

III. LE LABEL NATIONAL TOURISME & HANDICAP



1. Le label, pour quoi faire ?

Le label « Tourisme et Handicap » permet de donner aux personnes en situation de handicap :

- une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques, et ce pour les quatre grands types de handicap (moteur, visuel, auditif et mental),
- des produits et des services touristiques réellement ouverts à tous, tout en garantissant à chacun un maximum d'autonomie.

Le label valorise également les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques. Ils sont à la fois des acteurs et des ambassadeurs de l'accueil du public handicapé. Leur engagement est pour eux un moyen de se doter d'un avantage concurrentiel supplémentaire sur le plan national et européen.

2. Le label, pour qui ?

Le label s'adresse à tous les professionnels du tourisme qui souhaitent ouvrir leurs établissements ou leurs sites à un large public. Il concerne :

- les hébergements : hôtels, villages de vacances, maisons familiales, chambres d'hôtes, centres d'accueil de jeunes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme, locations de meublés et de gîtes, campings,...
- la restauration : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges, ...
- les sites touristiques : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, sites remarquables, jardins...
- les sites de loisirs : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements sportifs et récréatifs, piscines et équipements balnéaires, bases de loisirs, salle de sports...
- les offices de tourisme
- les itinéraires de promenade et de randonnées

3. La procédure de labellisation en Basse-Normandie



① LA DEMANDE DE LABEL

La démarche de labellisation est une démarche volontaire. Le prestataire remplit une fiche d'auto évaluation, questionnaire lui permettant de se rendre compte de son degré d'accessibilité.

② LA VISITE DE DIAGNOSTIC

La visite est effectuée par le coordinateur départemental ou régional tourisme et handicap. Elle permet de faire le point sur les aménagements existants et les améliorations à apporter pour obtenir le label. Les informations sont reprises dans le rapport de visite envoyé au prestataire.

③ LA VISITE DE LABELLISATION

Une fois les aménagements réalisés et constatés, la visite de labellisation de l'établissement est organisée. Cette visite est effectuée par deux évaluateurs, un représentant d'associations de personnes handicapées et un représentant du monde du tourisme. Ils constatent les aménagements proposés et remplissent le cahier des charges.

④ LA COMMISSION REGIONALE DE LABELLISATION TOURISME ET HANDICAP

Elle est composée de :

- ↳ Collectivités publiques : un représentant de l'Etat et un représentant de la Région qui co-président la commission,
- ↳ Institutionnels du tourisme : les Comités Départementaux du Tourisme du Calvados, de la Manche et de l'Orne,

- ↳ Professionnels du tourisme : la Fédération de l'Hôtellerie de Plein Air, l'Union des Métiers et de l'Industrie Hôtelière, l'Union Régionale des Gîtes de France et l'Union Nationale des Associations de Tourisme,
- ↳ Associations de personnes handicapées.

Elle émet un avis sur les dossiers. Les dossiers ayant reçu un avis favorable sont transmis à la commission nationale.

Dans le cas d'évaluation défavorable du site, le professionnel peut s'engager dans une démarche d'adaptation de son équipement. La commission régionale lui propose un suivi et une aide avec, éventuellement le soutien et les conseils de services compétents et des associations spécialisées, pour améliorer son offre en vue d'une labellisation future.

⑤ LA COMMISSION NATIONALE DE LABELLISATION TOURISME ET HANDICAP



Elle est composée de représentants du monde du tourisme et de représentants du monde du handicap.

C'est la seule instance habilitée à attribuer le label. Elle assure l'uniformité de l'application des dispositions du label et statue sur les propositions de la commission régionale.

En cas de décision favorable, elle envoie par courrier directement au prestataire :

↳ La charte du labellisé :

Cette charte est un contrat garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site. Elle spécifie la durée d'attribution du label pour une période maximale de 5 ans, renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

En cas de non-respect des obligations définies dans la charte d'engagement du labellisé, le label peut être retiré. La charte est à retourner signée à l'Association Tourisme et Handicaps. Elle officialise la labellisation de l'équipement.

↳ Une plaque signalétique :

La plaque est à apposer sur le site labellisé après signature de la charte. Elle est louée pour un montant de 150€ pour 5 ans soit 30€/an.

4. Les engagements du prestataire labellisé Tourisme & Handicap

- * **Afficher** le label en bonne place, de préférence à l'extérieur du site ou de l'équipement, et dans toutes les publications ou supports d'information assurant la promotion de l'offre touristique.
- * **Garantir** une disponibilité optimale et durable des équipements et espaces adaptés à la clientèle handicapée, en toute période de l'année.
- * **Inform**, sur simple demande, des caractéristiques de l'offre touristique adaptée et proposée à la clientèle, sans en oublier les limites, de façon objective et fiable.
- * **Favoriser** la qualité de l'accueil par des actions de formation ou de sensibilisation adaptées de ses personnels.
- * **Maintenir**, par un entretien régulier, les équipements et services qui ont permis l'obtention du label.
- * **Inform** l'organisme gestionnaire du label de tout changement susceptible de modifier les conditions d'accueil et d'accessibilité.
- * **Inciter** conjointement avec le gestionnaire du label, les autres partenaires locaux à promouvoir l'accessibilité de l'environnement extérieur de l'équipement ou de l'établissement dans une démarche de territoire touristique.

(Source : extrait de la charte du labellisé)