



ORGANISATION DE LA DEMARCHE

lozère 
votre énergie vitale

Comité Départemental du Tourisme de la Lozère
14 bd Henri Bourrillon 48 000 MENDE
Nathalie PREVOT / Tél. : 04 44 65 60 24 / Email : n.prevot@lozere-tourisme.com

1) LE LABEL TOURISME & HANDICAP

1.1 Qu'est-ce que le label Tourisme & Handicap ?

1.1.1. Historique

Lors de sa prise de fonction en 1997, Michelle DEMESSIME, Secrétaire d'Etat au Tourisme, a fait de **l'accès aux vacances et aux loisirs des personnes handicapées une des ses priorités.**

Le Secrétaire d'Etat s'est ainsi engagé dans une démarche de **sensibilisation et de mobilisation des professionnels du tourisme** pour l'intégration des personnes handicapées et pour l'accessibilité. Elle s'est traduite par le lancement de campagnes de sensibilisation.

1.1.2. Présentation

Le label Tourisme & Handicap apporte à la clientèle handicapée une **information fiable et homogène sur l'ensemble de l'offre touristique française.**

Il permet également aux acteurs du tourisme de promouvoir leurs réalisations en matière d'accessibilité de leurs équipements et de leurs sites auprès d'un large public. Il est **le témoin d'un engagement** dans une démarche qualité pour l'accueil de tous les touristes.

1.2. Un label pourquoi ?

Le rapport du Conseil National du Tourisme, publié en 1999, a confirmé le retard pris dans le domaine de l'accès des personnes handicapées aux vacances et aux loisirs. **Leur taux de départ demeure faible, et ce, malgré leur forte demande** et l'effort constant mené par leurs associations.

Cette pénurie découle de plusieurs insuffisances

- ⇒ **En matière d'accessibilité**, qu'il s'agisse de l'hébergement, des équipements de loisirs, des transports...
- ⇒ **Dans le domaine de la formation des professionnels du tourisme** et plus largement dans la prise en compte concrète par ces derniers de la question du handicap, même si nombre d'entre eux se montrent ouverts à l'intégration des personnes handicapées.
- ⇒ **Le caractère insuffisamment fiable de l'information** relative à l'accessibilité des sites et équipements touristiques constitue une des causes majeures de la réticence des personnes handicapées à voyager et à choisir un lieu de vacances ou de villégiature.

Le label national s'inscrit dans cette démarche avec 2 objectifs

- ⇒ **Apporter une information fiable, descriptive et objective** de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicaps ;
- ⇒ **Développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste.**

1.3. Un label pour qui?

Ce label est destiné à la clientèle à besoins spécifiques afin qu'elle bénéficie d'une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances et de loisirs.

Pour la première fois, les personnes handicapées et leurs proches vont disposer d'une information fiable sur 4 types de handicaps:

Auditif, mental, moteur et visuel.

L'offre prend en compte la totalité des prestations touristiques : hébergements, restauration, sites touristiques et sites de loisirs.

Le label doit permettre également de sensibiliser les professionnels du tourisme à un engagement volontaire dans une démarche d'accueil et d'accessibilité en faveur de la clientèle handicapée.

Ce label doit donc représenter un gage de la qualité de la prestation touristique.

1.4. Le label et sa déclinaison

L'Association Tourisme & Handicap délivre le label « Tourisme & Handicap » pour un, deux, trois ou quatre handicaps.



2) ORGANISATION EN LOZERE

2.1. La commission de visite départementale

2.1.1. Son rôle

- ⇒ Gérer et susciter la demande des professionnels du tourisme, candidats à la labellisation.
- ⇒ Adresser la fiche de demande de label qui permet d'apprécier l'accessibilité de leur équipement.
- ⇒ Organiser la visite des évaluateurs spécialisés et formés, chargés d'évaluer en présence du gestionnaire du site son accessibilité aux différents types de handicaps.
- ⇒ Consigner les conclusions de cette visite dans un rapport technique à transmettre à la Commission régionale de labellisation pour examen et avis.

Cette Commission de visites est constituée d'un binôme avec un représentant du CDT, et un représentant d'associations de personnes handicapées (Association pour la lutte contre les fléaux sociaux, ADAPEI Lozère) formées au rôle d'enquêteurs au préalable.

Ces représentants du monde du handicap sont pilotés par l'enquêteur recruté au sein du CDT qui est chargé de l'organisation complète des visites.

2.1.2. Choix et formation des enquêteurs

L'enquêteur tourisme est une personne du CDT, mais le représentant d'associations des personnes handicapées change en fonction de la disponibilité des uns et des autres.

L'ensemble des enquêteurs ont reçu une formation nécessaire.

2.1.3. Coût des visites et organisation

Un prix de visite est forfaitisé à hauteur de 80 Euros par structure.

2.2. La Commission Régionale

2.2.1. Sa création

La Commission régionale a été créée le **26 avril 2002** et est constituée de :

- Monsieur le **Secrétaire Général pour les Affaires Régionales** ou son Représentant
- Monsieur le **Directeur Régional des Affaires Sanitaires et Sociales** ou son Représentant
- Monsieur le **Délégué Régional au Tourisme** ou son Représentant
- Monsieur le **Président du CRT** ou son Représentant
- Monsieur le **Président de la CRCI** ou son Représentant
- Monsieur le **Président de la CRIT** ou son Représentant
- Monsieur le **Président de la FROTSI** ou son Représentant
- Monsieur le **Président de l'UNAT** ou son Représentant
- Monsieur le **Président du CDT de l'Aude** ou son Représentant
- Monsieur le **Président du CDT de l'Hérault** ou son Représentant
- Monsieur le **Président du CDT de la Lozère** ou son Représentant
- Monsieur le **Président du CDT des Pyrénées-Orientales** ou son Représentant
- Un représentant **de l'Association des Paralysés de France**
- Un représentant **de l'Association Générale des Sourds**
- Un représentant **de l'Union des Aveugles et Handicapés de la Vie**
- Un représentant **de l'Association pour Adultes et Jeunes Handicapés**

2.2.2. Son rôle

La Commission régionale de labellisation est chargée **d'examiner les dossiers présentés par les différents départements et donner un avis.**

Labellisation des équipements / Attribution du label :

La Commission régionale envoie ensuite le rapport à la Direction du Tourisme à Paris et à l'Association ATH pour attribution du label.

Le label est attribué pour une durée maximale de **5 ans**. Celui-ci est **renouvelable** par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité par l'association ATH. Cette dernière confirme par courrier la décision accompagnée de la charte du labellisé et d'une facture pro format pour la location de la plaque signalétique (150 euros pour les 5 ans).

En cas de non respect des obligations définies dans la charte d'engagement du labellisé, le label peut être retiré par l'instance régionale de concertation et d'attribution.

Dans les cas de refus de labellisation du site ou de l'équipement, si les critères minimaux ne sont pas remplis, l'instance régionale de concertation et d'attribution du label propose au gestionnaire un suivi et une aide pour améliorer son offre en vue d'une labellisation future.



Demande de label « Tourisme et Handicap »

Vous souhaitez obtenir le label national « Tourisme et Handicap » pour votre établissement, le présent questionnaire constitue la première étape de la démarche de labellisation.

Il permet de mieux vous connaître et est destiné à vous aider à procéder à une première approche de l'accessibilité de votre établissement, pour les handicaps moteur, mental, visuel et auditif.

FICHE DE PRESENTATION

Nom de l'établissement / raison sociale

Adresse :

N° de tél. : Fax :

Mél : Site Internet :

Nom et prénom du représentant légal :

Fonction :

Coordonnées de la personne chargée du suivi de cette demande :

Nature de l'activité exercée / type de structure :

HOTEL CENTRE DE VACANCES

HOTEL RESTAURANT CHAMBRES D'HOTES

RESTAURANT..... MEUBLE DE TOURISME

OTSI (office de tourisme, syndicat d'initiative)

ACTIVITE DE LOISIRS (préciser):

ACTIVITE CULTURELLE (préciser):

AUTRES (préciser):

Date de début d'exploitation : Capacité d'accueil de la structure :

Derniers travaux réalisés et date :

Classification touristique et date (type de classement, nombre d'étoiles, n° d'agrément, autre label, etc...) :

Est-elle classée ERP (établissement recevant du public) : oui non catégorie.....

Date de la dernière visite de la commission de sécurité :

L'établissement est-il déjà engagé dans une démarche qualité : oui non

Si oui préciser laquelle :

Si non, avez vous ce projet à court terme moyen terme long terme

Organisme par lequel vous avez eu connaissance du label :

Fait à, le

Signature du chef d'établissement



Annexe technique

Fiche de renseignements sur l'accessibilité de votre établissement

Pensez-vous connaître- les principes d'accessibilité du :

- Handicap moteur oui non
 insuffisamment
- Handicap visuel oui non
 insuffisamment
- Handicap auditif oui non
 insuffisamment
- Handicap mental oui non
 insuffisamment

Accueil

- Recevez-vous déjà des clients handicapés : souvent parfois
 jamais
- Si oui, ces personnes se déplacent-elles en fauteuil roulant : souvent parfois
 jamais
- Sont-elles non-voyantes ou malvoyantes : souvent parfois
 jamais
- Sont-elles sourdes ou malentendantes : souvent parfois
 jamais
- Sont-elles déficientes mentales : souvent parfois
 jamais
- Votre personnel est-il sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées : oui
 non
- Votre personnel est-il formé à l'accueil des personnes handicapées : oui
 non
- Si oui préciser pour quel type de handicap : moteur mental visuel
 auditif

Quel est l'organisme de formation :

Les aides

Proposez-vous :

- ✓ des documents adaptés (ex: menu, plan...) oui
 non
- ✓ des outils adaptés (ex: boucle magnétique, audio guide...) oui
 non
- ✓ des activités adaptées (ex: tiralo, visites tactiles, animations...) oui
 non

autre (préciser).....

L'accessibilité aux 4 types de handicaps

Handicap moteur

Votre structure comporte-t-elle un parking : oui non, accessible oui
 non

L'entrée principale est-elle de plain-pied : oui non, avec rampe d'accès oui
 non

Si l'entrée principale comporte des marches, existe-t-il une autre entrée accessible : oui
 non

Existe-t-il au moins un sanitaire collectif adapté pour les personnes en fauteuil roulant : oui
 non

Une personne en fauteuil roulant peut-elle circuler à l'extérieur du lieu :

✓ sans l'obstacle de marches non compensé par un plan incliné oui
 non

✓ sur un sol non meuble oui
 non

Une personne en fauteuil roulant peut-elle circuler à l'intérieur du lieu :

✓ sans l'obstacle de marches non compensées par des plans inclinés oui
 non

✓ sans l'obstacle d'escaliers non compensés par un ascenseur accessible oui
 non

✓ avec des largeurs de passage et de portes suffisantes oui
 non

(pm : largeur utile de la porte 77cm)

Si votre établissement comporte des chambres, disposez-vous de chambre(s) avec sanitaires, spécialement aménagées pour recevoir une personne en fauteuil roulant :

oui non

Handicap visuel

Votre établissement a-t-il réalisé des adaptations ou des aménagements dans ce domaine : oui
 non

Un soin a-t-il été apporté pour supprimer ou neutraliser les obstacles à hauteur de visage, non détectables à la canne pour une personne non-voyante oui non

Un soin a-t-il été apporté dans l'utilisation des contrastes (couleur, matière) facilitant les repères des personnes mal-voyantes oui non

Les informations écrites disponibles sont-elles homogènes sur l'ensemble du site : oui
 non

L'éclairage général est-il : faible ou tamisé fort
 lumière du jour

Mettez-vous à disposition :

des documents en braille des documents en caractères agrandis

des documents audios (cassettes) des plans en relief

Handicap auditif

- L'un des membres du personnel a-t-il été formé à la lecture labiale ou à la langue des signes : oui
 non
- L'information vocale ou sonore est-elle relayée par écrit (panneaux, affiches, documents) : oui
 non
- Les signaux auditifs sont-ils couplés à des signaux visuels : oui
 non
- Un soin a-t-il été apporté au niveau de l'acoustique : oui
 non
- Existe-t-il un dispositif de boucle magnétique : oui
 non
- Existe-t-il un système de télétexte (fax, internet, minitel) mis à disposition de façon permanente oui
 non

Handicap mental

- L'entrée principale est-elle facilement repérable : oui
 non
- Les endroits présentant un danger sont-ils protégés (ex : plan d'eau) : oui
 non
- L'information écrite est-elle associée à une image (photo, pictogramme simple...) : oui
 non
- Les entrées ou sorties « public » se distinguent-elles bien des entrées « privées » : oui
 non
- Les indications ou panneaux sont-ils homogènes sur le site : oui
 non

(rappel : L'information visuelle relève avant tout de l'aide à l'orientation (un grand ennemi en la matière réside dans l'uniformité des lieux) :

Dans le cadre de pratiques culturelles, existe-t-il des ateliers ludiques et interactifs, des activités manuelles, des échanges pour aider à la compréhension : oui non

Votre auto évaluation

D'après vous, une personne en situation de handicap peut-elle en toute autonomie (sans aide) :

- ✓ entrer dans votre établissement /votre site moteur mental visuel
 auditif
- ✓ se déplacer seule moteur mental visuel
 auditif
- ✓ utiliser les équipements moteur mental visuel
 auditif

Projetez-vous de réaliser des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans l'année à venir : oui
 non

ou des acquisitions spécifiques : oui
 non

si oui préciser.....

La fiche de présentation ainsi que l'annexe technique sont à retourner à la Délégation Régionale au Tourisme de votre région accompagnées d'un document de présentation de l'établissement.