

Tourisme pour tous en Picardie : label Tourisme et Handicap



« Depuis l'ouverture, nous avons l'habitude de recevoir des visiteurs à besoins spécifiques. L'obtention du label a donc coulé de source. Après la visite des évaluateurs, nous nous sommes rendus compte que les aménagements à entreprendre pour améliorer l'accessibilité n'étaient pas insurmontables ».

Dominique Dereumeaux, propriétaire de la Ferme de Sucrine et Féculine à Blangy Tronville (80), labellisée Tourisme et Handicap.

L'objectif du label : l'accès au tourisme pour tous, en autonomie

Le libre accès aux vacances, aux sports et aux loisirs représente un facteur primordial d'intégration sociale et d'épanouissement personnel pour les personnes présentant une gêne ou un handicap. C'est un droit fondamental inscrit dans la loi dite de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Les personnes à besoins spécifiques et leurs proches aspirent à mener une vie autonome. Leur accès aux équipements et aux activités touristiques représente donc à la fois un enjeu social et économique.

Actuellement, le nombre de personnes souffrant de déficiences motrices, sensorielles ou intellectuelles atteint près de 40 % de la population française, soit 22 millions de personnes (personnes âgées, personnes momentanément immobilisées, personnes souffrant de déficiences cardiaques, rénales, respiratoires...).

La tranche d'âge la plus représentée correspond aux personnes de 60 ans et plus (74 %), suivie des 20-59 ans (26,2 %). Les déficiences motrices sont dominantes, mais la proportion des personnes ayant des difficultés à se déplacer reste limitée à 25 %, le recours à des transports adaptés étant lui-même limité à moins de 3 % des personnes. Pour être tout à fait précis, l'OMS estime à 10 % de la population française les personnes souffrant de déficiences et d'incapacités.



*Accueil au Théâtre du Chevalet à Noyon (60)
(crédit : CRT/Sam Bellet)*

Le mode de consommation de vacances, d'activités culturelles ou sportives des personnes présentant un handicap est comparable à celui des personnes valides : il dépend avant tout de l'âge et des revenus.

En Europe, la population touchée par une maladie, une gêne ou un handicap et souhaitant partir en vacances, représente un marché de 36 millions de personnes ayant la possibilité de voyager, dont 5 millions voyagent déjà. Rien qu'en France, 20% de cette population souhaiteraient partir plus souvent.

Or, la demande insatisfaite représente toujours plus de 293 millions de nuitées, et plus de 117 millions d'excursions supplémentaires pourraient être générées. Il est donc capital de poursuivre et amplifier la politique engagée pour que toute personne qui se trouve en situation de handicap, définitive ou momentanée, puisse avoir la liberté d'accéder aux activités, aux services, aux sites touristiques en toute autonomie.

En France, l'Association Tourisme & Handicaps y travaille activement depuis 2001. En leur apportant la garantie d'un accueil adapté, le label Tourisme & Handicap répond à la demande des personnes handicapées qui veulent pouvoir choisir leurs vacances, se cultiver, se distraire, partir seules, en famille ou entre amis, où elles le souhaitent, comme tout le monde et avec tout le monde.



*Visites tactiles au musée
Condé à Chantilly (60)
(crédit : CRT/Sam BELLET)*

- Création du label national « Tourisme et Handicap » en 2001 par le secrétariat d'État au Tourisme, mis en place au niveau de la Picardie par la Délégation Régionale au Tourisme en 2003.
- En octobre 2004, le Comité Régional du Tourisme de Picardie prend en charge le développement du label, avec l'appui des comités départementaux et offices de tourisme et de plusieurs associations représentatives des personnes handicapées,

- La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » fait de l'accessibilité des lieux recevant du public une obligation, quelque soit le type de handicap.

La garantie d'une information fiable et objective sur l'accessibilité

- L'accès aux vacances et aux loisirs est essentiel pour sa fonction d'intégration sociale et d'épanouissement personnel.
- Le public cible du label ne se limite pas aux handicapés mais à toute personne à besoins spécifiques : par exemple les seniors, les personnes souffrant d'un handicap temporaire, les familles promenant leur enfant en poussette, les femmes enceintes...
- Les personnes à besoins spécifiques bénéficieront grâce au label d'une information fiable et objective sur l'accessibilité des sites touristiques
- Le label doit sensibiliser et engager de manière pérenne les professionnels du tourisme dans une démarche d'accueil, d'accessibilité et d'information. C'est un moyen pour eux de se doter d'un **avantage concurrentiel**.
- Le label va au-delà des obligations réglementaires :
 - il doit garantir aux personnes handicapées une accessibilité **en toute autonomie**
 - il prend en compte des éléments de confort et représente un gage de la qualité de la prestation touristique.
- **Le label concerne tous les types de handicaps :**
 - moteur
 - mental
 - auditif
 - visuel



*Carte en braille au restaurant Royhotel (Roye, 80)
(crédit : CRT/ Sam Bellet)*



*Audioguide à l'Historial de Péronne (80)
(crédit : Yazid Medmoun)*



*Ferme de découverte
de la route du Lac à
La Ville aux Bois lès
Pontavert (02)*

Tous les sites et équipements touristiques et de loisirs sont labellissables :

- les hébergements (hôtels, hébergements ruraux, campings, résidences de tourisme...)
- les restaurants
- les sites touristiques (musées, monuments, châteaux, parcs et jardins...)
- les équipements de loisirs (salle de spectacle, piscine, parc à thème, ferme équestre, ferme pédagogique...)
- les offices de tourisme
- les plages et zones de baignade de plein air
- les itinéraires de randonnées

Comment être labellisé ?

Il s'agit d'une démarche volontaire des professionnels du tourisme et prestataires de services souhaitant assurer de façon pérenne un accueil de qualité à la clientèle handicapée.

Ils doivent s'adresser à l'instance régionale de concertation et d'attribution du logo « Tourisme & Handicap », dont la composition respecte le principe de parité entre milieux du tourisme et du handicap : un collège tourisme, composé du Comité Régional du Tourisme et des 3 Comités Départementaux du Tourisme ; et un collège handicap constitué de membres d'associations représentant les 4 types de handicaps.

Dans un premier temps, chaque professionnel intéressé reçoit un questionnaire d'auto-évaluation qui permet d'apprécier l'état d'accessibilité de l'équipement, pour les différents types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental).

Si cette auto-évaluation est positive, le professionnel peut s'engager soit dans une démarche d'adaptation de son équipement avec, éventuellement le soutien des services compétents et des associations spécialisées, soit dans la démarche de labellisation proprement dite. La labellisation implique l'analyse de l'équipement par des enquêteurs représentant les professionnels du tourisme et les associations de personnes handicapées (appelés « évaluateurs »). Leur évaluation repose sur une grille détaillée établie à partir d'un référentiel national. Au vu des conclusions, la commission régionale délivre le label « tourisme et handicap pour un ou plusieurs types de handicaps.

Les critères retenus ont pour objectif d'identifier les équipements où les touristes handicapés peuvent utiliser les prestations à disposition, le plus en autonomie possible et ce dans chaque type de handicap. Le diagnostic établi, l'instance régionale examine le rapport motivé des évaluateurs en tenant compte à la fois de la réglementation mais aussi d'une approche humaine et de bon sens.

L'association « Tourisme et Handicaps » attribue le label et remet une charte d'engagement du labellisé, contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

Le label peut être accordé pour un, deux, trois ou quatre handicaps (moteur, visuel, auditif, mental) auquel est associé un pictogramme particulier. Il est attribué pour une durée

maximale de cinq ans, renouvelable après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.



*Hôtel Le Cèdre à Noyon (60)
(crédit : CRT/Sam Bellet)*



*Hôtel Les Saules à Favières (80)
(crédit : CRT/Sam Bellet)*

« Notre requête est la suite logique d'une démarche qui a duré une année et qui a été menée avec différents prestataires. Nous avons souhaité rendre notre site accessible à tous, que ce soit pour une personne âgée avec des difficultés de mobilité, pour une famille avec des enfants en poussette ou pour une personne en fauteuil roulant ».

Gabrielle Defossé, directrice de la Maison du Textile à Fresnoy le Grand (02).

L'action du Comité Régional du Tourisme et de ses partenaires dans le cadre du label Tourisme et Handicap

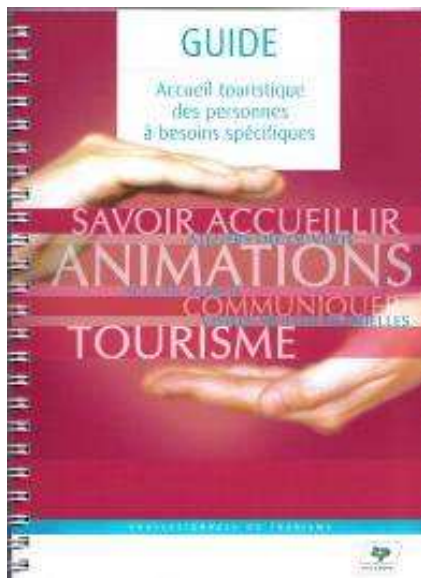
Depuis la mise en place de la démarche :

- ⇒ 84 sites labellisés en région (la liste détaillée est consultable en ligne ici : <http://www.picardietourisme.com/fr/nos-sites-thematiques/sites-labellises-tourisme-et-handicap.aspx>)

Pour développer l'accès au tourisme et aux loisirs des personnes à besoins spécifiques, le CRT s'est engagé dans plusieurs missions, en partenariat avec les offices et comités départementaux du tourisme et plusieurs associations représentatives des personnes handicapées :

1. sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accès aux vacances et aux loisirs de cette clientèle, au moyen de publications, de formations et de réunions d'information :

▪ **Guide d'accueil touristique des personnes à besoins spécifiques**



En partenariat avec l'Union Départementale des Offices de Tourisme de l'Aisne et avec l'aide de nombreuses associations représentant le monde du handicap, dont Le Fil d'Ariane (association pour les déficients visuels, Aisne) et La Seve (association pour les déficients auditifs, Aisne), le Comité Régional du Tourisme de Picardie a édité un guide sur l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

La Délégation Régionale au Tourisme a fortement soutenu cette initiative.

Ce guide gratuit, destiné à l'ensemble des professionnels de la région, a pour objet de les accompagner dans l'accueil des personnes à besoins spécifiques, il leur a été adressé par courrier (environ 2 300 contacts destinataires).

Objectifs de l'initiative :

- sensibiliser les professionnels à l'accueil des publics handicapés et à besoins spécifiques
- « dédramatiser » l'accueil des personnes handicapées
- développer le tourisme pour tous
- positionner la Picardie sur un « marché touristique » peu valorisé.

Présenté par type de déficience (auditive, mentale, motrice ou visuelle), ce guide permettra aux prestataires touristiques d'adopter le comportement le plus approprié à chaque clientèle.

▪ **Guide « comment s'ouvrir à tous les publics »**



Public : les prestataires touristiques picards, les OT et CDT

Tirage : 2500 exemplaires

Contenu :

L'objectif de ce guide est d'accompagner les prestataires dans leur démarche de labellisation Tourisme et Handicap et par là même d'améliorer l'accessibilité des structures touristiques et de loisirs picardes.

Sont présentés les critères du label Tourisme et Handicap avec de nombreuses illustrations et conseils d'aménagement (par exemple : comment rendre une chambre accessible, quelle signalétique mettre en place, quelle sont les aides techniques utilisables...). La lecture de ce guide donne les clés pour adapter un équipement touristique à tous les types de handicaps.

Elaboré en partenariat avec le monde associatif, ce document propose pour chaque type de déficience des conseils d'experts (membres d'associations représentatives des personnes handicapées).

Les témoignages de trois prestataires labellisés permettent de se rendre compte que la labellisation Tourisme et Handicap profite à tous les publics (seniors, familles, enfants...) et ne nécessite pas forcément des travaux importants.

Cette édition a bénéficié du soutien financier de l'Etat par le biais du Contrat de Plan Etat Région, à hauteur de 50 % du coût total.

▪ Formation des prestataires labellisés

Les professionnels qui s'engagent dans le label Tourisme et Handicap apportent un soin particulier à l'accessibilité de leur structure et sont tenus au respect de certains critères de labellisation. Pour cela ils bénéficient de l'expertise des évaluateurs du label et de plusieurs outils techniques (grilles de labellisation, documents...)

Cependant, on constate un manque d'informations au niveau de l'**accueil** des personnes à besoins spécifiques.

L'objectif est donc de mettre en place une action de sensibilisation des personnels d'accueil des structures labellisées Tourisme et Handicap de Picardie afin de :

- les former à l'accueil des personnes à besoins spécifiques, notamment en leur enseignant les problématiques liées aux différents types de handicaps
- leur permettre de valoriser l'adaptation de leur structure auprès des clientèles à besoins spécifiques
- favoriser les partenariats entre propriétaires de structures labellisées afin de proposer des produits touristiques adaptés.

15 personnes ont été formées en 2006 et une quarantaine fin novembre 2007. De nouvelles sessions sont prévues en 2008.

2. promouvoir les sites labellisés

- Le site internet du CRT www.picardietourisme.com comporte un espace « Tourisme et Handicap », recensant l'ensemble des sites labellisés et donnant des informations sur les événements contribuant à ouvrir les vacances et loisirs à tous.
- Lancement en mars 2009 d'un site internet régional dédié à la filière Tourisme et Handicap : **la première plateforme Internet complète et collaborative d'une destination touristique dédiée aux personnes à besoins spécifiques** :
 - **Un site communautaire collaboratif** :
Témoignages, conseils et construction d'offres
 - **Un site d'information** : pour répondre aux attentes et besoins de nos cibles, habitants ou visiteurs : services pour les personnes à besoins spécifiques (transports, hébergements, restauration, loisirs, événements, animation... etc.)
 - **Un site de mise en relation, de réservation et de vente**
 - **Un site média** : vidéos, audio guides, rubrique actualités

Le site respectera les normes d'accessibilité et sera totalement utilisable par les personnes en situation de handicap visuel.

- Les éditions papier mettent en avant les sites labellisés Tourisme et Handicap en affichant le pictogramme du label.



*Cheminement sur la plage
de Cayeux sur Mer (80)
(crédit : CRT/Sam Bellet)*

Contacts utiles :

Comité Régional du Tourisme

Presse : Christiane KAUFMANN – 03 22 22 33 69 – christiane.kaufmann@picardietourisme.com

Label Tourisme et Handicap : Jean-Luc VERBRUGGHE – 03 22 22 34 07 – jean-luc.verbrugghe@picardietourisme.com

Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Aisne

Audrey LABRUYERE – 03 23 67 66 85 – udotsi@wanadoo.fr

Comité Départemental du Tourisme de l'Aisne

Karine LABRUYERE – 03 23 27 76 84 – k.labruyere@cdt-aisne.com

Comité Départemental du Tourisme de l'Oise

Isabelle THOMAS – 03 44 45 94 80 – isabelle.thomas@oisetourisme.com

Comité Départemental du Tourisme de la Somme

François BERGEZ – 03 22 71 22 68 – f.bergez@somme-tourisme.com

Les contacts des associations de personnes handicapées figurent sur le guide « accueil touristique des personnes à besoins spécifiques » et à cette adresse :

http://www.picardietourisme.com/fr/espace_pro/minisites/comment-accueillir-les-personnes-en-situation-de-handicap.aspx

