

Accueillir les clientèles handicapées

Le Comité Départemental du Tourisme (CDT) du Rhône vous encourage et vous accompagne dans la démarche de labellisation Tourisme et Handicap de vos structures.

❖ Le Label Tourisme et Handicap : un label national

Le label a été lancé en 2001 par le Secrétariat d'Etat au Tourisme de façon à répondre à la demande de personnes en situation de handicap souhaitant choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté.

La mise en place des conditions d'attribution du label et l'unité nationale du dispositif sont assurées par l'Association Tourisme et Handicaps.

❖ Le Label Tourisme et Handicap : une implication régionale

Dès le lancement du label en 2001, la Région Rhône-Alpes et la Délégation Régionale au Tourisme ont adhéré à cette démarche et chargé la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes de Rhône-Alpes Tourisme de mener à bien cette mission.

Depuis 2004, Rhône-Alpes Tourisme est également devenu membre actif et fait partie du Conseil d'Administration de l'Association Tourisme et Handicaps.

❖ Le Label Tourisme et Handicap: une action prioritaire dans le Rhône

L'accessibilité est une préoccupation importante pour le Département du Rhône dans le cadre de ses compétences vis-à-vis des personnes handicapées. Le Rhône a donc décidé d'inscrire le développement et l'amélioration de l'accessibilité des sites touristiques comme une action prioritaire dans le nouveau Schéma Départemental de Développement Touristique 2007/2012.

Dans cette perspective, le CDT du Rhône vous encourage dans vos projets de mise en accessibilité et de labellisation :

-Information sur la filière Tourisme Adapté, sur le fonctionnement du label
(Présentation du label, documentation...)

-Accompagnement dans vos démarches pour la labellisation :

- ⇒ Demande de label
- ⇒ Soutien technique : Mini-audit de votre site pour un état des lieux initial
- ⇒ Suivi de votre dossier tout au long du processus de labellisation en lien avec la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

❖ Le label Tourisme et Handicap : pour quoi faire ?

- Pour développer une **information fiable, homogène et objective** sur l'offre touristique adaptée aux personnes handicapées et ce, pour les 4 grands types de handicaps (moteur, visuel, auditif et mental)
- Pour développer une **offre touristique adaptée et intégrée** à l'offre généraliste

En bref, le label Tourisme et Handicap :

-Une garantie pour la clientèle handicapée :

- ⇒ Un accueil efficace et adapté
- ⇒ Un maximum d'autonomie garantie sur les lieux de loisirs et de vacances

-Un gage de qualité pour tous :

- ⇒ Un confort supplémentaire pour les autres clientèles : séniors, familles, touristes étrangers

-Un avantage concurrentiel pour les professionnels du tourisme :

- ⇒ Une reconnaissance des efforts réalisés en matière d'accueil et d'accessibilité
- ⇒ Une valorisation de son offre en arborant le label dans sa politique commerciale
- ⇒ Une ouverture sur une nouvelle clientèle

❖ Le label Tourisme et Handicap : pour qui ?

Le label peut être accordé à différentes catégories d'acteurs touristiques :

- Les hébergements** : hôtels, villages de vacances, résidences de tourisme, campings, locations de meublés, de gîtes, de chambres d'hôtes...
- La restauration** : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges...
- Les sites touristiques** : musées, salles d'exposition, monuments, sites naturels (jardins, parcs régionaux ...)
- Les sites de loisirs** : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements sportifs et récréatifs (piscines, bases de loisirs...)
- Les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative**
- Les itinéraires de promenade et de randonnées**
- Les zones de baignade de plein air**

❖ Le label Tourisme et Handicap : comment l'obtenir dans le Rhône?

Une démarche volontaire des professionnels du tourisme en plusieurs étapes.

1-La demande de label :

Le professionnel remplit une demande de label qu'il se procure auprès du CDT du Rhône ou de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA). Cette demande de label décrit quelques critères de base d'accessibilité et d'accueil pour les 4 types de déficiences.

En amont de la demande officielle, le CDT du Rhône propose un premier accompagnement à la démarche avec la réalisation d'un mini-audit gratuit. Ce dernier vise à présenter de manière générale les principaux critères du référentiel national et d'établir un état des lieux initial du site. Ensuite, le dossier est transmis à la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA) qui centralise l'ensemble des demandes de la région et planifie les journées d'audit pour l'évaluation.

2-L'évaluation du site touristique :

Un binôme d'évaluateurs (un professionnel du tourisme et un professionnel du handicap) qualifiés réalise un diagnostic de l'établissement à partir d'une grille détaillée établie sur la base d'un référentiel national.

Cette journée d'audit est prise en charge financièrement par la Région Rhône-Alpes.

3-L'avis de la Commission Régionale de Pré-labellisation

Les conclusions des évaluateurs sont consignées dans un rapport transmis pour un examen à la Commission Régionale de Pré-labellisation composées de 7 représentants du monde du handicap et de 7 représentants du monde du tourisme dont le CDT du Rhône fait partie. Cette commission se réunit environ tous les deux mois puis transmet, sous avis circonstancié favorable, le dossier à la Commission Nationale qui attribue le label.

4-L'attribution du label par la Commission Nationale :

La Commission Nationale d'attribution du label statue et accorde le label pour 1, 2, 3 ou 4 déficiences. Le label est délivré pour une durée maximale de 5 ans, renouvelable par avenant après contrôle du respect des critères d'accueil et d'accessibilité.

Le gestionnaire du site reçoit ensuite par courrier :

- une charte d'engagement du site labellisé, contrat d'obligation garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site
- une proposition de participation (**non obligatoire**) de 150€ pour la location de la plaque pour une durée de 5 ans.

La labellisation devient officielle dès lors que la charte d'engagement a été signée. Le professionnel est alors répertorié au niveau national, figure sur les documents publics et devient ambassadeur du tourisme adapté.

Le label est évolutif : un site touristique peut recevoir le label pour certains handicaps, puis suite à des aménagements, il peut obtenir un pictogramme supplémentaire.

❖ **Le Label Tourisme et Handicap en quelques chiffres :**

-Le Rhône :

18 sites labellisés Tourisme et Handicap

Vous pouvez vous procurer la liste des sites labellisés dans le Rhône auprès du CDT du Rhône (voir contact ci-après)

-La Région Rhône-Alpes :

170 sites labellisés Tourisme et Handicap

Vous pouvez télécharger la liste des sites labellisés en Rhône-Alpes sur le site Internet de Rhône-Alpes Tourisme (<http://www.rhonealpes-tourisme.fr>)

❖ **Contacts :**

-Dans le Rhône :

Audrey BONNIER

Comité Départemental du Tourisme du Rhône

142 bis avenue de Saxe

69003 LYON

Tel: 04.72.56.70.47

Fax: 04.72.56.70.41

abonnier@rhonetourisme.com

www.rhonetourisme.com

-En Rhône-Alpes :

Marie-France HORNECKER

Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA)

104, route de Paris

69260 CHARBONNIERES-LES-BAINS

Tel : 04 72 59 21 72

Fax : 04 72 59 21 91

Mail : mf.hornecker@rhonealpes-tourisme.com

Web : <http://pro.rhonealpes-tourisme.com>