



Une communication spécifique doit être mise en oeuvre pour le lancement du produit et sa commercialisation.

Il faut utiliser le réseau des associations d'handicapés et les réseaux touristiques spécialisés qui sont à la recherche de nouveaux produits adaptés, tout en ne négligeant pas les réseaux traditionnels (CRT, CDT, PAT, OT-SI).

Pour partir en vacances, une personne handicapée peut s'adresser à une agence de voyage spécialisée, un Office de Tourisme, faire ses recherches sur Internet, ou se baser sur des informations par le biais d'amis («Bons tuyaux»).

L'ACCUEIL ET LA PROMOTION DU SITE :

- L'information revêt une importance capitale : elle doit être fiable et précise.
L'accueillant doit être en mesure de renseigner parfaitement le client handicapé sur plusieurs points :
 - ◆ le degré d'accessibilité :
Le personnel doit pouvoir renseigner précisément sur les caractéristiques de l'établissement (largeur de porte, sens de transfert (WC, douche, lit), hauteur de lit, ...) ...
 - ◆ les offres accessibles à proximité (hébergements, restaurants, loisirs).
- La prise en compte des besoins spécifiques du client (degrés d'accessibilité) est primordiale. Si une difficulté est indiquée, la personne s'y prépare.
L'information que recevra la personne sur l'accessibilité du produit lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide ou non pour utiliser la structure ou le service.
- Afin de promouvoir votre établissement au mieux, il est important d'avoir un site internet présentant votre établissement et son accessibilité, afin que l'information puisse être connue de toute personne désireuse de trouver un site accessible.

- Concernant l'accueil, il est important de réaliser un livret d'information comprenant :
 - ◆ un plan de l'établissement
 - ◆ la liste des services proposés
 - ◆ un plan de la ville et de ses commodités
 - ◆ les différents moyens de transport
 - ◆ les sites accessibles des environs.
 - ◆ La liste des numéros d'urgences (médecins, SAMU, police...)
- Pour les déficients visuels le document d'appel et le document d'accueil doivent être en caractères agrandis (Arial 16).
Une version en braille peut être réalisée par une société spécialisée.
- Le site internet doit être adapté à ce handicap (taille de l'information, utilisation du son).
- Les informations du guide d'accueil peuvent être reprises et détaillées (degrés d'accessibilité) sur le site internet avec un plan d'accès en complément.
- Il convient de développer des partenariats étroits avec l'environnement touristique afin de mettre en place des prestations de séjours complètes et adaptées.

- L'obtention du label «Tourisme et Handicap» (pour 1 à 4 handicaps) est un gage de qualité et de sécurité pour la clientèle.

Promotion du label

Chaque site ou équipement labélisé «Tourisme et Handicap» fait l'objet d'une information dans les documents de promotion des opérateurs touristiques.

La promotion du dispositif est parallèlement réalisée par les Associations de personnes handicapées auprès de leurs adhérents.

Les institutionnels du tourisme (local, départemental et régional) apportent une information descriptive sur les sites et équipements aux clients handicapés qui en font la demande.

L'opérateur du tourisme doit être en mesure de fournir une telle information.



UN LABEL POUR QUI, POURQUOI ?

Mettre en valeur les actions en faveur des sites touristiques accessibles.

Financé par l'Etat et la Région, le label est animé conjointement par la Délégation Régionale au Tourisme de Haute-Normandie et la Coordination Handicap Normandie.

Au delà de l'accessibilité dans son cadre réglementaire, le label - Tourisme et handicap - est une garantie de qualité, d'autonomie et d'offre adaptée au type de handicap (moteur, auditif, visuel, mental).

Le label - Tourisme et handicap - peut être attribué aux professionnels désirant s'engager dans une démarche volontaire d'accessibilité.

A ce titre sont concernées les structures :

- d'hébergement (hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, campings...)
- de restauration (cafés, bars, brasseries, restaurants...)
- de prestataires de loisirs sportifs ou récréatifs (villages vacances, piscines...)

de lieux de visite (musées, châteaux, parcs et jardins...)

ainsi que les offices de tourisme et syndicats d'initiative

POURQUOI UN LOGO ?

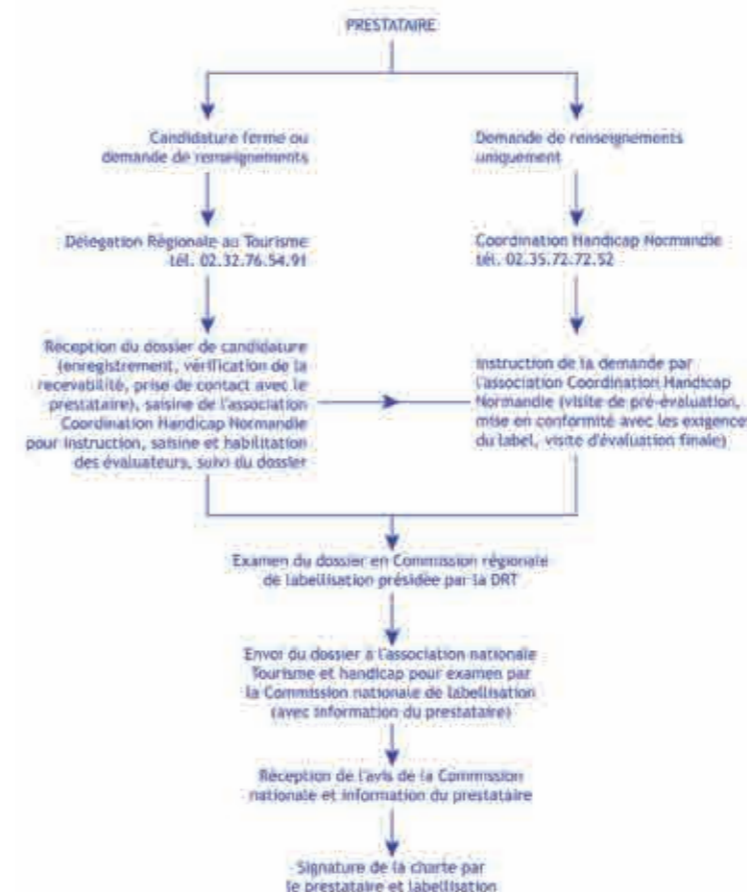
A chaque logo correspond la forme de handicap pour laquelle l'accessibilité de l'établissement ou du prestataire touristique a été recherchée.

- Handicap moteur (atteinte partielle ou totale de la mobilité)
- Handicap auditif (sourds, devenus sourds ou malentendants)
- Handicap visuel (non voyants ou malvoyants)
- Handicap mental (troubles de la compréhension, de la communication et/ou de la décision)

La présence d'un ou plusieurs des logos ci-dessus, à l'entrée d'un établissement ou d'un site touristique ou culturel, indique :

- que le personnel a été formé à l'accueil des personnes atteintes du handicap identifié.
- que l'établissement dispose des équipements et des services adaptés, et a minima conformes à la loi du 11 février 2005.

PROCÉDURE DE LABELLISATION - TOURISME ET HANDICAP -



L'obtention du label «Tourisme et Handicap» pour une, deux, trois ou quatre déficiences est un gage de sécurité qui garantit la fiabilité de l'accessibilité des prestations proposées. La démarche à suivre est :

- * Faire une demande de dossier de labellisation auprès de la Délégation Régionale au Tourisme (DRT).
- * Remplir la pré-évaluation (qui vous permettra de voir le degré d'accessibilité de votre prestation et de remédier aux problèmes éventuels) puis demander un RDV d'évaluation.
- * Deux évaluateurs (un binôme constitué d'une personne représentant les handicapés et d'une personne représentant le monde du tourisme) viendront visiter votre établissement et remplir la grille d'évaluation correspondant à votre prestation (hébergement, restaurant, lieux de visite, ...).
- * Si vous répondez à tous les critères obligatoires du label, votre établissement sera présenté à la Commission Régionale «Tourisme et Handicap» qui émettra un avis avant d'adresser votre dossier à la Commission Nationale «Tourisme et Handicap» qui attribue le label.
- * Le Label est attribué pour 5 ans ; vous pouvez acheter l'enseigne qui correspond à votre labellisation (pour 1 à 4 déficiences) pour un montant de 150 € pour 5 ans (prix de revient 30 €/an).

Le Label «Tourisme et Handicap» est attribué aux établissements qui respectent la loi concernant l'accessibilité et répondent à quelques préconisations de bon sens.

Que ces quelques dizaines de pages didactiques n'effraient personne ! ...

Avec bon sens et solidarité , cette fameuse Loi de Février 2005 doit rendre la vie plus douce à des millions d'entre nous ; elle autorise l'égalité des droits et des chances dans le plein exercice de notre démocratie.

Bon vent à ce guide, et bon courage à nous tous, valides et moins valides.

Eliane DUVAL.

Evaluatrice du Label Tourisme Handicap.



L'accessibilité n'est pas seulement une préoccupation réservée aux personnes en situation de handicap, elle peut tous nous concerner (se promener avec une poussette, un enfant en bas âge ou une personne âgée, vieillir, avoir la vue qui baisse, se casser une jambe, ...).

Depuis 2001, le Pays d'Accueil Touristique du Plateau de Caux Maritime s'est engagé dans la sensibilisation au label «Tourisme et Handicap», pour permettre à tous de profiter pleinement des attraits de notre territoire.

Ce guide est destiné aux aménageurs (collectivités locales ou acteurs privés) qui souhaitent rendre leur site accessible aux publics en situation de handicap.

Sophie OSOUF

Evaluatrice du Label Tourisme Handicap.

Agent de développement touristique



Ce guide, a été réalisé par le Pays d'Accueil Touristique du Plateau de Caux Maritime avec le soutien financier et technique de la Délégation Régionale au Tourisme de Haute-Normandie.

Conception et rédaction : Sophie Osouf et Eliane Duval (Evaluatrices du label Tourisme et Handicap) avec la collaboration du Centre d'Etude Technique de l'Equipement Normandie-Centre et du Comité de Coordination des Associations de Handicapés de Haute-Normandie.

Crédit photos : Sophie Osouf - CCCA - CDT 76

Dessins et croquis : DGUHC - CETE

