



« DESTINATION POUR TOUS »

APPEL A CANDIDATURES POUR LA DESIGNATION DE TERRITOIRES PILOTES

Une Commission nationale a été installée le 2 décembre 2009 par Nadine Morano et Hervé Novelli, Secrétaires d'Etat en charge de la Solidarité et du Tourisme, afin de définir le cahier des charges d'un nouveau label venant consacrer l'accessibilité de territoires touristiques.

Ce nouveau label « Destination pour tous » a vocation à être déployé au printemps 2011 après avoir été testé au sein de territoires pilotes qui seront désignés via le présent appel à candidatures.

I. LES OBJECTIFS DU LABEL « DESTINATION POUR TOUS »

La création du label Tourisme et Handicap en 2001 a constitué un tournant dans la prise en compte de l'accès aux loisirs et vacances des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ce label constitue un outil précieux de sensibilisation et d'accompagnement des professionnels du tourisme désireux de s'engager dans une démarche d'adaptation de leur structure à l'accueil de personnes handicapées.

Aujourd'hui, et afin de répondre au mieux aux attentes des personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est apparu opportun d'aller plus loin en favorisant le développement de destinations où la mise en accessibilité concerne à la fois les sites touristiques mais également tout l'environnement des services indissociables du territoire.

C'est l'objectif du label « Destination pour tous » qui viendra valoriser les collectivités proposant une offre cohérente et globale, intégrant à la fois l'accessibilité des sites et des activités touristiques, mais aussi l'accessibilité des autres aspects de la vie quotidienne et facilitant les déplacements sur le territoire concerné.

Pour se voir décerner le label, le porteur de projet devra présenter une politique d'accessibilité globale pour la réussite d'un séjour touristique et s'engager à la développer sur 3 aspects essentiels que sont :

- ✓ Les prestations touristiques : hébergement, restauration, activités et équipements culturels, activités et équipements sportifs et de loisirs, activités de pleine nature...



- ✓ les services de la vie quotidienne : commerces de proximité, services de soin, d'aide et d'accompagnement, services ouverts au public
- ✓ les déplacements : cheminements pour arriver sur le territoire et au sein de celui-ci, accessibilité des services et des infrastructures de transport, mise en accessibilité de la voirie...

Les projets présentés devront garantir une **offre globale, variée et de qualité**, accessible aux touristes handicapés pour les types de handicaps pour lesquels le territoire candidate, au minimum pour deux familles de handicap. Les prestations accessibles devront être assurées de manière permanente pendant toute la durée de la saison touristique.

Ce nouveau label va ainsi permettre une mise en synergie au niveau local de différents acteurs publics et privés autour d'un véritable projet territorial de tourisme pour tous. Il viendra accompagner ces acteurs dans la réalisation des objectifs de mise en accessibilité fixés par la loi du 11 février 2005.

Il permettra également de mieux positionner l'offre existante et d'en informer, de façon plus lisible et plus immédiate, les personnes handicapées ou à mobilité réduite afin qu'elles puissent passer des vacances agréables en toute autonomie.

Ce label sera délivré pour une durée de 3 ans à des territoires garantissant au jour de la labellisation un certain niveau d'accessibilité. Ces territoires s'engageront également, selon une programmation détaillée, à mener des actions sur la durée de labellisation afin d'améliorer l'offre existante.

II. LES CRITERES DU LABEL PREDEFINIS PAR LA COMMISSION NATIONALE

Afin d'obtenir le label, les territoires doivent répondre aux critères suivants :

1. Définition du territoire éligible

Chaque territoire doit répondre à la définition suivante : un périmètre géographique délimité, ayant une vocation touristique et privilégiant la qualité de vie des touristes, porté par une autorité ayant légitimité sur celui-ci.

Exemples :

- les différents types de collectivités locales et leur groupements (commune, communauté de communes...),
- les territoires existants dans le secteur touristique (« station touristique », « pôle touristique » ...),
- les territoires infra-communaux sont également éligibles (exemple : un quartier) à la condition que l'offre touristique et de services soit assez significative pour pouvoir constituer une destination de vacances.

2. Le portage du projet par une autorité unique assurant la mise en synergie des différents acteurs

Dans le cadre de la labellisation, le projet devra être porté par une autorité unique, pouvant associer, le cas échéant, plusieurs autorités politiques.

Il permettra de fédérer, au niveau local, différents acteurs privés et publics (acteurs du secteur touristique et du secteur marchand, services publics, autorités organisatrices de transports et autorités en charge de la voirie...) autour d'un même projet.

A cette fin, un comité de pilotage et de suivi, regroupant les représentants des différents acteurs engagés dans le projet, devra être mis en place au sein du territoire. Pourront, entre autres, participer à ce comité : professionnels du tourisme et du secteur marchand, associations représentatives de personnes handicapées, chambre de commerce et d'industrie et/ou chambre d'agriculture, autorités locales en charge de la voirie et des transports, services publics, comités régionaux et départementaux du tourisme...

Une charte d'engagement devra être signée par les différents participants au projet.

Une évaluation annuelle des actions menées sur lesquelles le porteur s'est engagé dans le cadre de la labellisation sera opérée par le Comité de pilotage, et transmise à la Commission Nationale.

Un référent sera désigné pour être l'interlocuteur de la Commission Nationale.

3. Les contenus essentiels des territoires

Pour se voir décerner le label, le porteur de projet devra présenter une politique d'accessibilité globale pour la réussite d'un séjour touristique et s'engager à la développer sur les 3 aspects suivants :

- ✓ les prestations touristiques,
- ✓ les services de la vie quotidienne,
- ✓ les moyens de déplacement.

Les projets présentés devront garantir une offre globale, variée et de qualité, accessible aux touristes handicapés pour les types de handicaps pour lesquels le territoire candidate.

Le projet sera décrit sur ces 3 volets par un argumentaire détaillé accompagné du descriptif complet de l'offre proposée sur le territoire. Aux fins de description, s'agissant de la catégorie « prestations touristiques », une grille d'analyse de l'offre existante et de l'offre accessible sur le territoire a été réalisée afin de lister les différentes prestations susceptibles d'être concernées et d'aider le porteur de projet à réaliser un état des lieux de cette offre. Il en est de même s'agissant de la catégorie « services de la vie quotidienne », la grille établie listant, compte-tenu de la multiplicité des prestations et services relevant de cette catégorie, ceux jugés indispensables a minima au sein d'un territoire.

Les exigences minimales seront considérées en fonction de la capacité d'accueil touristique du territoire concerné.

3.1. catégorie « prestations touristiques »

En ce qui concerne les prestations touristiques, le projet devra comporter un panel de lieux d'hébergement, de restauration et d'activités permettant d'offrir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite l'opportunité d'un véritable séjour touristique, en autonomie.

Le projet mettra en évidence sa possibilité d'activités accessibles dans le cadre d'un séjour de vacances autour de son (ou ses) attractivité(s) principale(s), événementielles, activités culturelles, de plein air, sportives et de loisirs.

Dans le cadre de l'instruction des dossiers de labellisation, la commission nationale sera particulièrement attentive à la diversité de l'offre offerte, à sa complémentarité et sa permanence durant la saison touristique quelles que soient les conditions climatiques.

Toute prestation de cette catégorie qui sera présentée au dossier, entrant dans le champ du label « Tourisme et Handicap » devra être labellisée (ou en cours de labellisation) dans les familles de handicap pour lesquelles le porteur de projet candidate. Toutefois, les structures dont le permis de construire a été déposé après le 1^{er} janvier 2007 et bénéficiant d'une attestation d'accessibilité pourront être portées à connaissance de la commission. Pour toute information relative au label « Tourisme et Handicap », aller sur le site www.tourisme-handicaps.org

Deux autres axes seront également particulièrement examinés par la Commission nationale. D'une part, l'offre présentée devra être représentative des différentes gammes de prix, tout particulièrement en matière d'hébergement et de restauration ; l'accessibilité financière sera ainsi un critère significatif. D'autre part, la qualité de la chaîne de déplacement entre les activités sera également étudiée avec attention.

3.2. Catégorie « services de la vie quotidienne » :

En ce qui concerne cette catégorie, le porteur de projet devra démontrer la capacité du territoire à offrir une gamme complète de services de la vie quotidienne permettant aux personnes handicapées ou à mobilité réduite d'accéder facilement à ces différents services et passer ainsi un séjour de qualité.

La nature des services et des prestations accessibles que le territoire doit comporter (pour autant que celui-ci dispose de ce type de services et prestations) est décrite dans la grille d'analyse jointe en annexe : compte tenu des attentes et des besoins des usagers, certains de ces services sont rendus obligatoires, d'autres sont recommandés.

La mise en accessibilité des activités s'appréciera au jour de la labellisation ainsi que sur la durée de l'engagement. Certaines activités doivent obligatoirement être accessibles au jour de la labellisation ; cette accessibilité doit être attestée par un avis de la Commission communale (ou intercommunale) pour l'accessibilité des personnes handicapées (joint au dossier de labellisation). Le porteur de projet s'engagera également sur la durée de labellisation à développer l'offre de services et prestations accessibles (cf Annexes - fiche II-2).

Le projet sera évalué par la Commission nationale, au regard de la qualité de couverture du territoire qui sera proposée pour chaque type de prestation (commerces de proximité/services de soins, d'aide et d'accompagnement/ services ouverts au public).

3.3. Catégorie « déplacements »

En ce qui concerne les déplacements, le label doit permettre de garantir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite une qualité d'usage et de services, tant à l'entrée sur le territoire que durant leur séjour.

Afin d'être labellisé, le projet devra répondre aux exigences détaillées dans la fiche III, jointe en annexe, relative aux moyens d'accès au territoire et aux modalités de déplacement au sein de celui-ci.

La Commission sera particulièrement attentive à la qualité de la chaîne de déplacement entre les activités, les services et les hébergements.

4. Les actions de formation et de sensibilisation des professionnels participant au projet

Un plan de sensibilisation et de formation des acteurs engagés dans la démarche de territoire devra être assuré afin de les aider à mieux appréhender l'accueil des personnes à besoins spécifiques, notamment en leur enseignant les attentes et les besoins liés aux différents types de handicaps.

S'agissant des acteurs du tourisme (hébergement/restauration/équipements touristiques), ils feront l'objet d'actions de formation permettant d'aborder entre autres, les différents types de handicap et les besoins spécifiques de chacun, le cadre réglementaire en vigueur en matière d'accessibilité, ainsi que les moyens opérationnels et techniques permettant de garantir un accueil de qualité, adapté à chacun. Le porteur de projet devra s'assurer régulièrement sur la durée de la labellisation, de la bonne tenue de ces formations (en demandant par exemple la transmission d'attestations de formation).

Les acteurs du secteur marchand bénéficieront, quant à eux, a minima d'une sensibilisation au handicap, aux besoins des personnes handicapées et à l'accueil de ces personnes, et s'ils le souhaitent à des actions de formation plus complètes.

Les chambres de commerce et d'industrie, les associations de personnes handicapées et les services territoriaux des secteurs du tourisme et de la culture pourront utilement être associés à ces démarches de sensibilisation et de formation de ces professionnels.

Enfin, le porteur de projet devra également s'engager sur des actions de sensibilisation de tous les acteurs qui seraient susceptibles d'adhérer à la démarche de territoire.

5. L'offre d'information à destination des personnes handicapées ou à mobilité réduite

Le porteur de projet devra mettre en place une politique de communication afin de garantir l'information des personnes handicapées ou à mobilité réduite en amont de leur séjour et sur place, sur l'offre existante au sein du territoire. Elle pourra prendre la forme entre autres de site internet, de plaquettes d'information, de plans, ...

L'information de la personne handicapée sur place sera obligatoirement assurée au moyen de documents cartographiés permettant de localiser l'ensemble des équipements, activités et moyens d'acheminements accessibles, précisant systématiquement la nature du handicap pour lequel l'accessibilité est assurée. Ainsi, les cartes et autres documents produits pour le dossier de labellisation bénéficieront d'une mise à jour annuelle et seront mis à disposition du public à titre gratuit.

Ces outils d'information seront rendus accessibles aux différents types de handicap pour lesquels la labellisation est demandée (exemples : site internet conforme aux prescriptions du référentiel général d'accessibilité pour les administrations, traduction en LSF des vidéos et informations sonores figurant sur le site internet, réalisation de plaquettes, cartes et sites internet adaptés aux personnes souffrant de handicap mental : documents lisibles et clairs, ...).

Tous ces éléments d'information seront centralisés au niveau de l'Office de tourisme/Syndicat d'initiative ou du lieu d'information touristique existant sur le territoire. Ils pourront également être tenus à disposition dans les structures faisant partie de la démarche de territoire.

III. LA DESIGNATION DE TERRITOIRES PILOTES : OBJECTIFS et MISSIONS

Avant le déploiement du label prévu en juin 2011, il a été souhaité s'adosser à des territoires pilotes afin de tester les critères prédéfinis par la Commission nationale, détaillés ci-dessus.

1. Les objectifs

La phase de test a un double objectif :

- ✓ expérimenter les critères du label cités ci-dessus prédéfinis par la Commission nationale,
- ✓ évaluer et conforter la pertinence de ces critères afin de vérifier qu'ils permettent au label de répondre aux objectifs de développement de destinations touristiques pour tous et d'accompagnement des acteurs dans la mise en œuvre de la loi de 2005.

Les territoires pilotes retenus pourront également proposer à la commission nationale des critères complémentaires ou alternatifs le cas échéant.

2. Les actions à mettre en œuvre par les territoires pilotes retenus pour la phase test

Les territoires pilotes qui seront désignés s'engagent à bâtir, sur la durée de cette phase de test, **un projet de territoire** sur la base d'actions déjà menées ou à mener, répondant aux critères du label prédéfinis par la Commission nationale.

A l'issue de la période de test, le projet devra permettre de répondre en totalité aux exigences fixées par la commission nationale, telles que décrites au paragraphe II-3.

Il étudiera et mettra en place les outils de pilotage et de mise en synergie des différents acteurs concernés, tels que décrits au paragraphe II-2. Il examinera également la nécessité et l'intérêt de la désignation d'un chef de projet.

Il identifiera et travaillera à la mise en place des outils de communication et d'information des personnes handicapées ou à mobilité réduite et des outils de formation et de sensibilisation des acteurs parties prenantes ou susceptibles d'adhérer à la démarche, tels que décrits aux paragraphes II-4 et II-5.

Il dressera enfin un bilan de cette phase de test et indiquera les difficultés rencontrées. Le cas échéant, il proposera des critères alternatifs à la commission nationale. Ces éléments seront adressés à la Commission nationale au plus tard le 30 avril 2011 (cf VI – Calendrier de la phase de test).

Durant la phase test, il est précisé que le logo « Destination pour tous » ne peut être utilisé par les territoires pilotes.

IV. CRITERES DE SELECTION DES TERRITOIRES PILOTES

1. Le nombre et la nature des territoires

Cette phase de test afin d'être efficiente sera menée sur un nombre restreint de territoires de nature différente préférentiellement (zone littorale, zone de montagne, zone rurale, zone urbaine).

L'objectif est de retenir cinq territoires dans cette phase expérimentale.

A l'issue de cette phase test, ces cinq territoires pourront être labellisés après examen et sur proposition de la Commission nationale aux ministres en charge de la Solidarité et du Tourisme.

2. Les critères de sélection

Afin de pouvoir candidater, les territoires devront déjà être engagés dans des actions de mise en accessibilité de leur territoire, et d'amélioration de l'offre touristique à destination des personnes handicapées (établissements labellisés « Tourisme et Handicap », Commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées existante, démarches SDA (Schéma directeur des transport) et PAVE (Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics) réalisée ou engagée...).

3. Le contenu du dossier de candidature

- ✓ Une présentation argumentée du territoire et de l'offre touristique existante,
- ✓ Une présentation de l'offre touristique et de services accessibles aux familles de handicap pour lesquelles le territoire candidate qui met en évidence la possibilité de passer un séjour en autonomie avec des activités variées et les grilles jointes en annexe complétées et les documents cartographiques demandés,
- ✓ Une présentation de la méthodologie de travail envisagée pour tester les critères du label (pour la mise en place des outils de pilotage, de communication et de sensibilisation des acteurs impliqués dans le projet, pour garantir une offre de prestations touristiques, de services de la vie quotidienne et de moyens de déplacement répondant aux exigences fixées par la Commission ...),
- ✓ l'avis de la (ou les) Commission(s) communale(s) ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées couvrant le territoire candidat sur le projet soumis (dans les semaines suivant le dépôt du dossier et au plus tard le 25 novembre 2010).

V. PILOTAGE DE LA PHASE TEST

Le pilotage sera assuré au niveau national par un comité de pilotage, émanant de la Commission Nationale, qui sera chargé de :

- ✓ instruire les dossiers de candidatures et les proposer à la Commission aux fins de sélection des territoires pilotes,
- ✓ assurer le suivi des actions menées par ces territoires pilotes et les accompagner dans leurs démarches (2 points d'étape seront organisés au cours de la phase de test, sur site le cas échéant),
- ✓ proposer à la Commission une évaluation, sur la base de bilans qui seront réalisés par les territoires pilotes.

Le comité de pilotage pourra s'appuyer en tant que de besoin, pour l'instruction des dossiers de candidatures et le suivi des territoires pilotes, sur des relais locaux.

VI. CALENDRIER PREVISIONNEL DE LA PHASE TEST :

- ✓ dépôt des candidatures au plus tard le 30 octobre 2010.

Les dossiers de candidature devront être envoyés, en quatre exemplaires, à l'adresse suivante :

Direction Générale de la cohésion sociale - Bureau de l'insertion et de la citoyenneté
14, avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP

Une copie numérique sera également adressée à l'adresse suivante : ahez.lemeur@social.gouv.fr

Contacts utiles :

Ministère en charge du tourisme – DGCIS – Bureau des clientèles touristiques (01 44 97 05 77).
Ministère en charge de la solidarité – DGCS – Bureau Insertion et vie citoyenne (01 40 56 86 05)
Association Tourisme et Handicaps – www.tourisme-handicaps.org

- ✓ désignation des territoires pilotes le 30 novembre 2010
- ✓ phase test se déroulant de décembre 2010 à fin avril 2011
- ✓ bilans de la phase test établis par les territoires, à adresser à l'adresse citée ci-dessus, au plus tard le 30 avril 2011

- ANNEXES I -

PREFIGURATION

des

GRILLES d'ANALYSE et EXIGENCES RELATIVES AUX PRESTATIONS ET SERVICES ACCESSIBLES SUR LE TERRITOIRE

- Fiche I** : Catégorie « Prestations touristiques » - grille d'analyse des prestations
- Fiche II - 1** : Catégorie « Services de la vie quotidienne » - grille d'analyse des services
- Fiche II - 2** : Catégorie « Services de la vie quotidienne » - descriptif des actions à mener
- Fiche III**: Catégorie « Déplacements »

FICHE I

Grille « Prestations touristiques »

Descriptif des prestations et services accessibles sur le territoire

Le projet présenté devra comporter un **panel de lieux d'hébergement, de restauration et d'activités** permettant d'offrir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, **l'opportunité d'un véritable séjour touristique en autonomie.**

Le projet mettra en évidence sa possibilité d'activités accessibles dans le cadre d'un séjour autour de son (ou ses) attractivité(s) principale(s), événementielles, activités culturelles, de plein air, sportives et de loisirs. **La Commission nationale sera particulièrement attentive à la diversité de l'offre offerte, à sa complémentarité et à sa permanence durant la saison touristique quelles que soient les conditions climatiques.**

Aucun critère de minima n'a été fixé, mais la Commission nationale exigera en fonction du territoire, un minimum permettant d'offrir un panel d'hébergement, de restauration et d'activités. La progression sur 3 ans sera à présenter sur un document annexe.

Toute prestation de cette catégorie qui sera présentée au dossier entrant dans le champ du label "tourisme et handicap" devra être labellisée (ou en cours de labellisation) dans les familles de handicap pour lesquelles le porteur de projet candidate.

Toutefois, les structures dont le permis de construire a été déposée après le 1er janvier 2007 et bénéficiant d'une attestation d'accessibilité pourront être portées à la connaissance de la Commission. Pour toute information relative au label "Tourisme et Handicap", aller sur le site www.tourisme-handicaps.org.

Deux autres axes seront particulièrement examinés par la Commission nationale dans le cadre de la labellisation. D'une part, l'offre présentée devra être représentative des différentes gammes de prix, tout particulièrement en matière d'hébergement et de restauration, l'accessibilité financière sera ainsi un critère significatif. D'autre part, la qualité de la chaîne de déplacement entre les activités sera également étudiée avec attention.

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
HEBERGEMENT	Hôtel de tourisme	1 étoile							
		2 étoiles							
		3 étoiles							
		4 et 5 étoiles							
	Hôtel non classé	non classé							
	Résidence de tourisme	1 étoile							
		2 étoiles							
		3 étoiles							
		4 et 5 étoiles							
	Résidence hôtelière et autre hébergement apparenté	Non classé							
	Camping et parc résidentiel de loisirs	1 étoile							
		2 étoiles							
		3 étoiles							
		4 et 5 étoiles							
	Camping et parc résidentiel de loisirs non classé	Non classé							

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
HEBERGEMENT	Village de vacances	1 étoile							
		2 étoiles							
		3 étoiles							
		4 et 5 étoiles							
	Village club non classé	Non classé							
	Meublé de tourisme (gîte, studios meublé, villa...)	1 étoile							
		2 étoiles							
		3 étoiles							
		4 et 5 étoiles							
	Location saisonnière	Non classée							
	Chambre d'hôtes	Non classée							
	Village résidentiel de tourisme								
	Auberge de jeunesse								
TOTAL									

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
RESTAURATION	Restaurant	gastronomique							
		cafétéria/snack							
		traditionnel							
	Café/bar								
TOTAL									
EQUIPEMENTS ET ACTIVITES CULTURELS ET DE LOISIRS	Musée								
	Monument								
	Cinéma								
	Salle de spectacles								
	Médiathèque								
	Parc d'attraction								
	Autres								
TOTAL									

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
EQUIPEMENTS SPORTIFS, ESPACES ET DE LOISIRS	Bassin de natation								
	Boulodrome								
	Bowling								
	Circuit/piste de sports mécaniques								
	Court de tennis								
	Equipement de cyclisme								
	Equipement et piste de ski								
	Equipement d'activités de forme et de santé								
	Equipement équestre								
	Equipement d'athlétisme								
	Parcours de golf								

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
EQUIPEMENTS SPORTIFS, ESPACES ET DE LOISIRS	Parcours sportif/santé								
	Pas de tir								
	Aire de sports de glace								
	Plateau EPS								
	Salle multisports								
	Salle ou terrain spécialisé								
	Salle non spécialisée								
	Site d'activités aériennes								
	Site d'activités aquatiques et nautiques								
	Structure artificielle d'Escalade								
	Terrain de grands jeux								

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
EQUIPEMENTS SPORTIFS, ESPACES ET DE LOISIRS	Terrain extérieur de petits jeux collectifs (hors plateaux EPS/multisports)								
	Divers équipements sport de nature								
	Divers équipements- activités								
TOTAL									

FICHE II – 1

GRILLE « SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE »

Le projet présenté devra montrer la capacité du territoire à offrir une **gamme complète de services de la vie quotidienne accessibles** aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, leur permettant ainsi de passer un séjour de qualité.

La **nature des services et des prestations accessibles** que le territoire doit comporter, pour autant que celui-ci dispose de ce type de services et prestations, est décrite dans la présente grille : compte tenu des attentes et des besoins des usagers, certains de ces services sont rendus **obligatoires**, d'autres sont **recommandés**. Sur la base de cette grille, le porteur de projet analysera l'offre existante sur son territoire. Cette grille n'a pas vocation à être exhaustive, il s'agit d'un socle de base jugé indispensable qui peut évidemment être complété.

La mise en accessibilité des activités s'appréciera **au jour de la labellisation** ou **sur la durée de l'engagement**. Certaines activités devront être obligatoirement accessibles au jour de la labellisation ; cette accessibilité devra être attestée par un avis de la Commission consultative communale (ou intercommunale) pour l'accessibilité des personnes handicapées (joint au dossier de labellisation). Le porteur de projet s'engagera également sur la durée de labellisation, et selon une programmation détaillée, à développer l'offre de services et prestations accessibles. **Sont détaillés dans la fiche II-2, pour chaque type de prestations (commerces/services de soins, d'aide et d'accompagnement/services ouverts au public), ce qui est attendu du porteur de projet.**

Le projet présenté sera évalué par la Commission nationale au regard de la **qualité de couverture du territoire** qui sera proposée pour chaque type de prestation.

type de prestation	typologie	sous-catégories	socle de base		Offre existante sur le territoire (nombre)	Offre accessible sur le territoire				Noms des structures
			obligatoire	recommandé		famille de handicap				
						Moteur	Visuel	Auditif	Cognitif	
Commerces de proximité	Commerces alimentaires	Magasin alimentaire (alimentation générale, supérette, supermarché...)	x							
		Boulangerie	x							
		Boucherie	x							
		Poissonnerie	x							
	Equipement de la personne	Habillement et équipement spécialisés (ski-randonnées, activités nautiques..)	x							
		Habillement/ chaussures homme, femme, enfant		x						

type de prestation	typologie	sous-catégories	socle de base		Offre existante sur le territoire (nombre)	Offre accessible sur le territoire				Noms des structures
			obligatoire	recommandé		famille de handicap				
						Moteur	Visuel	Auditif	Cognitif	
Commerces de proximité	Santé, culture, loisirs	Pharmacie	x							
		Location d’aides techniques	x							
		Librairie, papeterie, presse, souvenirs	x							
		Optique		x						
	Services aux particuliers	Points internet	x							
		Laverie automatique		x						
		Pressing		x						
	Automobile	Vente de carburants	x							
		Réparation		x						
	Autres									

type de prestation	typologie	sous-catégories	socle de base		Offre existante sur le territoire (nombre)	Offre accessible sur le territoire				Noms des structures
			obligatoire	recommandé		famille de handicap				
						Moteur	Visuel	Auditif	Cognitif	
Services de soins, d'aide et d'accompagnement	Services de soins	Services d'urgences hospitalières		x						
		Médecins généralistes	x							
		Infirmiers	x							
		Kinésithérapeutes	x							
		Dentistes		x						
	Services d'aide et d'accompagnement	Services d'aide à domicile	x							
		Autres services à la personne (aide au déplacement ...)		x						
	Autres									

type de prestation	typologie	sous-catégories	socle de base		Offre existante sur le territoire (nombre)	Offre accessible sur le territoire				Noms des structures
			obligatoire	recommandé		famille de handicap				
						Moteur	Visuel	Auditif	Cognitif	
Services ouverts au public		Office de tourisme/Syndicat d'initiative/point d'information touristique	x							
		Commissariat/Gendarmerie	x							
		Poste		x						
		Boîtes aux lettres	x							
		Services bancaires		x						
		Distributeurs automatiques	x							
		Cabines téléphoniques	x							
		Toilettes publiques	x							
		Autres								

FICHE II - 2

Catégorie « services de la vie quotidienne »

Descriptif des actions à mener

1. Commerces de proximité

- Commerces alimentaires

Au jour de la labellisation : l'accessibilité de commerces alimentaires **permettant de couvrir le territoire** devra être assurée.

Si l'accessibilité de magasins d'alimentation générale (superette, supermarché..) est assurée, le territoire ne comportera pas obligatoirement les commerces couvrant les différents types de denrées (boulangerie, boucherie, poissonnerie..). Le territoire devra garantir une certaine qualité de la chaîne de déplacement entre les offres d'hébergement et les commerces alimentaires et de la vie quotidienne.

Sur la durée de la labellisation : selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, le porteur de projet s'engagera à développer l'offre de commerces accessibles. Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

- Equipement de la personne

Au jour de la labellisation : en fonction de la nature du territoire, de son activité touristique et de sa taille, un ou des magasin(s) de vente ou de location d'équipements spécialisés sera(ont) rendu(s) accessible(s) le cas échéant.

La mise en accessibilité de magasins d'habillement et de chaussures est recommandée.

Sur la durée de la labellisation : selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, le porteur de projet s'engagera à développer l'offre de commerces accessibles. Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

- Santé, culture, loisirs

Au jour de la labellisation : l'accessibilité de pharmacies, magasin(s) de location d'aides techniques, librairies-papeteries-presse, **en nombre suffisant pour couvrir le territoire**, sera assurée.

La mise en accessibilité de magasin(s) d'optique est recommandée.

Sur la durée de la labellisation : selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, le porteur de projet s'engagera à développer l'offre de commerces accessibles. Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

- Services aux particuliers

Au jour de la labellisation : l'accessibilité de points internet devra être garantie. Ils pourront prendre la forme de boutique ou café internet, ou à défaut, de bornes internet en libre service dans des locaux publics (mairie, office de tourisme, bibliothèque ...).

La mise en accessibilité de laveries automatiques et pressing est recommandée.

Sur la durée de la labellisation : selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, le porteur de projet s'engagera à développer l'offre de services accessibles. Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

- Automobile

La mise en accessibilité de station(s)-service permettant de couvrir le territoire doit être garantie au jour de la labellisation, ou selon une programmation détaillée établie au jour de la labellisation.

La mise en accessibilité de garage(s) est recommandée.

2) Services de soins, d'aide et d'accompagnement

Au jour de la labellisation: l'accessibilité de cabinets de médecins généralistes et infirmiers, **permettant de couvrir le territoire**, devra être assurée a minima.

Une centralisation de l'information au niveau de l'Office de Tourisme sur le réseau mobilisable des professionnels (médicaux, paramédicaux, services de soins et d'aide à domicile et location d'aides techniques..) devra être garantie. Cette information devra être temporalisée (dates et horaires d'ouverture) et actualisée régulièrement.

Une sensibilisation du service des urgences hospitalières du territoire (ou à proximité du territoire) à l'accueil des personnes handicapées dans le cadre de cette labellisation, devra être assurée.

Sur la durée de la labellisation: le porteur de projet s'engage selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation à travailler à la mise en accessibilité d'un nombre renforcé de professionnels. Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

3) Services ouverts au public

Au jour de la labellisation: les services de l'Office de Tourisme/syndicat d'initiative devront être labellisés "tourisme & handicap" (ou démarche de labellisation engagée : dossier déposé et examiné par la Commission régionale). Si le territoire ne comporte pas d'Office ou syndicat (hors cas où un territoire peut être rattaché à un Office ou un syndicat qui se trouve à proximité du territoire, par exemple, cas de figure d'un territoire infra-communal), un lieu d'information touristique devra être accessible (cheminement bâtiment et services).

Une attention toute particulière est à apporter aux abords de l'office de tourisme (places de stationnement réservées, boîtes aux lettres, cabine téléphoniques...)

Pour les services dont le nombre est multiple (distributeurs automatiques, boîtes aux lettres, toilettes publiques ...) le socle de base obligatoire au jour de la labellisation est **de 1 par zone d'activité au sein du territoire** (la zone d'activité sera déterminée en fonction des flux de population : zones à forte concentration touristique, zones commerciales...)

Au cours de la labellisation et selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, les services du Commissariat/Gendarmerie devront a minima être rendus accessibles.

S'agissant des services dont le nombre est multiple, le porteur s'engage selon une programmation détaillée à garantir un nombre suffisant de services répartis de manière équilibrée sur le territoire couvert. Les installations ouvertes au public (IOP) à proximité de l'Office de tourisme devront être rendus accessibles en priorité (places de stationnement, boîtes aux lettres, cabines téléphoniques...). Une évaluation annuelle des actions réalisées sera effectuée et transmise à la Commission Nationale.

Une information sur la localisation de l'ensemble des commerces et services accessibles, adapté(s) aux différents types de handicaps, doit être assurée au moyen de document(s) d'information cartographié(s) disponible(s) à l'Office de tourisme et sur un site Internet

FICHE III

Catégorie « Déplacements »

En ce qui concerne les déplacements, le label doit permettre de garantir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite une qualité d'usage et de services, tant à l'entrée sur le territoire que durant leur séjour.

1. Composition du dossier

Pour ce faire il est demandé au porteur de projet de présenter :

- 1.1. l'accessibilité du territoire candidat au label aux personnes handicapées ou à mobilité réduite :
 - l'accès au territoire labellisé doit être, certes possible en voiture, mais aussi par un autre moyen de transport accessible : train, autocar, avion, taxi, transport à la demande, ambulance...
 - les équipements de transport, présents sur le territoire, et qui permettent son accès doivent soit répondre aux normes d'accessibilité, soit être en cours de mise en accessibilité,
 - les modalités d'accès au territoire doivent faire l'objet d'une information accessible de plusieurs manières dont a minima un site internet et auprès du point d'information.
- 1.2. la garantie d'une chaîne du déplacement continue pour l'utilisateur qu'il soit piéton, en véhicule particulier ou en taxi, utilisateur d'un mode doux ou d'un transport en commun, entre :
 - les équipements de transport permettant l'accès au territoire et les hébergements référencés au dossier de candidature,
 - les hébergements référencés au dossier de candidature et un (ou plusieurs) des établissements du socle de base alimentation ou du magasin d'alimentation générale,
 - les hébergements référencés au dossier de candidatures et les services publics de base (office de tourisme, commissariat/gendarmerie et distributeurs automatiques),
 - les hébergements de centre ville et l'activité principale touristique et 1/3 des activités culturelles, sportives et de plein air référencés au dossier de candidature,
 - et les améliorations prévues dans les 3 ans à venir.

En ce qui concerne les hébergements de plein air, pour être référencés au dossier il est nécessaire qu'un cheminement accessible permette de se rendre de ceux-ci vers un magasin d'alimentation générale et à l'activité touristique principale du territoire.

En un mot, chaque hébergement doit permettre aux usagers d'atteindre, en toute autonomie, les services et équipements afin de garantir un confort d'usage optimal dans les déplacements.

- 1.3. une cartographie des bancs, qui met en évidence ces équipements. Le territoire doit être équipé de bancs. Il est rappelé que 200 mètres est la distance où commence la pénibilité pour les personnes à mobilité réduite (en référence à la détermination de la pénibilité telle que précisée à l'arrêté du 13 mars 2006).
- 1.4. une cartographie des sanitaires et des sanitaires accessibles ouverts au public sur le territoire labellisé, en différenciant les sanitaires gratuits de ceux qui sont payants. Il convient de mettre en évidence l'existence de ces équipements au plus près des activités touristiques principales du territoire.

Pour les toilettes ouvertes au public, dépendant d'un ERP, il convient de préciser les horaires d'accès au public.

- 1.5. la (ou les) collectivité(s) support(s) du territoire doit (devront) faire connaître la date d'approbation de leur(s) PAVE (plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics) ou communiquer la délibération initiant la démarche. Si l'autorité du territoire n'est pas en charge de cette démarche, elle devra s'assurer auprès de l'autorité compétente que celle-ci est achevée ou en cours.

L'effort porté par la (ou les) collectivité(s) sur la qualité d'usage de sa voirie sur le territoire est à visualiser au moyen d'une carte afin de mettre en évidence les abaissés de trottoirs, les bandes d'éveil de vigilance, les feux sonores.... Une explication des traitements retenus pour les zones piétonnes, de rencontres et zone 30 est attendue.

- 1.6. une cartographie des places de parking réservées aux véhicules des personnes titulaires de la carte de stationnement. Le territoire labellisé doit présenter au moins 2% de places réservées répondant aux normes, avec la mise en évidence de l'effort supplémentaire en nombre de places réservées au plus près de l'activité principale touristique et des activités culturelles, sportives et de plein-air référencées au dossier de candidature.
- 1.7. le plan des transports en commun précisant les points d'arrêts accessibles desservant l'activité principale touristique et les activités culturelles, sportives et de plein air référencées au dossier d'agrément, si le territoire est doté de service de transport collectif. (Pour le volet handicap moteur du label)
- 1.8. en cas de présence d'un service de transport à la demande (TAD), les modalités d'utilisation de ce dernier et le règlement. Ce TAD doit être ouvert aux non-résidents aux mêmes conditions tarifaires. (Pour le volet handicap moteur du label, déficiences visuelle et mentale)
- 1.9. l'engagement de sociétés de taxis à faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite. La liste de ces taxis sera mise à disposition des usagers.
- 1.10. la (ou les) collectivité(s) support(s) du territoire doit (devront) faire connaître la date d'approbation de leur(s) SDA (schéma directeur d'accessibilité des transports publics) ou communiquer la délibération initiant la démarche.
- 1.11. sur le volet de la signalétique, en cas de label pour :
- déficients visuels : les réponses mises en place sur les points d'arrêt et les matériels de transport, les espaces publics et les cheminements
 - déficients mentaux : les réponses mises en place pour rassurer et accompagner les déplacements.
- 1.11. les modalités qu'il entend mettre en œuvre pour garantir l'accessibilité sur les espaces publics. Il s'agit de mener une campagne active pour éviter la prolifération des obstacles : stationnement sur trottoir des véhicules à 4 ou 2 roues, débordement des terrasses de café-restaurant, poubelles, enseignes publicitaires...

Les cartes et autres documents produits pour le dossier de candidature bénéficieront d'une mise à jour annuelle et seront mises à disposition du public à titre gratuit par différents moyens dont a minima un site internet et auprès du point d'information.

2. Spécificités pour les familles de handicap

Selon les familles de handicap proposées au dossier de candidature, il importe de mettre en évidence dans le volet « catégorie de déplacement », le respect des préconisations ci-dessous rappelées :

2.1. Le transport :

- 2.1.1. handicap moteur : palette, plancher bas sur les matériels de transport (décret n°2006-138 du 9 février 2006), respect des points 7 et 8 ;
- 2.1.2. handicap sensoriel :
 - a. aveugle et malvoyant : annonce sonore des points d'arrêts et des directions dans le matériel roulant. L'existence d'annonce sonore du nom ou du numéro de la ligne lors de l'arrêt du véhicule au point d'arrêt est un plus à mettre en évidence (arrêté du 3 mai 2007 annexe 11) ;
 - b. sourd et malentendant : annonces visuelles des points d'arrêts et des directions dans les matériels de transport (arrêté du 3 mai 2007 annexe 11) ;
- 2.1.3. handicap mental et psychique : sensibilisation des personnels à l'accompagnement et à l'orientation tant en service normal qu'en service dégradé, utilisation de pictogrammes, limiter les facteurs anxiogènes (signaux sonores, flashes lumineux...).

2.2. La chaîne de déplacement :

- 2.2.1. handicap moteur : suppression des obstacles : plan incliné, abaissé de trottoir, sol des cheminements non-meubles, non glissant, (respect du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 et l'arrêté du 15 janvier 2007) ;
- 2.2.2. handicap sensoriel :
 - a. aveugle et malvoyant : équipement, mobilier et aménagement doivent être contrastés par rapport à leur environnement, suppression des obstacles, sonorisation de la voirie, sécurisation des cheminements par des repères tactiles (bande d'éveil de vigilance, bande de guidage, main courante...), éclairage adapté, taille des caractères pour l'information écrite et la signalétique, doublage des informations visuelles par du sonore (respect du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 et l'arrêté du 15 janvier 2007) ;
 - b. sourd et malentendant : doublage des informations sonores par du visuel (respect du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006) ;
- 2.2.3. handicap mental et psychique : simplification et hiérarchisation des messages, utilisation de pictogrammes (cf : normalisation AFNOR), limitation des facteurs anxiogènes (signaux sonores, flashes lumineux...).

L'ensemble de la réglementation ainsi que des fiches techniques sont consultables sur le site www.developpement-durable.gouv.fr/-Accessibilite-.html