

Tourisme et Handicap – Mai 2023

Guide explicatif à l'échelle du département de la Manche

SOMMAIRE

- 1- [Tourisme et Handicap, la Marque](#)
- 2- [Processus de labellisation](#)
- 3- [Les intervenants](#)
- 4- [Le relais local](#)
- 5- [Les évaluateurs](#)
- 6- [Les grilles d'évaluation](#)
- 7- [Contacts](#)

- Le pictogramme AUDITIF garantit une acoustique de qualité. Un outil d'aide à l'audition est à disposition, la mise en sécurité est assurée. Les informations sonores sont sous-titrées ou sous format écrit. Le personnel peut avoir entrepris une initiation à la Langue des Signes Françaises.
- Le pictogramme MENTAL garantit la sécurité. La signalétique a été adaptée et des illustrations simples permettent un bon repérage et une compréhension du lieu. Les éléments anxigènes sont neutralisés ou expliqués dès l'accueil.
- Le pictogramme MOTEUR garantit un accès en autonomie depuis le parking jusqu'à l'issue de secours : portes larges, pentes douces et aménagées, sol non meublé et non glissant, espaces de manœuvre, passages sous lavabos, sous tables, sous comptoirs d'accueil supérieurs à 70 cm. Le prestataire apporte son aide pour toute demande spécifique.
- Le pictogramme VISUEL garantit un éclairage bien maîtrisé. Les éléments méritant d'être repérés sont contrastés. Les informations et documents sont présentés en divers formats grands caractères et braille. Des aides au déplacement (bandes rugueuses, bandes podotactiles, bande d'éveil de vigilance, mains courantes) sont installées pour préserver la sécurité.

Tourisme et Handicap, la Marque

« Marque d'État attribuée aux Professionnels du Tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous », créée en 2001.

Elle identifie les prestataires touristiques répondant aux besoins spécifiques des touristes en situation de handicap (auditif, mental, moteur, ou visuel) afin de développer une offre touristique adaptée à leurs besoins.

Les points clés :

- Démarche basée sur le volontariat et l'engagement des structures
- Labellisation valable 5 ans puis renouvelable
- Minimum de labellisation : 2 types de handicaps
- Une démarche gratuite
- Deux types de critères à valider : 100% des obligatoires (réglementaires) et au moins 75% de confort d'usage (mai 2023)

Si obtention de la marque : il est recommandé de louer la plaque de la marque afin d'afficher clairement pour quels types de handicaps l'établissement est accessible. Le montant de la location de la plaque pour les 5 ans est de 240€ TTC. Il faut faire la demande à faire auprès de l'association Tourisme et Handicap.

Pour qui et quels établissements ?

6 catégories :

- Hébergements (ERP et non ERP)
- Restauration
- Points d'informations touristiques
- Sites de loisirs (base nautique, zoo)
- Visites (musées)

Processus de labellisation

Les prestataires touristiques labellisés reçoivent des mails de relance de la part de la DGE lorsque leur labellisation arrive à son terme. Ces relances, qui se font 6 mois puis 3 mois avant l'échéance des 5 ans, invitent à renouveler leur labellisation.

La démarche de labellisation

Qu'elle soit pour une demande initiale ou pour un renouvellement, la démarche se déroule en 6 étapes :

1- Dépôt de candidature

Inscription du prestataire touristique par le relais local sur l'outil AMNT et auto-évaluation du prestataire touristique.

2- Accompagnement par le relais local

Effectuer un bilan sur le niveau d'accessibilité et établir une date d'évaluation.

3- Visite d'évaluations

Vérification des critères via les grilles d'évaluation de la marque par les évaluateurs.

4- Présentation en commission territoriale

Présentation et étude des prestataires candidats. Le référent envoie le relevé de décision à ADN Tourisme et ATH puis il remplit un onglet spécifique dans l'outil AMNT afin que la DGE puisse procéder à la notification.

5- Notification de la DGE

Lorsque la DGE notifie la décision de la commission, un mail est envoyé au prestataire pour l'informer de l'état de son dossier. Il existe 3 possibilités :

- Attribution de la marque si décision favorable
- Ajournement du dossier sur avis de la commission (ex : travaux à réaliser, en attente d'une formation...)
- Résiliation de l'établissement sur AMNT si décision défavorable

6- Promotion de la marque

Si attribution de la marque, les prestataires se doivent de faire figurer les pictogrammes obtenus sur la façade d'entrée de leur établissement ainsi que sur l'ensemble des supports de communication. Il est également demandé aux prestataires d'avoir une page dédiée sur leur site web avec toutes les informations nécessaires pour un meilleur accueil des personnes en situation de handicap.

Les intervenants

Direction Générale des Entreprises (DGE)

- Gestionnaire de la marque Tourisme et Handicap
- Administration en charge du tourisme
- Notifie les attributions décidées par la commission territoriale d'attribution
- Création et gestion de la plateforme AMNT (Application de gestion des Marques Nationales du Tourisme)

Contact : tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr

Association Tourisme et Handicap (ATH)

- Mission de promotion et soutien à la marque

- Sensibilise les professionnels du tourisme et des loisirs et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap ainsi qu'aux équipements possibles
 - Met en œuvre un site web avec des informations pour les professionnels et le grand public (magazines, lieux labellisés...)
 - Organise plusieurs actions pour faciliter l'accessibilité (ex : Journées nationales Tourisme et Handicaps, salons, Trophées du tourisme accessible)
 - Réalise des formations d'évaluateurs et de conseillers en séjours Offices de Tourisme en lien avec Tourisme et Compétences (organismes de formation d'ADN Tourisme)
 - Assure le suivi de la mise en place de l'outil AMNT en coordination avec ADN Tourisme afin d'accompagner les socio-professionnels vers l'accessibilité
 - Participe à la commission nationale et à l'évolution de la marque Tourisme et Handicap
- Contact : ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

ADN Tourisme

- Membre du Conseil d'Administration d'ATH et y représente ses adhérents
 - Assure le suivi des commissions territoriales
 - Accompagne les relais locaux et les référents de commission
 - Anime le réseau via la Communauté Accessibilité (extranet ADN'CO)
 - Assure la coordination des formations d'évaluateurs et de conseillers en séjours Offices de Tourisme en lien avec ATH via Tourisme et Compétences
 - Assure le suivi de la mise en place de l'outil AMNT en coordination avec ATH
 - Participe à la commission nationale et à l'évolution de la marque Tourisme et Handicap
- Contact : Marion ROUQUAYROL marion.rouquayrol@adn-tourisme.fr

Coordination Handicap Normandie (CHN)

- Défend les droits des personnes en situation de handicap
 - Participe à des commissions communales pour améliorer l'aménagement des logements et l'accessibilité et divers actions menées (ex : Les Rencontres de l'Accessibilité, Chartes Villes et Handicap)
 - Assure un accompagnement des professionnels (réalise des visites conseils et fiches conseils détaillées pour favoriser l'attribution de la marque)
- Contact : Morgane THOMAS chn.morganethomas@orange.fr

Calvados Attractivité

- Gère l'administratif de la marque pour les cinq départements normands : renseigne sur la formation d'évaluateur Tourisme et Handicap et gère et organise les commissions territoriales « Normandie » en tant que référent de commission
 - Procède aux évaluations dans le département du Calvados en tant que relais local
- Contact : Marie-Christine LECAPITAINE marie-christine.lecapitaine@calvados.fr

Attitude Manche

- L'agence Attitude Manche est depuis début 2022 en charge de la marque Tourisme et Handicap pour les prestataires touristiques du département de la Manche.
 - La marque était anciennement gérée par la DIRECCTE.
- Contact : Pamela GARNIER pamela.garnier@manche.fr

En 2022, le département de la Manche comptait une trentaine de prestataires touristiques labellisés.

Pour assurer cet accompagnement, ainsi que les démarches de labellisation, le département compte 4 évaluatrices issues du secteur du tourisme et 1 issue du secteur du handicap. Chacune évalue un secteur et/ou des prestataires différents :

- Sarah PERRA en charge des hébergements inscrits à " Labels Manche " dans le secteur du Cotentin.
- Nadège LEHOBEY en charge de l'ensemble des prestataires touristiques du territoire Mont-Saint-Michel Normandie.
- Nathalie HATEAU en charge de l'ensemble des prestataires touristiques de la Vallée de la Vire / Saint-Lô.
- Paméla GARNIER en charge des prestataires touristiques dans les zones non couvertes par les trois autres évaluatrices.

Chaque région dispose d'un relais local par département. Pour le département de la Manche, il s'agit de Paméla GARNIER présente au sein de l'agence d'attractivité Attitude Manche. Dans le but de promouvoir la marque Tourisme et Handicap sur son territoire, le relais local accompagne les prestataires souhaitant être labellisés ainsi que les évaluateurs.

Le relais local

Missions :

- Promotion de la marque
- Accompagnement des prestataires touristiques sur l'ensemble du département
- Organisation des évaluations (dates, binômes)
 - Renseignement des données et comptes rendus d'évaluations sur l'outil AMNT auquel les autres évaluateurs de la Manche n'ont pas accès (ils ne disposent pas des codes)
 - Informer et assurer la gestion des évaluateurs
- Inscriptions des établissements candidats en commission territoriale
- Participation aux commissions régionales territoriales

Les évaluateurs

La formation

Afin d'obtenir le statut d'évaluateur, il est nécessaire de suivre une formation dispensée par l'Association Tourisme & Handicaps ou par des formateurs référencés par ATH.

Les évaluateurs peuvent être issus du secteur du tourisme ou du secteur du handicap.

L'évaluation

Les évaluateurs évaluent les prestataires souhaitant être labellisés et assurent les renouvellements de labellisation :

- Si 1ère évaluation alors évaluateurs en binôme : 1 personne représentant le secteur du tourisme et 1 personne représentant le secteur du handicap.
- Si renouvellement de marque alors l'évaluation est réalisée par 1 seule personne (secteur du tourisme ou secteur du handicap). Pour des raisons de confort, il est possible d'être en binôme (même secteur ou bien secteur du tourisme et du handicap).

Déroulement de l'évaluation

1. Réalisation d'une visite d'évaluation chez le prestataire touristique candidat par les évaluateurs.
2. Vérification des critères via la grille d'évaluation de la marque (grille différente selon la catégorie du prestataire). Ensuite, les données sont transmises au relais local pour être enregistrées sur l'outil AMNT. (Ces données sont consultables par les prestataires touristiques candidats, le relais local et le référent de la commission territoriale ainsi que la DGE, ADN Tourisme et ATH.)
3. Suite à cet enregistrement, l'outil AMNT indique les pourcentages de validation des critères obligatoires et de conflit d'usages pour chaque pictogramme, donc chaque type de handicap.

4. Après évaluation, proposition de la candidature du ou des prestataires lors d'une commission régionale territoriale d'attribution de la marque (ici gérée par Calvados Attractivité) pour décider de l'obtention ou non de la marque et des pictogrammes à attribuer.
En 2022, 12 évaluations ont été réalisées sur la Manche.

Les grilles d'évaluation

Pour qui et quels établissements ?

6 catégories :

- Restauration (79 critères)
- Hébergements ERP (128 critères dont 40/chambre et 88 pour les espaces communs)
- Hébergements non ERP (91 critères dont 40/chambre et 51 pour les espace communs)
- Points d'informations touristiques (74 critères)
- Visites (100 critères)
- Sites de Loisirs (168 critères)

Il existe différentes grilles d'évaluations par catégories de prestataires touristiques avec des critères communs et quelques-uns qui sont différents. Ces critères permettent aux évaluateurs de vérifier les équipements et aménagements des prestataires et ainsi de déterminer le degré d'accessibilité pour chacun des types de handicaps.

Celles-ci sont téléchargeables, pour information, via l'onglet documents contractuels du site : www.tourisme-handicap.gouv.fr

5 rubriques communes :

- Signalisation, cheminement et éclairage
- Accueil, services et informations du public
- Espaces de restauration / cuisine
- Les sanitaires collectifs
- La prévention (consignes et n° d'appel d'urgence)

Afin de répondre au mieux aux critères d'évaluation, il est possible d'obtenir des conseils, fiches et visites conseils auprès de la Coordination Handicap Normandie (CHN), notamment en terme d'aménagements et changements à apporter pour les équipements.

Contacts

Direction Générale des Entreprises (DGE)

Mail : tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr

Site web : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/>

Tourisme et Handicaps

Mail : ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

Site web : <https://tourisme-handicaps.org/>

ADN Tourisme

Marion ROUQUAYROL marion.rouquayrol@adn-tourisme.fr

Site web : <https://www.adn-tourisme.fr/>

Coordination Handicap Normandie (CHN)

Morgane THOMAS chn.morganethomas@orange.fr

Site web : <https://handicap-normandie.fr/>

Calvados Attractivité

Marie-Christine LECAPITAINE marie-christine.lecapitaine@calvados.fr

Site web : <https://www.calvados.fr/calvados-attractivite/nous-labellisons-classes/tourisme-handicap>

Attitude Manche

Paméla GARNIER pamela.garnier@manche.fr

Site web : <https://www.attitude-manche.fr/decouvrir/accessibilite/>

Les évaluatrices de la Manche :

Sarah PERRA sarah.perra@manche.fr (Gîtes et chambres d'hôtes, Territoire Le Cotentin)

Nathalie HATEAU nathalie.hateau@saint-lo-agglo.fr (Territoire de Saint-Lô Agglo)

Nadège LEHOBEY nadege.lehobey@msm-normandie.fr (Territoire du Mont-Saint-Michel Normandie)

Ce document est réalisé par : Attitude Manche, agence d'attractivité de la Manche - Centre d'affaires Le Phénix, 1283 Av. de Paris, 50000 Saint-Lô (Tél :02.33.05.98.70) - Crédit photographie : S.Fautre, ATH - MAI 2023