



### *Comment être labellisé*

Tout professionnel du tourisme et prestataire de services peuvent demander à être labellisé. C'est une démarche volontaire de leur part, qui les engage à assurer, de façon pérenne, un accueil de qualité à la clientèle handicapée qu'il souhaite recevoir.

Le candidat à la labellisation adresse sa demande à **l'instance régionale de concertation du label**, mise en place sous l'égide du Délégué Régional au Tourisme. En Picardie c'est le **Comité Régional du Tourisme** (3 rue Vincent Auriol 80 011 Amiens Cedex 1 – 03.22.22.34.07) qui gère le label.

Il reçoit une « **demande de label** » (présente à la fin du guide « accueil touristique des personnes à besoins spécifiques), questionnaire d'auto évaluation, qui lui permet d'apprécier l'état d'accessibilité de l'équipement, pour les différents types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental).

Ce questionnaire décrit quelques critères de base d'accessibilité et d'accueil, essentiels et nécessaires à l'autonomie des personnes handicapées et ce dans chaque domaine de handicap.

Si l'**auto évaluation** est **défavorable**, le professionnel peut s'engager dans une démarche d'adaptation de son équipement avec, éventuellement, le soutien et les conseils de services compétents et des associations spécialisées.

Si l'**auto évaluation** est **positive**, le professionnel peut s'engager dans la démarche de la labellisation proprement dite ; en conséquence il reçoit la visite des évaluateurs (spécialisés et formés) chargés de recenser à l'aide du cahier des charges et de la grille d'évaluation spécifiques à la structure, les aménagements déjà réalisés ou à entreprendre pour un ou plusieurs types de handicaps.

Le cahier des charges et la grille d'évaluation spécifiques au type de structures (hébergement, restauration, sites, loisirs) précisent l'ensemble des critères d'accessibilité d'accueil et de prestations, certains indispensables et obligatoires, d'autres conseillés ou recommandés dans le cadre d'une démarche qualité.

Le diagnostic établi, la commission régionale de concertation du label examine le **rapport motivé des évaluateurs** en tenant compte non seulement de la réglementation mais aussi d'une approche humaine et du bon sens.

Il s'agira en effet de prendre en compte des situations spécifiques dans un environnement donné, sans négliger d'éventuels services ou accompagnements substitutifs qui permettent de garantir aux personnes handicapées, un maximum d'autonomie sur le lieu de loisirs.

La composition paritaire des évaluateurs et de la commission régionale est un atout pour atteindre cet objectif.

Si l'avis est favorable au niveau régional, le dossier est adressé à l'association « Tourisme et Handicaps » qui, lors de la prochaine réunion de la **commission nationale d'attribution**, étudie le dossier pour validation officielle.



## Tourisme & Handicaps

Le label national « Tourisme et Handicap » peut alors être accordé pour une, deux, trois ou quatre familles de handicap (moteur, mental, auditif, visuel).

Le label est attribué pour une **durée maximale de cinq ans**, les sites labellisés reçoivent alors une « **charte d'engagement du labellisé** », contrat d'obligations d'une durée de 5 ans, garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

Ce document est accompagné d'une facture pro forma proposant une **plaque signalétique** à apposer sur le site. Chaque handicap pour lequel l'établissement a reçu la labellisation est associé à un pictogramme particulier. Ce visuel est à louer (150 euros TTC pour 5 ans) auprès de **l'association « Tourisme et Handicaps »**.

L'acquisition de la plaque est vivement recommandée, elle représente pour les touristes handicapés le gage d'un accueil de qualité et de l'accessibilité de l'équipement.

Au terme des 5 ans, le label est renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité. En cas de non respect des obligations définies dans la charte d'engagement du labellisé, le label peut être retiré et la plaque devra être restituée par l'organisme concerné.

Dans les cas de refus de labellisation lorsque les critères à minima ne sont pas remplis, la commission régionale propose au professionnel un suivi et une aide pour améliorer son offre en vue d'une labellisation future.

Le label est une reconnaissance de la fiabilité et de la qualité de la prestation touristique en direction de la clientèle handicapée.

Il permet d'être répertorié au niveau national sur le site de Maison de la France, [www.franceguide.com](http://www.franceguide.com), et de figurer dans tous les documents mis à disposition du public.

Le professionnel du tourisme labellisé est à la fois un acteur et un ambassadeur de l'accueil du public à besoins spécifiques.