

# LE LABEL TOURISME ET HANDICAP



<b>A. PRESENTATION</b> .....	1
<b>B. COMMENT OBTENIR LE LABEL</b> .....	1
<b>C. LES PRINCIPALES FAMILLES DE DEFICIENCES</b> .....	2
<b>D. LES CARACTERISTIQUES ET CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE</b> .....	3

\*\*\*\*\*

## A. Présentation

Le label Tourisme & Handicap a été créé en 2001 par le Ministère chargé du Tourisme. Ses objectifs sont de développer dans l'offre touristique générale une offre touristique adaptée afin d'apporter à la clientèle en situation de handicap une information fiable et objective. Ce label concerne les quatre types de handicaps : moteur, mental, auditif et visuel.

Le label doit permettre d'accompagner les professionnels du Tourisme dans une démarche d'accueil, d'accessibilité et d'information pour la clientèle handicapée ; cela devant aussi couvrir tout le champ des prestations et sites touristiques, en particulier les OTSI dans le cadre de leurs missions d'accueil.

### Une démarche volontaire des professionnels du tourisme :

La démarche de labellisation couvre de nombreuses prestations touristiques notamment les hébergements (hôtels, villages de vacances, chambres d'hôtes, meublés de tourisme, ..), la restauration (restaurants, fermes auberges...), les sites touristiques (monuments, musées, salles d'exposition,...), les sites et activités de loisirs (parcs à thème, salles de spectacle, itinéraires de promenades et de randonnées...), et les Offices de Tourisme.

## B. Comment obtenir le label ?

En Languedoc-Roussillon, les Comités Départementaux du Tourisme sont les interlocuteurs privilégiés. Il existe une instance régionale de concertation et d'attribution du label mise en place par la Délégation Régionale du Tourisme. Elle est composée de représentants et de professionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées.

Dans un premier temps, chaque professionnel intéressé peut faire la demande au CDT d'un questionnaire d'auto-évaluation qui lui permet d'apprécier l'état d'accessibilité et d'accueil de son site ou établissement, pour les différents types de handicaps. Puis le professionnel peut décider de faire évaluer son site / établissement par l'évaluateur du CDT accompagné de personnes en situation de handicap (associations).

L'évaluateur se base sur des grilles précises établies à partir du référentiel national ATH. Les critères qui ont été décidés ont été mis en place afin que les personnes à besoins spécifiques puissent utiliser les prestataires à disposition d'une manière plus autonome possible.

Après la visite des évaluateurs, la commission départementale est chargée d'étudier les dossiers pour les proposer à la Commission Régionale de labellisation, elle-même chargée d'entériner les propositions effectuées. La Direction Régionale du tourisme, après validation par les membres de la Commission, envoie ensuite le dossier à la Commission Nationale de labellisation à Paris (Association Tourisme et Handicap).

Si son dossier est accepté pour un ou plusieurs types de handicaps, le prestataire doit signer la « charte d'engagement du labellisé » pour être officiellement labellisé et pouvoir communiquer sur son accessibilité.

Cette charte est un contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

Le label est attribué pour une durée maximale de 5 ans, et est renouvelable.

En cas de non-respect des obligations dans la charte du labellisé, le label peut être retiré par l'instance régionale de concertation et d'attribution. A l'obtention du label, une plaque signalétique qui comporte le ou les logos représentant le ou les handicaps, est délivrée, moyennant 150 euros.

## **C. Les principales familles de déficiences**

(Définitions de l'ODIT : Observation Développement et ingénierie Touristiques)

### **1. La déficience motrice :**

La déficience motrice est une atteinte de la motricité, c'est-à-dire de la capacité du corps ou d'une partie du corps à se mouvoir ou à se maintenir dans une position donnée de façon naturelle, quels que soient le but et la fonction du mouvement produit ou du positionnement obtenu.

Atteinte partielle ou totale de la mobilité, associée ou non à des troubles de la communication, les degrés du handicap sont très diversifiés. On distingue 4 types de degrés pour le handicap moteur :

- les personnes ayant des difficultés motrices comme celles qui se déplacent difficilement avec ou sans canne,
- les personnes se déplaçant en fauteuil roulant,
- les personnes ayant des problèmes de manipulation,
- les personnes ayant des problèmes de communication associés.

### **2. La déficience mentale :**

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

Ses origines sont diverses :

- à la conception (maladies génétiques, aberrations chromosomiques, incompatibilité sanguine...),
- pendant la grossesse (radiation ionisante, virus, médicaments, parasites, alcool, tabac...),
- à la naissance (souffrance cérébrale du nouveau né, prématuré...),
- après la naissance (maladies infectieuses, virales ou métaboliques, intoxications, traumatismes crâniens, accidents...).

Ses degrés :

- Léger : la personne est quasi autonome, et n'a besoin que d'une attention un peu plus soutenue par son entourage)
- Moyen : le rythme de la personne est nettement plus lent, elle peut s'exécuter seule la plupart des gestes de la vie courante mais doit être accompagnée dans ses activités de loisirs.
- Lourd : La personne bénéficie de l'aide d'une tierce personne, elle n'a pas possibilité de s'adapter, tout doit être prévu et récurrent.

### **3. La déficience auditive :**

On peut définir la surdité comme étant une diminution, voire même une suppression, de la capacité d'entendre des sons. La surdité n'est pas une maladie, mais un handicap à vie. Il existe 2 types de surdité :

- la surdité de perception : elle touche l'oreille interne, elle peut être efficacement corrigée avec des appareils auditifs, sauf quand elle est trop sévère,
- la surdité de transmission : elle est caractérisée par une perte des sons graves, elle touche l'oreille externe et moyenne, elle ne pose pas trop de problèmes pour la compréhension orale, les sons étant perçus moins forts.

La surdité est divisée en 5 degrés :

- Légère : la parole est perçue à voix normale, elle est difficilement perçue à voix basse ou lointaine. Tout dépend du niveau sonore de l'environnement, s'il est bruyant ou si plusieurs personnes parlent ensembles.
- Moyenne : la parole est perçue si on lève la voix, mais certains sons peuvent être difficiles à décoder si l'environnement est bruyant ou si plusieurs personnes parlent en même temps. Le sujet comprend mieux en regardant parler son interlocuteur.
- Sévère : la parole est perçue à voix forte près de l'oreille. Seuls, les bruits forts sont encore perçus, mais sans y pouvoir donner de sens car la perception du langage est altérée. Le sourd sévère doit souvent apprendre à parler, c'est-à-dire à mémoriser l'image articulatoire des mots.
- Profonde : La surdité est presque totale. Le sourd profond ne conserve qu'une perception très confuse des graves. Ne percevant pas du tout la parole, à l'exception des bruits très puissants, il est dans l'impossibilité de déchiffrer le langage oral.
- Totale : Rien n'est perçue.

### **4. La d fici nce visuelle :**

Au sens strict du terme, la cécité signifie absence de vision. Mais selon la législation française, une personne peut avoir une carte « cécité » et bénéficier d'une vision très floue mais qui l'aide à se déplacer ou, au contraire, d'une vision précise mais dans un champ très étroit.

La malvoyance prend diverses formes et degrés :

- l'atteinte de la vision centrale : vision précise et vision des couleurs altérées,
- l'atteinte de la vision périphérique : le champ visuel est réduit, même si l'acuité visuelle demeure correcte,
- la vision floue : elle s'apparente à celle que l'on peut avoir en regardant au travers d'un verre dépoli,
- d'autres amputations du champ visuel sont possibles.

### **D. Les Caractéristiques et critères fondamentaux d'accessibilité :**

Les critères suivants ont été résumés, mais pour plus d'information vous pouvez consulter le site web de l'Association Tourisme & Handicaps (ATH) : [www.tourisme-handicaps.org](http://www.tourisme-handicaps.org)

Pour l'ensemble de la clientèle en situation de handicap et quel que soit le handicap, il est essentiel d'apporter :

- Une aide personnalisée, spontanée, adaptée à la demande,
- Connaître à proximité de l'Office les services publics adaptés (poste, mairie...),
- Un recensement de l'offre touristique adaptée,
- Les conseillers en séjours devront être formés à l'accueil des personnes en situation de handicap, et les personnels d'accueil saisonniers devront y être sensibilisés,
- Une ou plusieurs chaises seront mises à disposition afin de permettre aux personnes en situation de handicap de se reposer.

## **1. Handicap moteur :**

### Cheminement du stationnement à l'entrée de l'OTSI :

Si l'OTSI possède un parking privé, il faut qu'il y ait au minimum un emplacement adapté qui soit réservé et bien indiqué, dans le cas contraire, il faut repérer et indiquer la place de parking adaptée la plus proche (dans un rayon de 150m maximum). Cet emplacement doit mesurer 3,30m de largeur (voiture + portière ouverte), il doit être signalé par un marquage au sol et un panneau en hauteur avec le pictogramme du fauteuil roulant.

Le cheminement permettant d'accéder à l'OTSI doit avoir un revêtement dur et lisse, ne doit pas comporter de rupture de niveau (ou dans le cas contraire doit être compensé par un plan incliné de 5% qui se termine par une zone de repos). La largeur du cheminement doit être au minimum 1m 40.

Au niveau de la porte d'entrée, si l'accès principal n'est pas celui qui est accessible, il faut que cela soit signalé du parking et à l'entrée principale. Prévoir un palier de repos horizontal de 1,40 m. sur 1,40 m si pente avant la porte d'entrée.

L'entrée de la porte doit faire au minimum 90 cm de large (0,83 m de passage utile). La porte elle-même ne doit pas peser trop lourd et la poignée doit avoir une prise facile (éviter les poignées rondes). L'entrée sera de plain-pied et dépourvue de ressauts. Si un ressaut ne peut être évité, il doit comporter un bord arrondi (hauteur maxi 2 cm, distance entre 2 ressauts 2,50 m. au moins).

En cas de nécessité, l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur qui doit être accessible, de couleur contrastée et bien identifiable.

### A l'intérieur de l'office :

Éviter toute marche, et éviter les tapis d'entrée trop épais comme tout autre type d'obstacle à l'intérieur de l'OTSI. Le cheminement doit être sans rupture de niveau et l'espace doit être assez vaste pour permettre la circulation du fauteuil sans aucune gêne.

Le comptoir d'accueil doit être à deux hauteurs différentes, une hauteur pour les personnes debout et une autre pour les personnes en fauteuil qui est de 80cm (cette partie doit être dégagée).

La documentation proposée doit être facilement accessible : pour les documents exposés sur des présentoirs verticaux, ils doivent être situés entre 0,70 et 1,30 m du sol. Quant aux documents exposés sur des tables, il faut que celles-ci aient une hauteur de passage sous table de 70cm minimum et que la documentation soit à moins de 50cm de la personne.

L'OTSI doit avoir une zone de repos avec une table (70cm de hauteur minimum, et au plus 80cm) et deux chaises à disposition.

En ce qui concerne les sanitaires, si l'OTSI dispose de WC publics, il faut que ceux-ci soient adaptés et donc accessibles à tous. Dans le cas contraire, repérer et indiquer les toilettes aménagées les plus proches.

La porte d'entrée doit avoir une largeur minimale de 77cm, et doit y figurer le pictogramme du fauteuil roulant. Une aire de rotation de minimum 1.50m (hors débattement de porte) est obligatoire.

La cuvette doit faire 50cm de hauteur et un fauteuil doit pouvoir se positionner face à la cuvette pour permettre un transfert frontal ou doit pouvoir se positionner en parallèle pour permettre un transfert latéral.

Pour permettre le déplacement du fauteuil à la cuvette, une barre de transfert doit être positionnée en parallèle à la cuvette à une hauteur située entre 70 et 80 cm.

Le dévidoir à papier doit être placé à portée de main.

En ce qui concerne lavabo, il doit être dégagé en dessous. Le miroir doit être doit être situé à une hauteur de 90 cm au sol.

Pour le distributeur de savon, l'essuie-main, sèche-mains, ... ils doivent être installés à une hauteur de 1,30m maximum.

## **2. Handicap mental :**

### Cheminement du stationnement à l'entrée de l'OTSI :

Il est important de donner une bonne lisibilité du site par des identifications facilement repérables. Il en est de même pour l'entrée.

En cas de nécessité, l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur qui doit être accessible, de couleur contrastée et bien identifiable.

### A l'intérieur de l'OTSI :

La documentation doit être présentée de manière claire, facilement repérable et compréhensible, par secteur géographique ou thématique.

Les documents proposés par l'OTSI doivent être simples, clairs et ils doivent associer des textes courts avec des images, des pictogrammes ou des dessins.

On doit proposer un plan simple, agrandi et bien contrasté de couleurs.

## **3. Handicap auditif :**

### Cheminement du stationnement à l'entrée de l'OTSI :

L'entrée doit être facilement repérable et identifiable.

### A l'intérieur de l'office :

Pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif, un dispositif d'aide à l'audition est recommandé pour les banques d'accueil. Pour les personnes appareillées disposant de la position « T », une boucle magnétique est obligatoire à l'accueil. (Cet appareil permet de capter le son à sa source et de le retransmettre directement dans l'appareil auditif ; si la boucle est mise en place, elle sera signalée par un pictogramme).

Pour les personnes non appareillées, il suffit de disposer d'un amplificateur de la voix. Il faut savoir que tout bruit de fond important peut être nuisible à la bonne compréhension de la personne.

Du papier et des stylos doivent être mis à disposition si besoin est. La conversation écrite peut être plus rassurante pour une personne malentendante.

Il en est de même pour le téléphone et le fax : le fax doit être mis à la disposition de ce type de clientèle pour permettre d'accéder aux renseignements touristiques (comme une réservation ou un complément d'information), ou bien une borne visuelle à écran tactile.

Si un salarié parle la langue des signes, le notifier par une indication sur le comptoir ou sur lui-même.

Eviter les bruits ou musique de fond.

Concernant les annonces faites ou les films présentés à l'OTSI, ils doivent être complétés par des annonces visuelles ou des sous-titrages.

#### **4. Handicap visuel :**

##### Cheminement du stationnement à l'entrée de l'OTSI :

Le cheminement doit avoir un revêtement lisse et dur, il doit faire 1m de largeur et doit être bien délimité (au niveau podo-tactile et au niveau des contrastes de couleur).

S'il y a une rupture de niveau, le nez de marche isolé doit être contrasté en couleur pour être bien repérable. S'il y a plus de trois marches, il doit y avoir une main courante qui est contrastée en couleur. Elle doit être à 80cm de hauteur, elle commence avant la première marche et se termine après la dernière (30 à 40cm).

Avant chaque marche, il faut placer une bande d'éveil podo-tactile pour signaler la présence d'une rupture de niveau (il en est de même à l'intérieur de l'OTSI).

Un dispositif de guidage de l'extérieur (environ à 20m) vers l'OTSI peut être mis en place : il fonctionne grâce à un boîtier que possède les personnes déficientes visuelles, il permet de guider jusqu'à l'entrée du site.

L'entrée doit être facilement repérable et identifiable. Si la porte d'entrée est vitrée, il faut la contraster grâce à des bandes de vigilance colorées à deux hauteurs différentes (70cm et 1,70m).

Supprimer tous les obstacles à hauteur du visage.

En cas de nécessité, l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur qui doit être accessible, de couleur contrastée et bien identifiable.

##### **A l'intérieur de l'office :**

Autoriser les chiens guides à accompagner leur maître.

Le cheminement doit être non glissant et sans rupture de niveau.

Les obstacles susceptibles d'entraver la circulation ou de présenter un danger doivent être neutralisés.

Supprimer tous les obstacles à hauteur du visage.

Pour les obstacles en hauteur, il est impératif de neutraliser la zone en matérialisant l'obstacle au sol (cet aménagement doit être plus haut qu'une marche pour éviter une confusion lors de la détection avec la canne).

Le comptoir d'accueil doit être dégagé de tout obstacle, tout comme dans l'ensemble de l'OTSI.

L'éclairage à l'intérieur doit être semi-direct afin d'éviter les éblouissements que causent les éclairages directs. Il ne doit pas non plus dégager de la chaleur, ce qui présenterait un risque de brûlure.

En ce qui concerne la signalétique, pour offrir un meilleur confort visuel, elle doit présenter des contrastes de couleur (entre le panneau et le support, le panneau et l'inscription...). La signalétique doit permettre une distance de lecture comprise entre 5 et 25cm et est associée à un éclairage efficace.

La documentation doit être présentée de manière claire, facilement repérable et compréhensible, par secteur géographique ou thématique. Un plan de la ville agrandi et contrasté en couleur doit être proposé ; la documentation créée par l'OTSI sur la présentation du lieu géographique doit être proposée en caractères agrandis et en braille.

Un walkman (ou MP3) doit être proposé à l'accueil avec dedans des informations enregistrées et régulièrement mises à jour (le contenu concerne les le site, les lieux touristiques...).

Pour les sanitaires, si l'OTSI dispose de WC publics, il faut que ceux-ci soient adaptés et donc accessibles à tous. Dans le cas contraire, repérer et indiquer les toilettes aménagées les plus proches.

Pour les sanitaires adaptés, les équipements ne doivent pas être à hauteur du visage, l'interrupteur, le bouton de la chasse d'eau et la lunette des WC doivent être de couleur contrastée par rapport à leur support.

NB : Pour n'importe quel handicap, si l'Office de Tourisme propose des visites, des critères supplémentaires sont à prendre en compte : critères pour musées, salles d'exposition, monuments, sites naturels, jardins, parcs régionaux, parcs de loisirs.

Votre contact au CDT des Pyrénées-Orientales :

**Annouck FORCADELL**

**Tél. : 04.68.51.52.76**

**Mail: [a.forcadell@cdt-66.com](mailto:a.forcadell@cdt-66.com)**

**[www.tourisme-pyreneesorientales.com](http://www.tourisme-pyreneesorientales.com) rubrique "Tourisme & Handicap »**