



CAHIER DES CHARGES LABEL DESTINATION POUR TOUS

L'objectif du label « Destination pour tous » est de valoriser des territoires proposant une offre touristique cohérente et globale pour les personnes handicapées, 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. Ce label a fait l'objet d'un dépôt de marque à l'Institut national de la propriété industrielle.

Pour se voir décerner le label, le territoire candidat présente une politique d'accessibilité globale pour la réussite d'un séjour touristique et s'engage à la développer sur trois 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...

Le territoire garantit une **offre touristique variée et de qualité**, accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour les familles de handicap auditif, mental, moteur, visuel pour lesquelles le territoire candidate.

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

Il est délivré pour une durée de 3 ans à des territoires garantissant au jour de la labellisation un niveau certain d'accessibilité. De plus, ces territoires s'engagent, selon une programmation détaillée, à mener des actions sur la durée de la labellisation pour renforcer l'offre existante et permettre ainsi de se rapprocher des objectifs fixés par la loi de 2005.

Le label « Destination pour tous » possède enfin un caractère évolutif : ses critères seront amenés à être révisés dans un délai de deux ans suivant son déploiement afin de rejoindre les obligations et délais fixés par la loi de 2005 en matière d'accessibilité des établissements recevant du public et des services de transports collectifs.

Au moins un appel à candidatures est lancé chaque année afin de permettre aux territoires candidats de présenter leur projet.

Afin d'obtenir le label, les territoires candidats doivent satisfaire aux conditions d'attribution du label précisées ci-après et faire acte de candidature en présentant un dossier conformément au point 13.

1. Nature et périmètre du label et définition du territoire éligible

Le label « Destination pour tous » garantit l'accessibilité d'un territoire délimité porteur d'un projet touristique. Seuls les territoires qui ont obtenu le label « Destination pour tous » peuvent utiliser la marque déposée correspondante.

La candidature au label « Destination pour tous » requiert à la fois un projet ou une politique touristique définis et mis en œuvre par le territoire ainsi qu'une volonté d'y inclure les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

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 leurs groupements (commune, communauté de communes...),
- les territoires existants dans le secteur touristique (station touristique, pôle touristique ...),
- les territoires infra-communaux (exemple : un quartier) à la condition que l'offre touristique et de services soit assez significative pour pouvoir constituer une destination de vacances.

2 – Gestion et gouvernance de la marque

2.1- Modalités de gestion de la marque

La gestion de la marque « Destination pour tous » peut être assurée par les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme ou confiée par ces ministères à une structure (le « Gestionnaire ») par voie de convention.

Le Gestionnaire prépare et instruit les dossiers examinés par la Commission nationale et informe les instances locales des décisions de celle-ci. Il est chargé de l'élaboration des grilles d'évaluation des territoires et des référentiels de formation à la sensibilisation et à la formation des professionnels, sous l'égide de la Commission nationale. Il assure le secrétariat de la Commission nationale.

2.2- La Commission nationale « Destination pour tous »

Les dossiers de candidature des territoires sollicitant l'attribution du label sont instruits par le Gestionnaire avant d'être soumis à une commission nationale qui délibère sur la recevabilité du projet. Si leur candidature est jugée recevable, les territoires doivent faire réaliser un audit de leur accessibilité par un cabinet indépendant. La marque est attribuée pour une durée de trois ans par la Commission nationale ayant délibéré favorablement sur les projets complétés par le rapport d'audit.

2.2.1- Composition

La Commission nationale est composée de quatre collèges. Les membres des trois premiers collèges statuent avec voix délibérative, ceux du quatrième collège siègent avec voix consultative.

Le premier collège regroupe les représentants des administrations concernées. Il est composé de la manière suivante :

- 1 représentant du ministre chargé des personnes handicapées,
- 1 représentant du ministre chargé du tourisme,
- 1 représentant du ministre chargé de l'accessibilité à la Cité,
- 1 représentant du ministre chargé du sport,
- 1 représentant du ministre chargé de la culture,
- 1 représentant du ministre chargé des collectivités locales.

Le deuxième collège regroupe des représentants des personnes handicapées. En sont membres les six associations suivantes : l'Association des paralysés de France (APF), l'Union Nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI), l'Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs (UNISDA), la Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes (CFPSAA), l'Union nationale des amis et familles de malades psychiques (UNAFAM) et le Comité national des retraités et personnes âgées (CNRPA).

Le troisième collège regroupe les territoires et les acteurs économiques. En sont membres les six organismes suivants : l'Association des maires de France (AMF), le Réseau national des destinations départementales (RN2D), la Fédération nationale des comités régionaux du tourisme (FNCR), les Offices de tourisme de France, les Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie France (CCI France) et l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH).

Le quatrième collège est composé de deux à six personnalités qualifiées susceptibles de collaborer à la gestion de la marque en raison de leurs compétences particulières, nommées à parité par le ministère chargé des personnes handicapées et le ministère chargé du tourisme.

2.2.2- Gouvernance

La Commission nationale est co-présidée par les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme. Son secrétariat est assuré par le Gestionnaire.

2.2.3- Modalités de fonctionnement

La Commission nationale adopte son règlement intérieur qui précise ses modalités de fonctionnement, en particulier les conditions d'examen des candidatures.

La Commission nationale examine la recevabilité des candidatures des territoires candidats au label à l'issue d'une instruction préalable des dossiers de candidature réalisée par le Gestionnaire. Elle apprécie les dossiers de candidature en fonction de l'offre accessible proposée par rapport à l'offre globale et se réserve le droit, en fonction de chaque territoire, de fixer des exigences minimales d'offre pour considérer la candidature comme recevable.

Les territoires dont la candidature a été jugée recevable sont invités à poursuivre leur démarche en faisant réaliser un audit de leur accessibilité par un organisme d'évaluation indépendant. La Commission nationale leur indique le socle de prestations minimales qu'il doit comporter. Les conclusions de cet audit viennent compléter le dossier de candidature initial.

La Commission nationale délibère pour l'attribution du label sur chaque candidature ayant été déclarée recevable et ayant réalisé un audit de son accessibilité. Elle attribue le label dans une optique touristique soucieuse de l'intérêt des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Elle apprécie souverainement la mise en œuvre des critères de la marque et la qualité des mesures de compensation humaine et technique susceptibles d'être offertes au regard des particularités topographiques du territoire et de son cadre bâti.

La doctrine ainsi dégagée est applicable aux dossiers similaires et n'est susceptible d'être modifiée que par la Commission nationale elle-même. Les éléments de doctrine pertinents pour l'élaboration d'un dossier de candidature sont communiqués lors des appels à candidatures.

Une partie des compétences de la Commission nationale peut être déléguée à une formation restreinte de cette même Commission. Le règlement intérieur précise les conditions de création de cette formation restreinte et les modalités de désignation de ses membres.

3- Les conditions d'attribution de la marque

Le dossier présenté propose une offre touristique accessible **au minimum pour deux types de handicap**, parmi les familles de handicap suivants : handicap moteur, handicap auditif, handicap visuel et handicap mental.

Le projet présente les offres des prestations accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite développées par les personnes physiques ou morales partenaires du territoire, dénommées les Acteurs locaux. Sur la base d'un état des lieux, le projet doit permettre de **comparer l'offre existante et l'offre accessible sur les volets prestations touristiques, services de la vie quotidienne et possibilités et moyens de déplacement**. L'offre destinée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être significative et cohérente par rapport à l'offre existante et au projet touristique.

Le projet doit prévoir la **mise en place d'une « écoute client »** : elle doit permettre aux personnes handicapées ou à mobilité réduite de faire part de leurs remarques à l'issue d'un séjour afin de veiller au maintien des engagements d'accessibilité sur le territoire pendant sa période de labellisation et le cas échéant les améliorer. Le dossier de candidature présentera le dispositif envisagé.

Le projet doit prévoir la **mise en place d'une communication accessible** à destination des personnes handicapées ou à mobilité réduite afin de leur faire connaître l'offre du territoire.

Une fois la candidature du territoire considérée comme recevable, **un audit externe et indépendant** vient confirmer la réalité de l'accessibilité décrite. Ses conclusions sont transmises au Gestionnaire, conformément au cahier des charges relatif aux organismes chargés de l'audit des territoires.

3.1.1- Catégorie « prestations touristiques »

Le projet met en évidence son potentiel d'activités accessibles dans le cadre d'un séjour touristique autour de son (ou ses) attractivité(s) principale(s), événementielle(s), activités culturelles, de plein air, sportives et de loisirs.

Le projet présente, pour chaque famille de handicap sur lequel le territoire postule, un panel de structures permettant à la personne d'opérer un choix. Afin de garantir l'accessibilité financière de l'offre, les prestations accessibles doivent également être représentatives des différentes gammes de prix existantes.

S'agissant des territoires qui, de par leur nature, ne disposeraient majoritairement que d'une offre d'hébergement en périphérie, la liaison en transports collectifs accessibles entre le territoire et cette offre d'hébergement périphérique doit être obligatoirement garantie.

Le projet comporte 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.

Les prestations touristiques doivent être labellisées « Tourisme et Handicap » ou être en mesure d'attester de leur accessibilité conformément à la réglementation issue de la loi du 11 février 2005. Les établissements susceptibles de produire une attestation d'accessibilité (en particulier les hôtels et résidences de tourisme) font l'objet d'un contrôle de vérification dans le cadre de l'audit du territoire.

Dans le cadre de l'instruction des dossiers de labellisation, la Commission nationale est particulièrement attentive à la diversité de l'offre proposée (activités culturelles, sportives...), au respect des réglementations en vigueur quant aux conditions d'encadrement des activités physiques et sportives, la complémentarité des services permettant en particulier de garantir une offre pérenne et variée, notamment durant la saison touristique.

3.1.2- Catégorie « services de la vie quotidienne »

Le territoire candidat démontre sa capacité à offrir une gamme complète de services de la vie quotidienne (commerces, services ouverts au public, services de soins et d'accompagnement) permettant aux personnes handicapées ou à mobilité réduite d'accéder facilement à ces différents services et de passer ainsi un séjour de qualité, au même titre que pour les personnes valides.

La nature des services et des prestations accessibles que le territoire doit comporter est décrite dans les grilles d'évaluation de la marque (voir Fiche II). Certains de ces services sont rendus obligatoires, d'autres sont seulement recommandés.

Quelles que soient ses modalités d'organisation, l'offre de soin garantit obligatoirement au jour de la labellisation l'accès aux soins de médecine générale, aux soins infirmiers et aux soins de kinésithérapie. L'accès à une pharmacie d'officine doit également être garanti dans les mêmes conditions d'organisation.

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

3.1.3- Catégorie « déplacements »

Le projet 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 l'appel à candidature (voir Fiche III). La qualité de la chaîne de déplacement entre les activités, les services et les hébergements sera étudiée avec une grande attention, afin de s'assurer que la personne handicapée ou à mobilité réduite peut accéder en toute autonomie aux différentes prestations recensées dans le projet.

4- Les engagements à moyen et long terme

En complément de son offre accessible déjà garantie, le territoire candidat s'engage, selon une programmation pluriannuelle détaillée, sur un développement de l'offre de prestations touristiques et de services accessibles, la taille du territoire accessible le cas

échéant, ainsi que sur des actions permettant d'améliorer la qualité de la chaîne du déplacement. L'évolution des établissements accessibles, notamment en termes d'hébergement, doit se faire dans des gammes de prix variées.

Pour les territoires qui ne candidatent pas directement sur les 4 familles de handicap, l'objectif est de développer, au terme des trois ans de labellisation, une offre touristique adaptée à une famille de handicap supplémentaire et de s'engager dans une réflexion avancée sur la dernière famille.

Le territoire s'engage également à proposer, avant la fin de sa première période de labellisation, un plan de sensibilisation et de formation des acteurs locaux engagés dans la démarche sur la base des référentiels validés par la Commission nationale.

Un bilan annuel des engagements est réalisé par le porteur de projet et transmis à la Commission nationale. Il comporte notamment un état des progrès réalisés par rapport aux différents engagements.

L'absence d'évolution concrète en faveur des différentes familles de handicap entraîne, à l'issue de la deuxième période de labellisation, le retrait de la marque.

5- Actions de sensibilisation et de formation des professionnels accueillant des personnes handicapées

Un plan de sensibilisation et de formation des Acteurs locaux engagés dans la démarche du territoire doit être élaboré afin de les aider à mieux appréhender l'accueil des personnes ayant des besoins spécifiques, notamment en leur enseignant les attentes et les besoins liés aux différents types de handicap.

Les acteurs du tourisme (hébergement/restauration/équipements touristiques) font 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 garantissant un accueil de qualité, adapté à chacun.

Les acteurs du secteur marchand bénéficient a minima d'une sensibilisation au handicap, aux besoins et à l'accueil des personnes handicapées, et, s'ils le souhaitent, à des actions de formation plus complètes. Pour les territoires ayant régulièrement recours à de la main d'œuvre saisonnière, des outils spécifiques destinés à la sensibilisation de ces personnels devront être élaborés (guides pratiques, fiches d'accueil...).

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

Les personnels des services intervenant sur la voirie et des services de transport collectifs sont également sensibilisés aux différents types de handicap et formés sur les aspects techniques de la mise en accessibilité des infrastructures et sur l'utilisation des équipements.

Le bilan annuel du territoire intègre des éléments relatifs à la tenue de ces formations et actions de sensibilisation (programmes, attestations de formation, etc).

6– Le portage du projet

Le territoire qui candidate au label doit s'appuyer sur un périmètre géographique délimité, pouvant relever de la compétence d'un ou plusieurs départements, ayant une vocation touristique et privilégiant la qualité de vie des touristes. Il peut être infra-communal, communal ou intercommunal. Le territoire doit être représenté par une autorité unique pouvant associer plusieurs autorités locales ou institutionnelles.

La candidature au label doit être organisée par le territoire comme un projet, qui se poursuivra dans une logique d'amélioration de l'accessibilité du territoire y compris après attribution du label.

Les modes de gouvernance retenus pour porter ce projet doivent permettre d'en assurer la pérennité, en fédérant, 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, etc.

Un comité de pilotage regroupant les représentants des différents acteurs engagés dans la démarche doit être mis en place au sein du territoire. Aux côtés des élus pourront entre autres participer : les professionnels du tourisme et du secteur marchand et leurs fédérations, le ou les offices de tourisme, les associations représentatives des personnes handicapées ou à mobilité réduite, la ou les chambres de commerce et d'industrie et/ou chambres d'agriculture, les services en charge de la voirie et des transports, les comités régionaux et départementaux du tourisme, les services de l'Etat concernés.

Un chef de projet est désigné. Il est l'interlocuteur de la Commission nationale de la marque pendant toute la période d'instruction et sur l'ensemble de la période de labellisation.

7 – L'audit du territoire candidat

Une fois la recevabilité de sa candidature établie, le territoire fait réaliser une évaluation de l'accessibilité de l'offre touristique qu'il propose par un cabinet d'expertise indépendant, recruté sur la base d'un cahier des charges type. La Commission nationale transmet aux territoires retenus préalablement à l'audit le socle de prestations minimales qu'il doit comporter.

L'évaluation porte au minimum obligatoirement sur les points suivants :

- Visite(s) mystère des parcours principaux touristiques
- Visite des hébergements non labellisés Tourisme et Handicap et mentionnés comme accessibles au regard des critères du label « Tourisme et Handicap » ou des obligations réglementaires relatives au cadre bâti
- Vérification des grilles d'évaluation fournies par le territoire (par échantillonnage)
- Vérification de l'accessibilité des services et des commerces par échantillonnage

- Vérification de la mise en place des moyens de communication à destination des personnes handicapées
- Vérification de la mise en œuvre d'un moyen d'écoute, d'analyse et de traitement de l'écoute client.

Les visites d'évaluation sont effectuées en lien avec des associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite représentant les types de handicap sur lesquels le territoire candidate.

Le territoire candidat transmet le rapport d'audit au Gestionnaire. Le coût de cette expertise est à la charge du territoire candidat au label.

8 – Grilles et outils d'évaluation

Les grilles d'évaluation des territoires sont des documents permettant aux candidats et aux évaluateurs indépendants qu'ils ont choisis, de dénombrer les offres de prestations accessibles en matière touristique et de services de la vie quotidienne. Ces documents sont réalisés et modifiés par le Gestionnaire, en lien avec les ministères compétents et sont présentés à la Commission nationale.

Les pré-requis de la catégorie « déplacements » sont décrits dans un document de synthèse, réalisé dans les mêmes conditions que les grilles d'évaluation, ainsi que les référentiels de sensibilisation/formation des acteurs du territoire.

9 - La formalisation de l'engagement du territoire

A l'issue de la décision d'attribution du label par la Commission nationale, le Gestionnaire du label notifie au territoire candidat le droit d'usage de la marque conformément au règlement d'usage. Le territoire s'engage à respecter ou à faire respecter pendant 3 ans les conditions d'accessibilité de son territoire. Parallèlement, il s'engage dans une démarche de progrès telle que décrite au point 4 ci-dessus (engagements à moyen et long terme). L'engagement dans cette démarche est formalisé dans un document spécifique.

10 - La communication des territoires labellisés

Le territoire candidat développe une politique de communication cohérente 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 (site internet, plaquettes d'information, etc...). Une présentation détaillée des outils de communication envisagés et le calendrier retenu pour leur déploiement sont joints au dossier de candidature. S'agissant des territoires infra-communaux, la communication des porteurs de projet sur le périmètre labellisé doit être sans ambiguïté.

Les outils de communication (sites internet, plaquettes, etc.) informent de façon précise sur les conditions d'accessibilité du territoire. Ces outils sont eux-mêmes rendus accessibles aux différents types de handicap pour lesquels le label est demandé (exemples : site internet conforme aux prescriptions du référentiel général d'accessibilité pour les administrations, traduction en langue des signes française (LSF) des vidéos et informations sonores, applications smartphone permettant la géo-localisation des équipements, réalisation de plaquettes, outils adaptés aux personnes déficientes mentales : documents lisibles et clairs ...).

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

Dans les territoires labellisés, les structures et établissements adhérents à la démarche sont signalés à l'aide du pictogramme « Destination pour tous », en fonction de la famille de handicap dont ils peuvent se prévaloir.

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

11 - Conditions de renouvellement ou de retrait du label

A l'issue des trois ans de labellisation, le territoire désireux de conserver le label adresse sa demande au Gestionnaire. Il complète son dossier des éléments détaillant précisément les évolutions de l'offre touristique proposée notamment en termes d'accessibilité, au regard de la programmation sur laquelle il s'était engagé lors de la labellisation antérieure. Il fait réaliser à ses frais un nouvel audit d'accessibilité.

Le dossier et les conclusions de l'audit sont présentés par le Gestionnaire à la Commission nationale, qui se prononce sur le renouvellement ou le retrait du label. Le territoire a au minimum l'obligation de maintenir l'accessibilité validée dans le cadre de sa candidature pendant la durée de sa labellisation.

Le retrait du label est prononcé en cas de non-respect par le territoire des obligations définies dans le cahier des charges et le règlement d'usage de la marque.

A l'issue de la première période de labellisation, toute dégradation constatée du niveau d'accessibilité entraîne le retrait du label. L'absence d'évolution concrète en faveur des différents types de handicap peut également être considérée, à l'issue de la deuxième période de labellisation, comme une cause de retrait du label.

12 – Usage de la marque « Destination pour tous »

Les modalités d'utilisation de la Marque par le territoire et les Acteurs locaux sont définies dans le Règlement d'usage.

Si le territoire obtient le label « Destination pour tous », seuls les établissements présentés comme accessibles et nominativement désignés dans le dossier de candidature du projet ou dans les bilans annuels transmis peuvent se prévaloir de la marque, après validation du comité de pilotage local, et ce, pendant la période où le label reste attribué au territoire.

Le comité de pilotage local reste garant de l'accessibilité des structures et établissements participant au projet. Il a obligation, s'ils ne remplissent plus les conditions d'accessibilité requises, de leur signifier l'interdiction d'utiliser la marque « Destination pour tous ».

Les territoires dont le label n'est pas renouvelé doivent immédiatement cesser d'utiliser la marque « Destination pour tous ».

Les collectivités et institutions locales parties prenantes au projet pourront également utiliser la marque « Destination pour tous » conformément au Règlement d'usage une fois le territoire marqué et pendant la période où la marque lui est attribuée.

L'Etat français est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées par le Règlement d'usage et le Cahier des charges.

13- Eléments constitutifs du dossier de candidature

Le dossier de candidature doit comporter les éléments suivants :

- la présentation du périmètre retenu : la délimitation du périmètre retenu doit être précise et consacrée au moyen de documents cartographiques ;
- la présentation du mode de gouvernance : autorité en charge du dossier, référent désigné, composition du comité de pilotage ;
- la présentation de l'offre accessible existante sur le territoire (prestations touristiques/services de la vie quotidienne/déplacements). Cette présentation se fera au moyen d'un argumentaire détaillé, des grilles d'analyse remplies et de documents cartographiques permettant de localiser les différentes prestations et moyens de déplacement accessibles ;
- le nombre de lits accessibles pour le handicap moteur, qui doit être précisé au regard du nombre total de lits dans l'offre globale ;
- les éléments d'information sur les modalités d'évaluation du territoire accessible : organismes de contrôle pressentis et personnes issues du monde associatif susceptibles de participer aux visites ;
- la présentation des programmations détaillées par catégorie sur les 3 ans de labellisation ;
- la présentation du plan de sensibilisation et de formation des professionnels accueillant des personnes handicapées et du calendrier de mise en œuvre ;
- l'acte d'engagement signé par chacun des Acteurs locaux partenaires du territoire candidat ;
- l'avis de la ou des Commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées existantes sur le territoire ;

- la méthodologie d'écoute client.

En annexe du dossier sont également transmis :

- les grilles d'analyse « prestations touristiques» et « services de la vie quotidienne » remplies,
- les documents cartographiés décrits ci-dessus,
- l'avis de la (ou des) CCAPH ou CIAPH.

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

Fiche I : Catégorie « Prestations touristiques » - grille de recensement des prestations

Fiche II - 1 : Catégorie « Services de la vie quotidienne » - grille de recensement 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 territoire doit 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 territoire met 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, à sa complémentarité et à sa permanence durant la saison touristique, et quelles que soient les conditions climatiques.**

La Commission nationale exigera, en fonction du territoire, un panel minimum d'hébergement, de restauration et d'activités. La progression sur 3 ans sera à présenter sur un document annexe.

Pour toute information relative au label « Tourisme et Handicap », voir le site www.tourisme-handicaps.org. Peuvent également être répertoriés les équipements et activités recensés accessibles sur le territoire. Ce recensement est réalisé sur la base d'une grille d'évaluation reprenant les critères du label Tourisme et Handicap ou les obligations réglementaires en matière d'accessibilité du cadre bâti (cf Fiche III). Les visites d'évaluation sont préférentiellement effectuées en lien avec des personnes représentant les familles de handicap sur lesquelles le territoire candidate, afin de pouvoir évaluer au mieux la qualité d'usage de la structure.

Dans chaque sous-catégorie (activités touristiques, hébergements, restauration), le panel de prestations labellisées ou recensées accessibles doit permettre pour chaque famille de handicap sur lesquelles le territoire candidate, de garantir à la personne handicapée **la possibilité d'un choix entre différentes structures adaptées à son handicap.**

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre accessible		Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante	Offre labellisée Tourisme et Handicap	Offre recensée accessible	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
HEBERGEMENT		1 étoile								
		2 étoiles	<u>Exemple :</u> 10 établissements (capacité totale en nb de chambres)	2 + 1 en cours	1	1	2	3 (= 5 chambres)	0	- l'hôtel de la gare (labellisé moteur, mental) - l'hôtel du nord (labellisé moteur, auditif) - l'hôtel des flots bleus (accessible moteur, mental)
		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 accessible		Famille de handicap concernée				Noms Etablissements	
		Catégorie	Offre existante	Offre labellisée Tourisme et Handicap	Offre recensée accessible	Auditif	Mental	Moteur	Visuel		
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 accessible		Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante	Offre labellisée Tourisme et Handicap	Offre recensée accessible	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
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									
	Circuits/Parcours découverte									
	Autres									
TOTAL										

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

FICHE II – 1

GRILLE « SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE »

Le territoire doit présenter sa capacité 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 territoire candidat analyse l'offre existante sur le périmètre retenu. 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'apprécie **au dépôt du dossier**. Certaines activités doivent être obligatoirement accessibles au jour de la labellisation ; cette accessibilité est évaluée par le porteur de projet sur la base de la grille d'évaluation figurant en fiche III, la visite-évaluation étant réalisée en lien avec des personnes représentant les familles de handicap sur lesquelles le territoire postule, afin de pouvoir évaluer au mieux la qualité d'usage de la structure.

Le porteur de projet s'engage 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 (nombre)	Famille de handicap concernée				Noms des structures
			obligatoire	recommandé			Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
Commerces de proximité	Commerce alimentaire	Magasin alimentaire (alimentation générale, supérette, supermarché...)	X								
		Boulangerie	X								
		Boucherie	X								
		Poissonnerie	X								
		Marchés/marchands ambulants		x							
	Equipement de la	Habillement et équipement spécialisés (ski-randonnées, activités nautiques.)	X								

	personne	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 (nombre)	Famille de handicap concernée				Noms des structures
			obligatoire	recommandé			Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
Commerces de proximité	Santé, culture, loisirs	Pharmacie d'officine	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 (nombre)	Famille de handicap concernée				Noms des structures
			obligatoire	recommandé			Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
Services de soins, d'aide et d'accompagnement	Services de soins	Services d'urgences hospitalières		x							
		Médecins généralistes	X								
		Laboratoire de biologie médicale		X							
		Infirmiers	X								
		Kinésithérapeutes	X								
		Orthodontistes		x							
	Services d'aide et d'accompagnement	Services d'aide à domicile		X							
		Autres services à la personne (aide au déplacement ...)		x							

Type de prestation	Sous-catégories	Socle de base		Offre existante sur le territoire (nombre)	Offre accessible sur le territoire (nombre)	Famille de handicap concernée				Noms des structures
		obligatoire	recommandé			Auditif	Mental	Moteur	Visuel	
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 dépôt du dossier de candidature : 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...).

Dans certains types de territoires (ex : territoires ruraux étendus), peuvent être également référencés les services de livraison à domicile, étant entendu que l'objectif reste prioritairement l'accessibilité des commerces existants sur le territoire.

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 dépôt du dossier de candidature: 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 seront rendus accessibles.

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 dépôt du dossier de candidature: 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 dépôt du dossier de candidature : 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 pressings 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 (dans cette dernière hypothèse, une aide humaine doit être garantie en attendant la mise en accessibilité).

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

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

Au dépôt du dossier de candidature : l'accessibilité de cabinets de médecins généralistes et d'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 dépôt du dossier de candidature : les services de l'office de tourisme/syndicat d'initiative devront être labellisés "Tourisme & Handicap" pour les familles de handicap sur lesquelles le territoire candidate (ou démarche de labellisation

engagée : dossier déposé et examiné par la Commission régionale). Si le territoire ne comporte pas d'office ou syndicat, 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 téléphonique...)

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...).

Une information sur la qualité de la couverture en téléphonie, notamment mobile, doit être assurée.

Au dépôt du dossier de candidature et selon une programmation détaillée transmise au dossier de labellisation, les services du commissariat/gendarmerie devront a minima être rendus accessibles.

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/- 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 privée, mais aussi par un autre moyen de transport accessible : train, autocar, avion, taxi, transport à la demande, ambulance...Ce critère sera examiné au regard de l'offre de services de transports collectifs existante,
- 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.

2/- la garantie, sur place, 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 hébergements référencés et :

- des établissements du socle de base alimentation ou du magasin d'alimentation générale,
- les services publics de base (office de tourisme, commissariat/gendarmerie et distributeurs automatiques),
- 1/3 des activités culturelles, sportives et de plein air référencés au dossier de candidature.

3/- les programmations prévues pour les 3 ans à venir.

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.

S'agissant des territoires qui, de part leur nature, ne disposeraient majoritairement que d'une offre d'hébergement en périphérie de territoire, la liaison en transports collectifs ou transports à la demande entre le territoire et cette offre d'hébergement périphérique doit obligatoirement être assurée. De plus, l'accès à des magasins d'alimentation à proximité de l'offre d'hébergement doit être assuré.

4/- une cartographie des bancs, qui met en évidence ces équipements. Le territoire doit être équipé de bancs. Il est rappelé que l'arrêté du 13 mars 2006 relatif aux critères d'appréciation d'une mobilité pédestre réduite et de la perte d'autonomie dans les déplacements (*JORF* du 19 mai) prévoit notamment qu'une personne ayant un périmètre de marche limité et inférieur à 200 mètres remplit ces critères.

5- une cartographie des sanitaires et des sanitaires accessibles ouverts au public sur le territoire postulant, 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.

Ces éléments de cartographie sont ajustés en fonction de la taille du territoire : sur les territoires vastes (ex : territoires supra-communaux), la cartographie détaillée des bancs publics et des sanitaires n'est demandée que sur les sites touristiques principaux.

6/- la (ou les) collectivité(s) support(s) du territoire doivent faire connaître la date d'approbation de leur(s) plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics(PAVE) 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.

7/- une cartographie des places de parking réservées aux véhicules des personnes titulaires de la carte de stationnement. Le territoire candidat 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.

8/- le plan des transports en commun 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.

9/- 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.** (

10/- 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.

11/- la (ou les) collectivité(s) support(s) du territoire doivent faire connaître la date d'approbation de leur(s) schéma directeur d'accessibilité des transports publics(SDA) ou communiquer la délibération initiant la démarche.

12/- concernant la signalétique :

- les réponses mises en place sur les points d'arrêt et les matériels de transport, les espaces publics et les cheminements pour les personnes déficientes visuelles ;-
- les réponses mises en place pour rassurer et accompagner les déplacements des personnes déficientes mentales..

13/- 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, 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 :

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 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs, arrêté du 23 août 2013 relatif aux conditions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite des véhicules terrestres à moteur des catégories M1 et N1 JORF du 7 septembre 2013)

2.1.2. handicap sensoriel :

- a. personnes déficientes visuelles : 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 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes, annexe 11(*JORF* du 12 mai 2007));
- b. personnes déficientes auditives : annonces visuelles des points d'arrêts et des directions dans les matériels de transport (arrêté du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes, annexe 11 (*JORF* du 12 mai)).

2.1.3. personnes déficientes mentales et psychiques : sensibilisation des personnels à l'accompagnement et à l'orientation tant en service normal qu'en service dégradé, utilisation de pictogrammes, limiter les facteurs anxigènes (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 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006- 1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics (*JORF* du 3 octobre 2007)) ;

2.2.2. handicap sensoriel :

- a. personnes déficientes visuelles : 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 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux

prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics (JORF du 3 octobre 2007)) ,

- b. personnes déficientes auditives : doublage des informations sonores par du visuel (respect du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics (JORF du 3 octobre 2007)).

- 2.2.3. Personnes déficientes mentales et psychiques : simplification et hiérarchisation des messages, utilisation de pictogrammes (cf : normalisation AFNOR), limitation des facteurs anxigènes (signaux sonores, flashes lumineux...).

L'ensemble de la réglementation ainsi que des fiches techniques sont consultables sur le site www.accessibilite.gouv.fr