

Label « Destination pour tous »

Cahier des charges relatif aux organismes susceptibles d'auditer les territoires candidats au label « destination pour tous »

Le cahier des charges du label « Destination pour tous » demande aux territoires candidats de faire procéder à un audit de leur accessibilité par un cabinet d'expertise indépendant (paragraphe 3 et 7 du cahier des charges du label). Cet audit intervient après que la candidature des territoires a été jugée recevable par la formation restreinte de la commission nationale chargée d'attribuer le label.

Le cabinet d'expertise est sélectionné par le territoire candidat.

1- Conditions relatives à la nature des organismes d'audit

Le cabinet d'expertise doit justifier :

- **De son existence légale**

Pour une personne physique : nom de naissance, nom d'usage, prénoms, adresse du cabinet, téléphone, courriel

Pour une personne morale : dénomination ou raison sociale, nom commercial, numéro de Siret, statuts ou forme juridique (association, EURL, SA, SARL, SAS, etc.) adresse du siège social (téléphone, télécopie, courriel) et nom de naissance, nom d'usage, prénoms, adresse, téléphone et courriel du ou des représentants légaux ou statutaires.

- **De sa compétence**

Le cabinet d'expertise fournit un document retraçant ses principales activités ainsi que sa compétence et son expérience dans le domaine de l'accessibilité et les sujets connexes (sécurité, normes environnementales, etc.). Le document mentionne les références du cabinet et décrit succinctement des précédentes études ou travaux effectués sur ces sujets.

Le cabinet précise l'organisation de l'équipe chargée de réaliser la prestation et les qualifications (CV à l'appui) des consultants ou experts qui la composent.

- **De son indépendance**

La description de l'activité doit être exhaustive. Elle liste à ce titre toute activité de contrôle ou d'étude.

La forme juridique du cabinet d'expertise, ainsi que ses activités doivent permettre d'apprécier son indépendance financière, structurelle et politique par rapport au territoire candidat et aux structures les composant.

- **De sa couverture en matière de responsabilité civile**

Le cabinet doit apporter la preuve qu'il a contracté une assurance en responsabilité civile adéquate (la responsabilité pouvant être couverte par l'entité dont il fait partie).

2 Conditions relatives aux prestations attendues de la part du cabinet d'expertise

- **Eléments de méthodologie**

Le cabinet d'expertise s'engage à traiter par lui-même l'évaluation de l'accessibilité du territoire candidat et à ne pas déléguer cette tâche à d'autres organismes. Il spécifie de façon précise les quelques mesures qu'il n'est pas en capacité de réaliser lui-même.

Le cabinet d'expertise présente une méthodologie d'évaluation du territoire tenant compte des conditions d'attribution de la marque « Destination pour tous », dans le respect des exigences du cahier des charges du label « Destination pour tous » et au règlement d'usage de la marque « Destination pour tous ».

L'évaluation porte sur l'accessibilité du séjour et des parcours types proposés aux familles de handicap pour lesquelles le territoire candidate. Elle étudie en particulier les principaux parcours du territoire, ceux reliant son point d'entrée principal (gare ferroviaire ou routière ou aéroport) à ses activités touristiques majeures et ses principales zones d'hébergement, d'activités et de services

Les hébergements disponibles sur le territoire, non labellisés Tourisme et Handicap, font par ailleurs l'objet d'une vérification spécifique.

Le cabinet d'expertise réalise les visites de manière inopinée et anonyme.

Le cabinet d'expertise précise le mode de collaboration avec les associations représentatives des personnes handicapées concernées par le dossier en cause, afin d'évaluer au mieux la qualité d'usage des lieux, structures et sites considérés, sans oublier la mise en place d'une écoute client..

Le document méthodologique présentera les délais de l'évaluation, les moyens humains et techniques mis en œuvre pour réaliser la prestation, ainsi qu'une proposition financière.

- **Supports de prestations**

L'évaluation du territoire donne lieu à un **rapport de synthèse** auquel sont jointes les grilles d'évaluation du territoire éventuellement complétées des remarques du cabinet.

Le rapport de synthèse est accompagné des **documents cartographiques** fournis par le territoire, nécessaires à une bonne visualisation de l'accessibilité des territoires.

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

- Visite(s) mystère des principaux parcours touristiques
- Visite des hébergements non labellisés Tourisme et Handicap et mentionnés comme accessibles au regard des critères du label « Tourisme et Handicap » ou des exigences réglementaires du code de la construction et de l'habitation.
- Vérification par échantillonnage des grilles d'évaluation fournies par le territoire
- Vérification par échantillonnage de l'accessibilité des services et des commerces
- Vérification de l'accessibilité de la voirie (en particulier : abaissés de trottoirs au droit des traverses, bandes d'éveil et de vigilance devant les traversées et les quais, feux sonores, signalétique, positionnement, détection et lisibilité des panneaux d'orientation et d'information)
- 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.

Mars 2014