

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COMPÉTITIVITÉ,
DE L'INDUSTRIE ET DES SERVICES

DGCIS 1 - Le Bervil - 12 rue Villiot
75572 paris cedex 12

Règlement d'usage de la marque Tourisme & Handicap

Le Secrétariat d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation – Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services, est propriétaire de la marque collective simple suivante :

« TOURISME & HANDICAP »

associée au logo



dont le dépôt à l'Institut national de la propriété industrielle a été réalisé le 02/12/2003, sous le n° 033209240, pour désigner les produits et services des classes 16,35,39,41 et 43 de la Classification de Nice.

Préambule

Le ministère chargé du Tourisme s'est engagé en 2001 dans une démarche de sensibilisation des professionnels et prestataires des secteurs du tourisme et des loisirs, à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Il a créé à cette fin le label Tourisme & Handicap qui poursuit deux objectifs :

- apporter une information fiable et objective sur l'accessibilité des structures d'hébergement, des sites et des équipements touristiques
- développer une offre touristique adaptée aux personnes handicapées.

1 - Nature et périmètre du label

La labellisation constitue une démarche volontaire des professionnels du tourisme qui s'engagent à assurer à leur clientèle handicapée un accueil de qualité et des équipements accessibles.

Le label est attribué à des prestataires respectant les cahiers des charges et les grilles propres à chaque prestation : hébergement, restauration, site touristique, prestataire de loisirs, office de tourisme, activités nautiques, poste de pêche, itinéraire de promenade et de randonnée. Ces grilles et cahiers des charges peuvent donner lieu à des adaptations ponctuelles. De nouvelles grilles sont susceptibles d'être élaborées au fil du temps pour couvrir de nouvelles prestations.

Le label prend en compte les quatre grandes familles de handicaps : moteur, visuel, auditif et mental. Ces quatre familles de handicaps sont identifiées par des pictogrammes figurant dans le logo, dont la charte graphique est jointe au présent règlement d'usage. Le label ne peut pas être accordé pour moins de deux familles de handicaps.

Le label est attribué pour une durée maximale de cinq ans, attribution renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

Le label Tourisme & Handicap est un label national. Il est attribué par une commission nationale, sur propositions des commissions régionales ou départementales.

Le label et la législation sur l'accessibilité

Le label intègre les principales exigences relatives au cadre bâti résultant de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Il propose un « mieux-disant » quant à l'accueil et aux prestations de services proposées aux personnes handicapées.

A partir des évaluations réalisées sur place, les instances de gestion et d'attribution du label s'efforcent de rappeler aux professionnels du tourisme leurs obligations au regard de la loi de 2005.

2 - Instances régionales et départementales : rôle et fonctionnement

Les services déconcentrés de l'administration chargée du tourisme organisent la mise en œuvre de la labellisation, en fonction du contexte local.

Ils constituent pour ce faire une commission régionale ou des commissions départementales de concertation, composées à parité de représentants du monde du tourisme et de représentants des associations des personnes handicapées.

Sous l'autorité des services déconcentrés de l'administration chargée du tourisme, ces commissions débattent des dossiers à transmettre pour validation à la commission nationale, et peuvent procéder au choix de la structure locale chargée de la gestion du label, laquelle assure alors le secrétariat de la Commission régionale ou départementale, à l'instruction des demandes de labellisation, à la communication et à l'information autour du label.

La structure locale adopte le type d'organisation et recourt au mode de financement les plus adaptés aux différents contextes locaux.

Toute demande de labellisation doit être déposée auprès de la structure locale de gestion du label qui, dans un premier temps, engage le demandeur à procéder à une autoévaluation de sa prestation, à l'aide d'un questionnaire lui permettant une première estimation de son niveau d'accessibilité (document joint en ANNEXE 1) .

Si au vu des résultats le demandeur souhaite poursuivre sa démarche, la structure locale lui dépêche deux évaluateurs spécialement formés afin d'examiner la conformité des prestations offertes par rapport aux exigences des différents cahiers des charges.

Chaque site ou prestation doit obligatoirement être évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un représentant du secteur du tourisme et d'un représentant des associations de personnes handicapées. Il est néanmoins possible, à l'occasion des visites de renouvellement du label, de faire évaluer un site par deux évaluateurs provenant du même secteur.

Sur la base des éléments fournis par les évaluateurs, la commission locale donne un avis (sous forme de fiche de synthèse, jointe en ANNEXE 2) sur chaque dossier évalué, qu'elle transmet ensuite à la Commission nationale Tourisme & Handicap. La structure locale de gestion du label ne doit pas prendre d'engagement formel auprès du demandeur tant que l'avis définitif de la commission nationale n'a pas été rendu. Le cas échéant, elle explique au demandeur les éléments ayant amené la Commission nationale à refuser sa candidature.

3 - La commission nationale de labellisation : rôle et fonctionnement

La commission nationale d'attribution de la marque « Tourisme et Handicap » est composée :

- d'un représentant des associations de personnes handicapées
- d'un représentant des administrations chargées du Tourisme et de la Culture
- d'un représentant des organismes locaux de promotion du Tourisme placés sous l'autorité des collectivités territoriales
- d'un représentant de l'organisme qui s'est vu attribuer par convention la gestion opérationnelle du label.

Après chaque renouvellement de l'organisme attributaire de la gestion de la marque, elle élit en son sein un président, à l'unanimité de ses membres.

La commission nationale émet, à l'unanimité, un avis sur les dossiers que lui adressent les instances locales et propose, le cas échéant, des interprétations sur les cas pour lesquels les grilles d'évaluation sont difficilement applicables ou pour lesquels il n'existe pas encore de critères définis.

La commission nationale prend ses décisions dans une optique touristique soucieuse de l'intérêt des personnes handicapées. Elle apprécie souverainement la mise en œuvre des critères d'attribution et la qualité des mesures de compensation susceptibles d'être offertes au regard de la réalité du cadre bâti et des prestations proposées.

La doctrine ainsi dégagée est applicable à tous les dossiers et n'est susceptible d'être modifiée que par la commission nationale elle-même, après avis du ministère chargé du tourisme. Elle est actualisée au moins une fois par an dans un document synthétique transmis aux instances locales.

4 - Conditions d'attribution du Label

Le label est attribué aux demandeurs selon des cahiers des charges et des grilles propres à chaque prestation : hébergement, restauration, site touristique, prestataire de loisirs, office de tourisme, activités nautiques, poste de pêche, itinéraire de promenade et de randonnée. Ces documents sont joints en ANNEXE 3.

Le label ne peut pas être accordé pour moins de deux familles de handicaps.

La labellisation ne peut pas être envisagée dans les cas de figure suivants :

- aucune labellisation pour une structure dont l'activité ou la prestation essentielle n'est pas accessible, sauf mesure de compensation dûment acceptée en Commission nationale
- aucune labellisation des prestations de loisirs (par exemple des visites organisées) proposées par des structures qui ne sont pas elles-mêmes labellisées (offices de tourisme)

Lorsque certaines prestations non essentielles ne peuvent être rendues accessibles, le prestataire doit en signaler l'existence dans ses documents d'information : terrasse non accessible au handicap moteur en raison d'un seuil, piscine ne disposant pas de système de mise à l'eau, etc.

Face à certaines difficultés d'accès, en particulier dans les petites structures, la compensation humaine ou technique peut être acceptée dans la mesure où elle ne concerne pas la vie intime de la personne et qu'elle est rapidement mobilisable. Les solutions de compensations amovibles face à certains problèmes d'accessibilité ne peuvent être acceptées qu'à condition d'être fonctionnelles.

5 - Dossiers de labellisation : éléments de procédure

Les évaluations doivent systématiquement être réalisées sur les quatre familles de handicaps.

L'évaluation d'une structure ou d'une prestation doit se faire dans sa totalité. Ainsi, toutes les antennes dépendant d'un même office de tourisme doivent être évaluées.

Le nombre de dossiers à soumettre aux instances régionales et nationales résulte de deux critères : le statut du bien ou de la prestation soumise à évaluation et le nombre de

pictogrammes attribués dans une même entité géographique. Ainsi, lorsqu'un même propriétaire soumet 4 meublés de tourisme à l'évaluation et que 3 d'entre eux ont obtenu les mêmes pictogrammes, ces 3 meublés donnent lieu à une seule charte. Le meublé ayant reçu une labellisation différente (avec plus ou moins de pictogrammes) donnera lieu à une charte différente.

Les mentions « favorables » et « défavorables » sont les seules admises pour exprimer l'avis des instances locales qui, au préalable, doivent préciser les critères de non conformité de façon explicite, en les illustrant autant que faire ce peut par des photographies.

Dans le cas où la commission nationale a demandé un complément d'informations pour le traitement d'un dossier, ce complément devra lui être parvenu dans les 3 mois suivant l'avis, faute de quoi le dossier sera retourné à la structure locale de gestion du label.

La date retenue afin de calculer la période de validité du label est celle de l'obtention du premier label, même si la structure a entre-temps obtenu une labellisation pour d'autres familles de handicaps.

6 - Charte d'engagement

A l'issue de la décision de labellisation par la Commission nationale, l'organisme chargé de la gestion de la marque (point 8) adresse à chaque labellisé une charte où il s'engage à respecter pendant 5 ans les conditions d'accessibilité de sa prestation et certaines obligations d'accueil et d'information, en contrepartie de l'appui des instances locales de gestion du label, notamment pour donner à sa démarche la visibilité nécessaire. (Modèle de charte joint en ANNEXE 4)

Parallèlement, l'organisme gestionnaire adresse aux prestataires une proposition de location de plaque à apposer à l'entrée de leurs établissements, sur laquelle figure le logo Tourisme & Handicap, décliné selon le nombre de pictogrammes dont les prestataires peuvent se prévaloir. Leur sont également concédés les droits d'usage du logo sous forme numérique. Les prestataires doivent s'engager auprès de l'organisme gestionnaire à respecter la charte graphique et les couleurs de la marque (charte graphique jointe en ANNEXE 5).

7 - Conditions de retrait

En cas de non-respect des obligations définies dans la charte d'engagement par le labellisé, le label Tourisme & Handicap peut lui être retiré sur décision de la commission nationale d'attribution, après consultation de la commission régionale ou départementale concernée.

Le labellisé doit alors procéder au retrait de sa plaque sur son établissement et ne plus faire usage du logo sur ses documents commerciaux.

8 - Gestion de la marque

La gestion de la marque Tourisme & Handicap peut être confiée à un organisme compétent extérieur aux services du ministère chargé du tourisme.

Cet organisme coordonne la gestion du label en liaison avec le ministère chargé du tourisme. Il assure l'unité nationale du label par la diffusion de la doctrine élaborée par la Commission nationale et par ses conseils aux instances locales de gestion du label.

Il prépare et instruit les dossiers examinés par la Commission nationale et informe les instances locales des décisions de celle-ci.

Il anime les groupes de travail mis en place en vue de l'élaboration des nouvelles grilles d'évaluation ou de leur adaptation.

Il élabore et assure le suivi du référentiel national de formation des évaluateurs en charge sur le terrain d'évaluer les structures et recense les évaluateurs formés. Ledit référentiel est soumis pour validation, après chaque modification, au Ministère chargé du tourisme.

9 – Calendrier d'application

Le présent règlement d'usage prendra effet à compter du 1^{er} janvier 2012. Les candidats qui auront été évalués ou réévalués après cette date devront respecter les conditions mentionnées au point 4, ainsi que les cahiers des charges et les grilles, joints en ANNEXE 3 du présent règlement.