



Guide méthodologique d'accompagnement des territoires dans la démarche de labellisation *Destination pour tous*

Marque d'Etat *Destination pour tous*

L'Etat s'engage pour la qualité de l'accueil
et de services accessibles à tous



Palais Rohan - Hôtel de ville de Bordeaux (ville labellisée *Destination pour tous* en 2014 pour les familles de handicap mental et moteur).



SOMMAIRE

Introduction	4
I. QU'EST-CE QU UN TERRITOIRE LABELLISE DESTINATION POUR TOUS ?.....	5
I.1. Un territoire qui a une vocation touristique et qui propose une offre touristique accessible	5
I.2. Un territoire engagé dans une démarche citoyenne.....	5
I.3. Un territoire, vitrine du tourisme inclusif et qui renforce l'attractivité de la destination France	5
I.4. Un territoire qui garantit l'information des personnes handicapées.....	5
I.5. Un territoire sur lequel les professionnels sont formés à l'accueil des personnes handicapées.....	6
I.6. Un territoire engagé dans une démarche de progrès	6
I.7. Un territoire dont l'offre touristique accessible est portée par un représentant unique	6
II. ATTRIBUTION DE LA MARQUE D'ETAT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES .	7
II.1. La Commission nationale <i>Destination pour tous</i>	7
II.2. La gestion de la marque <i>Destination pour tous</i>	7
II.3. Dépôt des candidatures.....	7
II.4. Les 2 étapes du processus d'attribution de la marque <i>Destination pour tous</i>	7
II.5. Label attribué pour une durée de 3 ans pour au moins 2 familles de handicap.....	9
II.6. Label attribué dans le cadre d'une démarche de progrès	9
II.7. Augmenter l'offre touristique accessible au terme de la période de 3 ans.....	9
III. COMMENT ENGAGER SA DEMARCHE DE LABELLISATION DESTINATION POUR TOUS ?	10
III.1. Critères d'attribution du label <i>Destination pour tous</i> (1ère étape de l'attribution du label)10	
III.1.1. Mode de gouvernance du projet.....	10
III.1.2. Le territoire.....	11
III.1.3. Présentation de l'offre touristique accessible (3 axes).....	12
III.1.4. Politique de communication.....	18
III.1.5. Sensibilisation et formation des acteurs engagés dans le projet.....	19
III.1.6. Engagements du territoire à moyen et long terme	20
III.2. Audit de l'accessibilité de l'offre touristique preselectionnee (2ème étape du processus).....	21
IV. RETOUR D'EXPERIENCE PAR JOEL SOLARI, ADJOINT AU MAIRE DE BORDEAUX	22
V. FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ).....	24
VI. RENSEIGNEMENTS ET CONTACTS.....	25
VII. GLOSSAIRE.....	26
VIII. DOCUMENTS UTILES.....	27

Introduction

La mise en accessibilité des équipements et des services touristiques constitue une étape essentielle dans la prise en compte de l'accès aux loisirs et aux vacances des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

En septembre 2013, à la suite du Comité interministériel handicap (CIH), les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme ont lancé le déploiement du label **Destination pour tous (DPT)** pour valoriser des territoires proposant une **offre touristique cohérente et globale accessible pour les personnes handicapées**, qu'il s'agisse de handicap physique, mental, auditif ou visuel, **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 (**accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement**). Le label est attribué pour 3 ans à un territoire garantissant une offre touristique accessible au minimum pour au moins 2 familles de handicap dans le cadre d'une démarche de progrès.

Le label Destination pour tous, qui a fait l'objet d'un dépôt de marque à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI), garantit l'accessibilité d'un territoire délimité porteur d'un projet touristique Le Règlement d'usage (RU) et le cahier des charges du label Destination pour tous, ainsi que le cahier des charges « audit » sont disponibles sur les sites :

www.tourisme-handicaps.org.

www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme

Destination pour tous (DPT) ambitionne de développer et de promouvoir le tourisme inclusif, c'est-à-dire des destinations incluant les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite, en situation de handicap temporaire (personnes accidentées...) ou ponctuellement gênées dans leurs déplacements (familles avec poussettes, personnes âgées...). Actuellement, Destination pour tous est le seul label d'Etat qui valorise un territoire proposant une offre touristique accessible garantissant l'accessibilité de la vie quotidienne.

En 2015, la Direction générale des entreprises (DGE) a engagé une action en direction des territoires sensibilisés au tourisme accessible. Elle a organisé, le 4 février 2015, une journée d'information sur le label Destination pour tous (DPT) en association avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la Délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA) et l'association Tourisme et Handicaps (ATH). Les échanges ont, notamment, fait émerger la nécessité pour le territoire candidat d'organiser un véritable pilotage, à la fois politique et technique, de son projet et pour la DGE le besoin de renforcer l'accompagnement des territoires tout au long du parcours de labellisation notamment avec un guide méthodologique.

Le présent guide méthodologique a vocation à aider les territoires, déjà engagés dans la démarche ou « primo demandeurs », qui souhaitent valoriser leur offre touristique accessible à mieux comprendre le dispositif du label et à les accompagner dans la démarche de labellisation de leur territoire. Le guide est complété par une foire aux questions et les coordonnées des contacts (DGE-ATH-DIRECCTE). Le guide est téléchargeable à partir du site des marques nationales du tourisme.

Le guide précise pour le territoire s'engageant dans la démarche (point 3 du guide) **ce que doit contenir le dossier de candidature** au regard de **ce qui est demandé par le Cahier des charges** Destination pour tous. Dans ce cadre le guide signale :



Point(s) de vigilance / pré-requis



Bonne(s) pratique(s) / bon à savoir

I. QU'EST-CE QU UN TERRITOIRE LABELLISÉ DESTINATION POUR TOUS ?

C'est un territoire qui propose une offre touristique accessible 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. Cette offre est portée un chef de projet, représentant unique du territoire.

I.1. Un territoire qui a une vocation touristique et qui propose une offre touristique accessible

Vocation touristique : Le territoire est un périmètre géographique délimité (commune, station touristique, quartier...) ayant une vocation touristique et privilégiant la qualité de vie des touristes.

Offre touristique accessible : le territoire a une politique d'accessibilité globale/offre touristique variée et de qualité, accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour a minima 2 des 4 familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel) pour la réussite d'un séjour touristique en autonomie. Mais l'accessibilité est aussi financière, les prestations accessibles sont également représentatives des différentes gammes de prix existantes. Le touriste peut opérer un choix.

I.2. Un territoire engagé dans une démarche citoyenne

L'accessibilité de l'offre touristique (services, commerces de proximité, voirie...) s'inscrit dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité. L'accessibilité de l'offre touristique est aussi celle de la vie quotidienne pour les habitants du territoire.

I.3. Un territoire, vitrine du tourisme inclusif et qui renforce l'attractivité de la destination France

Vitrine du tourisme inclusif, une destination touristique incluant les personnes handicapées, à mobilité réduite, en situation de handicap temporaire (personnes accidentées...), ponctuellement gênées dans leurs déplacements (familles avec poussettes, personnes âgées...)

Une offre touristique accessible qui renforce l'attractivité de la destination France. Le tourisme n'a plus de frontières, le voyage fait partie intégrante de la vie de millions de personnes à travers le monde (**plus de 1 milliard de personnes selon les derniers chiffres de l'OMT**). Le label Destination pour tous est présent dans les salons internationaux.

I.4. Un territoire qui garantit l'information des personnes handicapées

Le territoire développe une politique de communication cohérente qui garantit 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...)

Outils de communication accessibles (sites internet, plaquettes...), accessibles aux différents types de handicap, informent de façon précise sur les conditions d'accessibilité du territoire.

Information centralisée sur le territoire au niveau de l'Office de tourisme ou du lieu d'information touristique existant sur le territoire. Une écoute « client » est mise en place sur le territoire.

I.5. Un territoire sur lequel les professionnels sont formés à l'accueil des personnes handicapées

Une politique de sensibilisation et de formation, portée par le territoire, permet aux professionnels de mieux appréhender l'accueil des personnes ayant des besoins spécifiques.

I.6. Un territoire engagé dans une démarche de progrès

Le territoire labellisé est engagé dans une logique d'amélioration de l'accessibilité du territoire qui se poursuit après attribution du label.

I.7. Un territoire dont l'offre touristique accessible est portée par un représentant unique

Le chef de projet a fédéré au niveau local les différents acteurs privés et publics : acteurs du secteur touristique et du secteur marchand, services publics, autorités organisatrices de transport et autorités en charge de la voirie.

Le chef de projet est aussi l'interlocuteur de la Commission nationale Destination pour tous.

II. ATTRIBUTION DE LA MARQUE D'ETAT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES

II.1. La Commission nationale *Destination pour tous*

La Commission nationale (CN), co-présidée par les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme, 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 CN est composée de 4 collèges : le 1er regroupe les représentants des 6 administrations concernées (personnes handicapées, tourisme, équipement, sports, culture, Intérieur), le 2ème regroupe des représentants des personnes handicapées (l'APF, l'UNAPEI, l'UNISDA, la CFPSAA, l'UNAFAM et le CNRPA), le 3ème regroupe les territoires et les acteurs économiques (l'AMF, le RN2D, la FNCRT, les Offices de tourisme de France, les CCI France et l'UMIH) et le 4ème collège est composé de deux à six personnalités qualifiées susceptibles de collaborer à la gestion de la marque en raison de leurs compétences particulières. Le secrétariat de la CN est assuré par ATH.

II.2. La gestion de la marque *Destination pour tous*

La gestion du label a été confiée par les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme par voie de convention à l'association Tourisme et Handicaps (ATH). Les dossiers sont préparés et instruits par le gestionnaire avant d'être soumis à une commission nationale qui délibère sur la recevabilité du projet. Le gestionnaire informe les instances locales des décisions de la Commission nationale.

II.3. Dépôt des candidatures

Les dossiers de candidature des territoires sollicitant l'attribution du label sont envoyés à ATH.

II.4. Les 2 étapes du processus d'attribution de la marque *Destination pour tous*

1ère étape : de l'acte de candidature à la présélection de l'offre touristique du territoire :

Le territoire doit d'abord faire acte de candidature et satisfaire aux critères d'attribution, définis dans le Cahier des charges DPT, en termes de gouvernance, de territoire, d'offre touristique accessible, de communication, de formation et de développement de son offre à terme. La CN se prononce sur la recevabilité de cette offre au regard des critères.

- **les critères sont présentés au point 3.1 du présent guide en précisant ce que doit contenir le dossier de candidature pour chacun d'entre eux.**

A l'issue de cet examen, la CN peut demander au territoire un complément d'information.

Si l'offre est jugée recevable, la CN présélectionne le territoire et lui demande de faire auditer l'accessibilité de son offre touristique par un cabinet d'expertise indépendant.

2ème étape : de l'examen de l'audit d'accessibilité de l'offre présélectionnée à l'attribution du label *Destination pour tous* :

Le territoire soumet cet audit d'accessibilité à la Commission nationale Destination pour tous. La CN statue alors sur cet audit.

- L'audit est présenté au point 3.2 avec indication de ce qui est attendu du territoire candidat

L'examen de l'audit peut conduire la CN à demander au territoire un complément d'information.
Si les conclusions de l'audit confirment l'accessibilité de l'offre touristique, la CN attribue le label Destination pour tous pour une période de 3 ans pour au moins 2 des 4 familles de handicap.



Point(s) de vigilance / pré-requis

- ✓ A chaque étape du processus, la CN se réserve le droit de demander un complément d'information

Calendrier synthétique d'attribution du label DPT

Calendrier sur 12 mois	Rôle du territoire	Rôle de la CN DPT
1 ère étape: de l'acte de candidature à la présélection de l'offre touristique du territoire		
6 mois	Elaborer et envoyer son dossier au gestionnaire du label Voir point 3.1 du guide : critères du label	
2 mois		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examiner la candidature ✓ Le cas échéant demandeur un complément d'information ✓ Présélectionner le territoire ✓ Demander au territoire de faire auditer l'accessibilité de son offre touristique
2ème étape : de l'examen de l'audit de l'accessibilité de l'offre présélectionnée à l'attribution du label		
2 mois	Faire réaliser un audit de l'accessibilité de l'offre touristique présélectionnée et l'envoyer à la CN Voir point 3.2 du guide : audit de l'accessibilité de l'offre	
1 mois		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Délibérer sur le projet présélectionné complété de l'audit ✓ Le cas échéant demandeur un complément d'information ✓ Attribuer le label pour une durée de 3 ans pour une offre touristique accessible au minimum pour 2 des 4 familles de handicap



Bonne(s) pratique(s) / bon à savoir :

La durée de la 1ère étape peut sembler importante (6 mois). Néanmoins, l'élaboration du dossier représente une charge de travail importante : l'allocation de moyens supplémentaires temporaires pour faire face à la charge générée par ce projet est conseillée.

II.5. Label attribué pour une durée de 3 ans pour au moins 2 familles de handicap

La CN délibère pour l'attribution du label sur chaque candidature ayant été déclarée recevable et ayant réalisé un audit de son accessibilité.

La CN attribue le label dans une optique touristique soucieuse de l'intérêt des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Le label est délivré pour une durée de 3 ans à des territoires garantissant au jour de la labellisation un une offre touristique accessible au minimum pour 2 des 4 familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel).

II.6. Label attribué dans le cadre d'une démarche de progrès

Sur la durée de la labellisation, ces territoires s'engagent, selon une programmation détaillée à moyen et long terme, à mener des actions pour renforcer l'offre existante et permettre ainsi de se rapprocher des objectifs fixés par la loi en matière d'accessibilité. Avant la fin de cette période, le territoire s'engage également à proposer un plan de sensibilisation et de formation des acteurs locaux engagés dans la démarche.

Le porteur du territoire labellisé DPT transmet à la CN un bilan des engagements, comportant notamment un état des progrès réalisés par rapport aux différents engagements.

II.7. Augmenter l'offre touristique accessible au terme de la période de 3 ans

Pour les territoires labellisés sur 2 des 4 familles de handicap, l'objectif est de développer une offre touristique adaptée à une famille de handicap supplémentaire et de s'engager dans une réflexion avancée sur la dernière famille.

III. COMMENT ENGAGER SA DEMARCHE DE LABELLISATION DESTINATION POUR TOUS ?

Afin d'obtenir le label, les territoires candidats doivent satisfaire aux conditions d'attribution précisées dans le Cahier des charges conformément au processus présenté au point 2.4.

Le présent guide précise pour chacun des critères du label ce qui est attendu par la Commission nationale Destination pour tous : ce que doit contenir le dossier au regard de ce que dit le Cahier des charges Destination pour tous :

- **Ce que dit le cahier des charges Destination pour tous sur**
- **ce que doit contenir le dossier de candidature**

III.1. Critères d'attribution du label *Destination pour tous* (1ère étape de l'attribution du label)

Le dossier de candidature doit présenter le mode de gouvernance du projet, le périmètre du territoire, l'offre touristique accessible, la politique de communication, les actions de formation des acteurs locaux engagés dans la démarche et les engagements à moyens et long terme.

III.1.1. Mode de gouvernance du projet

Ce que dit le Cahier des charges
<p>Le territoire doit être représenté par une autorité unique (ayant légitimité sur le territoire) pouvant associer plusieurs autorités locales ou institutionnelles</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Ce que doit contenir le dossier de candidature :
<p>Le dossier de candidature doit présenter le mode de gouvernance, c'est à dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'autorité en charge du dossier, ✓ Le référent désigné pour suivre le projet, ✓ Le comité de pilotage mis en place sur le territoire pour porter le projet



Point(s) de vigilance / pré-requis

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

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
- ✓ une volonté d'y inclure les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La gouvernance doit :

- ✓ **réfléter la mise en synergie** au niveau local des différents acteurs publics et privés autour d'un véritable projet territorial de tourisme pour tous.
- ✓ **Permettre d'en assurer sa pérennité** y compris après l'attribution du label.



Bonne(s) pratique(s) / bon à savoir :

- ✓ Politique municipale volontariste : ex mise en accessibilité des ERP, charte Ville Handicaps...
- ✓ Pilotage à la fois « politique » et « technique » du projet
- ✓ Mobilisation de la commission d'accessibilité
- ✓ Volontarisme et dynamisme forts de tous les acteurs (publics et privé)
- ✓ Forte implication des acteurs du tourisme (ADT/CDT/CRT) et du monde du handicap
- ✓ Mobilisation des acteurs institutionnels dont notamment CCI, organisations professionnelles...
- ✓ Mobilisation des services déconcentrés de l'Etat dont notamment DDT/M...
- ✓ Ville pilote et force de proposition au niveau intercommunal, départemental, régional
- ✓ Elaborer une méthodologie avec outils de pilotage
- ✓ Importance du nombre de sites labellisés Tourisme & Handicap

III.1.2. Le territoire

Ce que dit le Cahier des charges

Le label « Destination pour tous » garantit l'accessibilité d'un territoire délimité porteur d'un projet touristique.

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.

Ce que doit présenter le dossier de candidature

- ✓ le périmètre retenu. Cette délimitation doit être précise et illustrée au moyen de documents cartographiques.
- ✓ La vocation touristique du territoire



Point(s) de vigilance / pré-requis :

Le label vient accompagner le territoire dans la réalisation des objectifs de mise en accessibilité dans le cadre législatif et réglementaire : loi du 11 février 2005 et ordonnance du 26 septembre 2014

- ✓ **le porteur de projet est invité à consulter le site www.accessibilite.gouv.fr.** L'ensemble de la réglementation ainsi que des fiches techniques sont consultables sur ce site.
- ✓ **Pour un territoire dont le périmètre est important, il est conseillé de créer des « poches d'accessibilité »** en développant une offre touristique complète sur des lieux d'excursion ou de séjours réellement adaptés
- ✓ Le périmètre retenu doit être suffisamment significatif pour constituer une destination touristique (une rue ne constitue pas un territoire)
- ✓ A l'inverse, un territoire important doit comporter un certain nombre de relais locaux et l'ensemble de ces relais doit être mis en synergie par le chef de projet



Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :

- ✓ La présentation du périmètre retenu sous forme de carte renforce la lisibilité du projet
- ✓ Territoire, lauréat d'un trophée/Prix consacrant son engagement en faveur d'une société plus inclusive
- ✓ Ville « bien classée » au baromètre APF de l'accessibilité
- ✓ Pilotage à la fois « politique » et « technique » du projet

Exemples de territoires :

- ✓ 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.

III.1.3. Présentation de l'offre touristique accessible (3 axes)

Dans le cadre défini par le Cahier des charges, le dossier doit, d'abord, présenter l'offre accessible dans sa globalité avant de détailler celle-ci dans chacun des 3 axes : à savoir les prestations touristiques (1), les services de la vie quotidienne (2) et les déplacements (3)

Présentation de l'offre accessible globale :

S'agissant de l'offre touristique accessible, ce que dit le Cahier des charges

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...

Ce que doit contenir le dossier de candidature

La présentation de l'offre accessible existante sur le territoire sur chacun des axes suivants:

- ✓ **prestations touristiques** avec au cas particulier du handicap moteur indication du nombre de lits accessibles au regard du nombre total de lits dans l'offre globale,
- ✓ **services de la vie quotidienne,**
- ✓ **déplacements.**

Cette présentation est à faire au moyen :

- ✓ **d'un argumentaire détaillé,**
 - **des 3 grilles d'analyse et exigences relatives aux prestations et services accessibles sur le territoire jointes au Cahier des charges**
 - **et de documents cartographiques permettant de localiser les différentes prestations et moyens de déplacement accessibles ;**

Le dossier de candidature doit contenir :

- ✓ **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 ;
- ✓ **l'avis de la ou des Commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées existantes sur le territoire.**



Point de vigilance / pré-requis :

Les grilles d'évaluations des territoires permettant aux candidats et aux évaluateurs indépendants, choisis par le territoire, de dénombrer les offres et prestations accessibles en matière touristique et de services de la vie quotidienne.



Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :

- ✓ Territoire, lauréat d'un trophée/Prix consacrant son engagement en faveur d'une société plus inclusive
- ✓ Ville « bien classée » au baromètre APF de l'accessibilité
- ✓ Pilotage à la fois « politique » et « technique » du projet

Détail pour chacun des 3 axes de l'offre :

III.1.3.1. 1^{er} axe : Les prestations touristiques – voir grille I du cahier des charges– descriptif des prestations et services accessibles sur le territoire

Que dit le Cahier des charges
<p>Sont concernés les hébergement, la restauration, les équipements et activités culturels de loisirs et les équipements sportifs, espaces et de loisirs.</p> <p>Le territoire doit comporter un panel de ces prestations touristiques permettant d'offrir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, l'opportunité d'un véritable séjour touristique en autonomie sur le territoire.</p> <p>La présentation est à faire à partir de la grille I prestations touristiques.</p>
Ce que doit faire le dossier
<ul style="list-style-type: none"> ✓ mettre en évidence la 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. ✓ recenser l'offre accessible (équipements et activités recensés accessibles sur le territoire) sur la base de la grille I de recensement des prestations et services accessibles sur le territoire : <ul style="list-style-type: none"> • à partir de l'indicateur Tourisme & Handicap (prestations et sites référencés T&H) • en visitant les autres sites (non référencés T&H) pour évaluer leur accessibilité au regard de la réglementation en matière d'accessibilité du cadre bâti. ✓ garantir à la personne handicapée la possibilité d'un choix entre différentes structures adaptées à son handicap : dans chaque sous-catégorie (hébergements, restauration et activités touristiques) le panel de prestations labellisées (Tourisme & Handicap) ou recensées accessibles doit être suffisamment. ✓ préciser relativement à l'hébergement le nombre de lits accessibles pour le handicap moteur au regard du nombre total de lits dans l'offre globale

Points de vigilance / pré-requis :



Les sites référencés Tourisme & Handicap constituent le socle de l'offre accessible mais il faut savoir que le référencement T&H résulte d'une démarche **« volontaire »** d'un prestataire.

- ✓ Le recensement doit permettre d'aller au-delà de ce référencement et identifier les sites accessibles au regard de la réglementation du cadre bâti

la CN est particulièrement attentive à :

- ✓ la diversité de l'offre, à sa complémentarité et à sa permanence durant la saison touristique, quelles que soient les conditions climatiques.
- ✓ L'existence, en fonction du territoire, d'un panel minimum d'hébergement, de restauration et d'activités
- ✓ L'offre doit être, à la fois, représentative du territoire et significative en termes de prestations et services accessibles

Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :



- ✓ La densité de l'offre Tourisme & Handicap constitue un indicateur de l'accessibilité de l'offre touristique du territoire
- ✓ 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.

III.1.3.2. 2^{ème} axe : Les services de la vie quotidienne – voir grilles II. 1 et II. 2 du cahier des charges

II.1- Services de la vie quotidienne : présentation générale
Ce que dit le Cahier des charges
<p>Sont concernés les commerces de proximité, services de soin, d'aide et d'accompagnement, services ouverts au public.</p> <p>Certaines activités doivent être obligatoirement accessibles au jour de la labellisation. Compte tenu des attentes et des besoins des usagers, le label considère que le territoire doit comporter un certain nombre de services et prestations accessibles. Accessibilité rendue « Obligatoire » ou « Recommandée ».</p> <p>La présentation est à faire au moyen de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la grille II-1 « Services de la vie quotidienne » - grille de recensement des services. Elle décrit 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 • la grille II-2 « Catégorie Services de la vie quotidienne » - descriptif des actions à mener. Elle décrit 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 au dépôt du dossier
Ce que doit contenir le dossier
<ul style="list-style-type: none"> ✓ un état des lieux de l'offre existante « Socle de base » sur le périmètre retenu au regard du pré requis du label : O (obligatoire) ce qui est attendu et R ce qui est recommandé par type de prestation ✓ un indicateur de la qualité de l'offre de services de la vie quotidienne sur le territoire en rapportant l'offre accessible sur la totalité de l'offre existante. Cet indicateur est à donner en nombre. ✓ Un indicateur de l'offre accessible pour chacune des 4 familles de handicap ✓ La liste des établissements accessibles

Points de vigilance / pré-requis :

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 de passer un séjour de qualité.

Destination pour tous requiert un « mieux disant »(MD) en termes de services et prestations accessibles :

- ✓ MD qui constitue le socle de base jugé indispensable pour la labellisation du territoire.

Dans ce cadre, le label définit une grille de services dont l'accessibilité est :

- ✓ obligatoire (O) ou recommandée (R)
- ✓ au dépôt du dossier

Le porteur de projet s'engage sur la durée de la labellisation

La CN est particulièrement attentive au regard de la qualité de couverture du territoire proposée pour chaque type de prestation.



Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :

- ✓ Sensibiliser les acteurs locaux (mairie, monde du tourisme, CCI, associations d'usagers, etc.



II.2 - Services de la vie quotidienne : détail par type de prestation de ce qui est attendu au dépôt du dossier
Commerces de proximité
Accessibilité attendue en ce qui concerne :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Commerces alimentaires : une offre permettant de couvrir le territoire. ✓ Equipement de la personne : un ou des magasin(s) de vente ou de location d'équipements spécialisés en fonction de la nature du territoire, de son activité touristique et de sa taille ✓ Santé, culture, loisirs : en nombre suffisant pour couvrir le territoire ✓ Points internet : boutique ou café internet, ou à défaut, de bornes internet en libre-service dans des locaux publics (mairie, office de tourisme, bibliothèque...). ✓ Automobile : station(s)-service permettant de couvrir le territoire
Services de soins, d'aide et d'accompagnement
Ce que doit contenir le dossier
<ul style="list-style-type: none"> ✓ l'accessibilité de cabinets de médecins généralistes et d'infirmiers permettant de couvrir le territoire. ✓ Garantir 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..). ✓ Assurer une sensibilisation du service des urgences hospitalières du territoire (ou à proximité du territoire) à l'accueil des personnes handicapées.
Services ouverts au public
Ce que doit contenir le dossier
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La labellisation Tourisme & Handicap des services de l'office de tourisme/syndicat d'initiative pour les familles de handicap sur lesquelles le territoire candidate (ou démarche de labellisation engagée). ✓ Si le territoire ne comporte pas d'office ou syndicat, un lieu d'information touristique devra être accessible (cheminement, bâtiment et services).



Points de vigilance / pré-requis :

Relativement à la nature des services accessibles que le territoire doit comporter, est obligatoire :

- ✓ **l'Office du tourisme, le syndicat d'initiative, le point d'information ouvert au public**

Assurer une information sur :

- ✓ **la qualité de la couverture en téléphonie, notamment mobile, doit être assurée.**
- ✓ **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**



Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :

- ✓ **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....**
- ✓ **La CN apporte une attention spéciale à 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**

III.1.3.3. 3ème axe : Déplacements et qualité d'usage et de service

les déplacements

Ce que dit le Cahier des charges

Il s'agit des 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

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.

Ce que doit contenir le dossier

Relativement à l'accessibilité du territoire :

- ✓ La possibilité d'y accéder en voiture privée, mais aussi par un autre moyen de transport accessible : train, autocar, avion, taxi, transport à la demande, ambulance...
- ✓ La conformité des équipements aux normes d'accessibilité ou l'engagement dans une démarche de mise en accessibilité,
- ✓ L'information sur les modalités d'accès au territoire doivent être accessible de plusieurs manières dont a minima un site internet et auprès du point d'information

Relativement à la chaîne de déplacement sur place:

- ✓ **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, les établissements du socle de base alimentation, les services publics de base (office de tourisme...) et 1/3 des activités culturelles, sportives et de plein air référencés au dossier de candidature.**
- ✓ 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 services de transport collectif,**
- ✓ **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.**
- ✓ **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.

Une Cartographie :

- ✓ **des bancs qui doivent mettre en évidence la densité de l'équipement sur le territoire**
- ✓ **des sanitaires (accessibles et non accessibles) ouverts au public sur le territoire postulant, en différenciant les sanitaires gratuits de ceux qui sont payants en mettant en évidence l'existence de ces équipements au plus près des activités touristiques principales du territoire et en précisant pour les toilettes ouvertes au public, dépendant d'un ERP, les horaires d'accès au public.**
- ✓ **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)

En ce qui concerne la (ou les) collectivité(s) support(s) du territoire, 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.
- ✓ **leur(s) schéma directeur d'accessibilité des transports publics(SDA) ou communiquer la délibération initiant la démarche.**

Relativement à 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 ;
- ✓ pour rassurer et accompagner les déplacements des personnes déficientes mentales

Relativement aux espaces publics :

- ✓ **les modalités permettant de 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...

Spécificités pour les familles de handicap

Ce que doit contenir le dossier

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 en ce qui concerne:

- ✓ les transports pour les handicaps moteurs, sensoriels et personnes déficientes mentales et psychiques
- ✓ la chaîne de déplacement pour handicaps moteurs, sensoriels et personnes déficientes mentales et psychiques

Points de vigilance-Pré-requis :



- ✓ Les territoires qui, de par leur nature, ne disposeraient majoritairement que d'une offre d'hébergement en périphérie de territoire : doivent assurer obligatoirement une liaison de transports (collectifs ou à la demande) entre le territoire et cette offre d'hébergement périphérique
- ✓ S'agissant des 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.
- ✓ Les éléments de cartographie sont à ajuster 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.
- ✓ Mise à disposition du public à titre gratuit par différents moyens dont a minima un site internet et auprès du point d'information des cartes et autres documents doivent bénéficier d'une mise à jour annuelle et seront mises à disposition du public



Bonne (s) pratique (s) / bon à savoir :

- ✓ 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.
- ✓ Le porteur de projet est invité à consulter la présentation de la DMA effectuée le 4 février 2015 sur le site de la DGE www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme à la rubrique Destination pour tous.

III.1.4. Politique de communication

Ce que dit le Cahier des charges

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...). S'agissant des territoires infra-communaux, la communication des porteurs de projet sur le périmètre labellisé doit être sans ambiguïté.

Ce que doit contenir le dossier (cf. CDC – éléments constitutifs – partie communication)

- ✓ La présentation détaillée des outils de communication envisagés et le calendrier retenu pour leur déploiement Ces outils sont eux-mêmes rendus accessibles aux différents types de handicap pour lesquels le label est demandé
- ✓ L'information sur le lieu de centralisation des éléments d'information : Office de tourisme/Syndicat d'initiative ou lieu d'information touristique existant sur le territoire.
- ✓ **Mise en place d'une méthodologie d'écoute client.**



Points de vigilance / pré-requis

- ✓ La politique de communication sera étudiée avec attention par la commission nationale car le vecteur « communication » est la clef de voute du succès de la destination labellisée et aussi du label
- ✓ La CN est particulièrement attentive l'écoute client proposée par le territoire



Bonne(s) pratique(s) / bon à savoir :

- ✓ Création d'un outil informatique dédié sur le site du territoire
- ✓ Création d'une page « dédiée » au label

III.1.5. Sensibilisation et formation des acteurs engagés dans le projet

Ce que dit le Cahier des charges

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.

Ce que doit contenir le dossier (cf. CDC – éléments constitutifs – partie formation)

La présentation du plan de sensibilisation et de formation des professionnels accueillant des personnes handicapées et du calendrier de mise en œuvre. **Actions en direction :**

- ✓ **des acteurs du tourisme (hébergement/restauration/équipements touristiques) :**
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.
- ✓ **des acteurs du secteur marchand au handicap : a minima sensibilisation** aux besoins et à l'accueil des personnes handicapées, et, s'ils le souhaitent, à des actions de formation plus complètes. Le cas échéant en cas de recours régulier à de la main d'œuvre saisonnière, prévoir des outils spécifiques (guides pratiques, fiches d'accueil...) de sensibilisation de ces personnels.
- ✓ **des chambres de commerce et d'industrie, des associations de personnes handicapées et des services territoriaux des secteurs du tourisme et de la culture pour les associer à ces démarches de sensibilisation et de formation** de l'ensemble de ces professionnels
- ✓ **des personnels des services intervenant sur la voirie et des services de transport collectifs : sensibilisation** aux différents types de handicap et formés sur les aspects techniques de la mise en accessibilité des infrastructures et sur l'utilisation des équipements.

III.1.6. Engagements du territoire à moyen et long terme

Ce que dit le Cahier des charges

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.

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.

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.

Ce que doit contenir le dossier (cf. CDC – éléments constitutifs – partie engagements)

- ✓ l'acte d'engagement signé par chacun des Acteurs locaux partenaires du territoire candidat
- ✓ la présentation des programmations détaillées par catégorie sur les 3 ans de labellisation



Point de vigilance / pré-requis

- ✓ Implication et coordination de l'ensemble des acteurs

Pour information, liste des principaux points faibles observés dans les dossiers de candidatures



Points faibles observés :

- ✓ Les correspondants (chef de projet...) ne sont pas personnalisés
- ✓ Le territoire ne constitue pas véritablement une destination touristique
- ✓ La déclinaison par type de handicap n'est pas suffisamment précisée ou développée
- ✓ L'offre touristique est éparpillée, non cohérente avec le périmètre du territoire, présentée sous forme de catalogue sans cohérence, trop générale sur un secteur d'activité (ex restauration)
- ✓ L'évaluation de l'offre accessible par rapport à l'offre globale n'est pas faite, et soulève des interrogations sur la réalité de l'accessibilité,
- ✓ Absence de calendrier de réalisation et engagements trop généralistes



III.2. Audit de l'accessibilité de l'offre touristique présélectionnée (2ème étape du processus)

Ce que dit le Cahier des charges
<p>Le territoire doit faire auditer l'accessibilité de son offre touristique</p> <p>Les territoires dont la candidature a été jugée recevable sont invités à poursuivre leur démarche en faisant réaliser une évaluation de l'accessibilité de l'offre touristique proposée par un cabinet d'expertise indépendant. Les conclusions de cet audit viennent compléter le dossier de candidature initial. Le coût de cette expertise est à la charge du territoire candidat au label</p> <p>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.</p>
Ce que doit contenir le dossier (cf. CDC – éléments constitutifs – partie audit)
<p>L'évaluation porte au minimum obligatoirement sur les points suivants (cf. CDC audit du territoire):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 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.
Le territoire candidat transmet le rapport d'audit au Gestionnaire.



Point de vigilance / pré-requis

- ✓ La CN peut souhaiter des compléments d'information sur une thématique

IV. RETOUR D'EXPERIENCE PAR JOEL SOLARI, ADJOINT AU MAIRE DE BORDEAUX

La labellisation de Bordeaux en tant que *Destination pour tous* s'inscrit dans un parcours commencé en 2011. A cette date, la ville de Bordeaux avait été sélectionnée avec cinq autres sites en France en tant que site expérimental pour le Label d'Etat "Destination Pour Tous". Forte de cette expérience, la ville de Bordeaux a déposé son dossier de candidature en 2013 et fait réaliser début 2014 par un cabinet d'expertise indépendant une évaluation de l'accessibilité de son offre touristique, après que sa candidature a été jugée recevable par la commission nationale Destination pour tous. En juillet 2014, la ville de Bordeaux a été primée par l'obtention du label DPT pour les handicaps moteur et mental. Le label est attribué pour une durée de 3 ans dans le cadre d'une démarche de progrès : 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.



14 octobre 2014 : devant la mairie de Bordeaux, Joël SOLARI avec notamment la DGE et ATH

Nous vous proposons de découvrir ce qui a motivé cette distinction, et ce pour lequel nous avons œuvré, après un travail intensif qui a mobilisé une équipe de stagiaires en lien avec le Chargé de mission tourisme de la ville, l'Adjoint au Handicap et l'Adjoint au Tourisme.

Les touristes handicapés en général, seuls ou en famille, arrivent par train, avion, bateau de croisière, autocar ou voiture. A l'Office de tourisme, labellisé Tourisme & Handicap, ils pourront trouver de l'hébergement, de la restauration, des loisirs durant leur séjour aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur (temps de pluie ou de découverte). **Comme ils ont des besoins de matériel paramédical et de soins à la personne (infirmiers, auxiliaires de vie, médecins, pharmacies, kinésithérapeutes, dentistes), nous avons identifié tous ces services que nous avons mis en ligne via une application téléchargeable ou consultable sur Internet ou smartphone : <http://tourisme-accessible.bordeaux.fr/>**

Le stationnement des voitures de personnes handicapées est gratuit, même aux places « normales », à condition de bien apposer la Carte Européenne de Stationnement. Le service

public de transport à la demande en porte à porte est possible pour les personnes lourdement handicapées, à condition de prévenir MOBIBUS quinze jours avant le séjour.

http://www.mobibus.fr/WD120AWP/WD120Awp.exe/CONNECT/Serveur_Internet

Le tramway, les bus et les navettes fluviales du transport public sont entièrement accessibles sur Bordeaux. Sur l'application http://www.bordeaux-tourisme.com/images/pdf/guide_handicap.pdf, nous pouvons aussi localiser les musées, les théâtres, les bâtiments du patrimoine, les trois circuits piétonniers labellisés Tourisme et Handicap du parcours UNESCO, les cinémas, les piscines, les parcs et jardins, les visites guidées ... plus le dernier parcours de 4,5 km, labellisé, sur les quais, depuis le Pont Saint Jean jusqu'au Pont levant Jacques Chaban-Delmas.

Notre volonté est que la marque Tourisme & Handicap soit attribuée chaque année à un maximum d'établissements recevant du public (ERP) afin d'augmenter l'offre accessible et surtout d'œuvrer pour développer les autres familles de handicap visuel et auditif en lien avec les services techniques de Bordeaux Métropole ! Nos efforts ont déjà été reconnus : en février la ville a remporté le titre d' "European Best Destination 2015".

Notre but est de démontrer que Bordeaux ne doit pas rester la seule destination labellisée Destination pour tous en Aquitaine. Plus nous pourrons étendre le périmètre vers d'autres destinations voisines, à condition d'une volonté certaine, plus l'offre touristique de notre région s'enrichira et permettra aux personnes handicapées de passer des séjours encore plus agréables en découvrant le patrimoine historique, la gastronomie, le Bassin d'Arcachon, la Dune du Pilat, Saint-Emilion, la citadelle de Blaye, les prestigieux châteaux de vins, les lacs, l'océan, la montagne, et pourquoi pas d'organiser depuis notre région des escapades en Espagne ?

D'où l'intérêt pour tous de candidater à l'obtention de ce label "Destination Pour Tous" qui est un gage de séjours touristiques pour les personnes handicapées à besoins spécifiques en toute autonomie, sans barrières et sans entraves.

<https://www.facebook.com/media/set/?set=a.887091511353226.1073741828.136394656422919&type=1> "



Rue Sainte-Catherine de Bordeaux

V. FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Questions	Réponse type
De qui relève le label Destination pour tous ?	C'est un label d'Etat porté par les ministères en charge des personnes handicapées et du tourisme DESTINATION POUR TOUS a fait l'objet d'un dépôt de marque à l'institut national de la propriété industrielle (INPI)
Quel est l'objectif de Destination pour tous ?	Le label DPT a pour objectif de valoriser un territoire proposant une offre touristique suffisamment conséquente pour constituer une destination de vacances <ul style="list-style-type: none"> • adaptée pour les personnes handicapées • et qui facilite la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire
Qu'apporte le label aux touristes ?	Le label « Destination pour tous » garantit l'accessibilité d'un territoire délimité porteur d'un projet touristique. Dans ce cadre, le territoire garantit une offre touristique variée et de qualité, accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour au moins 2 des 4 familles de handicap (auditif, mental, moteur, visuel) pour lesquelles le territoire candidate.
Qui attribue le label Destination pour tous ?	La commission nationale présidée par les ministères des personnes handicapées et du tourisme est chargée d'examiner les candidatures et de délivrer le label conformément au Cahier des charges.
Le territoire doit-il proposer une offre touristique sur les 4 familles de handicap ?	Non, le label Destination pour tous s'inscrit dans une démarche de progrès. Il est attribué au territoire garantissant une offre touristique accessible au minimum pour au moins 2 des 4 familles de handicap. Pour autant, 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.
Quelle est la durée d'attribution du label ?	Il est délivré pour une durée de 3 ans. A l'issue des trois ans de labellisation, le territoire désireux de conserver le label adresse sa demande au Gestionnaire.
Y-a-t-il déjà des territoires labellisés Destination pour tous ?	Oui, la ville de Bordeaux est la 1 ^{ère} destination labellisée en 2014 au titre du handicap mental et moteur.
Quel est le calendrier du prochain appel à candidature ?	A ce jour, le calendrier du prochain appel à candidatures n'est pas encore arrêté.
Y-a-t-il des subventions de la part de l'Etat ?	Non et il est rappelé que le droit d'utiliser le label est consenti au Territoire et aux Acteurs locaux à titre gratuit.
Y-a-t-il un accompagnement des services de l'Etat auprès des territoires candidats ?	Oui, un accompagnement est mis en place en 2015. Au titre du ministère en charge du tourisme, la Direction générale des entreprises (DGE et services régionaux – DIRECCTE) a décidé d'accompagner les territoires souhaitant s'engager dans le processus de labellisation. La DGE a organisée une journée d'information le 4 février 2015. Les actes de cette journée sont disponibles sur le site : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme
La démarche paraît longue et complexe et nécessite un investissement temporel et financier ?	Le processus d'attribution du label se déroule sur 12 mois. Cela peut paraître important mais l'expérience montre que la démarche nécessite un investissement fort du territoire (pilotage politique et technique) C'est pourquoi, pour aider les territoires la DGE a élaboré le présent guide méthodologique
A qui dois-je envoyer mon dossier de candidature ?	Les dossiers de candidature des territoires sollicitant l'attribution du label sont instruits par le gestionnaire, en l'occurrence l'association ATH, avant d'être soumis à une commission nationale qui délibère sur la recevabilité du projet puis sur l'attribution du label DPT.

VI. RENSEIGNEMENTS ET CONTACTS

La DGE aide et conseille les porteurs de projets de projets. Le cas échéant, cet accompagnement peut prendre la forme d'un déplacement sur site.

Contacts :

Direction générale des entreprises (DGE)

Luc THULLIEZ

Tél : 01 44 97 05 76

Mail : luc.thulliez@finances.gouv.fr

Association Tourisme & Handicaps

43 rue Marx Dormoy

75018 PARIS

Tél : 01 45 55 99 60

Mail : destinationpourtous@sfr.fr

DIRECCTE-Contacts utiles en région : référent Tourisme de votre DIRECCTE :

ALSACE	laurent.mace@direccte.gouv.fr	03 69 20 99 25
AQUITAINE	marielle.mallet@direccte.gouv.fr	05 56 42 74 76
AUVERGNE	delphine.boireau@direccte.gouv.fr	04 73 43 14 54
BASSE NORMANDIE	sylvie.drouet@direccte.gouv.fr	02 31 47 75 32
BOURGOGNE	marie.alloy@direccte.gouv.fr	03 80 76 29 40
BRETAGNE	karine.danjou@direccte.gouv.fr	02 99 12 21 67
CENTRE	michel.marechal@direccte.gouv.fr	02 38 77 69 69
CHAMPAGNE ARDENNE	helene.bertaut@direccte.gouv.fr	03 26 69 92 74
CORSE	marie-francoise.baldacci@direccte.gouv.fr	04 95 23 90 14
FRANCHE COMTE	nathalie.bertin@direccte.gouv.fr	03 81 81 94 51
HAUTE NORMANDIE	valerie.dhome@direccte.gouv.fr	02 35 52 32 02
ILE DE FRANCE	mladen.duspara@direccte.gouv.fr	01 70 96 13 33
LANGUEDOC ROUSSILLON	franc.barreda@direccte.gouv.fr	04 30 63 63 05
LIMOUSIN	laurent.bellot@direccte.gouv.fr	05 55 12 20 19
LORRAINE	chantal.cartau@direccte.gouv.fr	03 54 48 20 34
MIDI PYRENEES	Charles.tosi@direccte.gouv.fr	05 62 89 82 63
NORD PAS DE CALAIS	thomas.vanpeene@direccte.gouv.fr	03 20 97 47 59
PAYS DE LA LOIRE	melanie.le-caloch@direccte.gouv.fr	02 53 46 79 78
PICARDIE	catherine.grandin@direccte.gouv.fr	03 22 22 42 69
POITOU CHARENTE	agnes.mathe@direccte.gouv.fr	05 49 50 20 61
PACA	sophie.gleizes@direccte.gouv.fr	04 86 67 32 79
RHONE ALPES	philippe.neymarc@direccte.gouv.fr	04 26 99 28 00
GUADELOUPE	catherine.romuald@dieccte.gouv.fr	05 90 80 50 77
GUYANE	anne-solenne.henry@dieccte.gouv.fr	05 96 71 15 02
MARTINIQUE	jose.delonnay-belleville@dieccte.gouv.fr	05 96 71 15 41
MAYOTTE	jacques.launay@dieccte.gouv.fr	02 69 61 95 95
REUNION	kathy.delbos@dieccte.gouv.fr	02 62 94 08 00

VII. GLOSSAIRE

1) Relativement au label *Destination pour tous*

Label Destination pour tous (DPT) : marque collective déposée à l'INPI le 21 septembre 2010 par l'État français, Le droit d'usage de la marque est notifié au territoire par la Commission nationale en même temps que la décision favorable définitive de labellisation. Le droit d'utiliser la marque est consenti au territoire et aux acteurs locaux à titre gratuit.

Gestionnaire du label : il s'agit de la structure qui est chargée d'assurer la gestion administrative de la marque.

Règlement d'usage du label : document définissant les conditions et les modalités d'utilisation de la marque par le territoire et les acteurs locaux

Cahier des charges (CDC) du label : document exposant les conditions d'octroi du label DPT disponible sur les sites Internet des ministères (personnes handicapées, tourisme, accessibilité à la Cité) et du gestionnaire.

Commission nationale DPT : commission chargée d'examiner les candidatures et de délivrer le label conformément au CDC. Cette commission, présidée par les ministères des personnes handicapées et du tourisme, est composée de 4 collèges :

- **1^{er} collège :** représentants des administrations concernées :

Ministères en charge des personnes handicapées, du tourisme, de l'accessibilité à la Cité, du sport, de la culture et des collectivités locales.

- **2^{ème} collège :** représentants des personnes handicapées:

APF : Association des paralysés de France

UNAPEI : Union Nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

UNISDA : Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs

CFPSAA : Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes

UNAFAM : Union nationale des amis et familles de malades psychiques

CNRPA : Comité national des retraités et personnes âgées

- **3^{ème} collège :** représentants des territoires et acteurs économiques :

AMF : Association des maires de France

RN2D : Réseau national des destinations départementales

FNCRT : Fédération nationale des comités régionaux du tourisme

OT : Offices de tourisme de France,

CCI France : Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie France

UMIH : Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH).

- **4^{ème} collège :** 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.

Territoire labellisé DPT : zone géographique, telle que définie par le CDC, qui a obtenu une décision favorable par la CN au terme de la procédure de labellisation définie dans le CDC.

Acteurs locaux du territoire : personnes physiques ou morales partenaires du territoire, nommément désignés dans le dossier de candidature ou reconnus par le comité de pilotage local comme partenaires pendant la durée de la labellisation, offrant des prestations accessibles aux personnes handicapées, conformément au Cahier des charges.

2) Divers

CCAPH ou CIAPH. : Commission communale (ou inter communale) d'accessibilité des personnes handicapées

DMA : délégation ministérielle à l'accessibilité (MEEDDE)

DGCS : Direction générale de la cohésion sociale (ministère chargé des personnes handicapées)

ERP : établissements recevant du public

Réglementation « accessibilité » : le cadre réglementaire est défini par la loi du 11 février 2005 et par l'ordonnance 2014-1090 du 26 septembre 2014 et les textes suivants.

VIII. DOCUMENTS UTILES

Les documents du label *Destination pour tous* cités (cahier des charges...) ainsi que le Guide méthodologique sont téléchargeables sur la page DESTINATION POUR TOUS du site des marques nationales du tourisme de la DGE : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme



Le diaporama Voirie et espaces publics présenté par **Éric Alexandre** (de la Délégation ministérielle à l'accessibilité), lors de la journée d'information DPT organisée par la DGE le 4 février 2015, est téléchargeable sur la page précitée DESTINATION POUR TOUS



Les informations relatives à l'accessibilité (cadre réglementaire, Ad'AP...) sont disponibles sur la page Politique de l'accessibilité du site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA) www.accessibilite.gouv.fr

