

Tourisme et handicap : Une marque et un label référence



Tourisme et handicap : Une marque et un label pour s'y retrouver

En France trois grandes marques nationales permettent aujourd'hui d'attester de la qualité d'un site en matière d'accueil touristique : la marque Qualité Tourisme™, la marque Tourisme et Handicap, et le label Destination pour tous. Environ 11 500 établissements sont actuellement porteurs de l'une ou plusieurs de ces marques, qu'il s'agisse d'hébergements, de services de restauration, de lieux de visite, de points d'informations, ou encore d'activités sportives et de loisirs.

La marque Qualité Tourisme™

La reconnaissance apportée par la marque Qualité Tourisme™ n'est pas spécifique au handicap mais donne tout de même des garanties sécurisantes quant à l'accueil et les prestations fournis par l'établissement qui en dispose.

Parmi les critères nécessaires à son obtention : un accueil chaleureux, un personnel attentif, la maîtrise des langues étrangères, des prestations personnalisées, des informations claires et précises, une propreté et un confort assurés, la découverte d'une destination, la prise en compte de l'avis des clientèles (grâce à l'analyse systématique des enquêtes de satisfaction et des réclamations).

Une fois accordée, la marque Qualité Tourisme™ délivrée à un établissement est réévaluée au moins une fois tous les 5 ans à l'occasion d'une « visite mystère ».

La marque Tourisme et Handicap

« Tourisme et handicap » est une marque d'État qui a pour but d'informer les personnes en situation de handicap et leurs proches de manière fiable et objective sur le niveau d'accessibilité des sites et des hébergements touristiques.

Mise en place depuis 2003, elle participe également à la sensibilisation des professionnels du secteur à l'accueil de ces publics et à la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

La marque Tourisme et Handicap se base sur quatre familles de handicaps : auditif, mental,

moteur et visuel. En septembre 2017, environ 5 500 établissements en disposaient, dont 2260 qui l'ont obtenu pour les 4 familles de handicap.

Les critères d'obtention de cette marque correspondent aux exigences de la loi de 2005, mais également à « un mieux disant quant à l'accueil et aux prestations de services ».

Le label Destination pour tous

Dernière en date, la marque d'État « [Destination pour tous](#) » est un label visant à identifier et valoriser les territoires qui proposent « une offre cohérente et globale qui intègre l'accessibilité des sites touristiques, tout en facilitant la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné » (accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement).

Le label Destination pour tous est attribué pour une période de 5 ans. Il concerne les territoires qui, ayant développé l'accessibilité pour au moins deux familles de handicap, s'engagent à élargir leur offre touristique aux autres familles de handicap et à proposer de nouvelles prestations accessibles et de qualité. Les quatre grandes familles de handicap – auditif, mental, moteur et visuel – restent des points de repère essentiels.

La ville de Bordeaux a été la première à recevoir cette reconnaissance en 2014, pour le [handicap mental](#) et le handicap moteur. Deux autres territoires l'ont rejointe depuis le 2 mars 2017 :

– **Amiens** (ville de 130 000 habitants) pour son offre touristique et de services accessibles aux familles de handicap moteur et visuel.

– **Balaruc-les-Bains** (ville de près de 7 000 habitants) pour son offre touristique (*hors les nouveaux Thermes*) et de services accessibles aux familles de handicap auditif et mental.

À noter que le quatrième appel à candidature pour l'obtention du label « Destination pour tous » a été lancé lors du Comité Interministériel du Tourisme (C.I.T) du 19 janvier 2018.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme et www.tourisme-handicaps.org

Source : www.handirect.fr