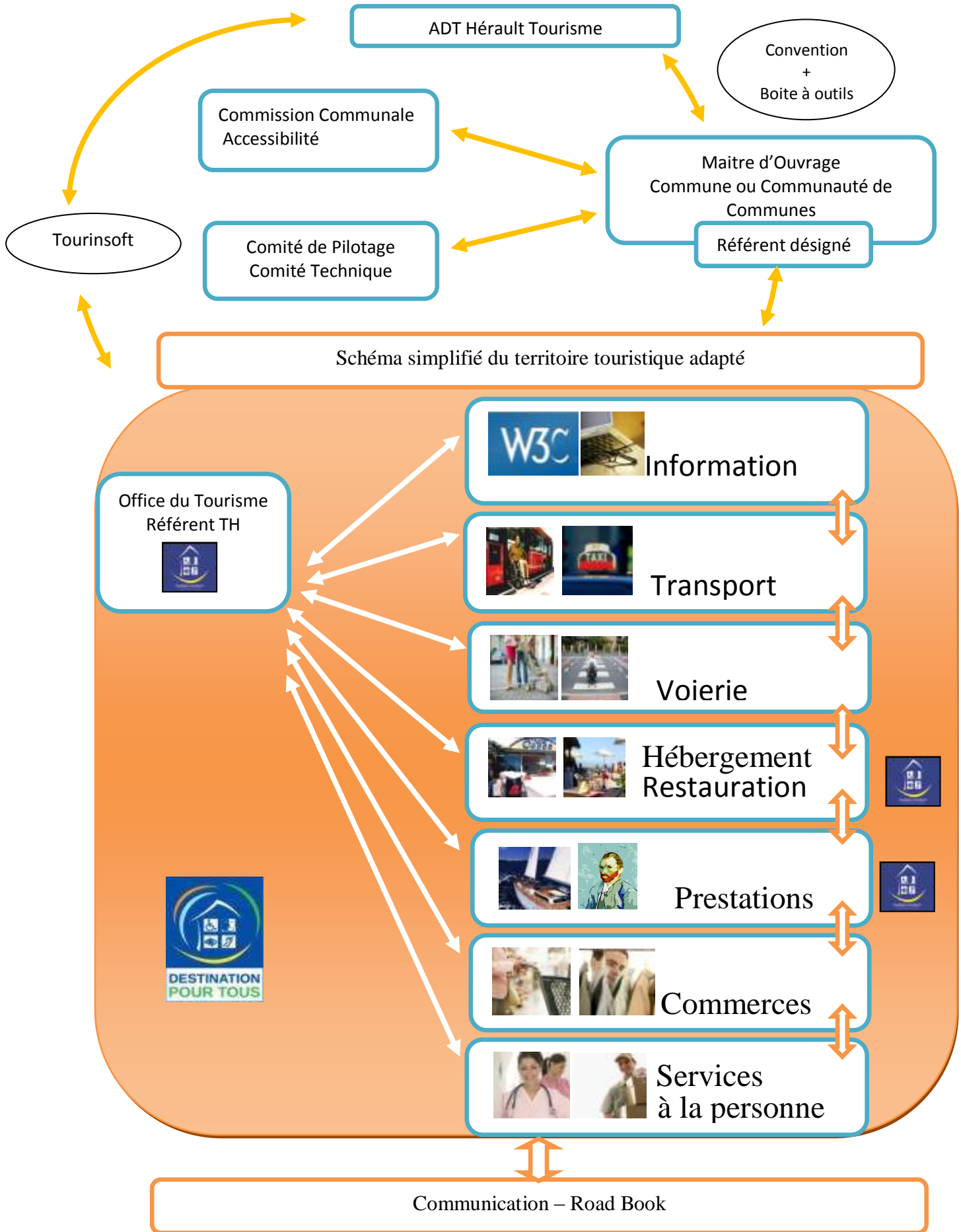




**Démarche de mise en  
œuvre  
Territoire Touristique  
Adapté  
support du label national  
Destination pour tous**

**PROCEDURE  
HERAULT TOURISME**

Mars 2012



## Territoire Touristique Adapté

### Le Contexte

#### Un nouveau cadre juridique :

La loi de Février 2005 Loi sur l'égalité des chances et la citoyenneté des personnes handicapées considère que :

- L'accessibilité doit devenir une approche globale qui fait référence à des populations nombreuses.
- Application à tous les lieux de la vie quotidienne dont le tourisme, les loisirs, transport, les cheminements, les activités, services et commerces...
- Obligation d'emploi des personnes handicapées.

La loi prévoit que toutes les villes et les Etablissements recevant du public seront accessibles aux personnes handicapées en 2015. Mais à l'heure actuelle seulement 20 % sur le territoire national des diagnostics des travaux à effectuer auraient été réalisés.

#### Le nouveau Plan de développement Accessibilité , Tourisme et Handicap

Un nouveau plan de développement Tourisme et Accessibilité des territoires a ainsi été validé en Mars 2010 dans dont l'objectif est de doubler le nombre de sites labellisées à moyen terme et de mieux structurer le développement du label en inscrivant celui ci dans une politique territoriale d'accessibilité incluant les principes de développement durable porté par le Département au travers de l'Agenda 21 .

#### Le concept de Territoire Touristique Adapté :

Malgré les efforts entrepris de favoriser la qualification de l'offre par le label national Tourisme et handicap mené depuis 2001, l'offre existante est éclatée avec peu de garantie de trouver une prestation complète sur le lieu de séjour (transports adaptés, services, commerces, loisirs...).

Au delà de la qualification de l'offre, il faut mettre en place des territoires, stations et villes adaptés.

La construction de ces territoires adaptés passe par l'élaboration de produits touristiques avec une garantie de trouver sur le lieu de séjour une prestation complète pour l'autonomie des usagers (transports adaptés, hébergements, services, commerces, loisirs...). Cette offre doit s'inscrire dans un souci de confort d'usage pour toutes les clientèles afin que les aménagements réalisés profitent à tous dans le cadre de leur vie quotidienne.

Le développement du label est donc un premier palier vers la mise en conformité avec la loi, un réel engagement pour un accueil pour tous mais doit être accompagné d'une structuration de l'offre touristique et

la continuation dans la chaîne globale de déplacement.

#### La clientèle :

Tous types de handicap : moteur, visuel, auditif, mental, mais aussi le handicap temporaire.

#### 40% de la population concernée :

Selon l'INSEE, 12 millions de français souffrent de situation de handicap

5.5 millions de français se déclarent handicapés

3.97 millions de français ont une carte d'invalidité (soit 6.8% de la population)

2.3 millions perçoivent une allocation (soit 4% de la population)

## MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE

### ○ Les conditions préalables pour être territoire éligible

Pour s'inscrire à cette démarche, les communes, stations ou territoires doivent remplir des conditions préalables

- Un périmètre géographique délimité, ayant une vocation touristique et privilégiant la qualité de vie des touristes,
- Portage du projet par une autorité unique, et légitime pouvant fédérer plusieurs autorités et acteurs.

Hérault Tourisme accompagnera prioritairement les sites touristiques à fort potentiel comme les :

- Villes ou stations
- Grands sites du département
- Autres sites structurants offrant une offre de loisirs complète et pouvant être mis en relation avec une offre de restauration et d'hébergement à proximité

### S'appuyer sur :

- Une offre d'hébergements et ou de loisirs repérée accessible et ou labellisée tourisme et handicap (hébergement, restauration, loisirs).
- Un Office de tourisme ayant suivi la formation spécifique à l'accueil de ce public, labellisé Tourisme Handicap et ou engagé dans le processus de labellisation ayant élaboré son guide d'accueil touristique adapté
- L'existence d'une Commission communale d'accessibilité, mise en place soit sur la commune, soit sur le territoire, et ou constituer un Comité de pilotage avec des associations référents de personnes handicapées.
- La réalisation d'un diagnostic Accessibilité et d'un PAVE (plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics)

### Accompagnement Hérault Tourisme :

Une convention d'accompagnement est signée entre Hérault Tourisme et le territoire.

- Assistance Technique et méthodologique auprès de la commune pour la mise en œuvre de la démarche et évaluation des travaux. : voirie, espaces publics, services et prestataires touristiques,
- Appui au montage des dossiers de recherche de financements : Etat, Région, Département.
- Mobilisation et accompagnement des professionnels et des filières
- Mise à disposition d'une boîte à outil méthodologique facilitant la démarche
- Réalisation avec l'OTSI du Road book ( liaison Tourinsoft)
- Promotion ciblée : Accueil presse, site Internet, brochures, animations...en relation avec le ou les offices de tourisme concernés

## LES ETAPES

Dès engagement dans la démarche projet , quatre étapes structurantes suivront

### I Phase de mobilisation des partenaires :

1. Hérault Tourisme présente aux élus du territoire concerné la méthodologie proposée pour déployer la démarche.
2. Le territoire précise le maître d'ouvrage (Communauté de Commune, Mairie, office du tourisme) et désigne un référent en charge du dossier assisté d'un comité technique.
3. Une convention d'accompagnement est signée entre Hérault Tourisme et le territoire.
4. La boîte à outil est communiquée au référent le contenu permettant de lancer la démarche
5. Hérault Tourisme et le maître d'ouvrage organisent et animent une série de rencontres auprès des opérateurs touristiques et commerçants en mobilisant les têtes de réseaux

### II – Phase d'organisation et de structuration de l'offre de séjour et évaluation des aménagements à réaliser (Diagnostic )

#### ➤ **Diagnostic Accueil touristique et des services accessibles :**

- S'appuyer sur les services de l'Office de Tourisme pour Etat des lieux de l'accessibilité :
  - Des hébergements touristiques labellisés tourisme handicap ou repérés accessibles sur le territoire de la commune ou à proximité : Gîtes de France, Clévacances, Bienvenue à la ferme, Accueil Paysan, autres (analyser leur degré d'accessibilité).
  - Des restaurants labellisés TH ou repérés
  - Des commerces et services de proximité ouverts toute l'année (épicerie, bar...).
  - De l'offre de loisirs repérée et ou labellisée.
  - De la documentation spécifique existante ou non pour valoriser l'offre adaptée.

#### ➤ **Diagnostic Espace public, environnement, cadre de vie et mise en relation offre touristique de la commune :**

#### **Repérer et évaluer les conditions d'accès à la commune :**

- Transport publics, gares routières et ou ferroviaires.
- Circulations douces

#### **Repérer et évaluer les conditions Voirie, espaces publics, signalisation et circulation :**

#### **A partir d'un cheminement repéré dans la ville pour favoriser l'accès à cette offre et sa mise en relation et établir un relevé des points à améliorer au niveau de :**

- Cheminements et liaisons entre les hébergements et les sites éloignés.
- Signalisation des établissements labellisés Tourisme Handicap
- Les places de stationnement réservées et ou déposer minutes organisés.

### **III – Phase de validation des scénarii possibles et de définition des priorités d’aménagement avec phasage**

#### **Deux Volets**

##### **1<sup>er</sup> Volet** : Accueil touristique, services, loisirs :

- Plan de développement du label Tourisme handicap sur un périmètre donné (progression des sites labellisés vers les 4 handicaps, poursuite de la labellisation).
- Sensibilisation et accompagnement pour la mise en accessibilité des commerces, services, loisirs, ERP.
- Priorisation pour organiser des circuits de visites.

##### **2<sup>ème</sup> Volet** : Espace public, environnement, cadre de vie et mise en relation offre touristique de la commune (cheminement, parkings...)

- Identification et priorisation des actions à mener dans le périmètre : évaluation des travaux à prévoir, financements possibles.
- Inscription éventuelle dans la politique de contractualisation du territoire avec le CG quand elle existe (communes, communauté de communes ou pays, communautés d’agglomération, département, région).
- Suivi de programmation, vérification et validation des travaux effectués (Comité Technique et commission communale d’accessibilité).

### **IV : Structuration et valorisation de l’offre de séjour globale**

- Organiser l’offre sous forme de circuits ou produits touristiques pour les 4 handicaps : Circuit de découverte pédestre en cœur de ville avec mise en place d’une signalétique adaptée.
- Mise en place d’un plan de communication : documentation spécifique pour valoriser l’offre adaptée, outils techniques (page sonore à télécharger, site web accessible, lettrage agrandi ...).

Territoire

Hérault Tourisme

**Phase 1**

Mise en œuvre

Les préalables :  
Office du tourisme labellisé  
Offre labellisée T & H  
Commission inter communale d'accessibilité  
PAVE réalisé

Le Maitre d'Ouvrage et le référent sont désignés

Comité de Pilotage  
Comité Technique

Signature d'une Convention Hérault  
Tourisme / territoire

Définition d'un périmètre de  
commodité et établissement d'une  
cartographie  
Diagnostic technique du périmètre

Déploiement de la boîte à outils  
Réunions de sensibilisation vers les  
socio professionnels  
Mise en réseau avec les filières  
Mobilisation des réseaux

Présentation d'une feuille de route phasée au COPIL et à la CIA

**Phase 2**

Organisation  
et  
structuration  
du périmètre  
Mise en  
œuvre  
opérationnelle

**Voierie,  
Espaces publics  
Transports :**

- Information et coordination des services
- Evaluer et budgéter travaux de voieries, cheminements et liaison espaces publics.
- Diagnostic ERP IOP/ Labellisation TH

**Prestataires privés  
et vie  
quotidienne.**

- Suivi personnalisé des prestataires CCI, HT, OTSI.
- Liaison de sites à sites (cheminements, équipements).

**Mobiliser les aides existantes :**

- Co financement des diagnostics
- Co financement des travaux (hotels-Restaurant)
- Mobilisation des financements territoriaux (aide au montage du dossier de subvention)
- Dossier de labellisation Tourisme et handicap

Mise à jour et suivi des diagnostic. Coordination de l'action

**Phase 3**

Validation des scénarii  
et des  
priorités  
d'aménagement

**Voierie,  
Espaces publics**

Phasage  
Dépôt du dossier de  
subvention.

**Prestataires privés**

Labellisation TH,  
Inscription offre via  
tourinsoft

- Organisation du road book.
- Présentation en commission de labellisation des dossiers TH
  - Mise en ligne de l'offre Adaptée
  - Suivi des territoires

Création d'une offre de séjour adaptée par le Road Book

Etre reconnu territoire éligible périmètre géographique