

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande

Lundi 22/02/2018

Relevé de décision

Participants :

OT MAUGUIO CARNON	Clémence HERAUD
OT BEZIERS MEDITERRANEE	Marie-Claire THOMAS
OT LODÉVOIS ET LARZAC	Anaïs COQUEMAS
OT LODEVOIS ET LARZAC	Océane DEBERGH
OT CLERMONTAIS	Sophie FERNANDEZ-DUHAMEL
OT FRONTIGNAN	Valérie MUNUERA
OT DU CANAL DU MIDI AU SAINT CHINIAN	NATHALIE JEUNE
OT GRAND ORB	Laure ZARROUK
OT PALAVAS LES FLOTS	Céline GOTTLE
OT PALAVAS LES FLOTS	Giovanna GRIFFO
OT MONTPELLIER MEDITERRANEE METROPOLE	Patricia BONNEFOI
OT LA GRANDE MOTTE	Roxane LAVIALE
OT LA GRANDE MOTTE	Isabelle VIDAL
OT DE SETE	Maguelonne BON
OT LA DOMITIENNE	Diane MASSENAT
OT DU MINERVOIS AU CAROUX EN HAUT-LANGUEDOC	Sylvie GRASTILLEUR
OT CAP D'AGDE MEDITERRANEE	Valérie HEY
DIRECCTE	Géraldine AGUILA
HERAULT TOURISME	Claude BLAHO PONCE
HERAULT TOURISME	Muriel SANZ
HERAULT TOURISME	Lucie VINCENT
CONSEIL DEPARTEMENTAL - Mission tourisme	Bruno SANCHEZ

Accueil des participants et présentation des objectifs de cet atelier par Claude Blaho Poncé, responsable mission Accessibilité, Tourisme et Handicap, Murielle Sanz, labellisatrice T&H et Lucie Vincent, animatrice du réseau des OT.

L'ensemble des participants reconnaît l'intérêt de telles rencontres pour échanger sur les bonnes pratiques, harmoniser les actions et travailler de manière plus collective pour promouvoir la marque Tourisme & Handicap et, pour les territoires concernés, la marque Destination pour tous.

1^{ERE} PARTIE : INFORMATIONS GENERALES ET ACTUALITES

1.1 A retenir
1) Hérault Tourisme proposera l'organisation d'ateliers Tourisme & Handicap selon les points d'actualité (1 à 3/an).
2) 1 dossier d'infos utiles distribué : <ul style="list-style-type: none"> • 1 flyer Hérault sur la nouvelle procédure T&H, • 1 flyer Capeb sur « Ouvrez la porte à tous vos clients », • 1 exemple de registre d'accessibilité, • 1 note explicative sur GMTH, • 1 notice déficience mentale (texte + picto et image), • 1 planche de pictos activités nautiques, • 1 cahier des charges spécifique « espaces d'informations touristiques », • 1 marque page T&H.
3) Une dynamique Destination pour tous et Accueil de tous les publics reconnu : <ul style="list-style-type: none"> - Inscription de cette dynamique + Tourisme social et associatif dans le Schéma régional du tourisme et des loisirs d'Occitanie. Des subventions autour de la mise en accessibilité pour les pros et les territoires peuvent être sollicitées. - Inscription de cette même dynamique dans le SDDT départemental 34 (intervention de Claude Barral, Président d'Hérault Tourisme lors de l'AG de l'UNAT en Décembre 2017).
4) 1 appui technique du service tourisme du Conseil Départemental 34 et de l'architecte conseil en accessibilité Bertrand Mason sur ces questions.

1.2 Présentation T&H, axe filière

- 155 sites labellisés T&H dans l'Hérault, top 5 des départements français fin 2017.
- Une nouvelle procédure informatisée « 100 % en ligne » sur le portail des marques nationales a été déployée en 2017 par la DGE.

1.3 Présentation Accessibilité, axe territoire

- 1 marque Destination pour tous attribuée en Mars 2017 à la station de Balaruc les bains sur le périmètre de la presqu'île pour la déficience auditive et mentale (3 villes en France uniquement : Amiens, Bordeaux et Balaruc les Bains).
- 1 programme départemental Territoire touristique adapté, qui accompagne des territoires volontaires vers l'objectif « Destination pour tous » intégrant : hébergement, loisirs, commerces, services de la vie quotidienne, espace public et voirie sans rupture de cheminement sur une poche d'accessibilité définie. 5 territoires accompagnés dans l'Hérault : Mauguio-Carnon, Colombiers, Frontignan, Lamalou les Bains et Agde à relancer.

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande

Lundi 22/02/2018

Relevé de décision

- 1 application Herault mobility, outil d'aide à la mobilité avec GPS intégré, a été développée en test sur Mauguio-Carnon et Balaruc les Bains. A déployer sur les territoires accompagnés (Colombiers, Agde).
- 1 programme départemental La mer ouverte :
 - ⇒ 1 état des lieux des plages,
 - ⇒ 13 fiches « 1 journée à la plage » avec une réactualisation des données chaque année avec les OT concernés,
 - ⇒ E book activités nautiques (agenda de la Mer), activités labellisées T&H et repérées accessibles. Guide enrichi chaque année
 - ⇒ 4 plages labellisées T&H : La Roquille au Cap d'Agde, Plage du centre à Carnon, du Sarrail à Palavas les Flots, plage du centre à Balaruc les Bains.
 - ⇒ 2 plages sur 4 ont été labellisées Déficience motrice car elles proposent une assistance humaine à la baignade. Les autres proposent bien des équipements de mise à l'eau (tiralo) mais en libre disposition au poste de secours sans une réelle implication des Maitres-nageurs sauveteurs.

Suite à donner :
1) Le service tourisme du Conseil Départemental (Bertrand Mason) finalise un nouveau plan de relance de la « Mer ouverte à tous ». Les questions de l'entretien des cheminements sur sable, notamment ceux des concessions de plage privées, ainsi que de l'implication des Maitres-nageurs sauveteurs seront abordées. Si des réunions par bassin sont organisées, les OT seront associés.
2) Le service tourisme du CD 34 + le service des ports souhaitent entreprendre l'amélioration de la mise en accessibilité des ports maritimes, fluviaux + haltes fluviales (port fluvial de Colombiers, Capestang et Poilhes, Frontignan, Mauguio-Carnon ...)
3) Hérault tourisme propose de poursuivre la progression de la labellisation des plages pour les déficiences mentales, auditives. A ce titre 2 plages paraissent aptes : Frontignan, plage du centre de Valras Plage.
4) Hérault tourisme sollicitera en Avril les OT pour la réactualisation du contenu des 13 fiches 1 journée à la plage par OT + intégration d'1 fiche sur Vendres.

1.4 Présentation de la stratégie marketing d'Hérault tourisme

Cette stratégie pour promouvoir la marque T&H repose sur :

1 portail Grand Public : <http://www.herault-tourisme.com/tourisme-handicap-76-1.html>

- 1 entrée Tourisme & Handicap où l'on retrouve les rubriques séjourner, bouger, déguster, la mer ouverte à tous
- Des documents en téléchargement :
 - ❖ 1 e-book Tourisme & Handicap en dynamique + Mer Ouverte à Tous
 - ❖ Un e-marketing dédié : e-news – 3/an
 - ❖ 1 application numérique : Hérault Mobility
 - ❖ présence sur les réseaux sociaux : Facebook
 - ❖ site pro : données règlementaires et utiles

Suite à donner :
1) Hérault Tourisme étudiera la création d'1 rubrique OT labellisés T&H
2) Hérault Tourisme intégrera pour la saison 2018 en téléchargement les 15 guides d'accueil adaptés des OT labellisé T&H

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande
 Lundi 22/02/2018
 Relevé de décision

1.5 Point d'actualité

Obligations légales : le Registre d'accessibilité

Depuis le 22 octobre 2017, les ERP doivent mettre à la disposition du public un registre public d'accessibilité. Il fait suite au dépôt d'un agenda d'accessibilité programmé, dit Ad'AP, programmant sur 3/5/9 ans les travaux d'accessibilité. Il contient :

- La liste des prestations proposées par l'établissement
- La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes en situation de handicap (bilan d'avancement de l'Ad'AP, notices d'accessibilité de l'ERP, maintenance des équipements)
- La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes en situation de handicap.

Il doit être mis à disposition de l'ensemble du public et tenu régulièrement à jour (point d'accueil, site internet).

<u>Suite à donner :</u>
1) L'obligation pour chaque OT de constituer ce registre d'accessibilité. A laisser en consultation à l'accueil et en téléchargement sur le site internet de l'OT.

Pack Capeb «Ouvrez la porte à tous vos clients»

Le label Handibat est une marque de la CAPEB, marque collective simple destinée aux professionnels du bâtiment qui ont satisfait à des critères objectifs de capacités professionnelles. Il justifie de la compétence d'un représentant ou d'un salarié de l'entreprise pour identifier les possibilités d'adaptabilité du bâti, informer le client sur la réglementation et les possibilités de financement des travaux, (1 repertoire des artisans Handibat mis à jour chaque année <https://www.handibat.info/>). Hérault Tourisme, le Conseil Départemental de l'Hérault et la CAPEB ont donc déployé une offre globale de services « Ouvrez la porte à tous vos clients » permettant, avec un nombre d'interlocuteurs coordonnés entre eux, de proposer :

- Diagnostic : Un diagnostic d'accessibilité de votre équipement, par un diagnostiqueur HandiDiag
- Devis et travaux : Des devis et travaux conformes aux prescriptions règlementaires assurés par des entreprises labellisées et/ou orientation du client vers d'autres professionnels pour définir au mieux les travaux et aménagements <http://www.capeb-herault.fr/les-reseaux-dentreprises/>
- Financement : un financement sans caution personnelle du dirigeant jusqu'à 60 000€ auprès du réseau Banque Populaire
- La reconnaissance de l'investissement par la certification ou la labellisation Tourisme Handicap
- La valorisation de l'accessibilité de votre équipement : Dès l'attribution de la marque Tourisme Handicap, l'établissement est référencé sur le portail des marques nationales <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>, le site internet d'Hérault tourisme www.herault-tourisme.com

<u>Suite à donner :</u>
1) Les OT peuvent solliciter Hérault Tourisme et la Capeb pour présenter cette opportunité aux pros des territoires (en prévision, Capestang, Colombiers, Frontignan)
2) Hérault Tourisme transmettra le répertoire Handibat 2018 pour connaître les artisans labellisés par territoire et par type d'activités.

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande
 Lundi 22/02/2018
 Relevé de décision

1.6 Promotion de l'offre marquée T&H :

- Avril 2018, mois de l'accessibilité

Les Journées nationales Tourisme & Handicap qui se déroulaient chaque année sur 1 week-end vont en 2018 s'organiser autour **d'1 mois de l'accessibilité**. Chaque site labellisé peut participer sur son territoire à cette opération en proposant : porte ouverte, dégustation, apéritif de bienvenue, manifestation diverse.

L'OT de Béziers Méditerranée témoigne de son implication en 2017 avec la mise en place de 2 circuits découverte qui ont connu un réel succès. 1 dossier de presse a été élaboré par Hérault Tourisme + émissions radios et post Facebook.

Suite à donner
1) Mois de l'accessibilité - Chaque OT peut relayer ce mois de l'accessibilité - Hérault Tourisme élaborera un dossier de presse 2018 + supports de communication (post FB, radios...) - Hérault Tourisme propose d'organiser 1 reportage photo sur des sites majeurs marqués T&H en lien avec les thématiques du Schéma : grands sites, nautisme et fluvial, culture, oenotourisme. Un pré programme sera élaboré sur 2/3 jours, selon les lieux sélectionnés, les OT seront sollicités pour s'associer à ce reportage et valoriser leur offre (coût à partager : entrées sites payants, déjeuners, nuit d'hôtels...)
2) Hérault Tourisme et les OT se disent prêts à mobiliser des personnages clés héraultais comme les champions Handisport pour mieux promouvoir les activités adaptés (judo à Frontignan, ski nautique à Sète ...). Proposer des interviews à relayer sur youtube...
3) Hérault Tourisme éditera 1 flyer grand public sur l'offre T&H + e flyer
4) Hérault Tourisme propose qu'en 2019, un éductour T&H puisse être organisé pour mieux connaître l'offre et associer les évaluateurs T&H associatifs.

- Présentation de l'e - book T&H en dynamique via Tourinsoft

Depuis 2 ans, le [e book T&H](#) est réalisé en dynamique et sa mise à jour est automatique

Suite à donner
1) Hérault Tourisme étudiera la création de 8 sous brochures territorialisés T&H via Tourinsoft pour présenter l'offre T&H. Ces brochures conforteront le guide d'accueil adapté qui lui est obligatoire pour obtenir la marque T&H et qui contient des informations plus larges.
2) A terme utiliser le bordereau itinéraire de Tourinsoft pour réaliser un circuit T&H comprenant : activité, restaurant et hébergement

- Exemple de support de communication adaptée déficience mentale et auditive : Plan Facile à lire et à comprendre de Balaruc les Bains

Suite à donner
1) HT accompagnera les territoires « Destination Pour Tous » dans la réalisation d'un plan de la station en FALC : Colombiers, Frontignan, Mauguio-Canon
2) A terme chaque OT labellisé T&H devrait disposer de ce type de support

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande

Lundi 22/02/2018

Relevé de décision

2^{EME} PARTIE : LA PROCEDURE GMTH

Géraldine Aguila, DIRECTE Occitanie, en charge de la commission territoriale d'attribution de la marque T&H présente le portail des marques nationales : <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap>

Il comprend les 3 marques d'Etat : Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap et Destination pour tous. La rubrique T&H est structurée en :

- 1 **partie grand public** où se retrouvent les infos utiles, les différents cahiers des charges T&H, le règlement d'usage + les cahiers illustrés, la charte graphique.
- 1 **partie privée de gestion** proprement dite de la marque T&H. Cette partie privée concerne les administrateurs de la marque (DGE, DIRECTE et les ADT/CDT).

Chaque professionnel doit s'inscrire obligatoirement sur le portail des marques (ouverture d'un compte + mot de passe) pour toute demande d'obtention de la marque et ou de renouvellement de la marque.

Suite à donner :
1) Hérault Tourisme lance un nouveau plan d'accompagnement des pros pour l'inscription sur le portail des marques nationales via les évaluateurs associatifs Tourisme & Handicap.
2) Hérault Tourisme propose d'associer les référents T&H des OT pour une meilleure remontée des informations sur les pros aptes à être labellisés T&H sur leurs territoires respectifs.
3) Chaque OT relayera la procédure GMTH auprès de ses adhérents (fiche type distribuée).

3^{eme} PARTIE : AMELIORATION DU GUIDE DE L'OFFRE ADAPTEE DE CHAQUE OT MARQUE T&H

L'association Roule nature, Jacky Lapalud et Roger Boudon, rappelle les consignes de la marque T&H sur la réalisation de ce guide.

Celui-ci doit recenser l'offre touristique locale adaptée. Ce recensement est obligatoire pour l'obtention de la marque T&H par les OT. Il comprend :

- les prestations marquées,
- les services publics adaptés (poste, mairie, toilettes...),
- les transports,
- les commerces,
- les itinéraires piétons sonorisés et places de stationnement adaptées,
- ainsi que les contacts avec des associations représentant les personnes en situation de handicap.

L'ensemble de ces informations est régulièrement actualisé.

Atelier Tourisme & Handicap des OT marqués T&H ou en demande

Lundi 22/02/2018

Relevé de décision

Rédigé en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), proposé en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe + pictos en français simplifié, bannir les propositions, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton-caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations...).

Pour mieux répondre aux consignes de la marque, certains guides 2018 dont ceux du Grand Orb et d'Hérault Méditerranée sont analysés.

On observe une hétérogénéité de ces guides (édito ou non, sommaire, pagination, carte de situation, faible utilisation des pictos ...).

Il est proposé d'harmoniser les 15 guides héraultais existants en suivant une maquette similaire :

- 1ère et dernière de couverture chartée : HT /OT
- 1 page de garde et ou édito
- 1 sommaire paginée + pictos
- 1 légende
- 1 plan du territoire + 1 plan de la station (à terme 1 plan en Facile à lire et à comprendre de type Balaruc les Bains)
- Accès au territoire – places de parking
- Les services de la vie quotidienne
- Les hébergements
- La restauration
- Les loisirs
- Les infos utiles + contacts avec les associations représentant les personnes en situation de handicap

<u>Suite à donner :</u>
<p><u>Guide 2018</u></p> <p>1) Chaque OT réactualisera pour la saison 2018 son guide d'accueil. Les OT peuvent solliciter Hérault Tourisme pour avis et conseil + 1 ère et dernière page uniformisées avec les logos respectifs OT + HT</p>
<p><u>Pictos à utiliser</u></p> <p>2) Hérault Tourisme transmettra les planches de pictogrammes à utiliser. 3) Chaque OT disposant de pictos spécifiques les enverra à Hérault Tourisme 4) A terme, une banque commune de pictos sera réalisée et diffusée</p>
<p><u>Tourinsoft</u></p> <p>5) Hérault Tourisme étudiera pour 2019 la possibilité de saisir les données de ce guide dans la base de données Tourinsoft pour une réactualisation facilitée de celui-ci (création d'un onglet Accessibilité)</p>