



# La démarche de projet

## Territoire touristique adapté

### Support du label Destination pour tous.



Agence de Développement Touristique  
Maison du Tourisme, av. des Moulins, 34184 Montpellier Cedex 4  
Tél. : +33 (0) 4 67 67 71 71

[www.herault-tourisme.com](http://www.herault-tourisme.com)



# Le concept de Territoires Touristiques Adaptés

## Un Constat :

Une offre Tourisme Handicap éclatée : peu de garantie de trouver une prestation complète sur le lieu de séjour (transports adaptés, services, commerces, loisirs...).

## Un objectif :

Impulser une démarche globale de confort d'usage pour tous à l'échelle de micros territoires en vue de développer et structurer une offre complète et d'en faciliter la mise en marché.

## Une volonté :

Un axe fort du Schéma Départemental du Tourisme et des Loisirs.

# Les grands principes

- les accès au territoire (gare, transport publics).
- des prestations touristiques labellisées « Tourisme & Handicap » (offices du tourisme, hébergements, restaurations, sites, loisirs...), complétés par le repérage de services de proximité adaptés (boulangerie, pharmacie...).
- des services de base de la vie quotidienne.
- un ou des cheminement (s) adapté (s), condition sine qua non pour que les personnes handicapées vivent pleinement leurs loisirs ou leurs vacances.

# Un projet Hérault Tourisme avec 5 destinations

- Définition d'un cadre méthodologique intégrant les principes du nouveau label Destination pour tous.
- Action de mobilisation de 5 territoires répondant aux principales conditions préalables.
- Lancement d'un appel d'offres pour une mission d'assistance auprès des territoires candidats.
- Mise en place d'une série de mesures d'accompagnement.
- Un travail en mode projet.

## **Les 5 destinations :**

- 1 Station thermale : Balaruc les Bains
- 2 Stations du littoral : Carnon et Palavas les Flots
- 1 Opération Grand Site : St Guilhem Vallée de l'Hérault
- 1 Ville : Montpellier

# Un marché en émergence

■ en 2010 :

déficiences motrices : 13,4 %

déficiences sensorielles : 11,4 %

déficiences organiques : 9,8 %

déficiences intellectuelles ou mentales : 6,6 %

■ en 2010 : 30 % de la population française a eu plus de 60 ans

■ en 2030 : les plus de 65 ans doubleront et les plus de 85 ans tripleront, et parmi eux, plus de 40 % seront déficients ou handicapés

## LES CHIFFRES DU HANDICAP



**650 millions**

de personnes en situation de handicap dans le monde.



**50 millions** de personnes en situation de handicap en Europe.



**8 millions** de personnes (soit 13,4% de la population française) déclarent une ou plusieurs déficiences motrices.



**4 millions** de personnes déficientes mentales en France.



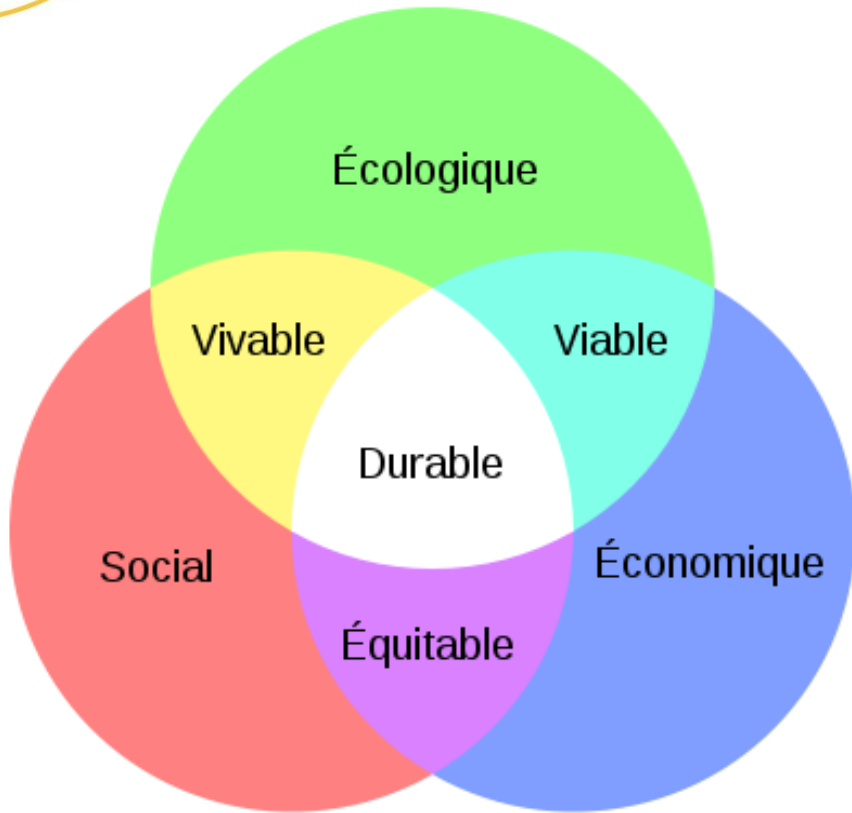
**3,1 millions** de personnes déficientes auditives en France.



**4 millions** de personnes déficientes visuelles en France.

*Chiffres auxquels il faut ajouter les publics concernés par l'accessibilité: les personnes âgées, les blessés temporaires, les parents avec poussette, les femmes enceintes, les voyageurs avec de lourds bagages...*

# Un enjeu du Développement Durable



- Touristique
- Economique
- Social
- Urbanistique

Une nouvelle façon d'entreprendre et d'organiser  
la destination touristique autour de la Qualité d'usage

# De l'accessibilité à la Qualité d'usage pour tous

- Si l'on englobe tous les types de handicap, 40% de la population est touchée par un handicap permanent ou temporaire.
- Ainsi les aménagements réalisés dans le cadre de l'accessibilité de la voirie, du cadre bâti et des espaces publics touchent une grande partie de la population et améliore le cadre de vie pour tous.





## 4 Critères préalables pour accéder à la démarche

- Posséder un office du tourisme labellisé tourisme et handicap ou en cours de labellisation, et ayant suivi la formation spécifique à l'accueil du public en situation de handicap.
- Avoir créer une commission communale d'accessibilité.
- Réalisation d'un PAVE sur le territoire (plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics).
- Posséder une offre d'hébergements et/ou de loisirs repérés accessibles et/ou labellisés Tourisme et Handicap.



# Pour 2011 , un accompagnement dédié par Hérault Tourisme ...

- La mise à disposition d'une boîte à outils pédagogique et méthodologique ( fiches pédagogiques , outils de pilotage, réglementation).
- 5 journées d'accompagnements de terrain du bureau d'études Mission Tourisme.
- Un suivi personnalisé de proximité.
- Déroulement de demi-journées techniques pour évaluer le degré d'accessibilité du périmètre envisagé (Cap Horizon).
- Animation de réunion de sensibilisation auprès des socioprofessionnels en présence d'Hérault Tourisme.
- La mobilisation et la mise en réseau des partenaires locaux : CCI , UMIH , Filières professionnelles , commission communale pour l'accessibilité ...

**FICHE AUTODIAGNOSTIC ACCESSIBILITE****CONTACT**

Nom du commerce	_____
Activité principale	_____
Nom de la société	_____
Nom du gérant	_____
Adresse	_____
Code Postal	_____
Téléphone	_____
Site internet	_____
Horaires d'ouverture	_____
Période d'ouverture	_____

à l'année -  En saison du : \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

**PRESENTATION DETAILLEE DE L'ACTIVITE**

Type de produits, gamme de prix, spécialités : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**ACCESSIBILITE**

- Station de bus la plus proche \_\_\_\_\_  Votre rue est piétonne
- Présence d'un stationnement GIC GIG à proximité : (indiquer la distance) : \_\_\_\_\_
- Obstacle pour arriver jusqu'au commerce (sol meuble, trottoir inadapté) : \_\_\_\_\_

**VITRINE / ENSEIGNE**

- Présence d'une enseigne  Lumineuse  Facilement lisible  Présentant un pictogramme
- La vitrine présente les prestations de manière écrite en caractères contrastés

**ACCES A L'EQUIPEMENT**

- Plain-pied  Rampe  Ascenseur  Ressaut <20cm  1 marche (indiquer la hauteur)
- Type de porte : largeur : \_\_\_\_\_ cm  Automatique  Manuelle (ouverture et système de poignée facile)

**INTERIEUR**

- Eclairage  Spot  Banque d'accueil abaissée < 80 cm  Présence d'assises (fauteuil, banc ou chaise)
- Etiquetage et affichage des tarifs en police de caractère adaptée (minimum arial 14')
- Cheminement aisé à l'intérieur du magasin (largeur <90, espace de giration)
- Présence d'une cabine d'essayage si oui  adaptée (dimension 150cmx150 cm, passage 90 cm)
- Présence de sanitaires, si oui  adaptés  Absence d'éléments constructifs d'une hauteur < 2.20 m
- Absence de marche  Ensemble du magasin accessible

**SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

- Sensibilisation des équipes et saisonniers

**INFORMATIONS/ PRECISIONS**


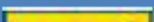
\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

LA BOITE A OUTILS		FICHER	DOSSIER
	Lexique	<a href="#">0</a>	
	Lienr utile	<a href="#">0</a>	
	Les partenaires d'Hérault Tourisme	<a href="#">0</a>	
<b>Axe 1 : Aménagement d'espaces publics, voiries et espaces naturels</b>			
<b>A1</b>	1	Accessibilité des plages	<a href="#">0</a>
	2	La commission communale d'accessibilité (ou intercommunale)	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	3	Pave	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	4	L'accessibilité des sites naturels	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	5	Le Schéma Directeur d'Aménagement	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
<b>Axe 2 : Aménagements des sites ou espaces touristiques</b>			
<b>A2</b>	1	Les produits touristiques	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	2	L'accessibilité des sites culturels	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
<b>Axe 3 : Acquisition de matériels et adaptation des prestations touristiques</b>			
<b>A3</b>	1	Aides financières du CG 34	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	2	Le label tourisme et handicap et les étapes de la labellisation	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
<b>Axe 4 : Accompagnement et professionnalisation des acteurs</b>			
<b>A4</b>	1	Courrier type pour têtes de réseaux (UMIH, FNAIM...)	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	2	Dossier mise en accessibilité des commerces (CNISAM)	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	3	Fiche autodiagnostic commerces	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	4	Fiche autodiagnostic restaurants	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	5	Fiche autodiagnostic soins	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	6	Sensibilisation aux types de handicap	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	7	Ordre du jour type pour une réunion de sensibilisation des professionnels	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
	8	Courrier type à adresser aux commerçants	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
<b>Axe 5 : promotion / communication</b>			
<b>A5</b>	1	Un site internet accessible	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
<b>Axe 6 : Animation</b>			
<b>A6</b>	1	Le comité de pilotage	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
		<b>Cahier des charges tourisme et handicap</b>	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>
		<b>Cahier des charges Destination pour tous</b>	<a href="#">0</a> <a href="#">0</a>

<b>A5 -02</b>	<b>DEMARCHE DE TERRITOIRE ADAPTE / DESTINATION POUR TOUS</b>
<b>Fiche Thématique</b>	<b>Un site internet accessible</b>

La question de l'accessibilité d'un site web doit se poser au moment de la conception du site, ou de sa refonte. Ce travail technique est à mener dans la phase de conception du site Web ainsi qu'à garder durablement effectif dans la maintenance du site et les choix d'évolution.

Présentation des usages et adaptations informatiques

<b>Pictogramme</b>	<b>Type d'handicap</b>	<b>Type de matériel utilisé</b>
	Handicap visuel	Logiciel de grossissement de caractère Différents claviers de raccourcis selon les logiciels Lecteurs d'écran Plages brailles Synthèse vocale
		Webcam



# Un accompagnement financier à mobiliser

- Le Conseil Général aide les projets de développement touristique :
- Privés : hébergement, restauration, loisirs. Diagnostics d'accessibilité pour les hôtels –restaurants aides à la modernisation et à l'adaptation...
- Publics : aménagement, requalification. Elles portent sur l'attractivité, la valorisation, la requalification des territoires et leurs ressources.
- Possibilité de Fonds de modernisation pour les commerces type Fisac sur certains territoires .

# Les étapes de mise en œuvre sur les territoires

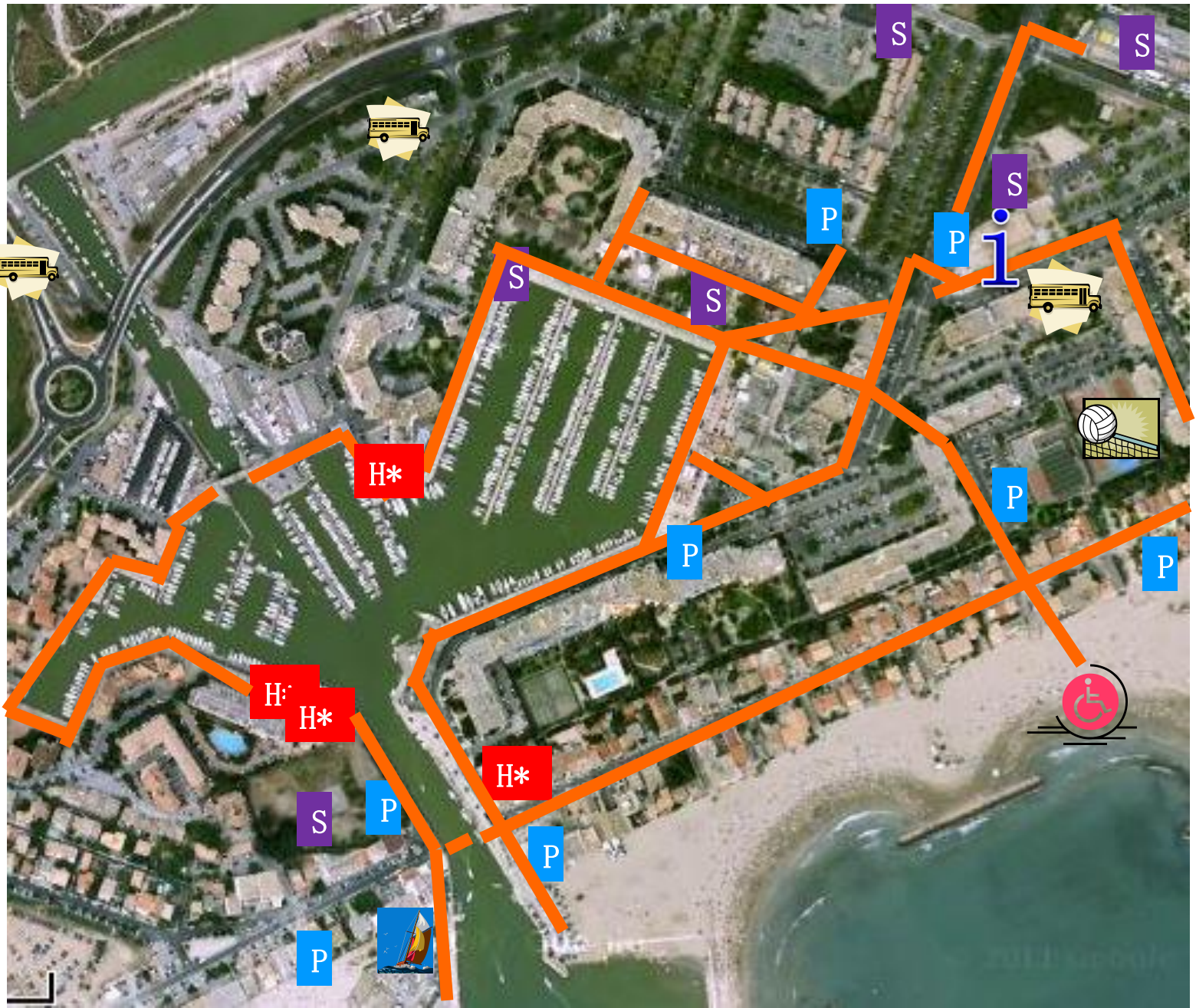
## 1) Les outils de gouvernance ...

- Création d'un comité de pilotage institutionnel :
  - Elus, DGS, Services Techniques, Directeur OT...
- Création d'un comité de pilotage technique :
  - CCI, DIRECCTE, DDTM, Associations représentatives, club des hôteliers, le comité de liaison...
- Désignation des référents dans les différents services pour un suivi technique
- Coordonner la mise en œuvre de manière transversale

## 2) La définition de la poche d'accessibilité...

- Définir au minimum 2 types de handicaps à couvrir, 4 pour 2015.
- Formaliser le périmètre d'accessibilité et le pré diagnostic de l'offre envisagé.
- Construire un plan de l'offre du territoire et positionner les points clés : accès , transports, hébergement, restauration, loisirs, commerces et services pour un séjour en toute autonomie.





### Grille « Prestations touristiques »

Type de prestation	Typologie	Nombre de structures		Offre labellisée Tourisme et Handicap	Famille de handicap concernée				Noms Etablissements
		Catégorie	Offre existante		moteur	visuel	auditif	cognitif	
HEBERGEMENT	Hôtel de tourisme	étoile	0						
		étoiles	7	Labellisé Audit en cours Audit en cours		X X X	X X X	X X X	Ibis Neptune Arcadius
		3 étoiles	1	Audit en cours	X	X	X	X	Mercure
		et étoiles	0						
	Hôtel non classé	non classé	2						
	Résidence de tourisme	étoile	0						
		étoiles	1		X				Odalys
		3 étoiles et étoiles	0 0						
	Résidence hôtelière et autre hébergement apparenté	Non classé	1						
	Camping et parc résidentiel de loisirs	étoile							
		étoiles	2	Audit en cours	X	X			Pech d'Ay Chemin des Bains
		3 étoiles	2	Audit en cours Audit en cours	X X	X X			Les Vignes Le Padre
		et étoiles							

### 3) Un suivi des points réglementaires à respecter sur le périmètre

- Un point sur les dispositions minimales à mettre en œuvre dans les Etablissements Recevant du Public (ERP), pour assurer leur accessibilité aux personnes handicapées en lien avec la commission communales pour l'accessibilité .
- Un point concernant l'état des lieux des locaux des ERP du 1er groupe et pour les établissements de 5ème catégorie.

A savoir , le code de la construction et de l'habitation (article R111-19-9) impose la réalisation d'un diagnostic de conformité pour les ERP de catégorie 1 à 4 dont le permis de construire est antérieur au 1er janvier 2007.

Ce diagnostic doit être effectué avant le 1er janvier 2010 (établissements de catégorie 1 et 2; et établissements de catégorie 3 et 4 appartenant à l'état ou à ses établissements publics ou dont l'état assure contractuellement la charge de propriété) ou avant le 1er janvier 2011 pour les autres établissements classés en 3ème et 4ème catégorie.

SDA	Agglomération, département... avant le 11/02/2008	Schéma directeur d'accessibilité
Pave	Commune avant le 22/12/2009	Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics
Diagnostics ERP IOP	Propriétaire avant le 01/01/2010 et 01/01/2011	
CCA	Commune de > 5000 habitants	Commission communale pour l'accessibilité
PDU	Agglomération > 100,000 habitants	Plan de déplacement urbain

## 4) La sensibilisation et l'animation de la démarche

- Sensibiliser les professionnels du tourisme et signature d'une Charte d'engagement pour l'accueil de tous les publics.
- Mise en place d'un programme de formation et de sensibilisation à l'accueil de ce public.
- Prévoir un plan de signalisation dans le périmètre concerné.
- Mise en place d'outils de gestion et de communication de l'information sur le territoire ( base de données , site internet adapté , brochures...)



# Le rendu final

- Les éléments de constitution de l'offre (support grille prestations touristiques du label national).
- Les éléments de constitution des services de la vie quotidienne (idem).
- Les éléments de la chaîne du déplacement (transports , cheminement d'un point à l'autre , espaces publics et voirie).
- Prévisionnel des aménagements des sites ou espaces touristiques.
- Prévisionnel d'achat de matériels et adaptation des prestations touristiques.
- La finalisation d'un Road Book ou carnet de voyages avec localisation et description par rue de l'ensemble des prestations
- Accompagnement et professionnalisation des acteurs.
- Elaboration des outils de suivi et d'évaluation.



HANDICAP		ACTIVITE	ACTIVITE	HANDICAP
			VINS SPIRUTIEUX CELLIER DES CIGALES	
		AGENCE IMMOBILIERE THAU IMMO	BOITE A LETTRE	
			BOULANGERIE LE PANIOL	
Rue République				Rue République
		TABAC PRESSE	BANQUE CREDIT AGRICOLE	

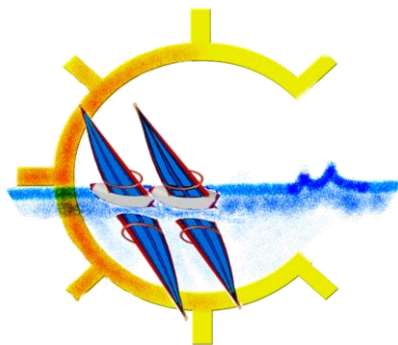
# Merci pour votre attention



[cblahoponce@herault-tourisme.com](mailto:cblahoponce@herault-tourisme.com)



[contact@missiontourisme.com](mailto:contact@missiontourisme.com)  
[www.missiontourisme.com](http://www.missiontourisme.com)



[cap.horizon2@free.fr](mailto:cap.horizon2@free.fr)