



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

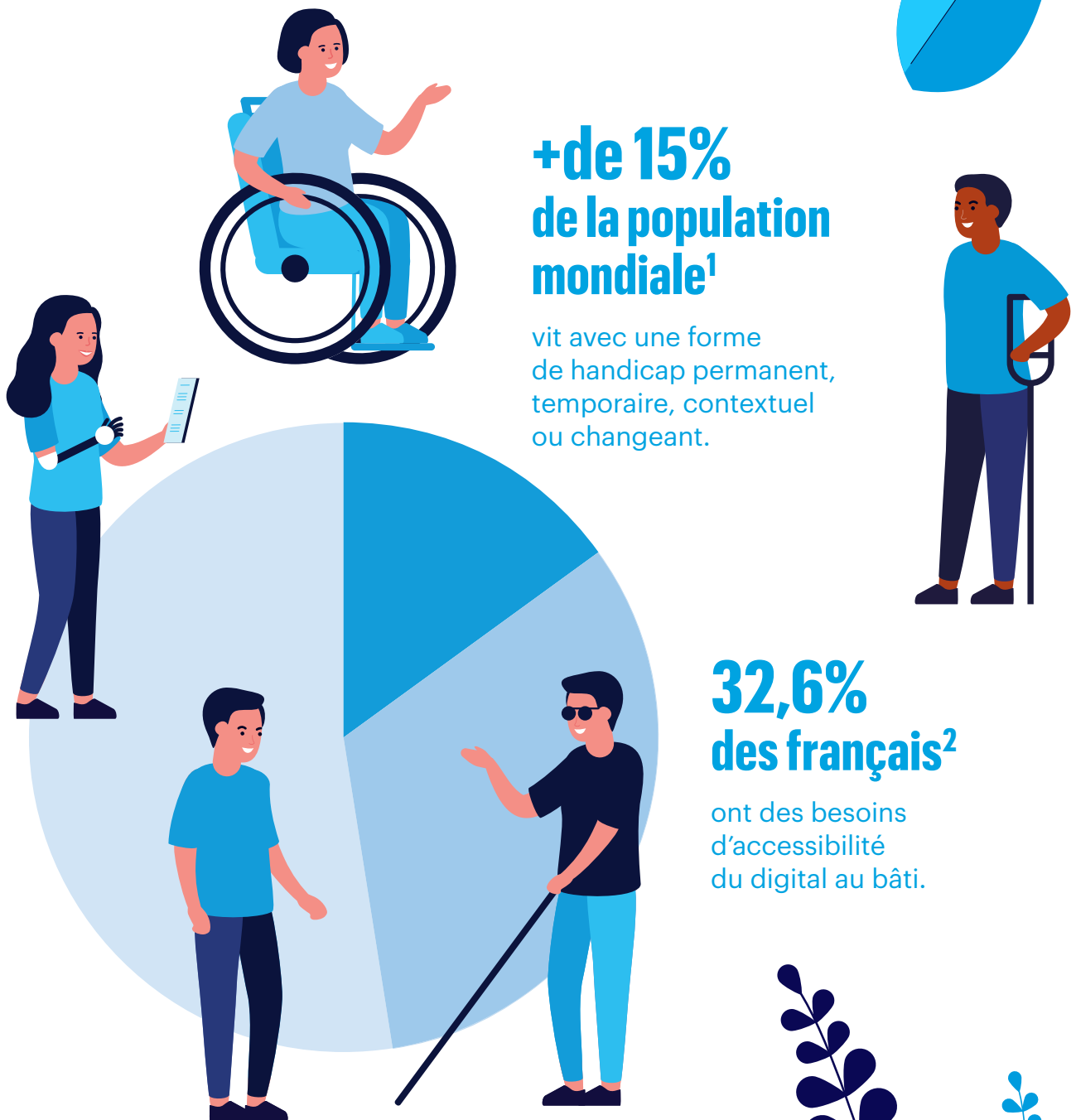
H+ Destination Tourisme

**pour des offres handi-accueillantes
et handi-bienveillantes**



3 raisons pour lesquelles votre destination devrait être accessible à tous les visiteurs !

Sont accessibles : les services, événements, environnements, interactions et expériences, qui répondent aux besoins physiques, sensoriels, cognitifs, linguistiques et psychiques de tous les visiteurs, quels que soient leurs situations, capacités, équipements, compétences, identités, cultures et préférences.



1. % de la population mondiale en âge de travailler (âgée de 16 à 64 ans) qui a soit un problème de santé de longue date, soit un handicap. Organisation mondiale de la santé, 2021.

2. Accessibility market and stakeholder analysis (OSSATE). University of Surrey, 2005.

Raison n°1 : la loi

L'accès aux offres et aux services n'est pas une faveur, c'est un droit.

La loi est un minimum à atteindre et ne peut être ignorée.



Depuis 2005
**Loi Egalité
des chances**



Depuis 2016*
**Loi République
Numérique**



Depuis 2019
**Loi d'orientation
des mobilités (LOM)**

Raison n°2 : l'attractivité

Des voyageurs qui souhaitent accéder à toute la chaîne de valeur du tourisme, seuls ou avec leurs enfants, leurs parents, leurs amis, leurs collègues...

**Un vaste marché
inexploité**

59%

des européens¹

ont un ou plusieurs membres
de la famille concerné par un
handicap.

**Un marché
en croissance**

+ de 20%

de la population mondiale²

aura plus de 65 ans
d'ici 2050.

**L'inaccessibilité est mauvaise
pour les affaires**

**75% des personnes
handicapées et leurs
familles ont déjà quitté un
établissement commercial³**

en raison d'une mauvaise accessibilité
ou d'un mauvais service client.

**Une opportunité économique
qui ne peut être ignorée**

**Les personnes en situation de
handicap voyagent en moyenne
avec
2,2 personnes⁴**

* 3 échéances : pour les sites web nouveaux (23 septembre 2019), pour les sites web anciens, mis en production avant la publication du décret (23 septembre 2020), pour les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique (23 juin 2021).

1. Accessibility market and stakeholder analysis (OSSATE). University of Surrey, 2005.

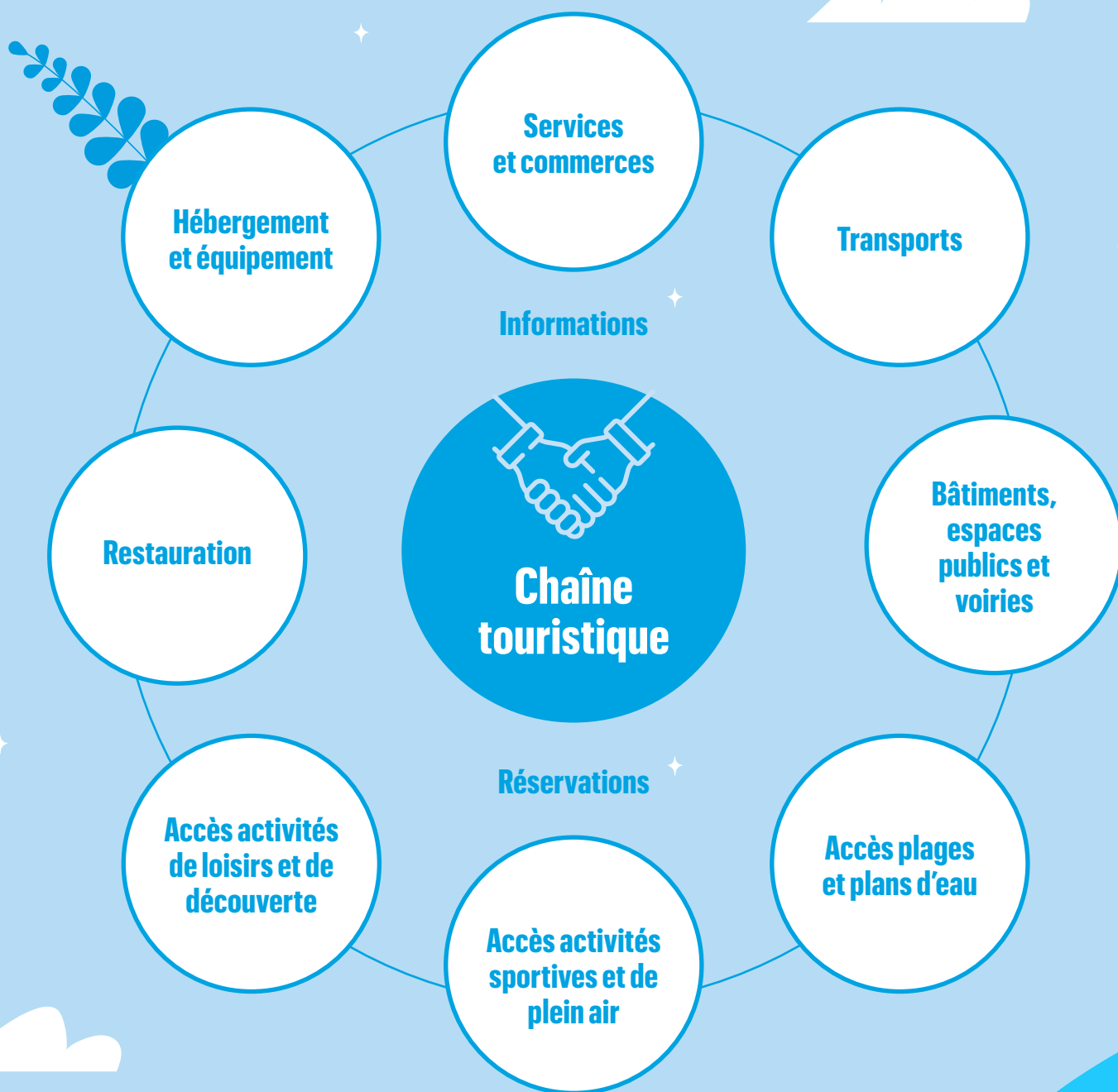
2. Voyage of discovery. Working towards inclusive and accessible travel for all. Amadeus, 2017

3. The purple pound study. Purple, 2021. www.wearepurple.org.uk

4. Innovative Approaches to Making Destinations Accessible for All Tourists. European Network for Accessible Tourism (ENAT), 2015.

Raison n°3 : la responsabilité

L'accessibilité est l'affaire de tous !



Comment démarrer votre parcours d'amélioration de l'offre ?

Avant toute chose, vous devez vous demander « où en sommes-nous actuellement » ?

Vous constaterez peut-être que les actions déjà menées peuvent être rapidement valorisées et communiquées aux visiteurs à la recherche d'offres touristiques répondant à leurs besoins individuels.

10 conseils pour informer et accueillir sans barrières !



Sensibiliser le personnel au handicap et s'assurer qu'il est familiarisé avec les installations, les services et les équipements accessibles disponibles.



Fournir aux clients handicapés des moyens accessibles de donner leur avis et répondre rapidement aux commentaires.



Toujours accueillir les chiens d'assistance.



Prévoir suffisamment d'espaces de stationnement accessibles.



Demander à tous vos clients s'ils ont besoin d'aide pour une évacuation en cas d'urgence et enregistrer tout besoin spécifique.



Nommer un responsable de l'accessibilité et encourager les bonnes pratiques d'accessibilité.



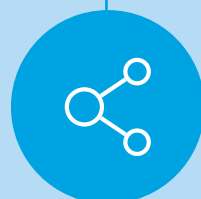
S'assurer que votre site web respecte les normes et que toutes les communications écrites avec les clients sont disponibles dans des formats accessibles.



Fournir une information d'accessibilité précise et illustrée pour promouvoir votre accessibilité. Et surtout, dites la vérité ! Ce qui est accessible et ce qui ne l'est pas.



Fournir différentes méthodes de réservation (mail, téléphone, etc).



Partager ces données aux centres et points d'information touristiques autour de vous favorisera l'information des visiteurs handicapés, de leur famille, de amis (où séjourner et visiter en fonction de ses besoins individuels).

Comment passer au niveau supérieur ?



Rejoignez la démarche H+ destination tourisme pour développer et valoriser l'offre touristique accessible ou adaptée de votre destination, et intégrer un réseau dynamique et impliqué :

contribution à la sensibilisation, diffusion des connaissances, partage de pratiques, recensement des offres handi-bienveillantes et handi-accueillantes de votre territoire.

handicap@auvergnerhonealpes.fr



Pour plus de renseignements :

<https://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/charte-h-destination-tourisme/>





La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes
Lyon**

101 cours Charlemagne - CS 20033
69269 LYON CEDEX 02
Tél. 04 26 73 40 00

**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes
Clermont-Ferrand**

59 boulevard Léon-Jouhaux - CS 90706
63050 CLERMONT-FERRAND CEDEX 2
Tél. 04 73 31 85 85