



16ème législature

Question N° : 14111	De M. Antoine Armand (Renaissance - Haute-Savoie)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Entreprises, tourisme et consommation
Rubrique > personnes handicapées	Tête d'analyse > Demande de moratoire pour la marque Tourisme et Handicap	Analyse > Demande de moratoire pour la marque Tourisme et Handicap.
Question publiée au JO le : 26/12/2023 Réponse publiée au JO le : 11/06/2024 page : 4817 Date de changement d'attribution : 23/04/2024		

Texte de la question

M. Antoine Armand appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur ADN Tourisme et l'Association Tourisme et Handicap (ATH), qui collaborent depuis plusieurs années pour faire évoluer la destination France et la rendre accessible à toutes les personnes en situation de handicap. En effet, depuis le début de l'année 2023, le projet de transfert à Atout France de la gestion opérationnelle de la marque Tourisme et Handicap à compter du 1er janvier 2024 a été acté par la direction générale des entreprises (DGE) du ministère de l'économie, jusqu'alors en charge de ce dossier. Ce transfert s'accompagne d'un changement de nom et de logo de la marque, à l'aube d'une année très importante en matière d'accueil des visiteurs et particulièrement des visiteurs en situation de handicap, avec la perspective des JOP 2024. Ces orientations peuvent apparaître peu compatibles avec les discours et engagements actuels du Gouvernement en matière d'accessibilité. Il l'interroge donc sur les mesures prises pour assurer une transition efficace voire sur l'éventualité d'un moratoire pour l'année 2024, ce qui permettra d'accueillir en toute sérénité les visiteurs tant attendus, mais aussi de travailler sereinement à un nouveau dispositif pour l'année 2025.

Texte de la réponse

Créée en 2003, la marque « Tourisme & Handicap » est une marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche d'accessibilité aux loisirs et aux vacances des personnes en situation de handicap. Elle prend en compte, notamment, l'accès facilité aux bâtiments et aux prestations de l'établissement. Une attention particulière est apportée à l'accueil personnalisé réservé aux touristes en termes d'attention et de bienveillance. Les établissements labellisés sont soumis à un contrôle régulier par des évaluateurs formés et spécialisés. La ministre chargée du tourisme a lancé, au printemps 2023, une refonte des marques nationales du tourisme : « Tourisme & Handicap » et « Qualité Tourisme ». En effet, au terme d'une vingtaine d'années d'existence, ces dispositifs sont confrontés à une stagnation, voire une érosion de leur audience. Sur le fondement tiré de ce diagnostic, il a été proposé de faire évoluer ce dispositif afin de renforcer leur impact sur la qualité d'accueil, l'accessibilité et assurer la promotion d'un modèle plus durable du tourisme. Pour préfigurer ce chantier et y associer l'ensemble des parties prenantes, un groupe de travail a été constitué et s'est réuni entre mai et juillet 2023. Ces ateliers ont permis de consulter les associations représentantes des personnes en situation de

handicap, des institutionnels et professionnels du tourisme. À cette occasion, les parties prenantes ont pu faire part de leur très vif attachement à la marque « Tourisme & Handicap » qui apporte un haut niveau de garantie de l'offre touristique pour les clientèles à besoins spécifiques. Ce positionnement des personnes en situation de handicap a pu être conforté, par ailleurs, dans le cadre d'une étude réalisée à la demande de la direction générale des entreprises (DGE) par la mission d'appui au patrimoine immatériel de l'État. Cette consultation réalisée auprès des destinataires in fine de la marque « Tourisme & Handicap » témoigne également de l'attachement des personnes en situation de handicap à ce dispositif, qui la qualifie de levier de réassurance. Le panel consulté s'accorde également pour souligner que la démarche gagnerait à être mieux valorisée par une communication plus solide. Dans ces conditions et compte tenu de l'attachement des publics à ce dispositif, il n'est pas prévu, à brève échéance, de toucher à l'identité graphique de la marque « Tourisme & Handicap ». De même, le dispositif n'a pas vocation à évoluer significativement à l'exception de quelques ajustements paramétriques. Enfin, afin de mieux prendre en compte les besoins exprimés par les publics touristiques en situation de handicap, il ressort des consultations menées en vue de soutenir la refonte de la marque « Qualité tourisme » que ce dispositif « qualité » aura vocation à intégrer à son référentiel des critères de communication quant à l'accessibilité des prestations proposées par les professionnels candidats à la labellisation. En complément, plusieurs actions sont menées par l'État afin d'accélérer la mise en accessibilité des établissements recevant du public et d'en recenser l'information : l'office de tourisme de Paris mène un projet d'audit des chambres accessibles dans le Grand Paris dans l'optique d'un meilleur recensement de cette offre, à l'approche des jeux Olympiques 2024. Ce projet est financé à hauteur de 180 000€ par l'État ; le fonds territorial d'accessibilité a été lancé le 2 novembre 2023 afin d'accompagner financièrement les établissements recevant du public (ERP) privés de 5ème catégorie dans la réalisation d'une partie de leurs travaux de mise en accessibilité. Cette aide d'État, d'une enveloppe de 300 millions d'euros, permet de bénéficier d'un financement de 50 % des dépenses engagées, avec une aide plafonnée à 20 000 €, est ouverte jusqu'au 31 décembre 2028 ; la plateforme Acceslibre a été choisie par le comité d'organisation de Paris 2024 en tant que référence nationale afin de communiquer sur l'accessibilité des établissements recevant du public. Développée au sein du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires et de la transition énergétique, la plateforme compte aujourd'hui plus de 340 120 lieux référencés. Enfin, dans l'objectif d'accélérer le nombre d'établissements recensés, il est prévu d'intégrer un critère supplémentaire dans les grilles de labélisation de la marque « Tourisme & handicap » invitant les professionnels candidats à se référencer sur Acceslibre.