

Tourisme & Handicap

| Un label engagé au service
d'un tourisme plus accessible



Le label d'Etat **Tourisme & Handicap**, porté par Atout France, est un dispositif national garantissant un accueil et des services accessibles aux personnes en situation de handicap lors de leurs séjours touristiques.

Il répond à une double exigence :

- Fournir aux visiteurs une information fiable sur l'accessibilité des établissements et une expérience de séjour adaptée à leurs besoins spécifiques,
- Accompagner les professionnels du tourisme dans leur démarche d'amélioration de l'accueil et d'accessibilité des infrastructures.

Pourquoi obtenir le label Tourisme & Handicap ?

1 ATTIRER UNE NOUVELLE CLIENTÈLE ET DIVERSIFIER SON PUBLIC

En France, environ **12 millions de personnes** sont en situation de handicap, soit près de **18 %** de la population. À l'échelle mondiale, plus d'un milliard de personnes vivent avec une forme de handicap selon l'OMS.

En obtenant le label **Tourisme & Handicap**, vous ouvrez votre établissement à une nouvelle clientèle, en quête de prestations adaptées et sécurisées.

L'offre développée peut par ailleurs répondre aux attentes d'une clientèle plus large, âgée (l'accessibilité constitue le 2e critère de choix pour les clientèles séniors) ou ayant ponctuellement besoin de services spécifiques (familles avec poussette par exemple).

2 UNE CLIENTÈLE FIDÈLE

Les personnes en situation de handicap et leurs accompagnants constituent une clientèle particulièrement attachée aux établissements qu'ils fréquentent.

En proposant une offre inclusive, vous favorisez leur fidélisation et un bouche-à-oreille positif.

3 UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA DURABILITÉ ET DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

L'accessibilité est un enjeu clé du tourisme durable. Adapter son établissement aux besoins des personnes en situation de handicap s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et favorise l'obtention d'autres labels valorisant les pratiques durables.



4 UN LEVIER DE DIFFÉRENCIATION ET UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

Dans un marché touristique de plus en plus concurrentiel, afficher le label **Tourisme & Handicap** permet de se démarquer et d'être perçu comme **un acteur engagé pour un tourisme plus inclusif et responsable**.

Ce label est un gage de confiance et de qualité, apprécié tant par les voyageurs que par les professionnels du secteur.

5 ERP : ANTICIPER LA FIN DES DEROGATIONS POUR LA MISE EN ACCESSIBILITE

S'engager dans la labellisation **Tourisme & Handicap**, c'est aussi être proactif et anticiper l'application de la loi, tout en prenant en compte votre spécificité d'accueil des clientèles touristiques.

En effet, 20 ans après la loi de 2005, le Gouvernement réaffirme son engagement pour accélérer la mise en accessibilité du bâti. Ainsi, la dynamique de mise en accessibilité des ERP au sein des territoires s'accélère, et des contrôles sont effectués. De plus les demandes de dérogations accessibles aux ERP sont limitées et soumises à des conditions strictes.

Qui est labellisé aujourd'hui ?

Plus de 3 500 établissements en France sont labellisés **Tourisme & Handicap, un nombre en hausse de 20% entre 2024 et 2025.**

Le label est ouvert aux :

- Hébergements (hôtels, gîtes, campings, villages de vacances, etc.)
- Restaurants et cafés
- Sites culturels et patrimoniaux
- Activités de loisirs et espaces naturels
- Offices de tourisme et centres d'information

Malgré ces avancées, accélérées notamment à l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, **moins de 10 % des hôtels français sont aujourd'hui labellisés.**

Les sites peuvent décider de se positionner pour l'accueil de 2 (minimum) à 4 types de handicaps.



Moteur : accès facilité aux personnes à mobilité réduite : rampes, ascenseurs, sanitaires adaptés, etc.



Visuel : équipements et signalétiques adaptés : contrastes de couleur, informations en braille, éclairage spécifique, etc.



Auditif : mise à disposition de boucles magnétiques, transcription écrite des informations sonores, etc.



Mental et cognitif : simplification des parcours, signalétique claire et intuitive, personnel sensibilisé, équipements et signalétiques adaptés.

→ Consulter les [structures labellisées](#)

Comment obtenir le label Tourisme & Handicap ?

Les étapes pour être labellisé :

Effectuer son [auto-diagnostic](#) sur le site d'Atout France (étape optionnelle)

- 1 Sélectionner son relai local ou son organisme évaluateur habilité**
(voir ci-contre)
- 2 Faire déposer son dossier de candidature**
sur la [plateforme de gestion des labels de tourisme](#) d'Atout France par son relai local ou son organisme évaluateur
- 3 Visite d'évaluation de l'établissement**
Attribution par Atout France du label pour une **durée de 5 ans**, renouvelable après une nouvelle évaluation
- 4 Affichage de la plaque **Tourisme & Handicap****
indiquant les familles de handicaps pour lesquelles l'établissement est labellisé

L'obtention du label repose sur un audit mené par des évaluateurs dans les territoires.

Ainsi, les établissements peuvent faire appel à **80 relais locaux** (collectivités territoriales et organismes locaux du tourisme, membres du réseau ADN Tourisme) pour organiser l'évaluation de leur structure.

L'évaluation est réalisée par un **binôme d'évaluateurs sélectionné par le relai local**. Celui-ci est composé d'un représentant du secteur du tourisme et d'un représentant d'associations défendant les intérêts des personnes handicapées, tous handicaps confondus (association Tourisme & Handicaps ou personne formée par celle-ci).

En l'absence de relais locaux sur le territoire ou la filière, la structure candidate doit faire appel à un [organisme évaluateur habilité par Atout France](#).

ATOUT FRANCE : UN ENGAGEMENT FORT POUR UN TOURISME PLUS ACCESSIBLE

Atout France place l'accessibilité et l'inclusion au cœur de ses actions pour favoriser un tourisme ouvert à tous. Conscient des enjeux majeurs que représente l'accueil des personnes en situation de handicap, Atout France travaille en collaboration avec les acteurs du secteur pour améliorer l'offre et garantir une expérience touristique de qualité pour tous les voyageurs.

1 Gestion, animation et promotion du label **Tourisme & Handicap**

- Atout France collabore avec l'association Tourisme & Handicaps et ADN Tourisme, pour l'animation et le déploiement du label.

2 Valorisation des expériences accessibles

- France.fr, le site vitrine de l'offre touristique française, met à disposition des visiteurs le travel planner MarIAne, qui est directement intégré au site (animé par l'intelligence artificielle). Avec un service de création d'itinéraires sur mesure, il propose et met en évidence les sites touristiques labellisés Tourisme & Handicap.



France.fr – Voyager en situation de handicap

- Atout France a par ailleurs mis à disposition des tour-opérateurs internationaux un module d'e-learning leur permettant de se familiariser avec l'offre touristique accessible en France. Ils seront ainsi en mesure de proposer des séjours adaptés à leurs clientèles en situation de handicap.



© AdobeStock_auremar

3 Sensibilisation et accompagnement des professionnels

- Atout France organise régulièrement des formations et webinaires, produit des vidéos de sensibilisation afin d'accompagner les professionnels du tourisme dans l'accueil des clientèles en situation de handicap ;
- L'Agence participe aussi à mieux faire connaître des solutions adaptées proposées par des startups (applications mobiles, parcours sensoriels, équipements spécifiques).

4 Soutien aux investissements et accompagnement financier

Atout France a accompagné, dans le cadre d'appels à manifestation d'intérêt (AMI) plusieurs projets en faveur du tourisme inclusif :

- amélioration de l'accessibilité des infrastructures touristiques,
- développement d'expériences adaptées aux personnes en situation de handicap (parcours sensoriels, etc.),
- soutien à l'innovation technologique avec des solutions facilitant l'accès au voyage (applications, outils numériques d'aide à la visite etc.).

Et si vous étiez le prochain à vous engager au service d'un tourisme accessible à tous ?



Le label *Tourisme & Handicap* constitue un levier essentiel pour garantir à chacun une expérience touristique inclusive et qualitative.

Engagez-vous dès aujourd'hui pour faire évoluer votre offre !

Pour plus d'informations et obtenir le label : <https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap>

Pour toutes questions : Tourismeethandicap@atout-france.fr

Quelques rappels :

- Rendre son établissement accessible nécessite nécessairement des investissements en termes de travaux, équipements, formation, etc. Des aides peuvent exister, pour toute information et accompagnement les exploitants d'établissements sont invités à se rapprocher de leur conseil régional ou de leur conseil départemental.
- L'accessibilité des sites est primordiale ; l'accessibilité numérique joue également un rôle indéniable : la prise d'information de la clientèle débute dès la consultation du site internet, avant même d'avoir contacté l'établissement. Avoir un site accessible est donc indispensable, c'est le but du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) : rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap. Pour toute information sur cette obligation réglementaire : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>
- Recenser l'accessibilité de tous les lieux recevant du public, et partager ces informations le plus largement possible auprès du grand public, est l'objectif recherché par Acceslibre. Le but : faciliter la prise d'information par le grand public en ayant toutes les informations nécessaires sur un site unique. Pour atteindre cet objectif, tous les établissements recevant du public (ERP), doivent créer, compléter et mettre à jour régulièrement leur fiche établissement sur le site d'Acceslibre : <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>
- Le Registre public d'accessibilité (RPA) est quant à lui un outil de communication direct entre l'exploitant de l'établissement, et son public. Chaque exploitant d'ERP doit mettre à disposition des visiteurs un RPA. Ce registre a pour objectif d'informer le public du degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Il rassemble les dispositions prises pour permettre aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite, de bénéficier des prestations proposées par l'établissement. Pour plus d'informations : https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/RPA-Guide%20aide_print%20MAJ%202025.pdf

Trouvez de nombreuses informations concernant l'accessibilité des ERP en cliquant sur le lien suivant : <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/laccessibilite-etablissements-recevant-du-public-erp>.

#ActivateurDeTourismes

