E-HANDI TOUR GUIDE DE L’INCLUSION INNOVANTE DES PSDH

**IDENTIFICATION**

**Titre de la pratique exemplaire :**

Label EureWelcome

**Promoteur de l'initiative :**

Direction Générale du Tourisme du Ministère de l'Économie en collaboration avec le Centre national Info-Handicap

**Pays :**

Luxembourg

**Site internet :**

[EureWelcome](http://www.eurewelcome.lu/)

**Contact :**

[info@eurewelcome.lu](mailto:info@eurewelcome.lu)

**DÉTAIL DE L'INITIATIVE :**

**Année(s) de mise en œuvre :**

Depuis 2007

**Groupe(s) cible(s) :**

* Personnes en situation de handicap (moteur, sensoriel, mental)
* Personnes âgées
* Familles avec enfants
* Gestionnaires d'établissements touristiques et culturels

**Description :**

Le LabelEureWelcome a pour mission de rendre les infrastructures touristiques, culturelles et publiques accessibles à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, aux personnes âgées et aux familles avec enfants. Ce label repose sur le concept de "Design pour tous", qui vise à offrir des espaces inclusifs, sans barrières. Le label garantit que les infrastructures labellisées respectent des critères rigoureux d'accessibilité architecturale et d'hospitalité, offrant ainsi une meilleure expérience aux personnes ayant des besoins spécifiques.

**MÉTHODOLOGIE**

**Processus d'obtention du label :**

**Demande initiale :**

Les gestionnaires d'établissements touristiques, culturels ou publics qui souhaitent obtenir le Label EureWelcome doivent contacter le Centrenational Info-Handicap via le site EureWelcome ou par email à info@eurewelcome.lu. Ce contact initial permet d’obtenir les documents et informations nécessaires pour initier la démarche.

**Soumission d'un dossier :**

L'établissement intéressé doit remplir un dossierd'évaluation détaillant les caractéristiques d’accessibilité de ses infrastructures. Le dossier inclut une évaluation de l'accessibilité physique (rampe d'accès, ascenseurs, toilettes adaptées), des services d’assistance proposés (signalétique accessible, personnel formé), et des dispositifs facilitant l’accueil des personnes en situation de handicap.

**Visite de contrôle :**

Une équipe d’experts du Centrenational Info-Handicap effectue une visite de l'établissement pour vérifier la conformité des infrastructures et des services aux critères du label. Ce contrôle garantit que les normes d’accessibilité sont bien respectées.

**Attribution du label :**

Si l'établissement satisfait aux critères requis, le LabelEureWelcome est attribué pour une durée de trois ans.

**Suivi et renouvellement :**

Pour maintenir le label, l’établissement doit se soumettre à des contrôles réguliers afin de garantir la pérennité des standards d’accessibilité. Les établissements doivent aussi adapter leurs infrastructures si les besoins évoluent ou en cas de nouvelles normes.

**Extension du label à l'Europe :**

Le LabelEureWelcome, né au Luxembourg, envisage une extension à d’autres pays européens afin de promouvoir l’accessibilité dans le secteur touristique et culturel à une échelle continentale. Cette expansion s’appuiera sur des partenariats avec des institutions européennes et des organisations internationales de tourisme.

Un échange de bonnes pratiques et l’harmonisation des critères d’accessibilité seront favorisés pour permettre une adoption simplifiée du label dans d’autres pays. L’objectif est de créer une norme européenne d’accessibilité reconnue dans les infrastructures touristiques et publiques.

**DOMAINE :**

**Facilitation de l'accès à l'emploi :**

Bien qu’indirect, l’impact du Label EureWelcome se ressent dans l’inclusion sociale, notamment en facilitant l’accès des personnes en situation de handicap aux infrastructures publiques et touristiques, ce qui peut à terme favoriser leur employabilité.

**Renforcement des compétences transversales :**

Le label encourage les établissements à améliorer leur communicationet hospitalité pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap. Cela comprend la formation du personnel pour qu’il puisse interagir efficacement avec les personnes ayant des besoins spécifiques.

**Amélioration des compétences numériques :**

Le site web EureWelcome propose une consultation facile des établissements labellisés, offrant des informations adaptées aux personnes en situation de handicap. Ces informations sont mises à jour régulièrement pour garantir leur pertinence.

**Dispositifs institutionnels et aides officielles :**

Le label est soutenu par des aides institutionnelles et publiques, notamment via des subventions pour aider les établissements à financer les améliorations nécessaires à l’obtention ou au maintien du label.

**PRODUITS / RÉSULTATS :**

**Type de produit :**

* Label d'accessibilité
* Formation pour le personnel des établissements
* Outils d'évaluation pour améliorer l'accessibilité

**Brève description :**

Le LabelEureWelcome est un outil reconnu au Luxembourg qui permet de signaler les lieux accessibles, tout en sensibilisant les gestionnaires d’établissements à l’importance d’offrir des infrastructures inclusives. En proposant des formations et des conseils, le label aide également les établissements à mieux comprendre et à anticiper les besoins des personnes en situation de handicap.

**IMPACT ET TRANSFÉRABILITÉ :**

**Impact sur les groupes cibles :**

Le LabelEureWelcome a considérablement amélioré l'accessibilité des lieux publics, culturels et touristiques au Luxembourg. En facilitant la mobilité et en offrant des services adaptés, ce label contribue à une meilleure inclusion sociale des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.

**Brève description :**

Le modèle du LabelEureWelcome est facilement adaptable à d'autres contextes nationaux ou régionaux. Son cadre rigoureux et sa méthodologie flexible permettent une reproduction dans d'autres pays européens et au-delà. Cette approche inclusive pourrait être un modèle pour garantir une meilleure accessibilité dans les secteurs du tourisme, de la culture et des services publics à travers l'Europe.