



# Marque Tourisme & Handicap

## DOCTRINE

### 1. La Marque apporte « un mieux disant »

La Marque constitue un facteur d'identification de l'accessibilité dans le secteur du tourisme. Depuis le lancement de la Marque Tourisme & Handicap, les cahiers des charges ont été actualisés, notamment en 2013 et en 2016. L'attribution à un site/établissement touristique de la Marque pour les 4 familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel) est un indicateur des efforts réalisés par le gestionnaire de de l'établissement pour :

- **se conformer aux obligations** posées par la loi du 11 février 2005, les textes élaborés dans le cadre de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 et la loi n°2015-988 ratifiant l'ordonnance précitée, (ex pour la signalétique : l'association texte/image facile à lire et à comprendre est obligatoire sur toute la signalétique),
- **aller au-delà de ce cadre législatif et réglementaire.**

Ainsi la Marque propose un « mieux-disant » au regard l'accueil et aux prestations de services proposées aux personnes handicapées.

### 2. Acceptation des compensations humaines ou techniques par la Marque Tourisme & Handicap

Le cahier des charges des caractéristiques générales des ERP précise en page 6 que des compensations humaines ou techniques peuvent être acceptées, en particulier dans les petits établissements, par exemple en raison de la nature du terrain ou d'une contrainte exceptionnelle (site classé), dans la mesure où elles ne concernent pas la vie intime de la personne et qu'elles sont rapidement mobilisables. Les solutions de compensations amovibles face à certains problèmes d'accessibilité ne peuvent être acceptées qu'à condition d'être fonctionnelles.

### 3. Information du public et descriptif de l'établissement

La Marque Tourisme & Handicap, qui constitue le principal outil pour favoriser l'accès aux vacances des personnes en situation de handicap, **a pour objectif d'apporter une information fiable et objective sur l'accessibilité des structures d'hébergement, des sites et des équipements touristiques.** L'établissement labellisé doit communiquer sur la Marque Tourisme & Handicap en :

- **décrivant précisément son activité.** Pour aider les gestionnaires d'établissements touristiques à décrire et ainsi à mieux valoriser leur établissement, une fiche présentant des modèles de descriptif) est mise en ligne : [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/marques-nationales-tourisme/documents%20TH/Modeles\\_descriptifs\\_etablissements\\_T\\_H.docx](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/marques-nationales-tourisme/documents%20TH/Modeles_descriptifs_etablissements_T_H.docx),
- **affichant le logo à l'entrée et sur tous les supports** de communication, en particulier le site internet. Ce logo doit afficher clairement les pictogrammes obtenus.
- **précisant**, le cas échéant, sur tous les supports de communication **que certaines activités ne peuvent être rendues accessibles** (ex : terrasse non accessible au handicap moteur en raison d'un seuil, piscine ne disposant pas de système de mise à l'eau, ...) **ou que des mesures de compensation humaines ou techniques sont autorisées** conformément au cahier des charges des caractéristiques générales ERP (voir point précédent du document).

#### 4. Motifs de rejet de la demande d'attribution de l'usage de la Marque (RU - art 5.6)

Le droit d'usage de la Marque est refusé, avant/après l'évaluation à une date déterminée, dans les cas de figure suivants :

- l'activité du candidat n'est pas majoritairement à caractère touristique,
- l'activité ou la prestation principale de la structure n'est pas accessible sauf mesure de compensation dûment acceptée en Commission territoriale,
- des prestations de loisirs (ex : visites organisées) ne peuvent être proposées par des sites qui ne sont pas eux-mêmes candidats (offices de tourisme),
- les sites ne respectent pas leurs obligations législatives et réglementaires sur l'accessibilité (ex : le quota de chambres accessibles UFR pour les hôtels et d'emplacements nus pour les campings, ...)

#### 5. Composition des commissions territoriales d'attribution (RU - art 4.3.3)

Le premier collège regroupe les représentants du monde du tourisme et des associations de personnes en situation de handicap. La composition du premier collège est paritaire :

- 4 à 6 représentants du monde du handicap (1 au moins pour chacune des familles de handicap : auditif, mental, moteur et visuel)
- 4 à 6 représentants du monde tourisme.

Il y a donc un nombre minimum et un nombre maximum de représentants.

Au-delà de 6 représentants dans ce collège, toute participation supplémentaire peut être proposée dans le 3<sup>ème</sup> collège, participation avec voix consultative.

#### 6. Ordre du jour de la commission territoriale (RI – art. 7)

L'ordre du jour, accompagné notamment de la liste des dossiers qui seront étudiés, est transmis par voie électronique et avec accès à l'outil informatique de gestion de la Marque aux membres de la commission territoriale au moins 15 jours ouvrés avant la tenue de la commission. Ce délai doit permettre aux membres de la commission de pouvoir consulter les dossiers en amont de la commission.

A réception de l'ordre du jour, il est demandé aux membres de la commission territoriale de confirmer leur présence au secrétariat de la commission.

En cas d'empêchement, un avis sur les dossiers peut être transmis au Président de commission jusqu'à 48H avant la commission.

#### 7. Questions complémentaires sur les grilles

Date	Cahier des charges concerné	Décision de la Commission Nationale Tourisme & Handicap
30/11/2016	Caractéristiques Générales	<p><b>Quel quota doit-on appliquer pour les Habitations Légères de Loisirs (HLL) ou Mobil Homes principalement dans les campings ?</b></p> <p><i>Réglementairement</i>, les campings ont uniquement des obligations de quota pour les emplacements pour les tentes. A fin décembre 2016, ils n'ont aucune obligation de quota pour les HLL.</p> <p><b>S'agissant de la Marque Tourisme &amp; Handicap</b>, la Marque a pour objectif un service de qualité et <b>par conséquent, un quota est exigé pour les HLL. Ce quota est le même que pour les chambres adaptées pour les hôtels</b> : 1 pour 20, 2 pour 50, puis 1 par tranche de 50. Une vigilance doit être portée sur ce principe de quota. Lors de la création d'un dossier, si le quota ne peut être atteint lors de la première labellisation, au moins 1 HLL doit être présent avec un engagement écrit du prestataire d'atteindre le quota lors du renouvellement de la Marque. Aucune dérogation ne pourra être acceptée lors du renouvellement de la Marque.</p>

30/11/2016	Caractéristiques Générales 2.13.2.1 Hébergement 3.3.2	<p><b>Les barres d'appui relevables sont-elles admises pour les sanitaires ?</b></p> <p><i>Réglementairement</i>, les barres d'appui relevables ne sont pas admises en ERP.</p> <p><b>S'agissant de la Marque Tourisme &amp; Handicap, les barres d'appui, sous réserve d'avoir un pied de soutien, sont acceptées uniquement pour les chambres d'hôtes et les meublés non ERP. Attention</b>, ce point n'est pas indiqué dans les cahiers des charges afin d'éviter ces barres d'appui relevables et de les conseiller. Elles doivent être exceptionnelles.</p>
08/12/2017	Hébergement 3.1.4 (annexe 1)	<p><b>Comment prendre en considération les hébergements (HLL) démontables et déplaçables ou chalets ou mobiles par rapport aux dimensions exigées dans le « neuf » ?</b></p> <p><i>Soumis au code de l'urbanisme</i>, ces hébergements (HLL) ont des contraintes de surface totale et qui ne permettent pas d'exiger la totalité des critères de la Marque établis pour les hébergements neufs. En conséquence, pour l'ensemble des HLL, mobil homes, chalets ou autre forme d'hébergement démontable et déplaçable, neufs ou anciens, il est <b>« admis » d'appliquer les critères de l'hébergement « ancien », tout en veillant au bon usage de l'ensemble de la prestation.</b></p>
29/01/2020	Hébergement 3.4 Cuisine	<p><b>Obligation d'un passage libre sous évier dans la cuisine pour les meublés de tourisme ou logement comportant un équipement de cuisine.</b></p> <p><b>Rappel du cahier des charges de la Marque : « Un passage libre d'au moins 0,70 m de hauteur doit être prévu à proximité de l'évier et du plan de cuisson. Ce passage libre peut être le même pour l'évier et le plan de cuisson en fonction de l'organisation du plan de travail.</b> Au minimum, pour les évidements, la largeur minimale doit être de 0,60 m et la profondeur de 0,50 m pour permettre de positionner le repose-pied d'un fauteuil roulant. »</p>
29/01/2020	Sécurité Alarme CG 1.6	<p><b>Alarmes sonores et visuelles</b></p> <p>« Les alarmes incendie sonores étant obligatoires dans les ERP (sauf dérogation de la commission sécurité incendie) il convient d'installer un équipement d'alarme perceptible tenant compte de la spécificité des locaux et des différentes situations de handicap des personnes amenées à les fréquenter isolément. »</p> <p><b>Si la commission de sécurité incendie lors de son contrôle de l'établissement n'a pas exigé d'alarme sonore, aucune alarme visuelle ne peut être exigée.</b></p>
29/01/2020	Restauration 1.6	<p><b>Alarmes visuelles</b></p> <p>« Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les cabinets d'aisance est obligatoire à partir d'une capacité d'accueil supérieure à 100 personnes en sous-sol et à 200 personnes en rez-de-chaussée et en étages. »</p> <p><b>En principe la commission de sécurité oblige les restaurants avec grande capacité avec des étages ou sous-sols et par conséquent, une alarme lumineuse est obligatoire dans les lieux où la personne peut se retrouver seule (ex : toilettes).</b></p>

30/11/2016	Espaces touristiques 1.4	<p><b>Un office de tourisme doit-il informer sur les toilettes adaptées les plus proches ?</b></p> <p>La mission d'un OT est de donner des informations et dans le cadre de la Marque Tourisme &amp; Handicap, il doit donner des informations fiables pour les personnes handicapées. En conséquence, <b>un OT doit donc pouvoir transmettre ce type d'information aux visiteurs concernés même si les toilettes adaptées sont à distance et en précisant cette distance.</b></p>
11/04/2018	Espaces touristiques	<p><b>Dans le cahier des charges est indiqué de mettre à disposition une documentation en braille. Est-ce utile ?</b></p> <p>Le cahier des charges et les outils sont validés avec les associations nationales représentant les personnes handicapées. <b>Cette documentation est obligatoire et doit être portée à la connaissance des visiteurs.</b> Il s'agit de mettre à disposition des visiteurs 2 ou 3 documents en braille (en prêt) avec uniquement des informations sites « froides » qui ne nécessitent pas une mise à jour régulière.</p> <p>Ce document en braille peut être complété par des pages en gros caractères et avoir ainsi plusieurs usages. Il est possible d'avoir un autre outil, type version du guide touristique par exemple, ou d'adapter un document proposé en téléchargement sur le site Internet. Cet outil ne se substitue pas au document en braille.</p>
29/01/2020	Espaces touristiques	<p><b>Dans le cadre de groupement d'offices de tourisme, les BIT (Bureau d'informations touristiques) peuvent-ils être marqués sur d'autres déficiences que leur OTI de rattachement, et doivent-ils être tous marqués ?</b></p> <p>Chaque lieu est indépendant et peut donc être labellisé différemment. Un BIT peut être accessible au handicap moteur, mais pas un autre. Les différences éventuelles doivent être clairement indiquées sur tous les supports de communication.</p> <p>Néanmoins, <b>l'OT principal doit obligatoirement être labellisé</b> (sachant que cet établissement est généralement ouvert en permanence).</p>
19/11/2018	Espaces touristiques	<p><b>Formation des conseillers</b></p> <p>La <b>formation d'au moins un conseiller est obligatoire</b> dans le cadre de la Marque Tourisme &amp; Handicap, pour l'accueil des clientèles handicapées. Cette formation de deux jours obligatoires doit <b>permettre au conseiller référent de préparer les outils nécessaires à la labellisation</b> (ex : recensement de l'offre adaptée) et de <b>former l'ensemble de ses collègues</b> d'une part à ses outils mais aussi à l'accueil. L'objectif est que l'ensemble du personnel de l'OT ou du BIT puisse accueillir à tout moment une personne en situation de handicap.</p> <p>La <b>formation d'au moins une personne est obligatoire par lieu physique existant</b> et la personne référente doit toujours être présente dans la structure lors d'une visite ou revisite lors du renouvellement.</p> <p>L'attestation de formation doit être téléchargée dans le dossier GMTH.</p>

30/11/2016	Parapente 3.1	<p><b>Est-il possible d'accepter une formation des encadrants non validée par une formation officielle ?</b></p> <p>La Marque Tourisme &amp; Handicap ne peut être attribuée si la <b>formation des moniteurs et accueillants</b> n'est pas validée par un organisme officiel (type FFH) Les consignes de sécurité indiquées dans le cahier des charges doivent être respectées (par exemple : écrites). Les consignes transmises par oral ne sont pas suffisantes.</p>
08/12/2017	Piscines	<p><b>Les piscines doivent-elles répondre immédiatement aux exigences de la Marque quand il s'agit d'une prestation dans le cadre d'un hébergement ?</b></p> <p><b>1. Pour les établissements non ERP</b></p> <p>Il est admis que la piscine ne soit pas accessible selon les critères de la Marque. <b>Attention</b>, la notification d'attribution de la Marque doit, dans ce cas, mentionner au prestataire que la non accessibilité de sa piscine doit obligatoirement faire l'objet d'une information sur son site internet et/ou document afin permettre à la clientèle de réserver en toute connaissance.</p> <p><b>La mission territoriale a pour mission de sensibiliser</b> les prestataires sur ce point afin de permettre, dans la mesure du possible, une évolution de l'accessibilité des piscines.</p> <p><b>2. Pour les établissements ERP</b></p> <p>Une tolérance est admise pour une première durée (5 ans) de la Marque (création ou premier renouvellement à partir de 2017), avec la même obligation que les non ERP : information obligatoire de la part du prestataire. La piscine est régulièrement un argument commercial pour les hôtels de loisirs, les villages de vacances, les campings, ... Il convient donc d'accompagner ces établissements à <b>procéder à son accessibilité avant le prochain renouvellement</b> de la Marque.</p>
11/04/2018	Centres équestres	<p><b>Peut-on labelliser une promenade en calèche ?</b></p> <p>Il faut utiliser le cahier des charges <b>Caractéristiques générales</b> pour l'accès au lieu d'embarquement – débarquement et le cahier des charges <b>Caractéristiques spécifiques – promenade 3.7.1</b></p>
19/11/2018	Promenade en Calèche	<p><b>Quelles grilles d'évaluation faut-il utiliser ?</b></p> <p>En fonction du lieu de cette activité ludique, de l'achat des billets, il convient de faire preuve de bon sens et d'utiliser en fonction des besoins les cahiers des charges suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Caractéristiques générales</u> : ex : cheminement entre lieu d'achat des billets et calèche – signalétique – toilettes si existantes etc...</li> <li>• <u>Prestataires de loisirs</u> pour les outils éventuels</li> <li>• <u>Centres équestres</u> avec attelage si besoin</li> <li>• <u>Espaces d'information touristique</u> si les billets sont vendus par l'OT. Il faut donc une coordination pour les pictogrammes attribués entre le lieu d'achat et l'activité en elle-même.</li> </ul> <p>Les évaluateurs devront apporter un maximum de commentaires (y compris les aides humaines éventuelles) dans le dossier pour une bonne compréhension et des photos permettant aux membres de la commission régionale d'attribution de statuer.</p>

11/04/2018	Cas particuliers	<b>Peut-on labelliser une « station » de location de vélo ?</b> Ne peut être <b>labellisé qu'un lieu d'accueil physique proposant la location de matériel adapté</b> . L'évaluation se fait à partir du CDC CG ERP. La Marque n'émet pas d'avis sur le matériel. Les documents d'information doivent décrire le matériel proposé.
------------	------------------	--