MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

Liberté
Égalité
Fraternité

Marque d'Etat
TOURISME & HANDICAP

Cahier des charges
«Bien-être»

Le présent cahier des charges s'applique aux prestations touristiques de Remise en forme "Bien-être" comportant des soins de balnéothérapie, des soins de thalassothérapie et des soins dans un Institut ou SPA (Santé Per Aqua) et les thermes.

Outre les caractéristiques particulières décrites ci-après, il convient d'appliquer dans ces établissements les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Il est rappelé que lors de toute évaluation il est impératif de remplir en premier lieu les grilles afférentes au cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Les structures thermales qui accueillent les curistes en séjours « médicalisés » (prise en charge par la sécurité sociale), et qui développent des prestations de Bien-Être/remise en forme, peuvent prétendre à l'obtention de la Marque Tourisme & Handicap lorsque la prestation Bien-Être/remise en forme se déroule, dans des locaux dédiés séparés de l'établissement accueillant les curistes, ou dans des espaces séparés au sein de l'établissement de cures thermales ou à des « temps dédiés » au sein de l'établissement de cures thermales. La Marque ne s'applique qu'à ces prestations Bien-Être/remise en forme, aux personnels dédiés et aux locaux utilisés pour la mise en œuvre de ces prestations.

Les structures balnéothérapie, thalassothérapie, spa… qui sont dédiées à l'accueil de séjours Bien être/remise en forme, sont accessibles à la Marque Tourisme & Handicap.

Table des matières

1 Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services 5
1.1 La signalétique 5
1.2 La sensibilisation du personnel 5
1.3 L'accueil du public 5
1.4 L'information du public 5
1.5 Les outils de communication dans les parties communes 6
1.6 La sécurité 6
2 Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti 6
2.1 Le stationnement extérieur 6
2.2 Les cheminements extérieurs dans l'enceinte du site 6
2.3 Les escaliers extérieurs 6
2.4 Les portes d'entrée des bâtiments 6
2.5 La zone d'accueil 6
2.6 Les cheminements intérieurs 6
2.7 Les portes intérieures 6
2.8 Les escaliers intérieurs 7
2.9 Les escaliers mécaniques 7
2.10 Les ascenseurs 7
2.11 Les appareils élévateurs 7
2.12 L'éclairage dans les parties communes 7
2.13 Les sanitaires collectifs 7
3 Caractéristiques spécifiques aux Activités de remise en forme « Bien-être » 7
3.1 Les vestiaires 7
3.1.1 Les casiers 8
3.1.2 Les douches 8
3.2 Les prestations accessibles 9
3.3 L'aide technique 10
3.4 L'aide humaine 10
3.5 La salle de soins et douches sur table de massages 10
3.6 Les salles de détente, relaxation et solarium 10
3.7 Les cabines Sauna (chaleur sèche) 11

3.8 Le Hammam (bain de vapeur)....11
3.9 Les bains bouillonnants en baignoire à remous....12
3.10 Les bains bouillonnants en bassin Geysers....12
3.11 Les bassins eau chaude, eau froide, nage à contre-courant, bain à remous et à vagues....12
3.12 L'accès aux bassins....13
3.12.1 Les pédiluves....13
3.12.2 Les marches dans l'eau....13

Les critères issus directement de la réglementation sont matérialisés par la lettre R majuscule surlignée en bleu. Le cas échéant, la lettre est complétée par un symbole « + » ou « + + »:

- *R+ : valeur maximale de la réglementation*
- *R++ : valeur dépassant la maximale réglementaire*

1 Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services

1.1 La signalétique

Se reporter au cahier des charges général.

1.2 La sensibilisation du personnel

R+ Le personnel doit être sensibilisé à l'accueil et à l'intégration des personnes déficientes dans les activités proposées.

Il doit être identifiable facilement avec une tenue repérable (code vestimentaire, badge…).

1.3 L'accueil du public

R+ Les documents d'accueil et d'information, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton -caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, …).

R+ Un dispositif d'aide à l'audition est présent à l'accueil. Des bandeaux d'oreille anti-eau sont proposés à la vente.

Afin d'accueillir les chiens d'assistance et les chiens guides, un espace où le chien peut rester le temps de la prestation doit être proposé.

Le site doit mettre à disposition au moins un fauteuil roulant.

1.4 L'information du public

R+ Pour les soins, un descriptif des différentes prestations proposées avec des illustrations par catégorie de soins doit être mis à disposition.

De même, pour les Hammam et Sauna, le même type d'affichage ou de document doit préciser les conditions d'utilisation (y compris les étapes d'utilisation) ainsi que les contre-indications.

R++ Pour les prestations non accompagnées, la mise à disposition d'un plan des installations et un descriptif des activités est obligatoire.

Ces documents répondent aux caractéristiques décrites ci-dessus.

Les informations doivent être données oralement ou avec un enregistrement pour les personnes déficientes visuelles.

1.5 Les outils de communication dans les parties communes

Se reporter au cahier des charges général.

1.6 La sécurité

Veiller à ce que Hammam, Sauna et sas ne soient pas fermés à clé.

2 Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti

2.1 Le stationnement extérieur

Se reporter au cahier des charges général.

2.2 Les cheminements extérieurs dans l'enceinte du site

Se reporter au cahier des charges général.

2.3 Les escaliers extérieurs

Se reporter au cahier des charges général.

2.4 Les portes d'entrée des bâtiments

Se reporter au cahier des charges général.

2.5 La zone d'accueil

Se reporter au cahier des charges général.

2.6 Les cheminements intérieurs

Proposer (vente ou prêt) des chaussettes ou/et claquettes adaptées pour éviter les chutes sur un sol qui peut être humide.

2.7 Les portes intérieures

Se reporter au cahier des charges général.

2.8 Les escaliers intérieurs

Se reporter au cahier des charges général.

2.9 Les escaliers mécaniques

Se reporter au cahier des charges général.

2.10 Les ascenseurs

Se reporter au cahier des charges général.

2.11 Les appareils élévateurs

Se reporter au cahier des charges général.

2.12 L'éclairage dans les parties communes

Se reporter au cahier des charges général.

2.13 Les sanitaires collectifs

Se reporter au cahier des charges général.

3 Caractéristiques spécifiques aux Activités de remise en forme « Bien-être »

3.1 Les vestiaires

Au moins un vestiaire (ou cabine de déshabillage) doit être adapté et accessible par un cheminement qui doit respecter les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

R++ Le système d'ouverture et de fermeture doit être simple d'utilisation.

R+ S'il s'agit d'une cabine, le système de verrouillage / déverrouillage de la porte doit être facilement manœuvrable de l'intérieur (dispositif à tirette ou à bascule plutôt que loquet tournant, difficilement préhensible).

La zone d'assise, les patères, la barre d'appui et le verrou de fermeture doivent être de couleur contrastée par rapport au support.

Le vestiaire (ou cabine de déshabillage) adapté doit mesurer au minimum 1,50 m de largeur sur 2,00 m de profondeur ou proposer une pièce alternative avec

mobilier adapté. La zone d'assise peut permettre à une personne de se changer en position couchée.

Cette cabine doit disposer d'un espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour de 1,50 m de diamètre hors débattement de porte.

La zone d'assise doit offrir un confort d'usage et assurer une stabilité suffisante et sa hauteur doit être comprise entre 0,45 m et 0,50 m.

Dans le vestiaire des barres d'appui horizontales sont indispensables et doivent être positionnées à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m du sol.

S'il existe des patères, elles répondent aux exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

3.1.1 Les casiers

S'il existe des casiers, plusieurs d'entre eux doivent comporter une ouverture à une hauteur inférieure ou égale à 1,30 m.

Les casiers adaptés doivent comporter un système facilement repérable permettant de les identifier et de les différencier (exemple : identification en relief).

Le verrou de fermeture de la porte doit être de couleur contrastée par rapport au support.

R+ Le verrou de fermeture de la porte des casiers adaptés doit être facilement manœuvrable.

R++ Le verrou de fermeture de la porte des casiers adaptés doit être simple d'utilisation.

3.1.2 Les douches

Au moins une douche doit être aménagée et accessible. Dans les salles, lorsque des soins nécessitent l'utilisation d'une douche, celle-ci doit être aménagée et accessible.

La zone d'assise, les patères, les barres d'appui, et le verrou de fermeture s'il existe doivent être de couleur contrastée par rapport au support.

S'il s'agit d'une cabine de douche adaptée, elle doit disposer d'un espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour de 1.50 m de diamètre hors débattement

de porte. Cet espace est situé à l'intérieur de la cabine de douche adaptée, ou à défaut, à l'extérieur.

Si la porte de douche adaptée s'ouvre vers l'extérieur elle dispose d'un dispositif (barre latérale ou poignée) permettant de la fermer aisément derrière soi à une hauteur comprise entre 0,70 m et 1,05 m.

R++ Elles doivent être de plain-pied, à l'italienne ou avec un receveur extra plat.

Elles ne doivent pas présenter de ressaut supérieur à 2 cm, lequel doit être arrondi. Dans les salles de soins, si le ressaut de la douche est supérieur à 2 cm, un plan incliné amovible est obligatoire.

La robinetterie doit être située entre 0,90 m et 1,30 m du sol.

Les pommeaux de douche amovibles doivent pouvoir être posés sur la robinetterie ou sur un dispositif d'ancrage indépendant de la robinetterie positionné à moins de 1,30 m du sol.

Elles doivent être équipées d'une barre verticale permettant un appui en position « debout » (les barres à ventouses ne sont pas admises).

Elles doivent être équipées d'une barre d'appui horizontale fixée à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et facilitant le transfert sur un siège fixe (les barres à ventouses ne sont pas admises).

La distance entre la barre et le centre du siège fixe n'excède pas 0,40 m.

Le siège fixe doit être situé latéralement par rapport à l'arrivée d'eau. Sa hauteur d'assise doit être comprise entre 0,45 m et 0,50 m. L'assise elle-même doit offrir un confort d'usage, 0,40 m x 0,40 m, et assurer une stabilité suffisante.

Les sièges mobiles adaptés à la toilette des personnes handicapées moteur peuvent se substituer aux sièges fixes sous réserve de respecter un confort d'usage, largeur 0,40 m et profondeur 0,30 m, et assurer une stabilité, mais ils ne dispensent pas de la pose d'une barre de transfert. Sa hauteur d'assise doit être comprise entre 0,45 m et 0,50 m.

Un espace d'usage, de 0,80 m de large par 1,30 m de long, doit être situé latéralement à la zone d'assise fixe ou mobile pour effectuer le transfert.

Les équipements destinés à la toilette (douche et baignoire) doivent être pourvues de mitigeurs thermostatiques limitant automatiquement les risques de brûlure.

3.2 Les prestations accessibles

R++ Le pourcentage de prestations accessibles est d'au moins 60 % et pour au moins deux types de déficience par rapport aux différentes

prestations proposées : grand bassin intérieur et extérieur, petits bassins, Sauna, soins, etc.

3.3 L'aide technique

R+ Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir être mises à l'eau et retirées du ou des bassins accessibles par les moyens propres de l'établissement.

La mise à l'eau des personnes peut s'effectuer par :

- Un portique fixe ou mobile ou une installation analogue ;
- Un plan incliné ou des marches pénétrant dans l'eau avec main courante ;
- Tout autre matériel comportant ou non l'intervention du personnel.

3.4 L'aide humaine

Les personnels chargés des soins doivent être sensibilisés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Au moins une des personnes chargées des soins doit avoir suivi une formation d'aide à la manipulation.

3.5 La salle de soins et douches sur table de massages

Au moins une salle de soins doit être adaptée. Sa surface doit être de 12 m2 minimum pour permettre l'installation d'une table de massage et la présence d'un espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour de 1,50 m diamètre sur un côté de la table.

A titre exceptionnel, la salle de soins peut servir de vestiaire et doit répondre aux critères des vestiaires.

La table de massage doit être équipée d'un système de réglage de sa hauteur (commande électrique ou manuelle).

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

3.6 Les salles de détente, relaxation et solarium

R+ Au moins un transat par tranche de 20 doit être à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m. Il doit être signalé (pictogramme ou texte par exemple).

S'il existe une ouverture vers l'extérieur, il doit être possible de gérer la lumière du jour.

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

3.7 Les cabines Sauna (chaleur sèche)

Les informations d'utilisation sont données par le personnel du site.

R+ Les informations d'utilisation sont données par affichage ou un document à disposition en caractères agrandis et contrastés. En cas de difficulté particulière, les informations doivent être données oralement ou avec un enregistrement pour les personnes déficientes visuelles.

S'il existe un système permettant de contrôler la durée de la prestation il est complété par un signal sonore d'alerte.

Une banquette à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m permet le transfert depuis un fauteuil roulant. Une aide humaine est nécessaire pour la manipulation du fauteuil roulant au début et à la fin de la séance.

Une douche adaptée se situe à proximité de la cabine sauna.

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

R+ Les portes dont la partie vitrée représente plus de 75% de la surface de celle-ci doivent comporter des éléments de repérage à l'extérieur et l'intérieur, à deux hauteurs différentes (1,10 m et 1,60 m).

Les portes dont la surface vitrée représente moins de 75 % de la surface de celle-ci doivent comporter au moins un élément de repérage si les montants et soubassements ne présentent pas un contraste suffisant.

3.8 Le Hammam (bain de vapeur)

Les informations d'utilisation sont données par le personnel du site.

R+ Les informations d'utilisation sont données par affichage ou un document à disposition en caractères agrandis et contrastés.

S'il existe un système permettant de contrôler la durée de la prestation, il est complété par un signal sonore d'alerte.

Une banquette à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m permet le transfert depuis un fauteuil roulant. Une aide humaine est nécessaire pour la manipulation du fauteuil roulant au début et à la fin de la séance.

Une douche adaptée se situe à proximité de la cabine hammam.

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

3.9 Les bains bouillonnants en baignoire à remous

Au moins une baignoire doit être aménagée et accessible. Dans les salles, lorsque des soins nécessitent l'utilisation d'une douche, celle-ci doit être aménagée et accessible.

Un dispositif pour le transfert selon l'équipement (tablette, système de mise à l'eau, …) doit être présent.

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

3.10 Les bains bouillonnants en bassin Geysers

Selon l'équipement, un dispositif pour le transfert doit être proposé (système de mise à l'eau, marches avec mains courantes, plan incliné…).

Tout obstacle à hauteur du visage est proscrit (minimum 2,20 m). Le mobilier doit être de couleur contrastée par rapport à son environnement.

3.11 Les bassins eau chaude, eau froide, nage à contre-courant, bain à remous et à vagues

Les cheminements d'accès doivent être accessibles et une aide à la mise à l'eau doit être proposée.

Les bassins d'eau chaude et d'eau froide doivent être indiqués par des pictogrammes.

R+ Dans le bain à remous et à vagues, la présence d'une barre de maintien est obligatoire.

3.12 L'accès aux bassins

3.12.1 Les pédiluves

R+ Les pédiluves doivent être précédés d'une bande contrastée en relief et en couleur.

R+ Ils doivent être équipés d'au moins une main courante facilement préhensible, d'une hauteur comprise entre 0,80 m et 1 m et qui commence au niveau de la bande contrastée en relief et en couleur.

L'installation d'une main courante de chaque côté du pédiluve est plus confortable.

Ra La pente du pédiluve ne doit pas dépasser 8 % sur une longueur maximale de 2 m (ou 5% sur 2,20 m). L'eau ralentit le fauteuil roulant et demande un effort supplémentaire.

3.12.2 Les marches dans l'eau

R+ Elles doivent être précédées d'une bande d'éveil à la vigilance contrastée en relief et en couleur. Les nez de marche doivent être de couleur contrastée par rapport à la marche.

La première et la dernière contremarche dans l'eau sont de couleur contrastée. Pour les équipements existants, les nez de marche contrastés et la présence de la main courante peuvent compenser l'absence de repérage de la première et de la dernière contremarche dans l'eau.

R+ Une main courante facilement préhensible et de couleur contrastée par rapport au mur ou à l'environnement doit commencer avant la première marche, et s'arrêter au-delà de la dernière marche dans l'eau. Sa hauteur est comprise entre 0,80 m et 1 m.