



# Marque Tourisme & Handicap

## DOCTRINE

Document actualisé à la date de la Commission Nationale Tourisme & Handicap du 11 avril 2018

### La Marque T&H au regard de la législation sur l'accessibilité :

Présentation établie à partir du Règlement d'Usage de la Marque T&H :

#### **1. La marque apporte « un mieux disant » :**

La Marque constitue un facteur d'identification de l'accessibilité dans le secteur du tourisme. 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 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,
- **aller au-delà de ce cadre législatif et réglementaire.**

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

#### **2. Motifs de rejet de la demande d'attribution de l'usage de la Marque (art 5.6 du RU) :**

Le droit d'usage de la Marque est refusé, avant/après 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 (par exemple des 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 (exemples : le quota de chambres accessibles PMR pour les hôtels et d'emplacements nus pour les campings ...).

Lorsque certaines activités non essentielles ne peuvent être rendues accessibles, le candidat doit en signaler l'existence dans ses documents d'information: terrasse non accessible au handicap moteur en raison d'un seuil, piscine ne disposant pas de système de mise à l'eau, etc.

Face à certaines difficultés d'accès, en particulier dans les petits établissements, la compensation humaine ou technique peut être acceptée dans la mesure où elle ne concerne pas la vie intime de la personne et qu'elle est rapidement mobilisable. Les solutions de compensations amovibles face à certains problèmes d'accessibilité ne peuvent être acceptées qu'à condition d'être fonctionnelles.

Date	Cahier des charges concerné	Décision de la Commission Nationale T&H
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>  <u>Réglementairement</u>, 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 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 par les missions TH.</p> <p><b>Lors de la création d'un dossier</b>, 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>Sanitaires : les barres d'appui relevables sont-elles admises ?</b>  <u>Réglementairement</u>, les barres d'appui relevables ne sont pas admises en ERP.</p> <p><b>Dans le cadre de la Marque TH, 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.</b></p> <p><b>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>  <u>Soumis au code de l'urbanisme</u>, 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.</p> <p><b>En conséquence, pour l'ensemble des HLL, mobil homes, chalets ou autre forme d'hébergement démontable et déplaçable, neufs ou anciens, il est :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « admis » d'appliquer les critères de l'hébergement « ancien »</li> <li>- tout en veillant au bon usage de l'ensemble de la prestation.</li> </ul>
30/11/2016	Espaces d'informations 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 Office de tourisme est de donner des informations et dans le cadre de la Marque Tourisme &amp; Handicap l'OT doit donner des informations fiables pour les personnes handicapées.</p> <p><b>En conséquence, un office de tourisme doit donc pouvoir transmettre ce type d'information aux visiteurs concernés même si les toilettes adaptées sont à distance et en précisant</b></p>

<p>11/04/2018</p>		<p>cette distance.</p> <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. Cette documentation est obligatoire et doit être portée à la connaissance des visiteurs. Il s'agit de mettre à disposition des visiteurs 2 ou 3 documents en braille (en prêt) avec uniquement des informations dites « 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.</p> <p>Est-il possible de réfléchir à un autre outil, je pense à une version audio de notre guide touristique par exemple ? Ou alors d'adapter un document proposé en téléchargement sur notre site Internet qui pourrait être lu grâce aux applications dont sont équipées de plus en plus les personnes malvoyantes ou non-voyantes ? »</p> <p>Cet outil ne se substitue pas au document en braille.</p> <p>Les BIT (Bureau d'informations touristiques) peuvent ils être marqués sur d'autres déficiences que leur OTI de rattachement, et ils doivent être tous marqués ?</p> <p>Chaque lieu est indépendant et donc peut être labellisé différemment. Sur les supports de communication, les différences éventuelles doivent être clairement indiquées.</p>
<p>30/11/2016</p>	<p>Parapente 3.1</p>	<p><b>Est-il possible d'accepter une formation des encadrants non validée par une formation officielle ?</b></p> <p>La commission nationale confirme que la Marque TH ne peut être attribuée si la formation des moniteurs et accueillants n'est pas validée par un organisme officiel (type FFH) et 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>
<p>08/12/2017</p>	<p>Piscines</p>	<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>Deux situations sont à distinguer : ERP/non ERP :</b></p> <p>1) <b><u>Pour les établissements non ERP</u></b>, il est admis que la piscine ne soit pas accessible selon les critères de la marque.</p> <p><b>Attention</b>, la notification d'attribution de la Marque doit, dans ce cas, mentionner au prestataire que la non accessibilité de leur piscine doit être obligatoirement faire l'objet d'une information</p>

		<p>sur leur site internet et/ou document afin permettre à la clientèle de réserver en toute connaissance.</p> <p>La mission territoriale a pour mission de sensibiliser les prestataires sur ce point afin de permettre –dans la mesure – du possible une évolution de l’accessibilité des piscines</p> <p>2) <b>Pour les établissements ERP</b>, 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.</p> <p>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 procéder à son accessibilité avant le prochain renouvellement de la Marque.</p>
<b>11/04/2018</b>	<b>Centres équestres</b>	<p><b>Peut-on labelliser une promenade en calèche ?</b></p> <p>Il faut utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le cahier des charges caractéristiques générales pour l’accès au lieu d’embarquement – débarquement</li> <li>- Et caractéristiques spécifiques « centres équestres » – promenade : 3.7.1</li> </ul>
<b>11/04/2018</b>	<b>Cas particuliers</b>	<p><b>Peut-on labelliser une « station » de location vélo ?</b></p> <p>Ne peut être labellisé qu’un lieu d’accueil physique proposant la location de matériel adapté. 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.</p>