



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Doctrine de la Marque Tourisme & Handicap

Document provisoire actualisé à la date de la Commission
Nationale
Tourisme & Handicap (CNTH) du 20 janvier 2022



Présentation générale :

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 T&H, 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.

Depuis le lancement de la marque T&H, les cahiers des charges ont été actualisés, notamment en 2013 et en 2016.

2. Acceptation des compensations humaines ou techniques par la marque T&H

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 T&H, 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.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-tourisme-et-handicap/documents-contractuels-tourisme-handicap>
- **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 CG ERP (voir point précédent du document).

Commissions nationales de référence :

1. CNTH du 30 novembre 2016 :

Question : *Quel quota doit-on appliquer pour les Habitations Légères de Loisirs (HLL) ou Mobil Homes principalement dans les campings ?*

Réglementairement, 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.

S'agissant de Tourisme & Handicap, la Marque a pour objectif un service de qualité et par conséquent, un quota est exigé pour les HLL. Ce quota est le même que pour les chambres adaptées pour les hôtels : 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.

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.

Question : *Dans les sanitaires les barres d'appui relevables sont-elles admises ?*

Réglementairement, les barres d'appui relevables ne sont pas admises en ERP.

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.

Attention, 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.

Question : *Un office de tourisme doit-il informer sur les toilettes adaptées les plus proches ?*

La mission d'un Office de tourisme est de donner des informations et dans le cadre de la Marque Tourisme & Handicap l'OT doit donner des informations fiables pour les personnes handicapées.

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 cette distance.

Question : *Est-il possible d'accepter une formation des encadrants non validée par une formation officielle ?*

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) 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.

2. CNTH du 8 décembre 2017 :

Question : *Comment prendre en considération les hébergements (HLL) démontables et déplaçables ou chalets ou mobiles par rapport aux dimensions exigées dans le « neuf » ?*
Soumis au code de l'urbanisme, 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, neuf ou ancien, il est « admis » d'appliquer les critères de l'hébergement « ancien » tout en veillant au bon usage de l'ensemble de la prestation.

Question : *Les piscines doivent-elles répondre immédiatement aux exigences de la marque quand il s'agit d'une prestation dans le cadre d'un hébergement ?*

Deux situations sont à distinguer : ERP/non ERP :

1. Pour les établissements non ERP, il est admis que la piscine ne soit pas accessible selon les critères de la marque.

Attention, 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.

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.

2. Pour les établissements ERP, 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 procéder à son accessibilité avant le prochain renouvellement de la Marque.

3. CNTH du 11 avril 2018 :

Question : *Pour les espaces d'information touristiques, est-ce utile de mettre à disposition une documentation en braille ?*

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 sites « froides » qui ne nécessitent pas une mise à jour régulière.

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.

Question : *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 ?*

Chaque lieu est indépendant et peut donc être labellisé différemment. Sur les supports de communication, les différences éventuelles doivent être clairement indiquées.

Mais **l'Office du tourisme principal doit être labellisé** Tourisme & Handicap sachant que cet établissement est généralement ouvert en permanence.

Question : *Peut-on labelliser une « station » de location de vélo ?*

Ne peut être labellisé qu'un lieu d'accueil physique proposant la location de matériel adapté. La Marque n'émet pas d'avis sur le matériel. Les documents d'information doivent décrire le matériel proposé

4. CNTH du 19 novembre 2018 :

Question : *Dans les espaces d'information touristiques quelle formation prévoir pour les conseillers ?*

La formation d'au moins un conseiller est obligatoire dans le cadre de la Marque Tourisme & Handicap, pour l'accueil des clientèles handicapées. Cette formation de deux jours obligatoires doit permettre au conseiller référent de préparer les outils nécessaires à la labellisation (ex : recensement de l'offre adaptée) et de former l'ensemble de ses collègues 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.

La formation d'au moins une personne est obligatoire par lieu physique existant et la personne référente doit toujours être présente dans la structure lors d'une visite ou revisite lors du renouvellement. L'attestation de formation doit être téléchargée dans l'application.

5. CNTH du 29 janvier 2020 :

Question : *quelles sont les caractéristiques de l'obligation d'un passage libre sous évier dans la cuisine pour les meublés de tourisme ou logement comportant un équipement de cuisine ?*

« 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. 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. »

Question : *Quid de la Sécurité alarme pour les hébergements et pour les restaurants ?*

Pour les hébergements, 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. »

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.

S'agissant des 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. »

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).

Question : *Quid de la labellisation dans le cas d'un groupement d'offices de tourisme (office principal et ses annexes) ?*

L'office de tourisme principal doit être labellisé obligatoirement en préalable de la labellisation des bureaux (BIT).

6. CNTH du 22 janvier 2022 :

Question : *Comment compenser les difficultés rencontrées avec les nouvelles plaques de cuisson (tables à induction ou en vitrocéramique) comportant uniquement des repérages tactiles de chauffe non repérables ?*

Inviter les prestataires ayant une cuisine équipée de ces tables de cuisson d'équiper leur meublé d'un réchaud électrique de 1 ou 2 points de chauffe.

Concrètement, 3 solutions de réchaud électrique sont proposées en PJ, dans une fourchette de tarif variant de 30 euros TTC à 205 euros TTC.

Cette solution permet aux personnes en situation de handicap visuel de pouvoir au moins réchauffer un liquide ou un plat sans avoir besoin de la table de cuisson.

Question : *Comment labelliser un Bureau d'Information Touristique si l'Office de Tourisme principal n'a pas vocation à recevoir du public et donc ne peut pas prétendre à la marque TH ?*

Il est d'usage que l'Office de tourisme principal doit être labellisé pour permettre la labellisation des BIT dépendants de l'OT principal.

Dans le cas d'un Office de Tourisme communautaire qui n'a pas vocation à recevoir du public et qui ne peut donc pas être labellisé TH, **il est accepté que son ou ses Bureau(x) d'Information Touristique obtienne(nt) la labellisation.** Ce cas de figure s'applique seulement si l'OT principal est exclusivement un siège administratif.