



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Marque d'Etat TOURISME & HANDICAP

**Foire aux questions
Dématérialisation - GMTH**

Table des matières

1	Accéder à GMTH.....	2
2	Accompagnement des candidats	4
3	Cas particulier des « revisites » (établissements disposant déjà de la marque).....	8
4	Grilles d'évaluation.....	11
5	5. Informations complémentaires	12
5.1	Décision de la commission territoriale d'attribution	12
5.2	Précision relative au retrait de la marque.....	12
5.3	Formation à l'outil GMTH.....	12
5.4	Plaque Tourisme & Handicap et défense de la marque.....	13
5.5	Cahiers des charges comparatifs	13
5.6	Nouvelles activités labellisables	14

1 Accéder à GMTH

En tant que candidat ?	<p>Avec GMTH, le prestataire candidate en ligne à partir de la page « GMTH, candidatez en ligne » du site des Marques Nationales du Tourisme (MNT). Il s'agit de la partie publique de GMTH.</p> <p>Attention : Le candidat n'a qu'une seule interface qui est l'application PUBLIQUE, accessible uniquement sur le site Tourisme & Handicap.</p>
------------------------	--

<p>En tant qu'utilisateur - évaluateur ?</p>	<p>Afin d'obtenir un code d'accès en tant qu'évaluateur, vous devez vous rapprocher de la DIRECCTE ou DIECCTE de votre territoire, qui est chargée de l'administration au niveau régional de la marque Tourisme & Handicap et qui est habilitée à ouvrir des droits à des utilisateurs dans l'application GMTH.</p> <p>Dès lors que la région a été formée à GMTH, la DIRECCTE est autonome pour piloter la démarche T&H sur son territoire. la gestion des utilisateurs GMTH de façon générale (incluant la création de comptes) en fait partie.</p> <p>Attention, le mail envoyé est parfois classé automatiquement dans les spams ou publicités de votre boîte aux lettres.</p>
<p>Quels matériels informatiques et navigateurs, les utilisateurs doivent-ils utiliser ?</p>	<p>Les préconisations sont indiquées au début du guide d'utilisation GMTH ci-joint (dès la page 3), à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les PC : minimum Windows 7 avec versions minimales de navigateurs : Mozilla-Firefox 33, IE 11, Chrome 40. • Pour les tablettes : RAM : > 2GO, Processeur : Quad Core 1,3 GHz ou supérieur, Navigateur : Mozilla-Firefox (version récente) sinon Chrome (version récente), Taille : 10 pouces (pour le confort d'utilisation)
<p>Recommandation pour éviter de perdre les informations en cas de mauvaise manœuvre sur PC ou tablette ?</p>	<p>Il est possible d'éviter de perdre les éléments saisis dans une page en sauvegardant avant de changer de page - même si l'application "saute" par la suite, lorsqu'on arrivera à revenir dessus, les éléments saisis seront retrouvés.</p> <p>Notre bureau informatique recommande aux évaluateurs, pour que cela n'arrive plus (cliquer au mauvais endroit) de passer l'application en mode plein écran.</p> <p>Pour cela, il n'y a pas de règle générale, tout dépend du matériel et du navigateur utilisés étant précisé que</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sur PC il faut faire « F11 », 2) sur Android il peut être marqué "commandes rapides - masquer barre applications et url"... <p>Pour mémoire, lors de la formation nous précisons bien de ne surtout pas utiliser les boutons du navigateur de façon générale, mais encore moins lorsque l'on est en mode hors connexion car cela éjecte l'application du navigateur (nous insistons sur le fait de ne pas utiliser les flèches de retour du navigateur mais bien le bouton « retour » en bas de chaque page de l'application, ni le bouton « actualiser la page » du navigateur).</p> <p>Tout ceci est mis en exergue dans le guide utilisateur afin d'attirer l'attention.</p> <p>Malgré cette vigilance il peut arriver que l'on clique par inadvertance, c'est pourquoi cette recommandation d'utilisation en mode plein écran représente une alternative prudente.</p>

2 Accompagnement des candidats

<p>Le candidat qui ne peut candidater en ligne peut-il avoir un formulaire de candidature papier ?</p>	<p>Les candidatures à l'obtention de la marque se font bien ligne sur la page GMTH du site des MNT.</p> <p>Pour autant, exceptionnellement pour le cas des prestataires qui ne peuvent pas candidater en ligne (pas internet ou pas de matériel informatique) la DGE met à disposition le formulaire de candidature papier communiqué aux DIRECCTE et présent sur la communauté accessibilité.</p>
<p>Quelles aides un utilisateur peut apporter au candidat rencontrant des difficultés ?</p>	<p>La procédure d'accès à GMTH est présentée dans le Guide d'utilisation de l'application GMTH pour les candidats mis en ligne sur la page « GMTH, candidatez en ligne ».</p> <p>Lorsqu'un candidat sollicite un évaluateur en raison de difficultés rencontrées pour accéder à GMTH, celui-ci doit dérouler avec le prestataire la procédure du Guide relative :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la création et à la gestion d'un compte GMTH • à l'entrer dans GMTH • au dépôt de la candidature du prestataire. <p>Voir le guide utilisateur qui détaille tout GMTH et explique bien la différence entre les 2 plateformes publique (pour les candidats) et privée (pour les gestionnaires).</p> <p>Avant de saisir le mail en question, il faut d'abord que le candidat se crée un compte en cliquant juste en dessous sur le lien « vous n'avez pas encore de compte utilisateur ? ». Il accède à un court formulaire d'inscription et c'est là qu'il doit indiquer l'adresse mail d'il y a 5 ans et de se choisir un mot de passe. Tout ceci est détaillé, avec captures d'écran à l'appui, dans les guides mis à disposition 1 sur le site des marques pour les candidats, 2 sur le support remis lors de la formation pour les évaluateurs.</p>
<p>Quels sont les points de vigilance à surveiller ?</p>	<p>Les utilisateurs doivent vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • que le candidat a suivi la procédure du Guide précité avant toute opération sur GMTH ; • que le candidat a tous les documents utiles à sa candidature (n° de SIRET par ex.) ; • l'adresse de courriel référencée sur le site des MNT. Si le prestataire n'utilise plus cette adresse ou si elle est obsolète cela ne bloque pas le processus : le prestataire est bien enregistré avec cette adresse dans la base de données, <p>Attention : il faut vraiment pousser les prestataires à créer leur compte à partir de l'adresse existante pour éviter les difficultés.</p> <p>Vous devez inviter le prestataire à bien préparer son dossier de candidature car en cas d'inactivité sur la demande de candidature pendant 30 mn, la liaison est interrompue, ce qui oblige à recommencer la candidature.</p>

<p>Que faire quand une adresse mail référencée sur le site des marques n'est plus valide ?</p>	<p>Vous devez inviter le prestataire à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • créer son compte avec l'ancienne adresse courriel (que l'application reconnaît), • se connecter à l'application une fois le compte créé, • actualiser l'adresse courriel. <p>La procédure est détaillée dans le guide candidat en ligne sur le site officiel Tourisme & Handicap</p>
<p>Que doit un prestataire quand il a changé de mail ?</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p>Il a toujours accès à son ancienne boîte mail : il va sur GMTH et clique sur « mot de passe oublié ». Il reçoit un mail pour activer son nouveau de mot de passe. Il se connecte à GMTH, va dans son profil en cliquant sur son nom (en haut à droite) et modifie ses coordonnées (nom, mail, etc).</p> <p>Il n'a plus accès à son ancienne boîte mail : il se connecte à GMTH avec l'ancien mail, il va dans son profil en cliquant sur son nom et modifie son mail.</p>
<p>Que faire si le chargement des référentiels ne se fait pas sur mon PC ?</p>	<p>Si le chargement ne se fait pas, cela peut venir de la version de votre navigateur qui n'est pas assez récente.</p> <p>Vous devez voir avec un informaticien pour vous assurer que vous avez la bonne version (ex ; pour IE ; version 11)</p> <p>Vérifiez que les dernières mises à jour proposées ont bien été effectuées avant de vous connecter à l'application.</p>
<p>Un prestataire peut-il modifier le formulaire de candidature déposé dans l'application ?</p>	<p>Non, une fois déposé dans l'application, le prestataire ne peut plus modifier le formulaire.</p> <p>En revanche, l'évaluateur, qui prend en charge le dossier, peut procéder à des modifications en liaison avec le prestataire. Il faut aller dans l'onglet coordonnées et cliquer sur « accéder au formulaire de candidature » puis effectuer les modifications sans oublier « d'enregistrer » et faire ensuite « retour » (page 32/56 du guide utilisateur).</p> <p>En effet, l'évaluateur, qui prend l'attache du prestataire pour définir une date d'évaluation, peut alors vérifier avec ce prestataire si les données enregistrées sont exactes et, le cas échéant, si des modifications sont à ajouter.</p>

<p>Un utilisateur peut-il corriger une erreur dans la candidature saisie par le candidat prestataire ?</p>	<p>Oui, un utilisateur de la partie privée de l'application GMTH peut corriger une candidature saisie par le prestataire (ex : erreur sur le département de rattachement de la commune dans laquelle se trouve le site). Pour cela, en tant qu'utilisateur vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • rechercher la demande concernée ; • aller dans l'onglet « coordonnées » ; • cliquer sur « Accédez au formulaire de candidature » ; • corriger les erreurs identifiées ; • enregistrer l'opération après correction. <p>Cliquer sur retour.</p>
<p>Un utilisateur peut-il corriger la partie « description de l'établissement » rédigée par le prestataire ?</p>	<p>La qualité de la description est importante car ces informations seront ensuite publiées sur le site des marques nationales du tourisme.</p> <p>L'utilisateur peut effectivement modifier la présentation pour qu'elle soit, à la fois, brève et attractive, c'est-à-dire qu'elle valorise l'activité labellisée et suscite l'intérêt du public.</p> <p>Cette opération peut même être faite au moment de la notification de la décision par la DIRECCTE, ce qui permet de porter à la connaissance des bénéficiaires les spécificités du site touristique et de leur donner une information fiable sur l'accessibilité.</p>
<p>Que faire lorsqu'un prestataire signale avoir eu des difficultés pour valider sa candidature ?</p>	<p>L'utilisateur doit aller vérifier si la demande existe dans la partie privée de l'application en recherchant notamment à partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande déposée • Nom de la ville, etc.
<p>Que faire quand un compte GMTH se verrouille ?</p>	<p>Un compte se verrouille après plusieurs tentatives infructueuses de connexion pour des raisons de sécurité.</p> <p>Le compte reste bloqué environ 5 minutes.</p> <p>Il faut donc laisser passer ce laps de temps avant d'essayer de se reconnecter.</p>
<p>Que doit faire un utilisateur lorsqu'il rencontre un problème sur GMTH et qu'il n'a pas trouvé de solutions en consultant dans un premier temps dans le Guide d'utilisation ?</p>	<p>Pour permettre à la DGE de vous apporter une réponse circonstanciée, en toute connaissance de cause, vous devez transmettre avec votre demande d'interrogation, les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la copie d'écran (utiliser la touche « capture d'écran » de votre clavier pour coller l'image du problème dans votre message ; 2) le n° de la demande ; 3) l'établissement concerné pour voir s'il est possible de faire une intervention en tant qu'administrateur ; 4) toute précision complémentaire de nature à faciliter le traitement de votre demande.

<p>Pourquoi il est important de respecter cette procédure de remontée ?</p>	<p>Le suivi de cette procédure permet d'éviter de multiplier les échanges de mails afin de gagner du temps.</p> <p>De plus, ces informations peuvent permettre, le cas échéant, à la DGE de demander des « évolutions de l'application GMTH » à la société en charge de la maintenance de GMTH.</p> <p>Il est précisé qu'en l'absence de ces informations, il ne sera pas possible à la DGE de donner suite à votre interrogation.</p>
<p>Comment fonctionne le mode « déconnecté » ?</p>	<p>Ce mode est notamment utilisé pour réaliser une visite d'évaluation dans les zones non couvertes par internet (zones blanches).</p> <p>Pour se faire, vous devez vous connecter à l'application reliée à internet pour télécharger les documents et ensuite suivre les indications détaillées en pages 40 et suivantes du Guide utilisateurs.</p>
<p>Une procédure simplifiée peut-elle être mise à disposition des évaluateurs qui font une évaluation en « zone blanche » ?</p>	<p>En liaison avec notre bureau informatique, nous invitons les évaluateurs qui font une évaluation en zone « blanche » à suivre la procédure suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • partir faire l'évaluation avec la tablette ou le PC portable en mode « veille », • évaluer le site, • enregistrer l'évaluation sans cliquer sur « terminer », • à ce moment on peut fermer le matériel informatique utilisé, • revenir au bureau et se reconnecter, <p>On peut alors terminer l'évaluation après notamment avoir rajouté toutes les photos prises lors de l'évaluation. A cet égard, nous vous informons qu'à cette étape de la procédure, Il n'y a plus de restriction sur le nombre de photos qui ne doivent toutefois pas dépasser 2 MO chacune.</p>
<p>Que faire lorsque l'action de se reconnecter, après avoir évalué en mode déconnecté, fait apparaître un bouton rouge avec le message suivant « des actions réalisées en mode déconnecté ne peuvent être synchronisées... » ?</p>	<p>En liaison avec le bureau informatique, nous vous invitons à suivre les préconisations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ne pas cliquer sur « supprimer les données non synchronisées » • mais cliquer sur le bouton « quitter l'application » • puis se reconnecter sur GMTH. <p>De manière générale, le fait de se déconnecter et de se reconnecter à l'application contribue à forcer la synchronisation.</p>

3 Cas particulier des « revisites » (établissements disposant déjà de la marque).

Comment cela se passe avec GMTH ?	<p>Avec GMTH, c'est au prestataire de faire sa demande de renouvellement.</p> <p>Délais</p> <p>Les prestataires enregistrés dans la base de données des MNT ont été intégrés dans l'application GMTH début septembre 2016.</p> <p>Les prestataires concernés par un renouvellement reçoivent les messages automatiques qui partent de 9 mois avant la date anniversaire des 5 ans d'attribution de la marque jusqu'à la date d'échéance.</p> <p>La date de référence est la date de la décision enregistrée dans GMTH. Les relances sont calées sur cette date.</p>
Comment connaître la date de la décision enregistrée dans GMTH ?	<p>Une fois la demande trouvée, il faut cliquer non pas sur le numéro de la demande mais sur le nom de l'établissement : la page qui s'ouvre indique plusieurs informations, dont :</p> <ul style="list-style-type: none">• la date d'attribution du droit d'usage (sur laquelle se base GMTH)• l'année de revisite (calculée en n+5 par rapport à la date d'attribution initiale) <p>Pour un renouvellement, la date anniversaire est donc la date d'attribution + 5 ans.</p>
Que doit faire le prestataire ?	<p>A partir de 9 mois avant la date anniversaire, le prestataire peut effectuer son renouvellement en se connectant à GMTH via son adresse mail enregistrée dans la base de données des MNT. Il ne doit pas le faire avant sinon l'application lui propose une demande initiale.</p> <p>Il doit créer un compte dans GMTH, si un compte n'a pas été créé, à partir de l'adresse mail enregistrée dans la base de données du site des MNT.</p> <p>Le prestataire peut retrouver cette adresse mail sur sa fiche établissement dans l'annuaire en ligne T&H.</p>
Quels sont les points de vigilance à surveiller ?	<p>Les informations suivantes (enregistrées dans la base de données des MNT) ne sont pas modifiables :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le nom de l'établissement• Le numéro de SIRET• Le représentant légal en l'absence de numéro de SIRET <p>Si ces informations sont erronées ou ont changé, le prestataire ne peut pas suivre la procédure de renouvellement.</p>

Faut-il informer les prestataires de la dématérialisation de la procédure d'attribution et de gestion notamment en ce qui concerne les revisites de la marque T&H ?	<p>Vous pouvez effectivement informer les prestataires T&H sur le fait que l'attribution et la gestion de la marque T&H, portée par la Direction Générale des Entreprises (DGE) est maintenant dématérialisée avec l'application GMTH.</p> <p>En précisant que dans ce cadre, ils sont désormais susceptibles de recevoir des mails de la DGE. Ce qui est d'ores et déjà le cas des prestataires concernés par les revisites.</p> <p>La démarche peut être organisée au niveau des évaluateurs et de la DIRECCTE.</p> <p>La DGE recommande de faire cette démarche afin que tous les prestataires sachent que T&H est une marque nationale d'Etat et que les mails émanent de la direction en charge de cette marque.</p>
Que faire quand les informations précitées sont erronées ou ont changé ?	Le prestataire devra suivre la procédure de demande initiale comme pour un nouvel établissement.
Que faire quand la date de renouvellement est dépassée ?	Si la date anniversaire des 5 ans est dépassée, le prestataire doit suivre la procédure de demande initiale.
A l'inverse, le renouvellement est-il possible 9 mois avant la date anniversaire d'attribution ?	<p>Non, ce choix n'est pas proposé aux prestataires par l'application. En effet, l'application GMTH ne lance le renouvellement que 9 mois avant la date de fin d'attribution (page 55/56 du guide utilisateur remis lors de la formation et ci-joint).</p> <p>La DGE précise que le délai de 9 mois résulte des travaux du GT Dématérialisation réunissant les différents acteurs de la démarche de labellisation. Ce délai a été arrêté collectivement par les membres du GT.</p> <p>La démarche d'information des prestataires préconisée ci-dessus a vocation à anticiper les interrogations des prestataires.</p>

<p>Quelles sont les causes qui peuvent expliquer que le bouton de renouvellement n'apparaisse pas à l'écran ?</p>	<p>Voici un résumé des causes qui peuvent être à l'origine de l'absence du bouton de renouvellement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) le prestataire n'a pas créé son compte à partir de l'adresse mail fournie à l'époque : la liaison avec l'ancien dossier ne peut pas se faire. L'application ne lui propose alors qu'une demande initiale 2) le prestataire a fait sa demande de renouvellement après la période de 5 ans à compter de la date d'attribution de la marque (que vous trouvez dans l'application privée en cliquant sur le nom de l'établissement). A ce moment ils ne peuvent plus faire qu'une demande initiale. A cet égard, pour connaître la période au cours de laquelle la demande de renouvellement aurait dû être faite, il faut se connecter à la partie privée de GMTH et faire une recherche à partir des critères possibles de recherche dans toutes les demandes. Une fois la demande trouvée, cliquer sur le nom de l'établissement afin d'avoir les informations relatives à la date d'attribution de la marque et l'année de renouvellement. La date d'attribution étant dépassée, le prestataire doit alors faire une demande initiale en cliquant sur le bouton « soumettre sa candidature pour un nouvel établissement 3) le prestataire fait sa demande de renouvellement avant d'avoir reçu les relances de l'application. L'application GMTH lui propose de candidater pour une demande initiale. Il faut attendre les 9 mois avant les 5 ans de la date anniversaire de la date d'attribution.
<p>Est-ce qu'il y a un délai pour demander une évolution après l'obtention de la marque ?</p>	<p>Oui, il faut attendre un délai de 2 mois, a minima, pour pouvoir demander l'évolution pour un autre type de handicap.</p> <p>ATTENTION : la DGE est fortement sollicitée par ce type de demandes. Or, la demande d'évolution dans un délai rapproché de ce type (de l'ordre de quelque mois) doit rester l'exception. Une évolution dans un délai rapproché est chronophage pour tous les acteurs et source de difficultés. Lorsque des évolutions sont prévues ou prévisibles dans un délai rapproché, il convient, dans la mesure du possible, de différer le passage du dossier en commission territoriale.</p>
<p>Par ailleurs, pour une évolution sur une seule famille de handicap (ex auditif), faut-il ressaisir toutes les grilles pour les 4 familles de handicap ?</p>	<p>Quand un évaluateur revisite un établissement pour une évolution, il doit ressaisir toute la grille (pas seulement les critères du picto évolutif). Ainsi pour le formulaire de candidature, il faut laisser les 4 pictos cochés par défaut.</p> <p>Cela peut paraître chronophage, mais c'est aussi l'occasion de constater que le niveau d'accessibilité pour les autres pictos est toujours conforme.</p>
<p>Où trouver les informations relatives aux différents délais gérés par l'application GMTH ?</p>	<p>Vous trouverez à la page 55 du Guide utilisateur, un tableau récapitulant tous les délais gérés par GMTH du droit d'usage de la marque (5 ans) aux demandes de recours en passant par le délai relatif aux revisites.</p>

4 Grilles d'évaluation

<p>Peut-on supprimer une page qui a été dupliquée dans la grille ?</p>	<p>Il n'est pas possible, actuellement, de supprimer une page qui a été dupliquée. Cela fera partie des évolutions futures.</p>
<p>Peut-on accéder aux grilles « version papier » dans l'application ?</p>	<p>Les grilles « version papier » n'existent plus depuis la mise en production de l'application. Elles ne sont donc plus imprimables à partir de l'application.</p> <p>Il est ajouté que les grilles n'étaient plus mises en ligne sur le site des marques nationales du tourisme depuis qu'un usage abusif avait été fait par des cabinets conseils qui se faisaient rémunérer des évaluations effectuées à des grilles T&H.</p>
<p>Peut-on s'aider des grilles papiers ?</p>	<p>Pour vous permettre de faire vos évaluations en toute sérénité vous pouvez vous munir des grilles papier en votre possession pour éviter un problème de synchronisation éventuelle en mode déconnecté.</p> <p>Les grilles dans l'application ne sont que la traduction des cahiers des charges afférents en ligne sur le site des marques nationales du tourisme. Depuis 2014, un travail minutieux a été fait sur tous ces cahiers des charges pour simplifier le travail des évaluateurs qui avaient fait remarquer qu'un même critère pouvait être évalué plusieurs fois.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois ces cahiers des charges revus, une grille a été élaborée conformément à ces nouveaux cahiers et intégrée dans l'application après avis des représentants des associations représentatives du monde du handicap. ATH a ensuite fait un travail comparatif conséquent des anciens et nouveaux cahiers des charges pour que tous les acteurs puissent comprendre les évolutions qui consistent en une: • intégration de la jurisprudence, • simplification des critères, • meilleure lisibilité de ces critères. <p>Depuis la mise en ligne de l'application, nous avons répondu aux demandes d'amélioration des grilles souhaitées mais la grille papier n'a pas évolué en parallèle.</p> <p>Une réflexion est engagée pour essayer de trouver la meilleure solution réalisable pour notre petite équipe qui assure actuellement les formations, les demandes d'évolution, les recettes des nouvelles versions de l'application, la mise à jour des grilles et surtout un accueil téléphonique et par courriel important venant de tout la France.</p>

5 Informations complémentaires

5.1 Décision de la commission territoriale d'attribution

Est-ce qu'il y a une date limite pour générer une décision après une commission ?	<p>Oui, Il est impossible de générer une décision dont la date dépasse de 7 jours la date de la commission (ex : le 26 pour une commission qui s'est tenue le 19).</p> <p>La méthode de résolution est donc la suivante :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Choisir une date < 7j dans le passé (ou la date du jour)2) Sauvegarder3) Générer la décision <p>Ce point fait l'objet des évolutions prioritaires pour assouplir ce délai trop contraignant</p>
Est-ce que le texte de la motivation de la décision doit comporter un nombre limité de caractères ?	<p>Attention le texte relatif à la motivation de la décision à joindre à la notification ne doit pas dépasser 255 caractères.</p>

5.2 Précision relative au retrait de la marque

Comment distinguer le retrait volontaire du retrait imposé ?	<p>Comme indiqué dans le Guide, il y a 2 types de retrait :</p> <p>le retrait « imposé » : retrait décidé par la commission territoriale. L'établissement a fait l'objet d'une réclamation qui a donné lieu à une nouvelle visite d'évaluation qui a montré que l'établissement ne respectait pas la réglementation.</p> <p>Dans l'application GMTH, il faut cliquer sur « créer une demande de retrait »</p> <p>le retrait volontaire : ce retrait émane du prestataire (ex vente de l'établissement). Dans l'application GMTH, il faut cliquer sur « enregistrer un retrait volontaire ».</p>
--	---

5.3 Formation à l'outil GMTH

Existe-t-il une plateforme dédiée ?	<p>La formation se fait à partir de plateformes de recette (dédiées aux « tests »)</p>
Quelles plateformes test utiliser ?	<p>Il faut utiliser les plateformes de recette suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Recette publique : sert à découvrir la plateforme des candidats et à déposer des demandes• Recette privée : sert à découvrir la plateforme des gestionnaires de la marque et à traiter les demandes
Ces plateformes sont-elles disponibles en continu ?	<p>Non, les accès à ces plateformes de test sont fermés pour des raisons de sécurité.</p> <p>Seul le service informatique du Ministère peut ouvrir ces plateformes pour permettre la formation des acteurs.</p>

Comment obtenir l'ouverture des accès ?	<p>Le service informatique ouvre l'accès sur la base du calendrier de formation communiqué à la DGE.</p> <p>Ce calendrier doit être le plus fixe possible.</p> <p>Il est recommandé de communiquer ce calendrier bien en amont des formations envisagées.</p>
Est-ce que des préconisations sont à respecter durant la formation GMTH ?	<p>Oui, il est impératif de respecter les préconisations suivantes durant la formation GMTH afin d'éviter les difficultés:</p> <p>Etape 1 : aller sur la plateforme publique de recette et créer une demande fictive</p> <p>Etape 2 : aller sur la plateforme privée de recette pour reprendre la demande fictive et faire ainsi le circuit du schéma des étapes : depuis le dépôt de la candidature jusqu'à passer la demande à l'état « close ». Des comptes créés spécifiquement pour les formations sont fournis (mails et mots de passe), vous ne pouvez pas vous servir de vos identifiants habituels.</p>

5.4 Plaque Tourisme & Handicap et défense de la marque

Que se passe-t-il relativement à la plaque T&H lorsqu'un prestataire est radié de T&H ?	<p>Vous devez inviter le prestataire à détruire la plaque et à en apporter la preuve soit par une attestation soit par une photo à vous transmettre pour information de la commission territoriale.</p> <p>La démarche est à organiser dans le cadre du règlement d'usage qui protège la marque T&H.</p>
Que faire quand le prestataire ne respecte pas ses obligations ?	<p>L'art 12.2 stipule que « l'extinction du droit d'usage de la marque entraîne l'obligation sous 30 jours pour le bénéficiaire de retirer toute référence à la marque de l'ensemble de ses produits et supports de communication »</p> <p>En cas de non-respect de ces obligations, la commission territoriale doit transmettre sans délai cette information à la commission nationale T&H.</p>
Quel est l'interlocuteur sur les sujets relatifs à la location de la plaque Tourisme & Handicap ?	<p>La location d'une plaque Tourisme & Handicap se fait auprès de l'Association Tourisme et Handicaps (ATH). En conséquence, pour tout questionnement sur ce sujet, il convient de prendre l'attache de ATH.</p>

5.5 Cahiers des charges comparatifs

Est ce qu'il existe un document présentant les changements entre les anciens cahiers des charges de 2013 et les nouveaux de 2016 afin d'avoir une lecture rapide des évolutions ?	<p>A ce stade, un seul document comparatif est mis en ligne sur le site des marques nationales du tourisme, il s'agit du CDC Restauration qui met en exergue les différences à partir d'un code couleur</p> <p>ATH travaille sur plusieurs projets avec comme objectif une mise en ligne en 2017.</p>
---	---

5.6 Nouvelles activités labellisables

<p>Quelle est la procédure pour pouvoir labelliser de nouvelles activités ?</p>	<p>Dans le cadre du GT, comité technique ad hoc constitué au sein de la Commission Nationale T&H, un modèle de Cahier des charges type pour les nouvelles activités a été élaboré.</p> <p>A partir de ce modèle type, la région proposant de labelliser de nouvelles activités élabore un cahier des charges spécifique dans le cadre d'un GT avec les parties prenantes (dont notamment les prestataires). Il est précisé que pour ces activités, la conformité avec la réglementation concernant l'activité et le matériel est un prérequis.</p> <p>Ce projet est ensuite communiqué à la DGE pour relecture au sein du GT précité, puis soumis pour avis aux associations représentant les 4 familles de handicap. Le GT précité valide ensuite le projet définitif.</p> <p>Création et validation après test des grilles dans GMTH</p> <p>A titre d'information, la durée de travail pour la partie DGE est évaluée à 9 mois.</p>
---	---