

Guide méthodologique

Tourisme & Handicap



Sommaire

SOMMAIRE	2
OBJECTIFS DU GUIDE	3
LE GUIDE METHODOLOGIQUE DES EVALUATIONS	4
INTRODUCTION	4
LES MODALITES D'EVALUATION	5
L'OUTIL D'EVALUATION.....	8
L'EVALUATION	10
LE RAPPORT D'EVALUATION	11
COMPOSITION DES REFERENTIELS	12
LES GRILLES D'EVALUATION.....	12
LES CRITERES SPECIFIQUES	14
LE GUIDE DES FILIERES	15
LISTE DES 6 FILIERES.....	15
HEBERGEMENT ERP	16
HEBERGEMENT NON ERP	20
INFORMATION TOURISTIQUE.....	24
LOISIRS.....	26
RESTAURATION	30
VISITE	32
MODALITES D'EVALUATION : PARTICULARITES DES ACTIVITES D'HEBERGEMENTS.....	35
LE GUIDE DES CALCULS DES EVALUATIONS	37
LES COEFFICIENTS DES CRITERES.....	37
LES MODALITES DE REPONSE	38
LES DECISIONS D'ATOUT FRANCE	40
INSCRIPTION A UN REGISTRE	40
AVIS DELIVRE PAR ATOUT FRANCE	42
LES MOTIFS DE RESILIATION	43
LEXIQUE.....	44
PLUS D'INFORMATION SUR LE LABEL.....	45

Objectifs du guide

Le présent guide a pour objectif de mettre en application [l'arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Tourisme & Handicap ».](#)

L'obtention (adhésion et renouvellement) du label Tourisme & Handicap implique la réalisation d'une évaluation qui porte sur l'ensemble des services et prestations mentionnés dans les référentiels d'Atout France.

Dans le cadre de la réalisation des évaluations, ce guide vous permettra de connaître :

- Les modalités de réalisation des évaluations ;
- L'existence des modalités d'évaluation par [filières](#) ;
- Le schéma de construction des référentiels ;
- Les spécificités par activités et leurs critères.

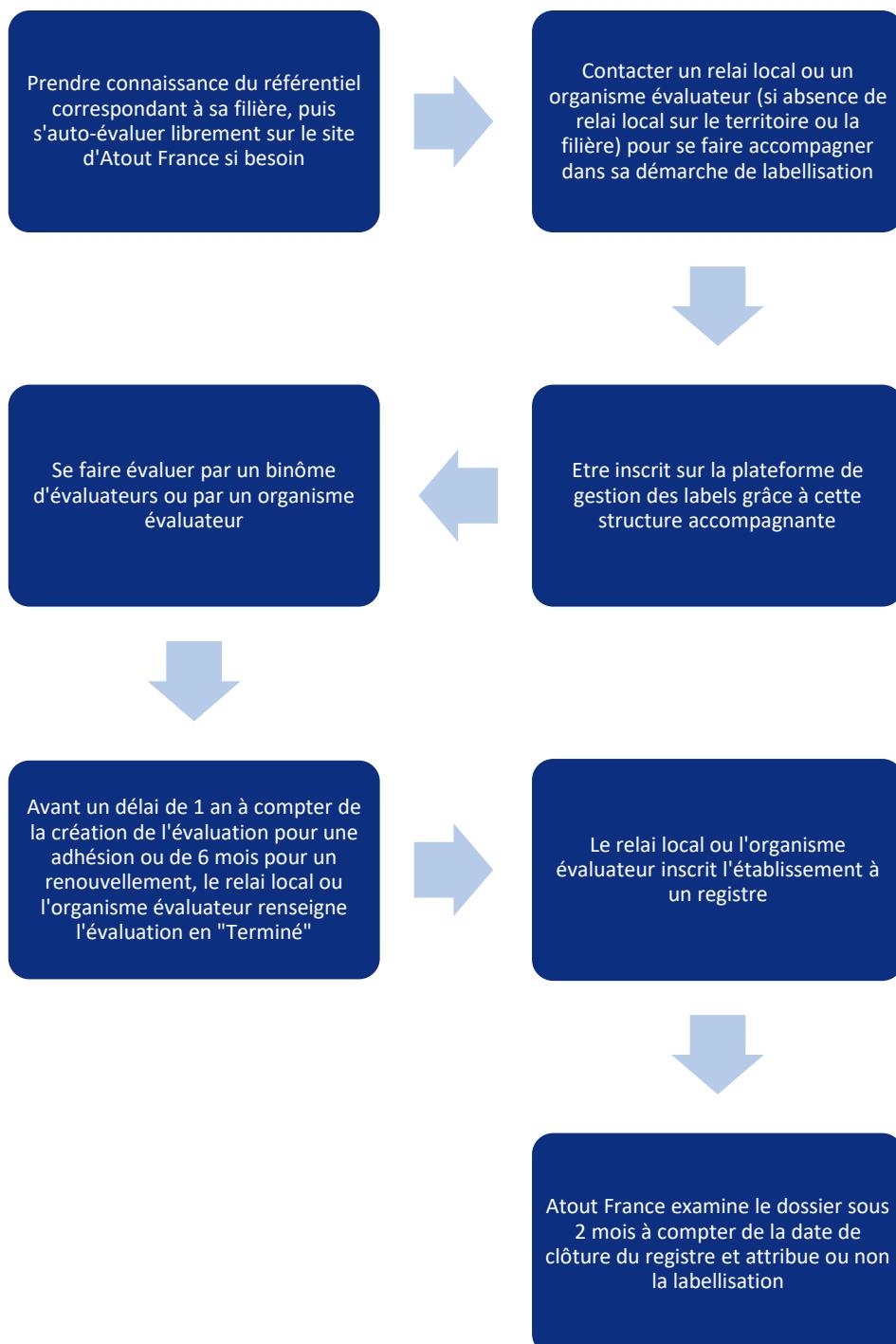
Sur la plateforme de gestion des labels cela vous permettra de :

- Sélectionner l'activité et la filière des fiches établissements, permettant d'associer les établissements aux bons référentiels lors de la création de la page établissement (fonctionnalité réservée aux relais locaux et/ou aux organismes évaluateurs).
- Choisir les sous-séquences pertinentes au lancement de l'évaluation afin de réaliser une évaluation complète dans le cadre des visites.

Le guide méthodologique des évaluations

Introduction

La procédure à mener par un professionnel :



Les modalités d'évaluation

Conditions d'éligibilité

Pour être labellisé Tourisme & Handicap, le candidat doit remplir, pour au moins deux des quatre familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel), les critères cumulatifs suivants :

1. Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
2. Pour chaque famille de handicap pour laquelle la labellisation est sollicitée :
 - Remplir tous les critères obligatoires du référentiel ;
 - Obtenir un résultat d'au moins 75 % aux critères de confort d'usage.

La satisfaction du critère 1 est justifiée par une déclaration sur l'honneur du candidat, contrôlée par le binôme d'évaluateurs ou l'organisme évaluateur.

Celle du critère 2, par le résultat de l'évaluation.

Quelles prestations évaluer ?

Dans le cadre des évaluations Tourisme & Handicap, l'ensemble des prestations d'un établissement doit être évalué.

- Cependant, il est possible de ne sélectionner qu'une seule activité par établissement. Si un établissement propose une offre multi-activité (exemple : sport de nature + visite guidée), l'activité principale en fonction du chiffre d'affaires est privilégiée.
- Si plusieurs prestations sont gérées de façon indépendante de l'établissement principal (exemple : restauration d'un lieu de visite), mais que du point de vue de la perception client, ces prestations sont intégrées à l'établissement (entrée commune, enseigne commune, etc.), ces services annexes doivent être évalués ; Les prestations obligatoires et les services annexes par activités sont détaillés dans la partie du guide des filières.

NB : si un service annexe n'a pas été sélectionné et n'a donc pas été évalué, celui-ci ne pourra en aucun cas être commercialisé sur les supports de communication de l'établissement.

C'est au relai local ou à l'organisme évaluateur de déterminer pour quel type d'activité il inscrit le professionnel sur la plateforme.

Comment se déroule l'évaluation ?

L'accompagnement par un relais local du label est obligatoire pour tout candidat à la labellisation, sauf en cas d'absence d'un tel relais sur le territoire d'implantation du candidat ou en cas de candidature simultanée aux labellisations « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap ». Pour les candidats à la labellisation non accompagnés, l'évaluation doit être réalisée par un organisme évaluateur habilité par Atout France.

- En présence d'un relai local

La visite d'évaluation est organisée par le relai local du label. Il en définit la date, en concertation avec le candidat et le binôme d'évaluateurs qu'il compose.

- En l'absence d'un relai local

Le candidat organise lui-même la visite d'évaluation avec l'organisme évaluateur qu'il a choisi et avec lequel il a contracté.

L'évaluation porte sur les 4 familles de handicap. Le rapport d'évaluation comprend notamment :

- la grille d'évaluation complétée ;
- une synthèse du taux de conformité par type de handicap ;
- des commentaires sur les critères éventuellement non-satisfait et/ou non-évalués.

Le candidat est invité à en prendre connaissance, ainsi, le cas échéant, que le relai local.

Lorsque le candidat est accompagné par un relai local, ce dernier émet un avis (favorable ou défavorable), versé au dossier, sur la candidature.

Si pendant la visite, un critère n'a pas pu être validé, le professionnel peut procéder aux aménagements demandés puis fournir les justificatifs demandés, après la visite. Il dispose alors des délais suivants :

- Pour une adhésion : 1 an à compter de la création de l'évaluation sur la plateforme de gestion des labels ;
- Pour un renouvellement : 6 mois à compter de la création de l'évaluation sur la plateforme de gestion des labels.

En fonction du critère qui n'était pas validé, une nouvelle visite d'évaluation peut être organisée.

La visite d'évaluation s'effectue *in situ* et lorsque l'établissement / l'activité est ouvert(e) à la clientèle sans exception.

L'outil d'évaluation

Où s'effectue l'évaluation ?

L'évaluation s'effectue sur un outil dématérialisé, avec des référentiels intégrés, qui est disponible sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Vous pouvez également consulter l'ensemble des référentiels sur le site Atout France : <https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiels>

Qu'est-ce qu'un référentiel ?

- Les référentiels sont des grilles de critères, conformes aux exigences du label Tourisme & Handicap.
- Ils sont déclinés par filières, afin de proposer des critères d'évaluation pertinents dans le cadre de la réalisation des évaluations.
- Un référentiel peut intégrer plusieurs activités, sous la forme de séquences et sous-séquences (cf. le guide des filières sur la structure des référentiels).

Le professionnel ou le relai local doit communiquer à l'évaluateur tous les services annexes en amont de l'évaluation.

Les différentes évaluations

Il existe 4 types d'évaluation renvoyant tous aux mêmes référentiels. Cependant, seules les évaluations d'adhésion et de renouvellement ont un impact sur le processus d'attribution du label.

Type d'évaluation	Qui peut la réaliser ?	Contexte
Auto-évaluation	Professionnel	À tout moment sur le site d'Atout France ou sur la plateforme de gestion des labels si le professionnel est inscrit.
Pré-audit	Relai local	Pour préparer l'évaluation d'adhésion ou de renouvellement.
Adhésion	Binôme d'évaluateurs sélectionné par le relai ou l'organisme évaluateur	Lorsqu'un établissement souhaite être labellisé.
Renouvellement	Evaluateur(s) sélectionné(s) par le relai ou l'organisme	Lorsqu'un établissement souhaite renouveler sa labellisation.

	évaluateur	
--	------------	--

Comment accéder à l'évaluation et comment cela fonctionne-t-il ?

Rendez-vous sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Après la création d'une fiche établissement, cliquez sur « Accéder à l'évaluation ».

Suivez les tutoriels, disponibles sur ce lien : <https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/procedure-de-labellisation>, afin de les compléter au mieux.

L'évaluation est réalisée par un binôme d'évaluateurs composé soit par le relai local du label, soit par l'organisme choisi, parmi ceux habilités par Atout France, par le candidat à la labellisation non accompagné.

Dans le cadre d'une adhésion

Le relai local (candidature accompagnée) ou l'organisme évaluateur (candidature autonome) constitue un binôme d'évaluateurs et organise l'évaluation.

Personnes susceptibles de figurer dans les binômes d'évaluateurs :

Le binôme d'évaluateurs est composé **d'un représentant du secteur du tourisme** (CRT, ADT/CDT, CD, OT, relais territoriaux, associations) **et d'un représentant d'associations représentant les personnes handicapées**, tous handicaps confondus (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique). Pour pouvoir désigner des représentants, les associations représentant les personnes handicapées doivent être régulièrement déclarées depuis au moins 2 ans.

Dans le cadre d'un renouvellement

L'évaluation peut être réalisée, par un seul des membres du binôme composé par le relai local ou l'organisme évaluateur (représentant du secteur du tourisme OU représentant d'associations représentant les personnes handicapées). Le reste de la procédure est inchangé.

Le rapport d'évaluation

Une fois que tous les critères ont été complétés, il est possible de générer les rapports d'évaluation en cliquant sur « Résultat de votre évaluation ».

En retournant sur la fiche établissement, les icônes suivantes sont désormais disponibles :

[Synthèse de l'évaluation](#) 

[Evaluation complète](#) 

Cliquer dessus permet d'accéder aux documents et/ou de les télécharger. Ils comportent au minimum les éléments suivants :

Sur la page de l'évaluation

- Le nom des évaluateurs et la structure ;
- Un descriptif technique de l'établissement (Nombre de chambres PMR, services annexes, éléments de contexte particulier) dans le champ « commentaire d'évaluation » ;
- Une synthèse des « points forts » ;
- Une synthèse « des points d'amélioration » ;
- L'avis de l'évaluateur et les types de handicap dans le champ « rapport de visite ».

Sur l'évaluateur

- Un commentaire pour chaque critère non validé.

Cette synthèse permet à Atout France d'examiner le dossier et [d'attribuer un avis](#).

Composition des référentiels

Les grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation, détaillées par filière, sont validées par l'Etat sur proposition d'Atout France (et après avis du CNGL).

- Les référentiels se composent d'un tronc commun à toutes les filières, et de critères spécifiques propres à chacune des filières.
- Les critères sont regroupés par bloc, appelés séquences et sous-séquences.
- Ci-dessous retrouvez les séquences et sous-séquences du tronc commun :

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé de l'établissement
	Stationnement public
	Signalétique de l'établissement
	Cheminements extérieurs et intérieurs de l'établissement
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appels...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Zone d'accueil
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
	Ascenseurs et appareils élévateurs
Séquence	PRÉVENTION
Sous-séquence	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITÉ
Sous-séquence	Informations accessibilité

NB : il peut exister des variations de sous-séquences en fonction des filières.

Le détail de la composition des référentiels est détaillé dans [le guide des filières](#).

Les critères spécifiques

Il existe deux types de critères spécifiques :

Les critères spécifiques	Prestations	Services annexes et thématiques
Obligation de passer l'évaluation ?	Oui, toujours à évaluer	Si présents, à évaluer
Où les trouver ?	Présent par défaut dans l'évaluation	A sélectionner au lancement de l'évaluation
L'absence du service pénalise-t-il le résultat de l'évaluation ?	Oui	Non
Pris en compte dans le calcul de la note Tourisme & Handicap ?	Oui	Oui
Exemples	« Chambre ou logement adapté » pour les hébergements ERP	« Restaurant » pour les hébergements ERP ; « Piscine non ERP » pour les hébergements non ERP

NB : le code couleur permettra de différencier les séquences et sous-séquences dans le [détail par filière](#).

Le guide des filières

Liste des 6 filières

Cliquez pour accéder directement à la filière correspondante.

- [Hébergement ERP](#)
- [Hébergement non ERP](#)
- [Information touristique](#)
- [Loisirs](#)
- [Restauration](#)
- [Visite](#)

Définition : Un hébergement ERP est un établissement d'hébergement (temporaire ou permanent) classé comme Établissement Recevant du Public (ERP) selon la réglementation française. Il s'agit de tout lieu proposant le logement de personnes, qu'il soit à titre onéreux ou gratuit, à court ou long terme, et qui est accessible à des personnes extérieures à l'établissement.

Liste des activités associées :	Exemples :
<ul style="list-style-type: none"> • Camping • Hébergement collectif • Hôtel • Hôtel-restaurant • Résidence • Village de vacances 	<ul style="list-style-type: none"> • Camping classique : Tente, camping-car, mobil-home, bungalow, chalet • Camping insolite : Roulotte, tipis, yourtes, cabanes, chariots bâchés, glamping • Hébergement collectif : auberge collective, gîte de groupe ou meublé de tourisme dont le nombre de couchage est supérieur à 15 personnes (y compris les lits bébé) • Hôtel économique, milieu de gamme ou haut de gamme • Hôtel de séjour • Hôtel-boutique • Hôtel de grandes chaînes hôtelières • Hôtel de Charme • Hôtel historique • Résidence, résidence hôtelière ou de tourisme • Appart' hôtel • Village de vacances

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appel...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Zone d'accueil
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
	Ascenseurs et/ou appareils élévateurs
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilités

Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°01
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°02
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°03
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement

Propre à la filière Hébergement ERP :

Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquence	Salle des petits-déjeuners
Séquence	DOUCHES & SANITAIRES
Sous-séquences	Généralités sanitaires
	Sanitaires

	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°04
	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°05
	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos

	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°06
	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°07
	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°08
	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage

Sous-séquences	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°09
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°10
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)

Sous-séquences	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	RESTAURATION
Sous-séquences	Restaurant
	Cafeterias et self services
Séquence	PISCINES ERP
Sous-séquence	Piscines ERP

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Hébergement non ERP

Définition : Un hébergement non ERP est un hébergement ouvert au public, mais qui n'entre pas dans le champ d'application des établissements recevant du public (ERP), généralement car il accueille moins de 15 personnes. Bien qu'il ne soit pas soumis aux exigences spécifiques des ERP, il reste assujetti au Code du tourisme et de l'urbanisme, et doit garantir le respect des normes de sécurité générales (déTECTEURS de fumée, évacuation, etc.).

Liste des activités associées :	Exemples :
<ul style="list-style-type: none"> • Chambre d'hôtes • Hébergement insolite • Meublé de tourisme • Gîte de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Chambres d'hôtes • Hébergement insolite : bateau avec hébergement, bulle, cabane dans les arbres, cabane flottante, habitat troglodyte, lodge, roulotte, tipi, yourte • Meublé de tourisme ou gîte de groupe dont le nombre de couchage est inférieur ou égal à 15 personnes (y compris les lits bébé)

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appels...)
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilité

Sous-séquences	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°02
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)
Sous-séquences	Lavabos
	Sanitaires
	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°03
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
	Mobilier et équipement
	Literie (canapé-lit non accepté)
	Télévision
	Salle d'eau
	Douches (baignoires non acceptées)

Propre à la filière Hébergement non ERP :

Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquence	Ascenseurs (Meublés de tourisme dans un BHC)
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquence	Salle des repas pour les chambres d'hôtes
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°01
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage

Sous-séquences	Lavabos
Sous-séquences	Sanitaires
Sous-séquences	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°04
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
Sous-séquences	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
Sous-séquences	Mobilier et équipement
Sous-séquences	Literie (canapé-lit non accepté)
Sous-séquences	Télévision
Sous-séquences	Salle d'eau
Sous-séquences	Douches (baignoires non acceptées)
Sous-séquences	Lavabos
Sous-séquences	Sanitaires
Sous-séquences	Coin cuisine
Séquence	CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°05
Sous-séquences	Généralités de la chambre ou du logement
Sous-séquences	Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage
Sous-séquences	Mobilier et équipement
Sous-séquences	Literie (canapé-lit non accepté)
Sous-séquences	Télévision
Sous-séquences	Salle d'eau
Sous-séquences	Douches (baignoires non acceptées)
Sous-séquences	Lavabos
Sous-séquences	Sanitaires
Sous-séquences	Coin cuisine
Séquence	PISCINE NON ERP
Sous-séquence	Piscine non ERP

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Plus de définitions

- **Chambre d'hôtes**

Une chambre d'hôtes est une chambre meublée assortie de prestations (au minimum petit-déjeuner). À la différence des meublés et des gîtes, le propriétaire est présent sur les lieux. L'habitation ne peut pas comporter plus de 5 chambres, ni accueillir plus de 15 personnes en même temps.

- **Hébergement insolite**

Un hébergement insolite désigne tout mode d'hébergement touristique qui sort des formes classiques (hôtel, chambre d'hôtes, camping traditionnel), et se caractérise par son originalité, sa spécificité architecturale ou son intégration dans un environnement naturel particulier.

- **Meublé de tourisme**

Les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile.

Information touristique

Définition : l'office de tourisme (OT) assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local. Il peut être chargé, par le conseil municipal, de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles. L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques.

L'office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non permanents chargés notamment de l'information touristique. Il s'agit de bureaux d'information touristiques secondaires (BIT).

Liste des activités associées :	Exemples :
associées : <ul style="list-style-type: none"> • Office de tourisme • Partenaire du tourisme 	Exemples : <ul style="list-style-type: none"> • Office de tourisme: office de tourisme (OT) et bureau/point d'informations touristiques, maison du tourisme (BIT/PIT) • Partenaire du tourisme (si ouverture au public pour des renseignements touristiques): Agence de Développement Touristique (ADT), Comité Départemental du Tourisme (CDT), Comité Régional du Tourisme (CRT)

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appel...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Zone d'accueil
	Information
	Ascenseurs et/ou appareils élévateurs
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilité

Séquence	VISITE
Sous-séquence	Visites adaptées

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

Propre à la filière Information touristique :

Séquence	OUTILS & DOCUMENTS
Sous-séquence	Documentation
Séquence	SANITAIRES
Sous-séquences	OT sans sanitaire
	OT avec sanitaire – Si sas : lavabos / Si pas de sas : lave-mains
	OT avec sanitaire

Loisirs

Définition : professionnel proposant la pratique d'une ou de plusieurs activités en pleine nature ou dans un espace clos.

Liste des activités associées :	Exemples :
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement de loisir • Loisir éducatif • Parc de loisir • Sortie nature • Sport de nature 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement de loisir : casino, base de loisir, spa, spa thermal, centre équestre, etc. • Loisir éducatif : artisanat créatif, atelier, etc. • Parc de loisir : parc d'attractions, parc aquatique (aqualudisme), etc. • Sortie nature : Itinéraires de promenade et de randonnée, zone de baignade, etc. • Sport de nature : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Activité aérienne : parapentisme, parachutisme, montgolfière, etc. ◦ Activité nautique et subaquatique : aviron, canoë, kayak, plongée, etc. ◦ Poste de pêche, golf

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appel...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Zone d'accueil
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
	Ascenseurs et/ou appareils élévateurs
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilité

Propre à la filière Loisir :

Séquence	SANITAIRES COLLECTIFS
Sous-séquences	Généralités sanitaires
	Sanitaires
Séquence	DOUCHES
Sous-séquence	Douches

Séquence	VESTIAIRE ET CASIERS
Sous-séquence	Vestiaire et casiers
Séquence	RESTAURATION
Sous-séquences	Restaurant
	Cafeterias et self services

Activités de loisir proposées :

Séquence	ACTIVITES NAUTIQUES (AVIRON, CANOE, KAYAK, VOILE)
Sous-séquence	Activités nautiques (aviron, canoë, kayak, voile)
Séquence	BIEN-ETRE
Sous-séquence	Bien-être
Séquence	CENTRES EQUESTRES
Sous-séquence	Centre équestres
Séquence	GOLF – PRACTICE ET ZONE D'ENTRAINEMENT UNIQUEMENT
Sous-séquence	Golf – Practice et zone d'entraînement uniquement
Séquence	ITINERAIRE DE PROMENADE ET DE RANDONNEE
Sous-séquence	Itinéraire de promenade et de randonnée
Séquence	PARACHUTISME EN TANDEM
Sous-séquence	Parachutisme en tandem
Séquence	PARCS A THEME ET DE LOISIRS
Sous-séquence	Parcs à thème et de loisirs
Séquence	PISCINES ERP
Sous-séquence	Piscines ERP
Séquence	POSTES PECHES
Sous-séquence	Postes pêches

Séquence	SALLES DE SPECTACLE ET LOISIRS EDUCATIFS
Sous-séquences	Aides au suivi du spectacle
	Salles
Séquence	VOLS EN MONTGOLFIERE
Sous-séquence	Vols en montgolfière
Séquence	VOLS EN PARAPENTE
Sous-séquence	Vols en parapente
Séquence	ZONE DE BAIGNADE
Sous-séquence	Zone de baignade

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Plus de définitions

- **Parc aquatique**

Site de loisirs proposant des attractions aquatiques variées comme des toboggans, des brumisateurs, des fontaines, des descentes de rapides en bouées, des piscines à vagues, des jacuzzis, etc. Deux types existent : couverts et non couverts. Le concept repose sur la notion d'« aqualudisme » : ensemble des pratiques rassemblant la double composante que sont l'eau et le jeu, dès lors que ce dernier est instrumentalisé (un toboggan, un courant d'eau, un jet d'eau, etc.) et structuré par des équipements artificiels.

- **Parc d'attractions**

Espace de divertissement et de loisirs qui propose des activités et installations variées en vue d'amuser, détendre et divertir les visiteurs. Les activités des parcs d'attractions revêtent diverses formes, parmi lesquelles des spectacles, des montagnes russes, des parcours intérieurs, des manèges, des jeux simples (comme toboggans, balançoires, bassins), etc.

Pour être considéré comme un parc d'attraction, le parc doit comporter plusieurs activités citées ci-dessous, un parc composé de seuls jeux simples, ne rentrera pas dans cette catégorie.

Restauration

Définition : établissement de commerce où l'on sert des plats préparés et des boissons à consommer sur place (ou à emporter dans la mesure où un service à table est possible), en échange d'un paiement.

Liste des activités associées :	Exemples :
<ul style="list-style-type: none">• Café, bar, brasserie• Restaurant	<ul style="list-style-type: none">• Restauration traditionnelle• Restauration à thème• Restauration rapide• Brasserie

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appel...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Accueil et aménagement
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
	Ascenseurs et/ou appareils élévateurs
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilité

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations

Propre à la filière Restauration :

Séquence	CAFETERIAS ET SELF SERVICES
Sous-séquence	Espace restauration
Séquence	SANITAIRES
Sous-séquences	Si sas : lavabo / Si pas de sas : lave-mains
	Sanitaires

Définition : espace clos ou ouvert, proposant un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considéré comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

Liste des activités associées :	Exemples :
<ul style="list-style-type: none">• Lieu de visite• Parc à thème• Visite d'entreprise• Visite guidée	<ul style="list-style-type: none">• Monument• Château, palais• Cité médiévale• Cathédrale, église, basilique• Parc animalier• Musée, centre, site• Parc, jardin, réserve• Domaine, forêt, bois• Viaduc

Les séquences et sous-séquences

Séquence	SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE
Sous-séquences	Stationnement privé
	Stationnement public
	Signalétique
	Cheminements extérieurs et intérieurs
	Eclairage
	Escaliers extérieurs et intérieurs (et marches isolées)
	Accès et portes
Séquence	ACCUEIL, SERVICES & INFORMATION DU PUBLIC
Sous-séquences	Dispositifs d'appel (digicodes, boutons d'appel...)
	Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
	Zone d'accueil
	Information
	Dispositifs de paiement et de réservation
	Ascenseurs et/ou appareils élévateurs
Séquence	PREVENTION
Sous-séquences	Sécurité
Séquence	INFORMATIONS ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Informations accessibilité

Propre à la filière Hébergement Visite :

Séquence	SANITAIRES COLLECTIFS
Sous-séquences	Généralités sanitaires
	Sanitaires
Séquence	ORGANISATION VISITES
Sous-séquence	Médiation humaine
Sous-séquence	Documents
Séquence	SALLES DE SPECTACLE ET LOISIRS EDUCATIFS
Sous-séquences	Salles
	Aides au suivi du spectacle
Séquence	RESTAURATION
Sous-séquences	Restaurant
	Cafeterias et self services

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Plus de définitions

- **Parc à thème**

Site dont les décors, attractions et ambiances sont construits autour d'un même thème.
Il peut également désigner les parcs ludico-éducatifs et les parcs animaliers.

- **Visite d'entreprise**

Filière regroupant des entreprises en activité de type industriel, commercial, artisanal, agricole, de service ou encore des laboratoires de recherche, qui ouvrent leurs portes au public.

- **Visite guidée**

Une visite guidée est un parcours commenté sur site, encadré par un professionnel qui assure le commentaire et la découverte du patrimoine (régions, villes, monuments, sites historiques, musées, etc.) Il prend en charge un groupe de personnes dans le cadre d'une visite à thème, dans un lieu défini et fournit différentes informations sur les aspects historiques, artistiques, culturels, architecturaux, gastronomiques, etc.

Modalités d'évaluation : particularités des activités d'hébergements

Pour tous les hébergements

- Tous les hébergements doivent disposer d'un quota (règlementaire ou requis dans le cadre du label) de chambres, de logements, d'emplacements ou de lits adaptés à l'usage d'une personne déficiente motrice (voir ci-dessous).
- Pour les autres handicaps (auditif, mental, visuel), une chambre adaptée minimum par handicap est requise afin d'obtenir la labellisation pour ces handicaps.
- L'évaluateur doit visiter l'intégralité des chambres / logements adapté(e)s lors de sa visite.
- L'évaluateur doit indiquer le nom ou le numéro de chaque chambre / logement évalué(e) et pour quel handicap la chambre / logement est adapté(e) dans ses commentaires.

Quotas de chambres / logements adapté(e)s au handicap moteur :

Pour les hébergements ERP

Nombre de chambres total	Quota de chambres adaptées
De 1 à 20	1
De 21 à 50	2
1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres supplémentaires.	

Précisions concernant les campings

Les emplacements nus de camping doivent être situés à proximité des locaux communs et respecter les quotas suivants :

Nombre d'emplacements nus total	Quota de d'emplacements nus adaptés
De 1 à 50	1
1 emplacement nu par tranche de 50 emplacements nus supplémentaires.	

Les habitations légères de loisirs (HLL) se voient appliquer le quota suivant :

Nombre de logements total	Quota de logements adaptés
De 1 à 20	1
De 21 à 50	2
1 logement supplémentaire par tranche de 50 logements supplémentaires.	

Les terrains de camping doivent également comporter une cabine sanitaire par sexe dans un bloc sanitaire à minima (lavabo, douche et WC).

Pour les hébergements non ERP

A minima, 1 lit dans une chambre adaptée par établissement.

NB : Si l'établissement a fait l'objet d'une dérogation auprès de la Préfecture, celle-ci doit être intégrée dans le dossier.

Le guide des calculs des évaluations

- Pour mémoire, le droit d'usage du label Tourisme & Handicap est attribué suite à un examen du dossier par Atout France sur la plateforme de gestion des labels.
- Afin d'être éligible à une inscription à un registre lors de son évaluation d'adhésion ou de renouvellement, l'établissement évalué doit obtenir un taux de conformité égal à 100% pour les critères obligatoires et un taux minimal de 75% pour les critères confort d'usage.
- Les référentiels présentent une multitude de critères, impactant de différentes manières les taux de conformité de l'évaluation.

Les informations qui suivent présentent le détail des calculs des critères Tourisme & Handicap.

Les coefficients des critères

Chaque critère confort d'usage Tourisme & Handicap est associé à un coefficient. Les coefficients sont déterminés en fonction de l'importance des critères.

Il existe 2 coefficients :

Coefficient	Description	Exemples de critère
1 point	Critère secondaire.	« Sol non glissant » pour les 6 référentiels.
2 points	Critère important.	« Signalétique homogène sur tout le site. » pour les 6 référentiels.

Les modalités de réponse

Pour répondre à un critère, il existe 3 types d'échelles de réponse.

Echelle n°1: Oui / Non

Modalité	Description	Calcul des points
Oui	On peut répondre à la totalité du critère ou à un type de handicap en particulier.	100 % des points du critère sont acquis.
Non	La totalité du critère n'est pas respecté.	0% des points du critère sont acquis. Le « non » doit obligatoirement être justifié en commentaire.

Exemples : Un critère coefficient 2 points qui est noté OUI apporte $100\% \times 2 = 2$ points.

Echelle n°2: Non concerné

Modalité	Description	Calcul des points
Non concerné	En fonction de la configuration des lieux et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Le point BONUS non satisfait est saisi en « Non concerné ».	Les points du critère ne sont pas comptabilisés dans le résultat de l'évaluation. Ainsi le critère n'est pas pénalisant. Toutes les prestations doivent être évaluées. Le « Non concerné » doit obligatoirement être justifié en commentaire.

Echelle n°3: Non traitée

Modalité	Description	Calcul des points
Non traitée	Il n'est pas possible de répondre au critère dans l'immédiat (contrôle documentaire, sur déclaratif). C'est un choix temporaire : tant que des critères sont en « Non traité », l'évaluation ne peut pas être finalisée.	Le choix de cette modalité empêche le calcul du résultat.

Le critère BONUS n'est pas pénalisé s'il n'est pas respecté : il faut indiquer « Non concerné » si le critère n'est pas satisfait.

Si le critère est satisfait, 100 % des points du critère sont acquis.

L'évaluation propose pour chaque critère une infobulle qui fournit des précisions sur son interprétation et le mode de contrôle requis.

Les décisions d'Atout France

Inscription à un registre

Lorsqu'un professionnel s'est fait évaluer, le relai local ou l'organisme accompagnant le professionnel dans sa démarche inscrit la fiche établissement à un registre.

Le dossier doit être inscrit à un registre dans un délai de 1 an à compter de la création de l'évaluation pour une adhésion ou de 6 mois pour un renouvellement.

Un registre est créé pour chaque mois, les dossiers doivent donc être inscrits dans le mois correspondant. Lorsque la « date de fin » d'un registre est dépassée, il n'est plus possible d'inscrire un dossier à ce registre. Il sera inscrit sur le suivant.

NB : si un dossier a été rattaché par erreur à un registre ou que vous souhaitez simplement qu'il n'y apparaisse plus, vous pouvez le supprimer du registre (cf. tutoriel d'utilisation de la plateforme) tant qu'il n'a pas été notifié. Le fait de supprimer le dossier du registre ne le supprime pas de la plateforme : le dossier est toujours existant mais il n'apparaît plus dans le registre en question.

Pour qu'un dossier puisse être rattaché à un registre, plusieurs conditions sont à respecter :

- Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) doivent être acceptées ;
- La description de l'établissement doit être renseignée a minima en français ;
- L'évaluation doit être cochée en « Terminé » ;
- Les pièces jointes obligatoires doivent être téléchargées dans le dossier en fonction de la prestation (attestations de formation, dérogation pour le handicap moteur, SSIAP, etc.). Ces pièces sont mentionnées dans les infobulles des critères ;
- Les 4 encarts dans l'évaluation doivent être dûment complétés :
 - Commentaire d'évaluation (obligatoire) : descriptif technique de l'établissement indiquant notamment le nombre de chambres accessibles/adaptées pour les hébergements ;
 - Points forts (facultatif) ;
 - Points d'amélioration (facultatif) ;
 - Rapport de visite (obligatoire) : avis de l'évaluateur et types de handicap en précisant le(s) point(s) d'amélioration majeur(s) si nécessaire.
- Les encarts « Commentaire » et « Avis du partenaire » dans l'onglet « Droit d'usage » doivent être correctement remplis.

Lorsque les dossiers sont inscrits aux registres, Atout France dispose d'un délai de deux mois après la clôture du registre pour les étudier. Un avis est ensuite rendu et le professionnel en est informé.

Avis délivré par Atout France

Dès lors qu'Atout France s'est prononcé sur la labellisation, le professionnel est informé par mail de sa décision et est invité à télécharger la notification officielle disponible sur la plateforme de gestion des labels, dans l'espace « Droit d'usage » des fiches établissements.

Il existe 2 types de décision :

- Si le professionnel respecte les [conditions d'éligibilité](#), l'avis rendu est favorable ;
- Si non, il est défavorable.

Pour toute anomalie sur le dossier, portée à la connaissance d'Atout France, le délai d'instruction de 2 mois est suspendu.

Les motifs de résiliation

Lorsque le droit d'usage du label Tourisme & Handicap ou que les conditions d'éligibilité ne sont plus respectées, Atout France peut résilier la labellisation d'un professionnel.

Les motifs de résiliation :

- Non-respect des critères ou de la procédure, notamment en cas de :
 - Une réclamation réelle et sérieuse de la part de client est adressée à Atout France ;
 - L'établissement change de propriétaire et ne renouvelle pas sa labellisation dans l'année suivant sa cession.
- Manquement au règlement d'usage du label ;
- Sanction administrative ou condamnation, devenue définitive, incompatible avec les exigences du label.

Le professionnel est notifié de sa résiliation par un mail.

Lexique

BIT : le Bureau d'Information Touristique est désigné comme une antenne, un bureau décentralisé, un lieu d'accueil (permanent ou non) étant une émanation de l'Office de Tourisme qui l'a créé. Son rôle porte essentiellement sur l'accueil et l'information des visiteurs.

Filière : le label Tourisme & Handicap dispose de 6 référentiels concernant 6 filières différentes. Elles concernent toutes des activités relatives au tourisme.

Séquence : les séquences sont présentes pour répartir les critères selon les sujets. Par exemple, dans chaque référentiel, la première séquence concerne « SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE ».

Services annexes / services complémentaires : apparaissent sous forme de « sous-séquences », il peut s'agir d'un restaurant au sein d'un hôtel, par exemple, ou d'une piscine dans un camping. Il s'agit d'une activité secondaire exercée par le professionnel.

Sous-séquence : chaque séquence est divisée plus précisément en « sous-séquence ». Les sujets abordés sont davantage précisés.

Plus d'information sur le label

Le site Tourisme & Handicap	https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap
Le dispositif Tourisme & Handicap	Onglet « Procédure de labellisation »
Les référentiels Tourisme & Handicap	Onglet « Référentiels »
Le portail pour la gestion du label Tourisme & Handicap	https://labels.atout-france.fr/
Les tutoriels de la plateforme de gestion des labels	https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/procedure-de-labellisation Rubrique « La plateforme de gestion des labels »
Le moteur de recherche grand public Tourisme & Handicap	https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/structures-labellisees
Le règlement d'usage Tourisme & Handicap	https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/procedure-de-labellisation

Pour toutes questions ou informations complémentaires, veuillez contacter Atout France à l'adresse suivante : tourismeethandicap@atout-france.fr

#ActivateurDeTourismes