



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ATOUT  
FRANCE

L'Agence de développement  
touristique de la France

# Tourisme & Handicap

Note de clarification – FAQ

Dernière version : 2 – Mars 2026



## **INTRODUCTION**

**3**

### **01 – QUESTIONS GENERALES**

**4**

Comité National de Gestion du Label (CNGL) 4

Promotion et communication 4

Aides financières 4

Aspect juridique 5

Accessibilité numérique 5

Signalisation, cheminements et éclairage 7

Accueil, services et information du public 7

Cas particuliers – OT, BIT, PIT 7

Cas particuliers – Campings 8

### **02 – QUESTIONS REFERENTIELS**

**9**

Hébergement ERP 9

Hébergement non ERP 15

Information touristique 20

Loisir 26

Restauration 31

Visite 35

## Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des réponses sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères des référentiels de labellisation et/ou du guide méthodologique relatifs au label Tourisme & Handicap.

## Domaine d'application

Ce document est à l'usage des relais locaux, des organismes évaluateurs habilités et des professionnels labellisés ou en démarche de labellisation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le label Tourisme & Handicap.

## Comité National de Gestion du Label (CNGL)

### **1. Les relais locaux peuvent-ils faire des suggestions d'ajout à l'ordre du jour lors des réunions du CNGL ?**

Le CNGL est composé de 12 membres selon [l'arrêté du 14 juin 2024 portant nomination au Comité national de gestion du label « Tourisme & Handicap »](#). Il se réunit au moins une fois par an.

Il est vivement recommandé que les relais locaux transmettent leurs demandes aux représentants de fédérations professionnelles du tourisme siégeant au sein du CNGL afin de les faire remonter à l'ordre du jour de la prochaine réunion.

## Promotion et communication

### **2. Les différents pictogrammes du logo Tourisme & Handicap sont-ils libres de droit ?**

Le logo Tourisme & Handicap n'est pas libre de droits. Son utilisation est exclusivement réservée aux professionnels labellisés, aux relais locaux et aux organismes évaluateurs habilités par Atout France.

Pour un établissement ou un lieu touristique « repéré accessible » mais non labellisé Tourisme & Handicap qui propose des services précis pour un ou plusieurs types de handicap, il existe [des pictogrammes libres de droit qui ont été développés par l'Etat](#).

## Aides financières

### **3. Existe-t-il des subventions et/ou des aides financières pour effectuer des travaux et/ou installer des équipements qui répondent aux exigences du label Tourisme & Handicap ?**

Concernant les subventions et/ou aides financières aux niveaux local, départemental et/ou régional, il est nécessaire de prendre contact directement avec les interlocuteurs du territoire sur lequel la structure est implantée.

Si le porteur de projet est sur un territoire Leader ou éligible aux fonds européens territorialisés en espace rural, selon la stratégie du territoire, il peut y avoir des

financements. Pour savoir, il faut se rapprocher du Groupe d'action locale de votre territoire.

Au niveau national, le [Fonds territorial d'accessibilité \(FTA\)](#) a pris fin le 8 janvier 2026. Les entreprises n'ayant pas engagé leurs démarches avant cette date ne pourront pas bénéficier de cette aide pour leurs travaux de mise en accessibilité.

## Aspect juridique

### **4. Quel est le délai pour la mise en accessibilité des ERP ?**

La loi de 2005 envisageait une accessibilité de tous les ERP sous 10 ans. En 2015, la mise en place des Agendas d'Accessibilité Programmés (Ad'AP) a permis de prolonger ce délai et de programmer les travaux non réalisés sur 3, 6 ou 9 ans (selon la catégorie et le nombre d'ERP), donc les derniers ERP devaient avoir terminé leurs travaux en décembre 2024.

Note : depuis le 31 mars 2019, il n'est plus possible de déposer d'Ad'AP.

Il n'existe aucun autre délai. De plus, il est important de distinguer et ne pas confondre le délai de mise en conformité des ERP avec la loi sur l'accessibilité numérique (28 juin 2025).

## Accessibilité numérique

### **5. Quelles solutions existe-t-il pour optimiser l'accessibilité des sites internet ?**

Rendre accessible un site internet signifie le rendre conforme (dans sa programmation) aux standards internationaux du web. Pour cela, en France, il existe le [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité \(RGAA\)](#).

Note : selon [l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#), doivent être accessibles les services de communication au public en ligne. Sont concernées par cette obligation : les personnes morales de droit public ; les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ; les entreprises avec au moins 10 salariés et dont le chiffre d'affaires excède 2 millions d'euros.

### **6. Quelles sont les nouvelles obligations en matière d'accessibilité numérique qui sont entrées en vigueur en 2025 ?**

Selon la [Directive \(UE\) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#), sont obligatoires depuis le 28 juin 2025 :

- Les **produits** :
  - ordinateurs et systèmes d'exploitation ;
  - terminaux de paiement et certains terminaux en libre-service tels que les distributeurs automatiques de billets de banque (DAB), les distributeurs de titres de transport et les distributeurs de tickets de file d'attente, les terminaux en libre-service interactifs ;
  - les smartphones et autres équipements permettant d'accéder aux services de télécommunication ;
  - les équipements de télévision incluant les services de télévision numérique ;
  - les liseuses.
- Les **services** :
  - les services de téléphonie ;
  - les services qui fournissent un accès aux services de médias audiovisuels ;
  - certains éléments des services de transport aérien, routier, ferroviaire et maritime tels que les sites Internet, les services mobiles, les titres de transport électroniques, les informations ;
  - les services bancaires aux consommateurs ;
  - les livres numériques ;
  - le commerce électronique ;
  - les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen « 112 ».

Cette directive **ne s'applique pas** :

- aux médias temporels préenregistrés, tels que les vidéos et diapositives ou formats de fichier bureautiques publiés avant le 28 juin 2025 ;
- les cartes en ligne si les informations essentielles sont fournies sous une forme numérique accessible ;
- les sites Internet et autres formes d'archive avec des contenus qui ne sont pas actualisés ou modifiés après le 28 juin 2025 ;
- les microentreprises fournissant des services.

## Signalisation, cheminements et éclairage

### **7. Quelles sont les normes en vigueur concernant les bandes de guidage ?**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), dès lors que des bandes de guidage sont installées, elles doivent respecter les dispositions décrites en [annexe 6](#). Les spécifications de la norme NF P 98-352 sont réputées satisfaire à ces exigences.

## Accueil, services et information du public

### **8. Une formation d'encadrants moniteurs non officielle est-elle acceptée dans le cadre du label Tourisme & Handicap ?**

Le label Tourisme & Handicap ne peut être attribué que si la formation des moniteurs et accueillants est validée par un organisme Qualiopi (type FFH).

### **9. Où est-il possible de trouver des transcripseurs Facile à Lire et à Comprendre (FALC) ?**

L'UNAPEI poursuit l'attribution de la Marque Qualité FALC aux [ESAT qui ont une activité de transcription](#).

## Cas particuliers – OT, BIT, PIT

### **10. Qu'en est-il de la labellisation Tourisme & Handicap dans le cas d'un groupement d'Offices de Tourisme (OT principal et ses BIT/PIT) ?**

L'Office de Tourisme principal doit être obligatoirement labellisé en préalable de la labellisation de ses Bureaux/Points d'Information Touristique.

### **11. Est-il possible de labelliser un Bureau/Point d'Information Touristique si l'Office de Tourisme principal n'a pas vocation à recevoir du public ?**

Dans le cas d'un Office de Tourisme qui n'a pas vocation à recevoir du public et qui ne peut donc pas prétendre à l'obtention du label Tourisme & Handicap, il est accepté que les BIT/PIT soient labellisés.

Note : ce cas de figure s'applique seulement si l'OT principal est exclusivement un siège administratif.

## **12. Les Bureaux/Points d'Information Touristique peuvent-ils être labellisés sur des déficiences différentes de l'Office de Tourisme principal ?**

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

### Cas particuliers – Campings

## **13. Est-il possible de labelliser Tourisme & Handicap un camping qui ne possède pas d'Habitations Légères de Loisirs (HLL) accessibles, ou ne possède aucune HLL ?**

S'il n'y a que des emplacements nus pour tentes et caravanes/camping-cars, il est possible de labelliser le camping sous réserve que les espaces bâtis répondent aux critères (accueil, sanitaires, etc.). Attention : les emplacements nus pour les personnes en situation de handicap doivent être suffisamment larges. Comme précisé dans l'infobulle du critère en question dans le référentiel Hébergement ERP, la surface d'un emplacement nu adapté doit être égale à 75 m<sup>2</sup> avec une augmentation de 25 %.

En revanche, si des HLL sont présentes dans le camping mais qu'aucune n'est accessible, le camping ne peut pas être labellisé Tourisme & Handicap car le quota n'est alors pas respecté.

Note : Pour prendre connaissance des quotas, voir le Guide méthodologique.

### Hébergement ERP

#### *Cheminements extérieurs et intérieurs*

#### **11. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

#### **13. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

#### **15. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

#### *Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps*

#### **36. Port d'un badge obligatoire indiquant sa compétence pour le collaborateur pratiquant la langue des signes française**

Un modèle de badge pour les personnes en charge de l'accueil pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) est proposé dans le [Guide illustré « Caractéristiques générales »](#) (page 28). Celui-ci indique les noms et prénoms de la personne, son niveau ainsi que le pictogramme LSF.

## | *Zone d'accueil*

### **39. Qu'est-ce qu'une zone d'accueil ?**

*Ce critère s'applique également aux critères 40, 41 et 42.*

Il s'agit d'un espace défini où les visiteurs sont accueillis. En milieu naturel ou en cas de pièce unique dans une structure, il n'y a pas de zone d'accueil à proprement parler.

Pour les référentiels Loisir et Visite, le critère peut donc être indiqué en « Non concerné » dans les cas précités. En dehors de ces deux référentiels, le critère ne peut pas être coché en « Non concerné ».

### **41. Système d'aide à l'audition : transmission son et amplification (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.)**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique. Ce système est signalé par un pictogramme en bonne place et visible (oreille barrée avec le « T ») et il doit être en fonctionnement permanent.

Note : les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des ERP de 1<sup>e</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie doivent obligatoirement être équipés d'une telle boucle d'induction magnétique. Bien que cette dernière ne soit pas obligatoire pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, elle reste tout de même fortement recommandée.

## | *Sanitaires – Salle d'eau*

### **62. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

*Ce critère s'applique également dans la chambre ou logement n°01 et dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

### **68. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

*Ce critère s'applique également dans la chambre ou logement n°01 et dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les ERP, les barres d'appui relevables ne sont pas admises (il y a donc invalidation du critère pour les référentiels Hébergement ERP, Information touristique, Loisir, Restauration et Visite).

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

*Emplacement et hauteur des éléments de confort d'usage*

### **79. Volets, rideaux occultants sont accessibles, préhensibles et simples d'utilisation**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un espace d'usage (0,80 m x 1,30 m) libre de tout obstacle devant au moins une fenêtre est obligatoire. La hauteur des commandes d'ouverture ne doit pas excéder 1,30 m.

Si la fenêtre existe déjà mais que la fixation de la poignée n'est pas à la hauteur exigée, il est possible de changer la poignée existante par une poignée en L ou en S afin d'abaisser sa hauteur de saisie sans pour autant changer la fenêtre dans sa totalité ni la hauteur de fixation de la poignée.

*Literie*

### **88. Passage sur les grands côtés du lit et un passage sur le petit côté**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Respecter un passage d'au moins 0,90 m sur les deux grands côtés du lit et un passage de 1,20 m sur le petit côté ou tolérance pour un passage d'au moins 1,20 m sur les deux grands côtés et 0,90 m sur le petit côté. Pour les hébergements insolites, refuges de montagnes, centres de vacances ou auberges de jeunesse, lits simples acceptés sous réserve de disposer d'un passage d'au moins 0,90 m de large sur un coté du lit.

Si un lit est collé aux murs sur un grand côté et un petit côté, il doit y avoir un passage d'au moins 1,20 m sur l'autre grand côté du lit.

## | Douches

### **100. Siège solidement fixé et stable assurant un confort d'usage d'assise**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

En compensation, les sièges mobiles peuvent se substituer aux sièges fixes sous réserve de respecter un confort d'usage et une sécurité pour la personne en situation de handicap : le siège doit être solide avec des pieds stables.

Les sièges mobiles avec des accoudoirs sont acceptés mais il faut que les accoudoirs puissent se retirer pour que la personne en situation de handicap puisse faire son transfert fauteuil/siège sans gêne.

## | Coin cuisine

### **114. Emplacement de chaque bouton de plaque de cuisson aisément repérable via un point contrasté et en relief**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

A ce jour, il n'existe aucune solution pour faciliter l'utilisation des plaques de cuisson tactiles à 100 % (induction et vitrocéramique) pour les personnes déficientes visuelles. Dans le cas où seule une plaque de cuisson 100 % tactile est présente, le critère est donc invalidé. Pour pouvoir le valider, le prestataire doit ajouter un réchaud électrique comprenant au moins 1 point de chauffe.

### **116. Passage libre sous ou à proximité de l'évier et des plaques du plan de cuisson**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un passage libre d'au moins 0,70 m de hauteur doit être prévu sous ou à proximité de l'évier et des plaques du plan de cuisson. Au minimum, pour les évidements, la largeur minimale doit être de 0,60 m et la profondeur de 0,50 m afin de permettre de positionner le repose-pied d'un fauteuil roulant.

Note : ce passage libre peut être le même pour l'évier et le plan de cuisson en fonction de l'organisation du plan de travail.

## | Piscine ERP

### **497. Matériel adapté pour handicap moteur**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

La mise à disposition d'au moins un appareil de mise à l'eau ou tout autre système d'aide à la mise à l'eau et d'aide humaine n'est pas obligatoire dans un hébergement ERP bien que fortement recommandée.

## | Sécurité

### **510. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif. En revanche, il n'est pas demandé de vérifier le plan d'évacuation car selon la catégorie des ERP, cela n'est pas une obligation.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **513. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

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. Cette exigence ne vaut pas dans les établissements disposant d'une équipe de sécurité disponible en permanence pour organiser l'évacuation. Dans ce cas, les membres du service de sécurité doivent pouvoir attester d'un diplôme Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP), niveau 1 minimum. Cette exigence est vérifiée à minima par une déclaration sur l'honneur du gestionnaire du site attestant que son

personnel a reçu les formations nécessaires à l'organisation de l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les sanitaires 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.

## *Informations accessibilité*

**517. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne
- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer
- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

## Hébergement non ERP

### *Cheminements extérieurs et intérieurs*

#### **10. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

#### **11. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

#### **14. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon [l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

### *Emplacement et hauteur des éléments de confort d'usage*

#### **42. Volets, rideaux occultants sont accessibles, préhensibles et simples d'utilisation**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un espace d'usage (0,80 m x 1,30 m) libre de tout obstacle devant au moins une fenêtre est obligatoire. La hauteur des commandes d'ouverture ne doit pas excéder 1,30 m.

Si la fenêtre existe déjà mais que la fixation de la poignée n'est pas à la hauteur exigée, il est possible de changer la poignée existante par une poignée en L ou en S afin d'abaisser sa hauteur de saisie sans pour autant changer la fenêtre dans sa totalité ni la hauteur de fixation de la poignée.

## **Literie**

### **51. Passage sur les grands côtés du lit et un passage sur le petit côté**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Respecter un passage d'au moins 0,90 m sur les deux grands côtés du lit et un passage de 1,20 m sur le petit côté ou tolérance pour un passage d'au moins 1,20 m sur les deux grands côtés et 0,90 m sur le petit côté. Pour les hébergements insolites, refuges de montagnes, centres de vacances ou auberges de jeunesse, lits simples acceptés sous réserve de disposer d'un passage d'au moins 0,90 m de large sur un côté du lit.

Si un lit est collé aux murs sur un grand côté et un petit côté, il doit y avoir un passage d'au moins 1,20 m sur l'autre grand côté du lit.

## **Salle d'eau**

### **56. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

## **Douches**

### **63. Siège solidement fixé et stable assurant un confort d'usage d'assise**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

En compensation, les sièges mobiles peuvent se substituer aux sièges fixes sous réserve de respecter un confort d'usage et une sécurité pour la personne en situation de handicap : le siège doit être solide avec des pieds stables.

Les sièges mobiles avec des accoudoirs sont acceptés mais il faut que les accoudoirs puissent se retirer pour que la personne en situation de handicap puisse faire son transfert fauteuil/siège sans gêne.

## | **Sanitaires**

### **70. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les hébergements non ERP, les barres d'appui relevables sont acceptées sous réserve d'avoir un pied de soutien mais doivent rester exceptionnelles.

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

## | **Coin cuisine**

### **77. Emplacement de chaque bouton de plaque de cuisson aisément repérable via un point contrasté et en relief**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

A ce jour, il n'existe aucune solution pour faciliter l'utilisation des plaques de cuisson tactiles à 100 % (induction et vitrocéramique) pour les personnes déficientes visuelles. Dans le cas où seule une plaque de cuisson 100 % tactile est présente, le critère est donc invalidé. Pour pouvoir le valider, le prestataire doit ajouter un réchaud électrique comprenant au moins 1 point de chauffe.

### **79. Passage libre sous ou à proximité de l'évier et des plaques du plan de cuisson**

*Ce critère s'applique également dans toutes les chambres ou logements supplémentaires.*

Un passage libre d'au moins 0,70 m de hauteur doit être prévu sous ou à proximité de l'évier et des plaques du plan de cuisson. Au minimum, pour les évidements, la largeur minimale doit être de 0,60 m et la profondeur de 0,50 m afin de permettre de positionner le repose-pied d'un fauteuil roulant.

Note : ce passage libre peut être le même pour l'évier et le plan de cuisson en fonction de l'organisation du plan de travail.

## | Sécurité

### **257. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **260. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

Pour valider le critère, 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.

## | Informations accessibilité

### **264. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Dans le cas d'un non ERP, il s'agit d'un critère "bonus", donc par définition, le professionnel n'est pas pénalisé s'il ne le respecte pas. Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne

- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer
- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

## *Cheminements extérieurs et intérieurs*

### **10. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

### **12. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

### **14. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon [l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

## *Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps*

### **32. Formation de conseillers référents en séjours à l'accueil des personnes en situation de handicap**

La formation d'au moins une personne membre du personnel permanent est obligatoire par lieu physique. Cette formation de 2 jours doit permettre au conseiller en séjour référent de préparer les outils nécessaires à la labellisation comme le recensement de l'offre adaptée par exemple mais aussi de sensibiliser l'ensemble du personnel à ces outils ainsi qu'à l'accueil. L'objectif est que l'ensemble du personnel puisse accueillir à tout moment une personne en situation de handicap.

Note : les attestations de formation des conseillers en séjour doivent être téléchargées sur la plateforme de gestion des labels.

### **34. Port d'un badge obligatoire indiquant sa compétence pour le collaborateur pratiquant la langue des signes française**

Un modèle de badge pour les personnes en charge de l'accueil pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) est proposé dans le [Guide illustré « Caractéristiques générales »](#) (page 28). Celui-ci indique les noms et prénoms de la personne, son niveau ainsi que le pictogramme LSF.

## **| Zone d'accueil**

### **37. Qu'est-ce qu'une zone d'accueil ?**

*Ce critère s'applique également aux critères 38, 39 et 40.*

Il s'agit d'un espace défini où les visiteurs sont accueillis. En milieu naturel ou en cas de pièce unique dans une structure, il n'y a pas de zone d'accueil à proprement parler.

Pour les référentiels Loisir et Visite, le critère peut donc être indiqué en « Non concerné » dans les cas précités. En dehors de ces deux référentiels, le critère ne peut pas être coché en « Non concerné ».

### **39. Système d'aide à l'audition : transmission son et amplification (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.)**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique. Ce système est signalé par un pictogramme en bonne place et visible (oreille barrée avec le « T ») et il doit être en fonctionnement permanent.

Note : les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des ERP de 1<sup>er</sup> à 4<sup>ème</sup> catégorie doivent obligatoirement être équipés d'une telle boucle

d'induction magnétique. Bien que cette dernière ne soit pas obligatoire pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, elle reste tout de même fortement recommandée.

## *Documentation*

### **49. Recensement de l'offre touristique locale adaptée actualisé régulièrement**

Un document qui présente l'offre touristique locale adaptée doit être disponible à l'accueil des Offices de Tourisme et Bureaux/Points d'Information Touristique, à défaut le critère est invalidé. Ce document doit recenser :

- les offres labellisées Tourisme & Handicap ;
- les services publics adaptés (poste, mairie, toilettes publiques, transports, commerces, itinéraires adaptés, etc.) ;
- les contacts des associations locales de personnes handicapées.

Note : un document commun pour un Office de Tourisme et des Bureaux/Points d'Information Touristique est accepté.

### **52. Principaux documents d'accueil et d'information rédigés en grands caractères et en braille "intégral" ainsi qu'une information audio sur support adapté ou site web**

Cette documentation est obligatoire et doit être portée à la connaissance des visiteurs. Il s'agit de mettre à disposition quelques documents en braille (en prêt) avec uniquement des informations « froides », c'est-à-dire qui ne nécessitent pas une mise à jour régulière.

Concernant l'information audio, il est recommandé qu'un conseiller en séjour propose aux visiteurs en situation de handicap visuel qu'ils enregistrent la conversation sur leur téléphone portable personnel. Ainsi, ils auront accès plus facilement aux informations données et retrouveront des conseils personnalisés (itinéraire de visite, sites et lieux touristiques, restaurants, etc.).

### **53. Principaux documents d'accueil et d'information rédigés en version facile à lire et à comprendre**

La documentation type FALC est obligatoire mais elle ne doit pas nécessairement être certifiée FALC. Dans ce cas, il est de la responsabilité des évaluateurs de vérifier lors de l'évaluation que [les règles du FALC](#) sont bien appliquées. Il est par conséquent conseillé de passer par la certification FALC afin d'éviter aux évaluateurs d'avoir la responsabilité d'estimer si un document est conforme ou non.

Pour quelque organisme que ce soit, il existe 2 solutions pour certifier un document FALC et pouvoir apposer le logo « Facile à Lire et à Comprendre » :

- Transcrire soi-même ET faire relire et valider par un atelier-FALC d'ESAT ;
- Faire transcrire directement par un atelier-FALC d'ESAT.

### **55. Informations à l'accueil et sur site internet de la localisation de toilettes publiques adaptées à proximité**

La mission principale d'un Office de Tourisme étant de communiquer des informations fiables au public, il doit être en mesure de transmettre ce type d'information aux visiteurs en situation de handicap. Par ailleurs, si les sanitaires adaptés sont à distance, l'Office de Tourisme doit préciser cette distance en mètre. Si aucune information n'est donnée, le critère est invalidé.

## **Sanitaires**

### **60. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

### **66. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les ERP, les barres d'appui relevables ne sont pas admises (il y a donc invalidation du critère pour les référentiels Hébergement ERP, Information touristique, Loisir, Restauration et Visite).

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

## **Sécurité**

### **73. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif. En revanche, il n'est pas

demandé de vérifier le plan d'évacuation car selon la catégorie des ERP, cela n'est pas une obligation.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **75. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

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. Cette exigence ne vaut pas dans les établissements disposant d'une équipe de sécurité disponible en permanence pour organiser l'évacuation. Dans ce cas, les membres du service de sécurité doivent pouvoir attester d'un diplôme Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP), niveau 1 minimum. Cette exigence est vérifiée à minima par une déclaration sur l'honneur du gestionnaire du site attestant que son personnel a reçu les formations nécessaires à l'organisation de l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

## *Informations accessibilité*

### **79. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne
- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer
- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

## *Cheminements extérieurs et intérieurs*

### **10. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

### **12. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

### **14. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon [l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

## *Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps*

### **37. Port d'un badge obligatoire indiquant sa compétence pour le collaborateur pratiquant la langue des signes française**

Un modèle de badge pour les personnes en charge de l'accueil pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) est proposé dans le [Guide illustré « Caractéristiques générales »](#) (page 28). Celui-ci indique les noms et prénoms de la personne, son niveau ainsi que le pictogramme LSF.

## | *Zone d'accueil*

### **39. Qu'est-ce qu'une zone d'accueil ?**

*Ce critère s'applique également aux critères 40, 41 et 42.*

Il s'agit d'un espace défini où les visiteurs sont accueillis. En milieu naturel ou en cas de pièce unique dans une structure, il n'y a pas de zone d'accueil à proprement parler.

Pour les référentiels Loisir et Visite, le critère peut donc être indiqué en « Non concerné » dans les cas précités. En dehors de ces deux référentiels, le critère ne peut pas être coché en « Non concerné ».

### **41. Système d'aide à l'audition : transmission son et amplification (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.)**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique. Ce système est signalé par un pictogramme en bonne place et visible (oreille barrée avec le « T ») et il doit être en fonctionnement permanent.

Note : les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des ERP de 1<sup>er</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie doivent obligatoirement être équipés d'une telle boucle d'induction magnétique. Bien que cette dernière ne soit pas obligatoire pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, elle reste tout de même fortement recommandée.

## | *Sanitaires*

### **64. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

### **70. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les ERP, les barres d'appui relevables ne sont pas admises (il y a donc invalidation du critère pour les référentiels Hébergement ERP, Information touristique, Loisir, Restauration et Visite).

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

## *Douches*

### **82. Siège solidement fixé et stable assurant un confort d'usage d'assise**

En compensation, les sièges mobiles peuvent se substituer aux sièges fixes sous réserve de respecter un confort d'usage et une sécurité pour la personne en situation de handicap : le siège doit être solide avec des pieds stables.

Les sièges mobiles avec des accoudoirs sont acceptés mais il faut que les accoudoirs puissent se retirer pour que la personne en situation de handicap puisse faire son transfert fauteuil/siège sans gêne.

## *Piscine ERP*

### **497. Matériel adapté pour handicap moteur**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

La mise à disposition d'au moins un appareil de mise à l'eau ou tout autre système d'aide à la mise à l'eau et d'aide humaine est obligatoire dans les piscines communales, intercommunales, les centres nautiques et aquatiques. Par conséquent, pour ce type d'établissement, en cas d'absence de matériel adapté et d'aide humaine, le critère est invalidé.

## *Sécurité*

### **185. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif. En revanche, il n'est pas

demandé de vérifier le plan d'évacuation car selon la catégorie des ERP, cela n'est pas une obligation.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **187. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

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. Cette exigence ne vaut pas dans les établissements disposant d'une équipe de sécurité disponible en permanence pour organiser l'évacuation. Dans ce cas, les membres du service de sécurité doivent pouvoir attester d'un diplôme Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP), niveau 1 minimum. Cette exigence est vérifiée à minima par une déclaration sur l'honneur du gestionnaire du site attestant que son personnel a reçu les formations nécessaires à l'organisation de l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les sanitaires 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.

## *Informations accessibilité*

### **191. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne
- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer

- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

## *Cheminements extérieurs et intérieurs*

### **10. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

### **12. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

### **14. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon [l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

## *Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps*

### **33. Port d'un badge obligatoire indiquant sa compétence pour le collaborateur pratiquant la langue des signes française**

Un modèle de badge pour les personnes en charge de l'accueil pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) est proposé dans le [Guide illustré « Caractéristiques générales »](#) (page 28). Celui-ci indique les noms et prénoms de la personne, son niveau ainsi que le pictogramme LSF.

## | *Zone d'accueil et aménagement*

### **41. Qu'est-ce qu'une zone d'accueil ?**

*Ce critère s'applique également aux critères 42, 43, 44, 45 et 46.*

Il s'agit d'un espace défini où les visiteurs sont accueillis. En milieu naturel ou en cas de pièce unique dans une structure, il n'y a pas de zone d'accueil à proprement parler.

Pour les référentiels Loisir et Visite, le critère peut donc être indiqué en « Non concerné » dans les cas précités. En dehors de ces deux référentiels, le critère ne peut pas être coché en « Non concerné ».

### **46. Système d'aide à l'audition : transmission son et amplification (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.)**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique. Ce système est signalé par un pictogramme en bonne place et visible (oreille barrée avec le « T ») et il doit être en fonctionnement permanent.

Note : les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des ERP de 1<sup>er</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie doivent obligatoirement être équipés d'une telle boucle d'induction magnétique. Bien que cette dernière ne soit pas obligatoire pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, elle reste tout de même fortement recommandée.

## | *Sanitaires*

### **65. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

### **71. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les ERP, les barres d'appui relevables ne sont pas admises (il y a donc invalidation du critère pour les référentiels Hébergement ERP, Information touristique, Loisir, Restauration et Visite).

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

## | Sécurité

### **77. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif. En revanche, il n'est pas demandé de vérifier le plan d'évacuation car selon la catégorie des ERP, cela n'est pas une obligation.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **79. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

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. Cette exigence ne vaut pas dans les établissements disposant d'une équipe de sécurité disponible en permanence pour organiser l'évacuation. Dans ce cas, les membres du service de sécurité doivent pouvoir attester d'un diplôme Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP), niveau 1 minimum. Cette exigence est vérifiée à minima par une déclaration sur l'honneur du gestionnaire du site attestant que son personnel a reçu les formations nécessaires à l'organisation de l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les sanitaires 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.

## *Informations accessibilité*

**83. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne
- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer
- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

## *Cheminements extérieurs et intérieurs*

### **10. Cheminement détectable par une canne blanche/au pied ou visuellement repérable**

Le cheminement doit être détectable du parking à l'entrée du bâtiment à l'aide d'une bande de guidage au sol. Si la structure est propriétaire du parking ou de la place de parking, elle doit installer cette bande de guidage. Dans le cas contraire, c'est-à-dire s'il s'agit d'un parking public géré par une société ou par la municipalité, l'absence de bande de guidage n'invalide pas ce critère. Toutefois, la précision doit être apportée en commentaire.

Le cheminement doit également être détectable à l'aide d'une bande de guidage au sol ou repérable par un changement de couleurs jusqu'à une réception ou un guichet situé à plus de 5 m de l'entrée accessible et de biais. Lorsque le guichet d'accueil est situé en face de l'entrée et non de biais, il n'est pas obligatoire d'installer une bande de guidage.

### **12. Sol lisse, cheminement de plain-pied, non meuble, sans obstacle**

Dans le cadre de l'aménagement d'un sentier, le sol à privilégier est un sol compact/compressé afin d'éviter la boue. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation se fait selon l'appréciation de l'évaluateur.

### **14. Rupture de niveau maîtrisée**

Exigence d'un garde-corps préhensible (ou main courante) en présence de toute rupture de niveau (ponctuelle) de plus 0,40 m sur l'ensemble du cheminement.

Selon [l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), toute main courante doit être continue, rigide et facilement préhensible. Dans la même logique, un garde-corps doit avoir les mêmes caractéristiques.

## *Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps*

### **37. Port d'un badge obligatoire indiquant sa compétence pour le collaborateur pratiquant la langue des signes française**

Un modèle de badge pour les personnes en charge de l'accueil pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) est proposé dans le [Guide illustré « Caractéristiques générales »](#) (page 28). Celui-ci indique les noms et prénoms de la personne, son niveau ainsi que le pictogramme LSF.

## | *Zone d'accueil*

### **39. Qu'est-ce qu'une zone d'accueil ?**

*Ce critère s'applique également aux critères 40, 41 et 42.*

Il s'agit d'un espace défini où les visiteurs sont accueillis. En milieu naturel ou en cas de pièce unique dans une structure, il n'y a pas de zone d'accueil à proprement parler.

Pour les référentiels Loisir et Visite, le critère peut donc être indiqué en « Non concerné » dans les cas précités. En dehors de ces deux référentiels, le critère ne peut pas être coché en « Non concerné ».

### **41. Système d'aide à l'audition : transmission son et amplification (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.)**

Selon l'[arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#), lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique. Ce système est signalé par un pictogramme en bonne place et visible (oreille barrée avec le « T ») et il doit être en fonctionnement permanent.

Note : les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des ERP de 1<sup>er</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie doivent obligatoirement être équipés d'une telle boucle d'induction magnétique. Bien que cette dernière ne soit pas obligatoire pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, elle reste tout de même fortement recommandée.

## | *Sanitaires*

### **63. Patère, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains et porte serviette utilisables, accessibles et de couleur contrastée**

Un dispositif de sèche-mains type souffleur d'air n'est pas obligatoire. Pour se sécher les mains, une serviette ou des feuilles de papier peuvent être proposées. En revanche, elles doivent être disposées à la bonne hauteur.

### **69. Barre d'appui fixée horizontalement prolongée avec partie oblique**

La barre d'appui doit être correctement placée avec une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m et à une distance ne pouvant excéder 0,45 m du milieu de la cuvette.

Dans les ERP, les barres d'appui relevables ne sont pas admises (il y a donc invalidation du critère pour les référentiels Hébergement ERP, Information touristique, Loisir, Restauration et Visite). Dans les hébergements non ERP, elles sont acceptées sous réserve d'avoir un pied de soutien mais doivent rester exceptionnelles.

Comme précisé dans l'infobulle, les barres à ventouses ne sont pas autorisées et entraînent de fait l'invalidation du critère.

## | Sécurité

### **99. Affichage des consignes de sécurité en gros caractères, accompagnés de symboles**

Il est demandé aux évaluateurs de vérifier l'affichage des numéros d'urgence (112, 18, 15) et notamment le 114 pour le handicap auditif. En revanche, il n'est pas demandé de vérifier le plan d'évacuation car selon la catégorie des ERP, cela n'est pas une obligation.

Attention : ne pas confondre l'affichage des consignes de sécurité et le plan d'évacuation.

### **101. Présence d'une alarme incendie perceptible fixe (flash lumineux) et logo handicap auditif dans les endroits où la personne se retrouve seule (sanitaires)**

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. Cette exigence ne vaut pas dans les établissements disposant d'une équipe de sécurité disponible en permanence pour organiser l'évacuation. Dans ce cas, les membres du service de sécurité doivent pouvoir attester d'un diplôme Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP), niveau 1 minimum. Cette exigence est vérifiée à minima par une déclaration sur l'honneur du gestionnaire du site attestant que son personnel a reçu les formations nécessaires à l'organisation de l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les sanitaires 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.

## *Informations accessibilité*

**105. Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA : Quel justificatif est attendu sur ce point ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr). Le professionnel doit donc disposer d'une déclaration d'accessibilité et l'afficher sur son site web pour valider ce critère.

- WCAG : norme internationale (origine USA)
- W3C : norme européenne
- RGAA 4 – norme française (version 4 actuellement)

Il y a peu de différences entre ces normes et elles sont toutes acceptables car les normes européennes et françaises se sont basées sur WCAG. Pour WCAG : il peut y avoir des attestations comme suit :

- Niveau A : acceptable mais doit faire évoluer
- Niveau A+ (AA) : honorable mais encore quelques progrès
- Niveau AAA : très bien

Pour W3C et RGAA, les tests vont se traduire en pourcentage avec des recommandations critère par critère – mais aussi avec une note globale de A à AAA.

En résumé si le prestataire a un test (qui est fait de plus en plus par des sociétés web privées mais il peut le faire lui-même s'il en a la capacité) et avec un résultat au moins A, nous sommes dans l'aspect satisfaisant.

# Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand

CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

[tourismeethandicap@atout-france.fr](mailto:tourismeethandicap@atout-france.fr)

[www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap](http://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap)

