





# Les critères du label « Tourisme et Handicap »



## Aide à la lecture du document

En **gras et rouge** apparaissent les critères obligatoires. En non gras apparaissent les critères de confort qui ne sont pas obligatoires mais fortement recommandés.

Grâce aux pictogrammes, vous pouvez repérer à quel handicap les critères se rapportent

 : handicap moteur       : handicap visuel       : handicap auditif       : handicap mental

**Ces critères sont donnés à titre indicatifs : les évaluateurs du label évaluent sur site et prennent en compte les particularités de chaque établissement. Par ailleurs, la non-conformité de certains équipements peut être compensée par d'autres apports humains ou techniques.**

## **I / Les critères du label communs à tous les établissements**

### Sensibilisation du personnel



☞ La formation du personnel à l'accueil de personnes handicapées est importante (obligatoire pour les OTSI)

⇒ *Le Clic propose des formations pour l'accueil des personnes handicapées.*

### Réception

(après la porte d'entrée)



☞ Il est conseillé que le comptoir d'accueil soit immédiatement repérable. En cas d'impossibilité matérielle, l'établissement installera une signalétique particulière afin d'orienter au mieux les personnes handicapées.

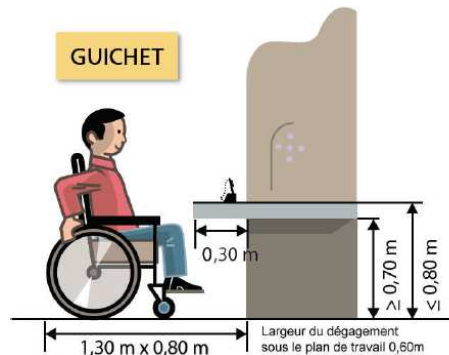
☞ **Les chiens d'assistance sont autorisés.**



☞ Lorsque la hauteur à compenser ou compensée atteint et dépasse 40 cm de haut, la présence d'une main courante est obligatoire. Cet équipement permet de guider et de mettre en sécurité la personne dans le franchissement de l'obstacle.



☞ La hauteur maximale du guichet d'accueil ne doit pas excéder 80 cm (au moins sur une partie). Ainsi, la personne handicapée est à l'aise pour effectuer ses paiements, échanger avec le personnel d'accueil. Il peut s'agir d'une tablette amovible ou non disposée sur la banque d'accueil existante. L'idéal étant représenté sur le schéma ci-dessous.



☞ **Toutes les ruptures de niveau doivent être compensées par un plan incliné à maximum 5% (tolérance de 8% sur 2 mètres et 10% sur 50 cm)**



☞ **Pas d'obstacle à hauteur de visage.**

⇒ Les obstacles situés en hauteur et non détectables à la canne, type jardinière suspendue, sont particulièrement dangereux pour les personnes handicapées. L'établissement veillera à les éliminer ou à les signaler au sol.



☞ **L'établissement veillera à proposer des documents adaptés prêtés ou donnés le temps du séjour.**

⇒ Il peut s'agir d'un plan simplifié en relief de l'établissement signalant les différents espaces, d'un document en braille et/ ou en gros caractères reprenant les principales informations liées à l'établissement.



☞ Boucle magnétique à l'accueil

⇒ Cet équipement permet aux personnes déficientes auditives appareillées d'entendre et de comprendre une conversation. Une signalétique à l'entrée de l'établissement permet de prévenir la personne de la présence de cet outil.



☞ **L'établissement veillera à proposer des documents adaptés prêtés ou donnés le temps du séjour.**

⇒ Il peut s'agir d'un document reprenant les principales informations liées à l'établissement.



☞ **L'établissement veillera à proposer des documents adaptés prêtés ou donnés le temps de la visite.**

⇒ Il peut s'agir d'un document reprenant les principales informations liées à l'établissement de manière simple et claire.

## Stationnement Cheminement



☞ Place réservée

⇒ La loi oblige les établissements recevant du public à signaler une place réservée par tranche de 50 places au total. Cette place sera située au plus près de l'entrée accessible.

Si l'établissement ne possède pas de parking privé, il pourra se rapprocher de la mairie pour étudier la possibilité de proposer une place de stationnement réservée à proximité de l'établissement.

☞ Il est utile de pouvoir déposer la personne devant l'entrée du site



☞ **Lorsque la hauteur à compenser ou compensée atteint et dépasse 40 cm de haut, la présence d'une main courante est obligatoire.**



☞ **Le cheminement doit être accessible : revêtement non meuble, dur, lisse et non glissant.**



☞ **Le cheminement veillera à compenser les éventuelles ruptures de niveau supérieures à 2cm par un plan incliné de maximum 5%. Au-delà de 2 cm de haut, une rupture de niveau rend très difficile voire dangereux le passage d'une personne en fauteuil roulant en toute autonomie.**



☞ **Le cheminement présente un contraste**

⇒ Les personnes déficientes visuelles se repèrent dans l'espace grâce au contraste de couleur et au contraste en relief. L'établissement étudiera la possibilité de proposer cette adaptation en créant une allée contrastée en couleur et en relief (bandes de peinture rugueuse, différence de revêtement, etc.).



☞ **Les marches isolées sont repérables**

⇒ Les marches non signalées représentent un obstacle dangereux pour les personnes déficientes visuelles. Ainsi, l'établissement veillera à contraster en couleur la contremarche et le nez de la marche. Il installera un revêtement de nature différente un peu avant la marche dans le sens de la descente pour avertir de l'obstacle.



☞ **Le cheminement présente un éclairage suffisant**



☞ **Pas d'obstacle à hauteur de visage.**

⇒ Les obstacles situés en hauteur et non détectables à la canne, sont particulièrement dangereux pour les personnes handicapées. L'établissement veillera à les éliminer ou à les signaler au sol.



☞ Le cheminement présente un contraste

⇒ Les personnes déficientes intellectuelles se repèrent dans l'espace grâce au contraste de couleur et au contraste en relief. L'établissement étudiera la possibilité de proposer cette adaptation en créant une allée contrastée en couleur et en relief (bandes de peinture rugueuse, différence de revêtement, etc.).

## Les portes



☞ La porte accessible présente une clenche facilement préhensible et ne requiert pas une forte poussée pour s'ouvrir



☞ **Si c'est l'entrée secondaire qui est accessible, elle doit être signalée depuis l'entrée principale**



☞ **La porte présente une largeur de passage utile d'au moins 77 cm mais la loi définit la largeur de la porte en fonction du nombre de personne dans la surface**

(2 battants de porte par les surfaces pouvant accueillir plus de 100 personnes)

Nb de personnes ou surface	Porte	Passage utile
Plus de 100 personnes	≥ 140 cm avec minimum de 80 cm sur le vantail d'usage	≥ 77 cm sur le vantail de 80 cm
Moins de 100 personnes	≥ 90 cm	≥ 83 cm
Local de moins de 30 m <sup>2</sup>	≥ 80 cm	≥ 77 cm



☞ Sas d'entrée : Pour permettre une ouverture en toute autonomie des portes, l'espace doit être suffisant pour permettre de manœuvrer le fauteuil et ouvrir les portes. Cet espace est au minimum de 140 cm X 140 cm hors débattement de porte.



☞ **Un palier de repos doit être disponible au sommet du plan incliné**

⇒ Pour permettre une ouverture en toute autonomie de la porte lorsque l'on quitte un plan incliné, le palier de repos doit être de minimum de 140 cm X 140 cm hors débattement de porte.



☞ **La hauteur du seuil de porte doit être inférieure à 2cm**

⇒ Au-delà de 2 cm de haut, le seuil de porte n'est pas franchissable dans de bonnes conditions par une personne déficiente motrice. Les personnes en fauteuil doivent être aidées pour franchir l'obstacle. Les personnes se déplaçant avec des cannes ou des béquilles doivent fournir un effort supplémentaire.



☞ Supprimer les tapis mous et non amovibles à l'entrée

⇒ Le tapis mou rend le déplacement de la personne plus difficile car les roues du fauteuil ont tendance à s'enfoncer. Par conséquent, l'établissement veillera à proposer un tapis dur et amovible.



☞ S'il y a une grille pour s'essuyer les pieds, elle ne doit pas présenter de trous dépassant 2 cm de large, les roues avant du fauteuil, les cannes, etc risquent de se coincer et rendre le déplacement de la personne plus difficile.



☞ **S'il y a un bouton d'appel, il doit être fixé à maximum 130 cm du sol.**



☞ **La transparence des portes vitrés doit être cassée**

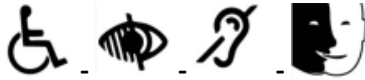
⇒ Les portes vitrées sont des obstacles dangereux pour les personnes déficientes visuelles. Par conséquent, l'établissement veillera à installer deux bandes de couleur sur les portes vitrées, une à 70 cm du sol et l'autre à 170 cm du sol. Il peut s'agir de voilage, d'affichage, de bandes adhésives, etc.



☞ **Le bouton d'appel extérieur est de couleur contrastée et lumineux dans la nuit (ou bien éclairé) si l'établissement est ouvert de nuit**

⇒ Les personnes déficientes visuelles se repèrent dans l'espace grâce notamment au contraste de couleur.

### Signalétique



☞ **Présence d'une signalétique**

⇒ Les personnes handicapées en général ont besoin d'être rassurées. La signalétique joue ce rôle. Elle permet à la personne handicapée de s'orienter au mieux dans le site et ainsi d'éviter les déplacements inutiles. **La signalétique associera au maximum le texte et l'image.**

Ainsi, l'établissement veillera

- à signaler les places réservées aux personnes handicapées sur le parking
- à installer une signalétique claire au niveau de la sonnette
- à signaler les toilettes
- à signaler les différentes pièces

☞ **La signalétique doit être située de façon homogène sur le site et entre 90 et 140 cm du sol**

☞ **Elle doit être de couleur contrastée par rapport à leur support**

⇒ Une écriture noire sur un support blanc offre un bon contraste

☞ **On peut se rapprocher de 5 à 25 cm du support**

### L'escalier

Ces éléments sont donnés à titre indicatif s'il est possible d'accéder à toute la prestation au rez-de-chaussée



☞ Les marches doivent présenter une hauteur de 16 ou 17 cm



☞ **L'escalier présente une main courante de couleur contrastée qui commence avant la 1<sup>ère</sup> marche et se termine après la dernière**

⇒ La main courante joue le rôle de guide dans l'escalier. Il est particulièrement important que ce guide commence 30 cm avant la 1<sup>ère</sup> marche et se termine 30 cm après la dernière.



☞ Les escaliers sont bien éclairés



☞ Le nez des marches doit être de couleur contrastée pour que la personne handicapée les identifie bien.



☞ **Les escaliers sont bien éclairés**



☞ **Le nez des marches est de couleur contrastée** pour que la personne handicapée les identifie bien.



☞ **Les contremarches sont de couleur contrastée**



☞ Le sol est lisse devant la 1<sup>ère</sup> marche



☞ **Le sol est contrasté en relief avant la 1<sup>ère</sup> marche à la descente**

⇒ L'escalier est un obstacle particulièrement dangereux dans le sens de la descente. L'établissement veillera à installer un revêtement différent en nature et en couleur afin d'avertir la personne handicapée du danger. (Bande podotactile)

### L'ascenseur



☞ **Pour permettre le passage d'un fauteuil roulant, la largeur de passage doit être d'au moins 80 cm, la largeur intérieure d'au moins 100 cm et la profondeur d'au moins 130 cm.**

☞ **Le bouton d'appel extérieur doit être fixé à maximum 130 cm du sol.**

☞ Il est conseillé d'installer une main courante à l'intérieur, afin de rassurer les personnes peu stables sur leurs jambes (personnes âgées, personnes se déplaçant avec des béquilles, etc.)



☞ **Le bouton d'appel extérieur est repérable tactilement**

☞ **Le bouton d'appel intérieur présente un contraste en couleur ou des gros caractères**

⇒ Les personnes malvoyantes vont se repérer au contraste de couleur et vont pouvoir lire le n° des étages s'ils sont en gros caractères.

☞ L'annonce en cabine est aussi sonore (obligatoire dans les hôtels)



☞ Le bouton s'allume lorsque l'appel est pris en compte

☞ L'annonce en cabine est aussi visuelle



☞ L'annonce en cabine est visuelle et sonore afin de rassurer la personne.

### L'éclairage des parties communes



☞ **L'éclairage est non éblouissant**

☞ **Il est possible de gérer la lumière du jour**

⇒ Certaines personnes malvoyantes peuvent se trouver gênées par la lumière du jour. L'établissement veillera à installer des stores, des rideaux pour permettre de gérer la lumière du jour.

### Sanitaires



☞ La porte présente une poignée de rappel  
⇒ Lorsque la porte s'ouvre vers l'extérieur et afin d'en faciliter la fermeture par une personne en fauteuil roulant, l'établissement veillera à installer une poignée de rappel sur le panneau intérieur de la porte proche de la charnière.

☞ Les sanitaires adaptés sont signalés depuis l'extérieur  
⇒ Pour éviter que la personne déficiente motrice n'effectue un trajet inutile, les sanitaires adaptés seront clairement signalés depuis l'extérieur et sur la porte même.

☞ **La barre d'appui est bien positionnée**

⇒ Pour que la personne en fauteuil roulant puisse effectuer son transfert sur la cuvette des toilettes, la barre d'appui doit être au minimum **HORIZONTALE** et située entre **70 et 80 cm du sol**. La barre peut aussi avoir une partie inclinée, utile aux personnes ayant des difficultés à se relever comme les personnes âgées, les personnes se déplaçant avec des béquilles, etc.

☞ **La distance entre la barre d'appui et le milieu de la cuvette est de maximum 40 cm du milieu de la cuvette.**

☞ **La cuvette est fixée entre 46 et 50 cm du sol.** Cette hauteur correspond à la moyenne de la hauteur d'assise des fauteuils roulant. Ainsi, la personne se transfère sans effort. Une cuvette « spéciale handi » avec 4 points d'ancrage au sol est l'idéal.

☞ **L'espace disponible sous le lavabo est de 70 cm minimum /** La hauteur supérieure de la vasque se situe à 80 cm du sol

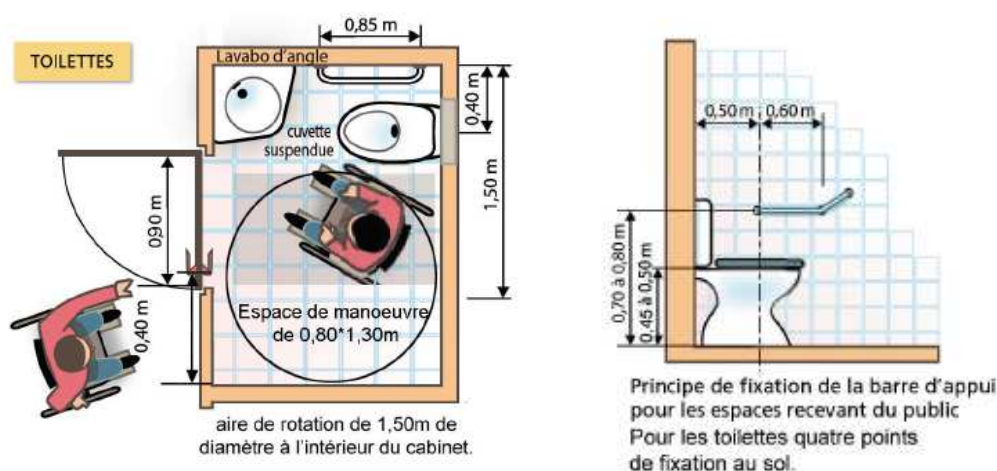
☞ **La hauteur basse du miroir est entre 90 et 105 cm du sol**

☞ **La patère est fixée à maximum 130 cm du sol et sur le panneau intérieur de la porte.**

☞ La poubelle est à bascule ou sans couvercle

☞ **Il existe un espace de libre pour la manœuvre du fauteuil (150 cm de diamètre, largeur 80cm X130 cm)**

Le schéma ci-dessous présente la configuration idéale



☞ Le niveau d'éclairage est suffisant

☞ Le mobilier est de couleur contrastée

☞ Absence d'angles vifs

⇒ Les angles vifs sont dangereux pour une personne déficiente visuelle. L'établissement veillera à les atténuer.

### ☞ Absence d'obstacle à hauteur du visage

⇒ Les obstacles situés en hauteur et non détectables à la canne sont particulièrement dangereux pour les personnes handicapées. L'établissement les éliminera tous.

## Téléphone – Télécopieur - Minitel - Internet



☞ L'espace téléphone est signalé



☞ La profondeur de la pièce doit être d'au moins 130 cm.

☞ La commande la plus haute est à 130 cm du sol maximum



### ☞ Le téléphone présente un ergot sur la touche 5

⇒ Cet ergot permet aux personnes déficientes visuelles de repérer les autres touches en fonction du 5.

☞ Les touches et les chiffres présentent un contraste. Le clavier est à grosses touches

☞ L'éclairage est modulable en intensité

### ☞ Le n° de téléphone est lisible

⇒ Le n° de téléphone doit être affiché en gros caractères à hauteur des yeux et en braille à portée de main.



### ☞ L'établissement met au moins moyen de communication écrit à disposition (fax, SMS, internet,..)

#### Sécurité



☞ Le site présente un affichage du n° d'urgence

⇒ L'établissement veillera à afficher à proximité du téléphone les n° d'urgence tels que les pompiers, la police, le médecin, la pharmacie de garde, les entreprises capables de dépanner un fauteuil roulant, les structures de location de matériel médical, etc. Cet affichage sera en gros caractères et/ou en braille.



### ☞ L'alarme incendie est également visuelle

⇒ L'alarme incendie doit être à **flash** lumineux et installée dans les parties où la personne déficiente auditive peut se trouver isolée (toilettes, ascenseur, etc.).

## **II/ Critères du label spécifiques pour les OTSI**

### Offre touristique adaptée



#### **☞ L'office de tourisme a réalisé l'inventaire de l'offre accessible sur son territoire**

⇒ Les personnes handicapées qui viennent à l'office de tourisme viennent chercher une offre adaptée à leur handicap. Par conséquent, le personnel d'accueil doit être en mesure de proposer quelques établissements appropriés.

Pour réaliser cet inventaire, la FROTSI dispose d'un document à diffuser aux prestataires touristiques.

☞ L'inventaire que réalisera l'office de tourisme sera l'occasion d'informer les prestataires de l'existence du label national.

☞ Le personnel connaît l'existence du label national Tourisme et Handicap. Il sait où trouver l'information.

☞ L'Office de Tourisme a des contacts avec les associations de personnes handicapées locales.

☞ Le personnel de l'office de tourisme connaît les services publics accessibles

⇒ Un inventaire de l'accessibilité des services publics (poste, mairie, banque, toilettes, cabine téléphoniques, ...) sera effectué.

#### **☞ L'office de tourisme met quelques chaises à disposition**

⇒ La position debout pour les personnes handicapées comme pour les personnes âgées est très fatigante et peu pratique lorsque l'on veut consulter un document.

### Aide pour l'accès à l'offre touristique



☞ Une fiche descriptive des établissements est disponible

⇒ Un album photos des établissements jugés accessibles (entrée, sanitaires, salle de bains, chambres, etc.) par l'office de tourisme permettrait de faciliter l'échange avec la personne handicapée.

#### **☞ Le personnel sait comment accueillir une personne handicapée**

⇒ Le CLIC organise des formations sur l'accueil des personnes handicapées.

#### **☞ Le personnel saisonnier est sensibilisé**

⇒ L'établissement doit s'engager à diffuser toutes les informations nécessaires au personnel saisonnier afin de garantir la continuité de la qualité de l'accueil.

#### **☞ L'office de tourisme propose spontanément de l'aide aux touristes handicapés.**

⇒ Le personnel d'accueil proposera systématiquement son aide dès l'entrée de la personne dans l'établissement. Cet acte fait partie intégrante de la qualité de l'accueil de la personne handicapée.

## Aides techniques à l'accueil

(ne concerne que les documents édités par l'office de tourisme)



### ☞ Les documents en libre service sont accessibles

⇒ Pour être accessible, la documentation doit se situer sur des portants verticaux dont la hauteur est d'environ 80 cm du sol. Si toute l'information ne peut être présentée au même endroit, l'établissement veillera à pouvoir la proposer ailleurs de manière accessible.



☞ L'office de tourisme veillera à proposer un document en gros caractères et en braille reprenant les informations utiles aux touristes le temps de son séjour. Le document pourra également présenter les principaux centres d'intérêt du territoire.

### ☞ L'établissement propose un moyen d'enregistrement de la conversation

☞ Une borne audio est disponible

☞ Une maquette ou plan tactile de la ville est disponible

⇒ Cette adaptation est très appréciée des personnes déficientes visuelles. En effet, elles peuvent ainsi se représenter la ville ou le monument qu'elles vont visiter.

☞ L'affichage est à bonne hauteur

⇒ Les personnes déficientes visuelles doivent pouvoir s'approcher entre 5 et 25 cm du texte. Si l'affichage est trop haut ou trop bas, la lecture est impossible. La personne devra également pouvoir accéder sans danger à ces informations. Par conséquent, l'établissement veillera à éliminer tous les obstacles à hauteur de visage non détectables à la canne.



### ☞ Il existe un système d'aide à l'audition

⇒ L'établissement veillera à s'équiper d'une boucle magnétique. Le dispositif sera signalé afin que la personne positionne son appareil sur la bonne fonction.

Pour les personnes malentendantes non appareillées, l'établissement s'équipera d'un combiné amplificateur.

☞ L'établissement propose une borne visuelle à écran tactile

⇒ Cet outil permet à la personne handicapée de trouver son information en toute autonomie et facilite l'échange avec le personnel d'accueil.

☞ Un membre du personnel maîtrise la langue des signes

⇒ Systématiquement, le personnel aura à côté de soi un carnet et un crayon afin d'échanger par écrit rapidement et autant de fois que nécessaire. Cette démarche rassure la personne handicapée et le personnel d'accueil.

☞ Les locaux ne présentent pas une réverbération et un bruit de fond importants

⇒ Une trop grande réverbération fatigue la personne handicapée et rend l'échange pénible et difficile. Il est parfois nécessaire de s'isoler avec la personne handicapée.



☞ **La documentation est présentée par thème et par secteur géographique avec des pictogrammes ou dessins**

⇒ La présentation de l'information doit être clairement structurées pour que la personne handicapée se repère seule.

⇒ Les personnes handicapées mentales se repèrent grâce aux dessins qui symbolisent l'activité (un vélo pour les loisirs, un lit pour l'hébergement, des couverts pour les restaurants, etc.). En effet, un certain nombre d'entre eux ne savent pas lire.

☞ L'office de tourisme propose un plan simplifié

⇒ Il s'agit d'un plan identifiant sous forme de dessin et de manière très claire les principaux lieux du territoire. L'information est présentée de manière ludique. Ce document pourra également servir aux familles avec enfants.

### **Manifestations extérieures**

(ne concerne que celles organisées par l'office de tourisme)



☞ **L'office de tourisme intègre l'accessibilité dans les manifestations qu'il organise.**

⇒ La démarche « tourisme et handicap » intègre toutes les activités que mène l'office de tourisme. Il est nécessaire que l'ensemble de l'équipe intègre l'accessibilité.

☞ Un fauteuil roulant est disponible pendant les manifestations

☞ Les animateurs qui encadrent les manifestations sont sensibilisés au handicap.