



TOURISME & HANDICAP

GLOSSAIRE DE LA MARQUE TOURISME & HANDICAP (T&H)



À DESTINATION DES PROFESSIONNELS

Août 2022

Accessibilité

Mise en œuvre de procédures et/ou de réalisation de travaux et/ou acquisition d'équipements, pour permettre à toute personne en incapacité permanente ou temporaire de se déplacer et d'accéder librement, en toute sécurité, au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités.

Acte de candidature

Activités incluses dans la nomenclature en date du 1^{er} janvier 2022 :

- Activités nautiques
- Centres de bien être
- Centres équestres
- Espaces d'informations touristiques
- Gestionnaires de sites touristiques
- Golf
- Hébergement
- Hébergements insolites
- Itinéraires de promenades et de randonnées
- Parachutisme en tandem
- Parcs à thème et de loisirs
- Piscine ERP ou non
- Postes de pêche
- Restauration
- Salle de spectacles et de loisirs éducatifs
- Vols en montgolfière
- Vols en parapente
- Zone de baignade

Administrateur national

Personne physique ou morale chargée, au niveau national, de la stratégie, de suivi de la marque et de son développement.

Administrateur territorial

Personne physique ou morale chargée au niveau territorial de l'attribution, du suivi de la marque et de son développement.

ADN'CO

L'extranet d'ADN Tourisme

ADN TOURISME

La fédération nationale des institutionnels du tourisme né le 11 mars 2020 du regroupement des trois fédérations historiques : Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions. ADN Tourisme et ATH se sont engagés en 2020 sur trois ans à répondre avec ATH à l'appel d'offre de marché public de la

DGE « Mission d'assistance au pilotage et à la promotion de la Marque Tourisme & Handicap ».

AMNT

Application de gestion des Marques nationales du Tourisme, l'outil de gestion de la labellisation des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap.

APIE

Rattachée à la Direction des Affaires juridiques du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, la mission Appui au Patrimoine immatériel de l'État est chargée de promouvoir une gestion optimisée des actifs immatériels publics et d'accompagner les stratégies de valorisation de ce patrimoine immatériel, qui recouvre différents actifs : données, images, marques, savoir-faire, logiciels et brevets, lieux prestigieux, etc.

ATH

L'Association Tourisme et Handicaps créée en 2001 a pour objectif le développement du tourisme accessible pour tous à toutes les prestations de loisirs et de vacances.

Attribution de la marque

Traitement des candidatures à l'obtention de la marque d'État T&H, communément qualifiée de label, selon une procédure déterminée dans le règlement d'usage de la marque T&H et les documents afférents.

BHC

Bâtiment d'habitation collectif

Cahier des Charges

Remplacé par les supports pédagogiques dont la définition se trouve à la lettre « S ».

Candidat

Postulant à l'obtention de la marque T&H pour son établissement.

CDT/ADT/ADRT

Comités départementaux du Tourisme dont l'appellation évolue vers « Agence de Développement Touristique ou Agence de Développement et de Réservation Touristique ». Organismes touristiques des départements qui apportent leur expertise à la mise en œuvre des politiques touristiques (promotion, organisation, infrastructures, commercialisation touristique, etc.).

CGU

Conditions générales d'Utilisation de l'application de gestion des marques nationales du tourisme. Doivent être obligatoirement acceptées par le professionnel pour procéder à une évaluation.

Charte graphique : document contractuel formalisant les modalités graphiques d'usage de la marque T&H.

Commission territoriale

Commission régionale ou départementale qui est composée d'acteurs institutionnels, de représentants d'associations de personnes handicapées, de représentants du monde du tourisme, personnes qualifiées et expertes dans les domaines spécifiques traités, afin de gérer la procédure d'attribution de la marque T&H et de prendre une décision sur l'attribution de la marque aux candidats. Elle intervient comme instance de recours de premier niveau.

Commission nationale

Commission composée de représentants de l'État, de représentants d'associations de personnes handicapées et de professionnels du secteur du tourisme chargé du pilotage, de la promotion et du fonctionnement de la marque Tourisme & Handicap. La Commission nationale est chargée de la stratégie, du suivi de la marque et de son développement. Elle examine les questions de principe et peut, le cas échéant, missionner un comité technique. Elle intervient par ailleurs comme instance de recours de second niveau sur toute difficulté d'interprétation sur les dossiers instruits au niveau déconcentré.

Comité technique

Groupe de travail ad hoc chargé de proposer à la commission nationale toute évolution au-delà stratégie de la marque et de son développement à la demande de cette dernière. Il est composé de représentants des services centraux et déconcentrés du ministère en charge du tourisme, de représentants des professionnels du tourisme, des associations de personnes handicapées, de l'Association Tourisme et Handicap. Il peut s'adjoindre tout expert dans le domaine étudié.

Compte candidat

Compte du postulant à l'obtention de la marque T&H pour son établissement et qui rassemble toutes les données disponibles le concernant.

CNIL

Commission nationale de l'Information et des Libertés. Autorité en charge de veiller à la protection des données personnelles. Elle dispose d'un pouvoir de conseil, de contrôle sur place, de sanction administrative et anime également le réseau des Correspondants « Informatique et Libertés ». Elle analyse les conséquences des nouveautés technologiques sur la vie privée et exerce ses missions conformément à la loi informatique et libertés qui la qualifie d'autorité administrative indépendante.

Conditions contractuelles de la marque TH

Remplace l'ancien acte d'engagement. Les professionnels qui souhaitent adhérer à la marque Tourisme & Handicap s'engagent à respecter les conditions contractuelles.

Critère Obligatoire

Il s'agit du socle de prestations auxquelles doit pouvoir prétendre une personne handicapée lors d'un séjour individuel, seule ou en famille, en toute liberté, sécurité et autonomie. Ces critères ne rapportent pas de points, ils sont à respecter obligatoirement.

Critère de confort d'usages

Il s'agit de critères qui apportent un confort supplémentaire à la personne handicapée lors d'un séjour individuel, seule ou en famille, en toute liberté, sécurité et autonomie. Ces critères rapportent entre 1 et 2 points selon le niveau de confort apporté.

CRT/CRDT

Comité régional du Tourisme ou Comité régional de Développement touristique qui existe, en principe, dans chaque région. Organisme fédérateur pour l'ensemble des acteurs du tourisme de la région, ils ont pour missions d'organiser le développement touristique, l'aménagement du territoire, de le promouvoir et d'en assurer la communication.

CVS

Comma-Separated Values. Pour exporter les données TH dans AMNT ce format de tableur est proposé dont les valeurs sont séparées par des virgules.

Décision

Sous l'autorité des services déconcentrés de l'administration chargée du tourisme, les commissions débattent des dossiers présentés et donne un avis sur chaque dossier. Cette procédure valide l'acceptation ou le rejet d'un dossier. Les mentions « favorables » ou « défavorables » et « ne se prononce pas » sont les seules admises pour exprimer l'avis de la commission territoriale. Au préalable, elles doivent préciser de façon explicite les critères de non-conformité.

Demande d'évolution

Acte de candidature pour un établissement détenteur de la marque pour l'obtention de pictogrammes supplémentaire et/ou d'une activité.

Demande d'adhésion

Acte de candidature à la marque pour une première demande.

Demande de renouvellement

Acte de candidature pour un établissement détenteur de la marque à l'issue d'une période de cinq ans.

DGE

Direction générale des Entreprises. Direction centrale du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique dans laquelle est intégrée la sous-direction du tourisme chargé de la politique touristique (SDT).

DEETS (Départements outre-mer)

Directions de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités. Services déconcentrés de l'État basés en outre-mer et communs au ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et au ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

DREETS (Corse) et DRIEETS (IDF)

Directions régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités. Services déconcentrés de l'État sous tutelle du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et au ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. En Île-de-France, la direction est une Direction régionale et interdépartementale de l'Économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS).

ERP

Établissement recevant du public. Structure fixe ou provisoire recevant du public autre que les salariés. Il existe différents types d'ERP en fonction du nombre de visiteurs accueillis et de l'activité exercée à partir de 16 couchages.

Étape de la labellisation

- **Actif** : L'établissement est passé en commission avec l'avis « FAVORABLE » car il respecte les conditions d'éligibilité. Le dossier TH part pour cinq ans de labellisation. Sa fiche est publiée sur le site grand public du Gouvernement.
- **En cours** :
 - l'établissement vient de rejoindre un dispositif et n'est pas encore passé en commission. Le dossier est conservé un an. Si aucune évaluation ne se déclenche l'établissement passe en « résilié ». Le partenaire peut, à la demande du professionnel, réactiver ce statut ;
 - l'établissement est passé en commission avec l'avis « AJOURNÉ » car il ne respecte pas toutes les conditions d'éligibilité. Cet avis indique que la DGE est en attente de la validation d'actions correctives décidées par le partenaire ou la DGE.
- **Suspendu** :
 - résiliation automatique par le portail lorsque la date de la dernière évaluation est dépassée.
 - résiliation en commission par le Partenaire lorsque qu'il constate que les obligations du droit d'usage ne sont plus respectées (changement d'exploitant, non valorisation de la marque, sortie du réseau, absence du suivi qualité du Partenaire, échéance du classement...)

- statut valable trois mois en cas de non-respect du droit d’usage TH.
- **Résilié : l’établissement est passé en commission avec comme avis « DÉFAVORABLE » car il présente :**
 - un résultat d’évaluation qui répond à 100 % critères réglementaires et 75 % critères confort d’usage ;
 - une infraction réglementaire portée à la connaissance de l’État ;
 - une fermeture (volontaire ou administrative) de l’établissement.

Évaluateur : représentant du secteur du tourisme et/ou du secteur du handicap spécialement formé pour examiner en binôme la conformité des prestations offertes par rapport aux exigences du règlement d’usage et des différents cahiers des charges.

Filières : les activités de la marque ont été classées en six catégories simplifiées dont l’hébergement ERP, l’hébergement non ERP, l’information touristique, les loisirs, la restauration et les visites.

Gestionnaire de la Marque

La gestion de la marque Tourisme & Handicap peut être confiée à un organisme compétent extérieur par le ministère chargé du tourisme.

Grille d’évaluation

Outil utilisé par les évaluateurs pour vérifier le respect des critères d’attribution de la marque pour 2, 3 ou 4 pictogrammes.

Grille d’évaluation vierge

Un document PDF téléchargeable de l’évaluation complète permettant une impression papier.

Guide d’utilisateur

Outil d’aide à l’utilisation de l’outil AMNT. Un guide pour les professionnels et un guide pour les partenaire/relais/évaluateurs.

Guide méthodologique illustré

Outil d’aide aux acteurs de la marque T&H pour comprendre et respecter les critères de la marque.

Infobulle. Elle répertorie les handicaps concernés ainsi que l’interprétation du critère.

IOP

Installation ouverte au public.

Marque

Désigne la marque d’État Tourisme & Handicap, communément qualifié de label. Il s’agit d’une marque collective de certification.

MI

Maison individuelle.

Missions locales TH

Structure locale de gestion de la marque.

MNT

Marques nationales du Tourisme. Site grand public du Gouvernement qui répertorie les établissements labellisés sous format de carte interactive.

Non concerné

En fonction de la configuration des lieux, des circonstances et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Ainsi, le critère ne sera pas comptabilisé dans le résultat total. Il est recommandé de justifier les critères « non concernés ».

Non traité

Un repère dans l'application lorsqu'on ne répond pas à une question immédiatement. Tant que des critères « non traités » existent l'évaluation ne peut pas être finalisée/sauvegardée.

Notification

Décision de la commission territoriale signée par les services déconcentrés de l'État et adressée au candidat.

Offre touristique « labellisable »

Activités actuellement susceptibles de recevoir la marque.

Organisme gestionnaire

Nom commercial et coordonnées si différents de l'adresse physique pour laquelle le candidat postule.

Partenaires

Les référents de commission territoriale TH ont un rôle « Partenaire ». Le « Partenaire » voit les établissements de ses « relais locaux », c'est-à-dire les relais TH dans les départements. Le Partenaire peut créer une fiche d'établissement, générer un lien url d'évaluation et créer une commission.

PMR

Personne à Mobilité réduite : Cette notion englobe toutes les personnes qui éprouvent des difficultés, même temporaires, pour se déplacer.

Pictogramme Représentation graphique schématique ou dessin figuratif stylisé qui sert généralement à la signalétique.

Plaque TH

En location exclusivement pour la durée d'échéance de la marque et renouvellement automatique si besoin. (Contact : ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr)

Pré-Audit

C'est un faux-audit qui ne peut pas être pris en compte dans le cycle de labellisation. Cédant cette évaluation blanche permet de préparer en amont l'évaluation officielle.

Profil

Définition d'un utilisateur auquel sont rattaché des droits.

Questionnaire d'auto-évaluation

Document d'aide destiné aux candidats pour se situer au regard de l'obtention de la marque.

Rapport d'évaluation

Constitué à partir de la grille d'évaluation complète et de la synthèse du rapport d'évaluation qui est constituée du rapport de visite, des points forts, des préconisations éventuelles et des points à corriger.

Recours contentieux

Démarche de contestation de la décision du recours gracieux auprès de la commission nationale.

Recours gracieux : démarche de contestation de la décision faite auprès du représentant de l'État, auteur de l'acte.

Référent

Le référent en accessibilité de la structure, il peut être identique au représentant légal.

Règlement d'usage (RU)

Document contractuel qui a pour objet de définir les conditions et les modalités d'attribution et d'utilisation de la marque.

Règlement intérieur (RI)

Document qui a pour objet de définir le rôle des commissions et d'encadrer les modalités de leur organisation.

Relai local

Le relais TH en département a un rôle de « Relai local ». Il voit les documents de son périmètre d'action. Il peut créer une fiche d'établissement, générer un lien url d'évaluation et doit glisser les dossiers à notifier dans la commission créée par son Partenaire.

Représentant légal

Le propriétaire de l'établissement.

RGAA

Référentiel général d'Accessibilité pour les Administrations dans le domaine du numérique comportant trois niveaux d'exigences (pour la marque 2^e niveau).

SDT

Sous-direction du tourisme chargée de la politique touristique à la DGE.

Sous-séquences

La composition détaillée de la séquence/ du chapitre évalué (le lavabo, la douche, le coin cuisine du chapitre CHAMBRE).

Support pédagogique

Document contractuel décrivant les exigences de la marque T&H accompagné d'illustration et schémas. Les grilles d'évaluations le complètent. Nouveau terme pour définir les cahiers des charges TH.

Super partenaire

Le statut d'ADN Tourisme et d'ATH permettant d'avoir une vue sur tous les dossiers.

Synthèse du rapport d'évaluation

Fiche servant à éclairer et justifier la décision des membres de la commission territoriale. Elle comporte le rapport de visite, les points forts, les préconisations éventuelles, les points à corriger et le plan d'action constitué à partir de la grille d'évaluation.

Taux de conformité

Taux des critères d'éligibilités de la Marque pour au moins deux familles de handicaps :

- 100 % des critères réglementaires ;
- minimum 75 % des critères conforfs d'usage.

TH

Tourisme & Handicap

TH - NOM STRUCTURE

Terminologie AMNT pour désigner le Relais local.

TH CT - NOM COMISSION TERRITORIALE

Terminologie AMNT pour désigner le Partenaire.

Tourisme & Handicap

Marque collective de certification communément qualifiée de label, dont l'État français est pleinement propriétaire (marque française n° 033209240 TOURISME & HANDICAP déposée le 02/12/2003 par l'État français représenté par le ministère délégué au Tourisme pour désigner les produits et services suivant des classes 16,35,39,41 et 43

Utilisateur

Personne habilitée à utiliser l'application de la marque.

W3C/WAI

The Web Accessibility Initiative (WAI) of the World Wide Web Consortium. Organisme de normalisation fondé en 1994 chargé de promouvoir la compatibilité des technologies du *World Wide Web* telles que HTML, XHTML, XML, RDF, SPARQL, CSS, XSL, PNG, SVG et SOAP.



TOURISME & HANDICAP