

# Guide de saisie destiné aux professionnels : prestations pour les personnes en situation de handicap

<b>Préambule</b>	<b>2</b>
<b>Comment apporter de la valeur ajoutée à vos prestations ?</b>	<b>4</b>
<b>Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience motrice</b>	<b>5</b>
<b>Informations attendues dans le descriptif handicap moteur</b>	<b>6</b>
<b>Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience visuelle</b>	<b>7</b>
<b>Informations attendues dans le descriptif handicap visuel</b>	<b>8</b>
<b>Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience mentale</b>	<b>9</b>
<b>Informations attendues dans le descriptif handicap mental</b>	<b>9</b>
<b>Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience auditive</b>	<b>10</b>
<b>Informations attendues dans le descriptif handicap auditif</b>	<b>10</b>
<b>Zoom sur les informations relatives au stationnement et au cheminement</b>	<b>11</b>
<b>Autres précisions</b>	<b>12</b>
Onglet Clientèle et groupes	12
Onglet Contacts	13
<b>Retrouver des documents ou liens utiles dans le cadre du Tourisme &amp; Handicap</b>	<b>13</b>

## Préambule

La **marque nationale Tourisme & Handicap** permet de qualifier les sites touristiques : hébergements, activités, visites, offices de tourisme et restaurants. Elle garantit l'accessibilité et représente un gage de qualité qui doit être valorisé.

Il est nécessaire d'encourager les professionnels à poursuivre les aménagements d'accessibilité pour répondre aux exigences réglementaires mais aussi pour envisager une démarche de labellisation Tourisme & Handicap.

Certains sites ne sont pas éligibles à la marque nationale (non respect du cahier des charges). Cependant, ils peuvent répondre à des demandes ou à des besoins des personnes en situation de handicap et **doivent être répertoriés**.

Le point de départ de notre engagement **est de former ou de sensibiliser** les acteurs du tourisme à l'accueil des personnes en situation de handicap.

**L'objectif** est d'enrichir au maximum les fiches présentes sur Apidae sur l'ensemble des prestations et activités accessibles à tous les handicaps afin qu'une information qualitative remonte jusqu'aux usagers.

**L'important est de ne pas casser la chaîne d'information.** Les informations sur l'accessibilité doivent être visibles à tous les échelons : du site du prestataire à ceux de toutes les institutions territoriales (office de tourisme, département, région...). Il est important pour une personne en situation de handicap d'être informée en amont pour préparer son déplacement.

# Règles générales de saisie

Ce guide de saisie est accompagné d'un document annexe détaillant les définitions de chaque critère en cas d'incapacité de lecture directement sur Apidae : [le consulter ici](#)

Toutes les informations saisies doivent être :

- **Géolocalisées** (onglet localisation), tout ce qui peut être disponible sur un smartphone limitera les déplacements des personnes à mobilité réduite et sera donc apprécié.
- **Illustrées** (onglet multimédias). Une information sera d'autant plus crédible si elle est bien illustrée, ce qui permettra également à chacun en fonction de son handicap de définir si la prestation est adaptée ou non à son handicap. Il n'est pas forcément question ici d'avoir des photos promotionnelles (faites par un photographe, haute définition, etc.) mais bien pratiques. Il est impératif d'avoir des images sur le stationnement, le cheminement, le revêtement de sol, les aménagements spécifiques comme un comptoir, les toilettes, la signalétique, les espaces privatifs, collectifs...
- **Détaillées** : grâce aux descriptifs dédiés à chaque forme de handicap. Attention, il est à noter que les données relatives au stationnement, au cheminement et aux dangers qu'il comporte sont à saisir dans les champs Complément localisation et Complément accueil (plus d'informations dans le document ci-dessous).

Les photos de "l'aspect handicap" viennent en complément de "l'aspect standard" (sauf dans le cas d'un positionnement fort de l'établissement). Il ne faut pas utiliser l'aspect handicap pour les activités. Pour plus d'informations sur l'usage des aspects, consultez les tutos suivants : <https://aide.apidae-tourisme.com/hc/fr/articles/360000823611-Les-aspects-r%C3%A8gles-de-saisie>).

## Comment apporter de la valeur ajoutée à vos prestations ?

- Les Établissements Recevant du Public (ERP) doivent être accessibles en répondant aux exigences réglementaires. Afin d'optimiser la qualité d'accueil et le confort d'usage pour tous, nous vous encourageons à vous faire guider dans une démarche de labellisation et ainsi valoriser vos efforts et ceux de vos collaborateurs avec la Marque nationale Tourisme & Handicap.
- Communiquer sur vos prestations auprès des personnes en situation de handicap via les sites internet, réseaux sociaux et médias spécialisés ainsi qu'auprès des associations de personnes en situation de handicap.
- Avoir un référent "handicap" au sein de la structure capable de donner les informations utiles et pratiques, de communiquer sur les moyens de transports et autres structures adaptées autour du site.

**Exemples** : Votre office peut mettre à disposition de votre structure un widget. C'est un petit bout de code qui permettra de récupérer les infos des autres prestataires de votre territoire. Cette information s'actualise sans intervention de votre part, à chaque fois qu'un des acteurs du territoire communique des changements à son office de tourisme. Ainsi votre client verra le potentiel autour de vous ce qui pourra l'inciter à rester plus longtemps. Pour un hébergement, il est intéressant de lister les sites de visites et activités possibles. Pour un prestataire d'activités, il est intéressant de lister les restaurants adaptés.

- Permettre à des personnes en situation de handicap de tester vos infrastructures, équipements et prestations adaptées lors de journées portes ouvertes.

# Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience motrice

La structure ou l'activité peut être accessible en fauteuil roulant en autonomie ou avec l'aide d'un accompagnant. Elle doit comporter :

- Une ou des places de parking aux normes PMR
- Avoir un accès de plain-pied ou une entrée alternative adaptée (élevateur, rampe...) avec des portes légères ou automatiques.
- Avoir un comptoir d'accueil adapté
- Avoir un cheminement de plain-pied (ou avec ascenseur aux normes ou élévateur si escalier), dégagé et en revêtement dur
- Des zones d'assises pour les visites
- Des WC aux normes avec espace de circulation et une barre d'appui
- Prêt de matériel ou d'équipement
- Personnel d'accueil formé

## **Précisions pour un hébergement PMR**

- Nombre de chambres adaptées
- Une douche avec espace d'usage et de rotation , une barre d'appui et un siège de douche stable et large.
- Un lit entre 46 et 50 cm de haut

## **Petits plus :**

- Espace libre sous les éviers et lavabos (ex. cuisine, salle de bains)
- Electroménager accessible

# Informations attendues dans le descriptif handicap moteur

Le descriptif permet d'ajouter des éléments complémentaires et des points de vigilances suite à la saisie des critères existants. Il est possible de noter:

- Les contraintes en fonction des saisons pour les activités de plein air (par exemple : si neige...)
- Une partie de la structure non accessible (ex. piscine, espace bien-être, salle d'expo etc.)
- Location de matériels sur place
- Capacité d'accueil de groupes de personnes en situation de handicap
- Si les toilettes ne sont pas accessibles, préciser où en trouver et à quelle distance
- Piscines : Fauteuil roulant à dispo, potence de transfert, rampe dans la piscine, pédiluve adapté...
- Autres remarques particulières

N. B. : les informations relatives au **stationnement** sont à saisir dans le champ **Complément localisation** (nombre de places de stationnement aux normes PMR reliées à la voirie ou au bâtiment par un cheminement accessible (dur, lisse, non-glissant et de plain-pied), les distances entre le stationnement et la prestation ou le bâtiment si incapacité à déposer une personne devant le site).

N. B. 2 : les informations relatives au **cheminement** et aux dangers qu'il peut comporter sont à saisir dans le champ **Complément accueil** (type de revêtement des sols, la largeur des couloirs et des portes, revêtement du sol ou portes difficiles sur certaines portions du parcours, présence d'un ou plusieurs ressauts ou marches avec hauteur : Ressaut de 2 cm, marche entre 2 et 5 cm, et au-delà de 5 cm, Présence de pentes fortes ou difficultés de reliefs).

# Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience visuelle

La structure ou l'activité peut être accessible aux publics à déficience visuelle en autonomie ou avec l'aide d'un accompagnant. Elle doit comporter :

- Eclairage homogène, suffisant et non éblouissant
- Guide de présentation du site touristique à l'accueil
- Documentation en braille et/ou en gros caractères
- Outils d'aide à la visite : supports en relief, en braille, en gros caractères ou couleurs contrastées, audiodescription etc.
- Personnel d'accueil formé

N. B. : les informations relatives au **cheminement** et aux dangers qu'il peut comporter sont à saisir dans le champ **Complément accueil**, voici ce qui est attendu :

Chemineurs intérieurs repérables tactilement et visuellement (contrasté en couleur et en relief, bande de guidage) sur l'ensemble du site :

- Escaliers communs adaptés pour un déplacement sécurisé : première et dernière marche contrastée, bande d'éveil à la vigilance (BEV) en haut de l'équipement, main courante continue qui se prolonge horizontalement au-delà de la première et de la dernière marche.
- Ascenseur avec annonce sonore et bouton d'appel repérables visuellement et tactilement (relief, gros caractères, couleur contrastées)
- Surfaces vitrées repérables visuellement par des éléments contrastés par rapport à l'environnement immédiat

# Informations attendues dans le descriptif handicap visuel

Le descriptif permet d'ajouter des éléments complémentaires et des points de vigilances suite à la saisie des critères existants. Il est possible de noter :

- Les obstacles à hauteur de visage ou en saillie (suspension, plafonniers, vitrine déportées, un meuble, angle de meuble...) neutralisés ou absents
- Les risques de brûlure (plaque de cuisson)
- Electroménager avec repères tactiles
- Les accompagnements et outils spécifiques aux activités de plein air
- Si une partie du site n'est pas accessible
- Location ou prêt de matériels sur place
- Capacité d'accueil de groupes de personnes en situation de handicap
- Autres remarques particulières

# Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience mentale

La structure ou l'activité peut être accessible aux publics à déficience mentale. Elle doit comporter :

- Une Documentation en Français Facile A Lire et A Comprendre
- Une signalétique adaptée comportant des pictogrammes et/ou visuels simplifiés et compréhensibles.
- Des espaces rassurants et sécurisés
- Personnel d'accueil formé

## Informations attendues dans le descriptif handicap mental

Le descriptif permet d'ajouter des éléments complémentaires et des points de vigilances suite à la saisie des critères existants. Il est possible de noter :

- Les obstacles à hauteur de visage ou en saillie (suspension, plafonniers, vitrine déportées, un meuble, angle de meuble...) neutralisés ou absents
- Les risques de brûlure (plaque de cuisson)
- Electroménager avec repères tactiles
- Les accompagnements et outils spécifiques aux activités de plein air
- Établissement ou secteur clos et sécurisé, personnel présent sur place
- Alerter sur les activités en plein air avec présence d'un environnement potentiellement dangereux (rivière, bord de route...)
- Information sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de la visite ou de l'activité (éléments physiques et sensoriels). (ex. lieu clos et bruyant, activités à sensations, présence d'animaux...)
- Les accompagnements et outils spécifiques aux activités de plein air
- Si une partie du site n'est pas accessible
- Location ou prêt de matériels sur place
- Capacité d'accueil de groupes de personnes en situation de handicap
- Autres remarques particulières

## Les principes de l'accessibilité pour les publics à déficience auditive

La structure ou l'activité peut être accessible aux publics à déficience mentale. Elle doit comporter :

- Boucle magnétique disponible à l'accueil
- Alarme visuelle avec flash lumineux dans les espaces isolés (chambre d'hôtel, WC, salle de bain).
- Possibilité de communiquer en Langue des Signes Française
- Dispositifs d'aide à la visite : par exemple, supports audiovisuels sous-titrés et/ou traduits en LSF
- Personnel d'accueil formé

## Informations attendues dans le descriptif handicap auditif

Le descriptif permet d'ajouter des éléments complémentaires et des points de vigilances suite à la saisie des critères existants. Il est possible de noter :

- Matériel présent à l'accueil pour une communication écrite : bloc-notes et crayon
- Location ou prêt de matériels sur place (ex. visioguides, tablettes..)
- Capacité d'accueil de groupes de personnes en situation de handicap
- Autres remarques particulières

## Zoom sur les informations relatives au stationnement et au cheminement

Les informations relatives au stationnement sont à saisir dans le champ Complément localisation. Celles relatives au cheminement et à ses dangers sont à saisir dans le champ Complément accueil.

Quelques pistes concernant les informations à saisir dans ces champs :

Signalétique (complément accueil)

Est que tous les accès handi sont matérialisés ?

- Stationnement ?
- Navette ?
- Scène ?
- Billetterie ?
- Toilettes ?
- Restauration ?

Prise en charge humaine (complément accueil)

- Avez-vous du personnel d'accueil qui peut prendre en charge les personnes en situation de handicap ?
- Si oui, combien de personnes sont disponibles ?
- Faut-il réserver ? ou juste se présenter ?
- Que propose le service ? Prise en charge au parking ? A l'arrivée des navettes ? Accompagnement sur le site ? aux toilettes ? aux stands de restauration ? Retour au parking ou aux navettes ?

Restauration/buvette (complément accueil – handicap mentaux et moteur)

Si votre animation/événement propose de la restauration, indiquer si possibilité :

- De réchauffer des plats
- De stocker des plats et/ou aliments (pour les personnes avec des régimes alimentaires particuliers)
- D'avoir des repas hachés ou moulinés
- Des plats adaptés pour prendre en compte les intolérances et selon quelles modalités ?
- Présence de comptoir adaptés

Environnement (Complément accueil)

- Si danger potentiel (zone à fort trafic, présence de fossé, ravin, rivière...)

## Stationnement (complément localisation)

- Le nombre de places de stationnement aux normes PMR reliées à la voirie ou au bâtiment par un cheminement accessible (dur, lisse, non-glissant et de plain-pied), avec distance.
- Sur place ? Si site très grand, il serait intéressant de créer des fiches spécifiques à mettre en objet lié pour donner une géolocalisation juste (sauf si info mentionnée dans le document promotionnel de votre événement)
- Parkings à proximité les plus proches, si inexistants sur le site (objets liés) ? Nb de places
- Payant ou gratuit
- Si pas de parking réservé, est-il possible de déposer une personne sur un emplacement prévu à cet effet ? Où ?

Par ailleurs, les informations relatives à l'accès aux guichets de la billetterie sont à saisir dans le champ Complément réservation. Par exemple, y a-t-il des caisses adaptées ? Combien ?

## Autres précisions

Sous les descriptifs, il est nécessaire d'indiquer aussi le nombre maximal de personnes en fauteuil roulant pouvant être accueillies simultanément sur le site.

## Onglet Clientèle et groupes

Dans les types de clientèles, cocher le critère « Tarif spécial pour personnes handicapées » si c'est le cas et renseigner le tarif handicapé de la fiche standard et s'il y a des tarifs propres aux adultes, enfants ou groupe, utiliser "l'aspect handicap" pour pouvoir saisir tous les aspects dans la grille.

### CLIENTÈLE ET GROUPE

Types de clientèle

The screenshot shows a web form with a dropdown menu for 'Types de clientèle' containing the text 'han'. Below the dropdown is a blue panel with a downward arrow and the text 'Tarifs spéciaux proposés pour'. Underneath this panel, the option 'Tarif spécial pour personnes handicapées' is visible. To the right of the panel, there is a small icon and the text 'ou réservé à u'.

Âge min

## Onglet Contacts

- Faire remonter le référent handicap systématiquement. Cela permettra d'avoir le bon interlocuteur si on veut des précisions comme la possibilité d'accueillir un groupe, savoir si le prestataire est en mesure de prendre en charge un certain type de déficience...
- Vous pouvez ajouter plusieurs contacts "référent handicap" et dans le titre préciser la déficience qu'ils connaissent

CONTACTS

Rattacher à partir des entités

Référent	Civilité	Prénom	Nom	Fonction	Titre
	Faites votre	Pierre	Durand	Référent ha	

Ce bloc permet de lier un ou plusieurs contacts existants dans les entités de gestion ou d'information. Il est utile de spécifier les contacts sont saisis dans l'entité de gestion (ou d'information), il suffit de les recopier à l'aide du bouton "Rattacher". Le

nt en cas de contacts multiples.  
automatiquement mis à jour s'ils sont modifiés dans l'entité correspondante.

## Retrouver des documents ou liens utiles dans le cadre du Tourisme & Handicap

- Cahier des charges et autres documents essentiels pour l'obtention de la Marque Tourisme & Handicap :  
<https://tourisme-handicaps.org/les-marques-nationales/tourisme-handicap/th-documents-essentiels/>
- Accessibilité des ERP : <https://www.handinorme.com/>
- Fiches exemplaires d'Apidae :  
<https://base.apidae-tourisme.com/consulter/objet-touristique/109659/handicap?7>  
[Hôtel National < Consulter < Apidae \(apidae-tourisme.com\)](https://base.apidae-tourisme.com/consulter/objet-touristique/109659/handicap?7)