

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Tourisme & Handicap »

NOR : ECOI2409786A

La ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des entreprises, du tourisme et de la consommation,

Vu le code du tourisme, notamment son article D. 141-13,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Il est créé un label d'Etat « Tourisme & Handicap », en lieu et place du dispositif du même nom, créé en 2003 comme « marque nationale du tourisme », dont l'objet est de garantir la qualité de l'accessibilité de l'offre touristique proposée aux personnes en situation de handicap.

Les critères de labellisation, définis pour les quatre (4) types de handicaps (auditif, mental, moteur, visuel), portent notamment sur :

- le niveau d'accessibilité des infrastructures et prestations touristiques ;
- l'accueil et l'information de la clientèle ;
- les questions de sécurité des infrastructures et prestations touristiques.

Conformément aux dispositions de l'article D. 141-13 du code du tourisme, Atout France assure la gestion opérationnelle et la promotion du dispositif de labellisation « Tourisme & Handicap ».

Art. 2. – Sont éligibles au label « Tourisme & Handicap », dans le cadre d'une démarche volontaire, les professionnels et acteurs du tourisme exerçant une activité à destination des clientèles touristiques, notamment dans les secteurs suivants :

- hébergement ;
- restauration ;
- loisirs ;
- lieux de visite ;
- information touristique.

Art. 3. – La labellisation « Tourisme & Handicap » est délivrée par Atout France, sur la base de l'évaluation mentionnée à l'article 6. Sont labellisés les candidats qui remplissent les critères mentionnés à l'annexe 1, selon la procédure définie à l'annexe 2.

Aux candidats ne remplissant pas ou plus les conditions pour être labellisés, Atout France notifie, selon les cas, une décision de refus, d'ajournement ou de résiliation.

La liste des professionnels et acteurs du tourisme labellisés est publiée et régulièrement mise à jour sur le site internet d'Atout France.

Art. 4. – Il est créé un comité national de gestion du label (CNGL) « Tourisme & Handicap » chargé d'émettre des recommandations quant à la stratégie et au développement du label.

La présidence et le secrétariat du comité sont assurés par Atout France.

Le CNGL « Tourisme & Handicap » émet un avis sur :

- les candidatures des organismes souhaitant devenir relais locaux du label au sens de l'article 5, si saisi à cette fin par Atout France ;
- les critères de sélection des évaluateurs mentionnés à l'article 6 ;
- les évolutions des grilles et guide de labellisation « Tourisme & Handicap ».

Il se réunit au moins une fois par an.

La composition du CNGL « Tourisme & Handicap » est détaillée en annexe 3.

Ses règles de fonctionnement et d'éthique sont précisées dans son règlement intérieur, consultable sur le site internet d'Atout France.

Art. 5. – I. – La liste régulièrement mise à jour des relais locaux du label est consultable sur le site internet d'Atout France.

Sont susceptibles d'être nommés relais locaux du label « Tourisme & Handicap » les collectivités territoriales et les organismes locaux du tourisme mentionnés à l'annexe 4.

Atout France nomme les relais locaux du label, suivant la procédure définie à l'annexe 4. Il peut préalablement solliciter l'avis du CNGL « Tourisme & handicap ».

II. – Les rôles et missions des relais locaux du label « Tourisme & handicap » sont définis en annexe 4.

L'accompagnement par un relais local du label est obligatoire pour tout candidat à la labellisation, sauf en cas d'absence d'un tel relais sur le territoire d'implantation du candidat ou en cas de candidature simultanée aux labellisations « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap ».

Art. 6. – I. – L'évaluation mentionnée à l'article 3 est obligatoire pour la primo-labellisation et pour chaque renouvellement.

II. – Le candidat à la labellisation accompagné par un relais local du label est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un représentant du secteur du tourisme et d'un représentant d'associations représentant les personnes handicapées, tous handicaps confondus (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique).

La procédure de sélection des membres des binômes est définie à l'annexe 5.

Pour une demande de renouvellement de la labellisation, si le binôme ne peut pas être constitué, l'évaluation peut être réalisée par un seul des deux évaluateurs, dans les conditions fixées à l'annexe 5.

III. – Le candidat à la labellisation non accompagné est évalué par un organisme évaluateur qu'il choisit parmi ceux habilités par Atout France au titre de la labellisation « Tourisme & Handicap », ou au double titre « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap », dans les cas suivants :

- absence de relais local du label sur le territoire d'implantation ;
- candidature simultanée aux labellisations « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap ».

La procédure d'habilitation des organismes évaluateurs est définie en annexe 6.

La liste des organismes évaluateurs habilités est consultable sur le site internet d'Atout France.

Art. 7. – I. – Le professionnel ou acteur du tourisme labellisé peut se prévaloir du label à compter de la notification de sa labellisation par Atout France, et pour une durée de cinq ans.

La labellisation est échue à la date de son cinquième anniversaire sauf si une nouvelle évaluation, telle que mentionnée aux articles 3 et 6, dont la durée de réalisation ne peut excéder six mois, est initiée avant cette date et déposée sur la plateforme de gestion du label avant l'expiration du délai de six mois imparti pour sa réalisation.

Ainsi, le cas échéant, la durée de validité de la labellisation est prorogée le temps strictement nécessaire à la réalisation de la nouvelle évaluation et au prononcé de sa décision par Atout France suite à cette nouvelle évaluation.

II. – Atout France est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect par les labellisés des conditions et obligations fixées par le présent arrêté. Il est notamment habilité à mandater des organismes évaluateurs, parmi ceux mentionnés à l'article 6, pour effectuer de façon aléatoire des contrôles des labellisés, en particulier lorsqu'il est saisi de réclamations réelles et sérieuses de la part de clients suivant la procédure définie à l'annexe 7.

Le labellisé informe sans délai Atout France en cas de modification intervenue dans sa situation de nature à affecter la garantie de qualité de l'accessibilité de ses services et prestations traduite par le label.

Par dérogation aux dispositions du I, lorsque l'établissement labellisé change de propriétaire ou d'exploitant, il conserve sa labellisation pendant un an à compter de ce changement, délai imparti au nouveau propriétaire ou exploitant pour engager, s'il le souhaite, une nouvelle procédure de labellisation, dans les conditions fixées à l'article 3. A défaut, la labellisation est échue au terme de ce délai d'un an, avec toutes conséquences de droit.

III. – Atout France peut résilier la labellisation en cas de :

- non-respect des critères ou de la procédure définis au présent arrêté ;
- manquement au règlement d'usage de la marque associée au label ;
- sanction administrative ou condamnation, devenue définitive, incompatible avec les exigences du label.

La résiliation de la labellisation ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de quatre-vingt-dix jours, imparti au labellisé pour remédier à son ou ses manquements.

La résiliation de la labellisation est motivée, et notifiée au professionnel ou acteur du tourisme concerné, avec mention des voies et délais de recours. Le cas échéant, information en est donnée au relais local du label concerné.

La résiliation de la labellisation, comme l'arrivée à échéance de la labellisation, emporte déréférencement de la liste des labellisés et obligation pour le professionnel ou acteur du tourisme concerné de cesser toute utilisation du label et de la marque associée.

IV. – Un labellisé qui renonce à sa labellisation en informe Atout France par voie électronique générant un accusé de réception. Le cas échéant, il informe également le relais local du label qui l'a accompagné.

La renonciation est effective au terme du délai d'un mois à compter de la réception du courriel par Atout France et emporte les mêmes effets que la résiliation.

Art. 8. – I. – Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} mai 2024.

II. – a) Les professionnels et acteurs du tourisme habilités, dans le cadre du dispositif mentionné à l'article 1^{er}, avant l'entrée en vigueur du présent arrêté, à utiliser la marque collective de certification « Tourisme & Handicap », enregistrée à l'INPI sous le n° 3209240, bénéficient automatiquement de la labellisation « Tourisme & Handicap » pour la durée de validité restant à courir de leur droit d'usage de cette marque.

Cette labellisation est échue à la date de survenance du terme de la durée de validité de ce droit d'usage si une nouvelle évaluation, telle que mentionnée aux articles 3 et 6 du présent arrêté, n'est pas initiée avant cette date, conformément aux dispositions du I de l'article 7 qui s'appliquent aux situations présentement visées.

b) Les relais locaux du dispositif « Tourisme & Handicap » mentionné à l'article 1^{er}, tels que définis dans la version d'août 2022 du règlement d'usage de la marque collective de certification « Tourisme & Handicap » enregistrée à l'INPI sous le n° 3209240, deviennent automatiquement relais locaux du label « Tourisme & Handicap », sauf s'ils notifient leur refus à Atout France dans les trois mois suivant l'entrée en vigueur du présent arrêté.

A compter de la réception de leur notification par Atout France, ils ont alors trois mois pour informer leurs interlocuteurs intéressés. Au terme de ce délai, ils sont déréférencés comme relais locaux du label et cessent d'exercer leurs rôles et missions au titre du label « Tourisme & Handicap ».

III. – Les demandes engagées, au sens de la version d'août 2022 du règlement d'usage de la marque collective de certification « Tourisme & Handicap », et toujours pendantes à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, seront traitées comme des demandes de labellisation au sens du présent arrêté.

Art. 9. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 18 avril 2024.

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur général des entreprises,
T. COURBE

ANNEXES

ANNEXE 1

CRITÈRES DE LABELLISATION

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

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

La satisfaction du critère 1 est justifiée par une déclaration sur l'honneur du candidat ; celle du critère 2 résulte de l'évaluation mentionnée à l'article 3 de l'arrêté.

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

Pour mémoire : quels que soient les avis ou propositions éventuellement formulés, les filières et les référentiels sont décidés par le ministère chargé du tourisme, propriétaire du label « Tourisme & Handicap » et de la marque associée.

ANNEXE 2

PROCÉDURE DE LABELLISATION

1. Engagement dans la démarche de labellisation

La candidature est volontaire, matérialisée par la validation des conditions contractuelles du label par le candidat à la labellisation.

Pour mémoire, conformément aux dispositions de l'article 5 de l'arrêté, le professionnel ou l'acteur du tourisme candidat à la labellisation est obligatoirement accompagné par un relais local, sauf absence d'un tel relais sur le territoire d'implantation du candidat ou candidature simultanée aux labellisations « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap ».

La gestion de la candidature est assurée par le relais local du label. C'est notamment lui qui inscrit la candidature à la labellisation sur la plateforme de gestion du label.

Lorsque le candidat n'est pas accompagné par un relais local du label, c'est l'organisme évaluateur mentionné au III de l'article 6 de l'arrêté qui inscrit la candidature sur la plateforme de gestion du label.

2. Choix de l'organisme évaluateur

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

3. Méthodologie de l'évaluation

La visite d'évaluation est organisée par le relais local du label, dans le cadre de son accompagnement du candidat à la labellisation. Il en définit la date, en concertation avec le candidat et le binôme d'évaluateurs.

Le candidat organise lui-même la visite d'évaluation avec l'organisme évaluateur qu'il a choisi dans l'un des deux cas suivants :

- évaluation simultanée « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap » ;
- absence de relais local du label sur son territoire.

L'évaluation porte sur les 4 familles de handicap.

Le rapport d'évaluation comprend notamment :

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

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

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

4. Inscription de la demande de labellisation

Atout France publie, et tient à jour, sur la plateforme de gestion du label une liste de registres d'instruction avec chacun sa date d'ouverture. Cette date est le point de départ du délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour prendre sa décision sur chacune des demandes de labellisation inscrites dans le registre correspondant.

Le relais local, ou l'organisme évaluateur selon le cas, inscrit la candidature à l'un des registres d'instruction listés sur la plateforme du label (il choisit le point de départ du délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la demande de labellisation).

5. Prononcé et notification de la décision

Les décisions prononcées sont de 3 ordres :

- favorable (labellisation délivrée), éventuellement assortie de recommandations – elle précise les pictogrammes attribués – ;
- défavorable (labellisation refusée), obligatoirement motivée ;
- sursis à statuer, et renvoi à une date ultérieure, avec délai imparti au candidat pour répondre aux réserves émises (sous peine de décision défavorable).

Précisions :

- le sursis à statuer sur la demande de labellisation suspend le délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la labellisation ; le cours de ce délai reprend à la date de réception par Atout France de la réponse du candidat suite au traitement des réserves ;
- dans le cas d'une demande de renouvellement, le sursis à statuer (sur la demande de renouvellement) emporte également prorogation de la durée de validité de la labellisation (à renouveler), sous réserve de respecter les conditions fixées à l'article 7 de l'arrêté pour initier la nouvelle évaluation et justifier de sa réalisation.

Atout France notifie sa décision au candidat et, le cas échéant, au relais local du label.

6. Renouvellement de l'évaluation

Le renouvellement de la labellisation n'est pas automatique.

Conformément aux dispositions de l'article 7 de l'arrêté, la labellisation est échue au jour de son 5^e anniversaire si le labellisé n'a pas initié une nouvelle évaluation (via la plateforme de gestion du label) avant cette date anniversaire et déposé le rapport de la nouvelle évaluation (sur la plateforme de gestion du label) avant l'expiration du délai de six (6) mois (maximum) imparti pour réaliser la nouvelle évaluation.

Le cas échéant, Atout France prend acte de l'arrivée de ce terme et en informe le professionnel ou acteur du tourisme concerné, voire le relais local du label.

La demande de renouvellement suit la procédure écrite ci-dessus.

ANNEXE 3

COMPOSITION ET SAISINE DU CNGL

1. Le Comité national de gestion du label (CNGL) « Tourisme & Handicap », dont la présidence et le secrétariat sont assurés par Atout France (article 4 de l'arrêté), comprend, en sus de son président, 10 à 14 membres, nommés par arrêté du ministre chargé du tourisme :

- un représentant du ministre chargé du tourisme ;
- un représentant du ministre chargé de la culture ;
- un représentant du ministre chargé des personnes en situation de handicap ;
- deux représentants des institutionnels locaux du tourisme (1) ;
- un représentant de la fédération ADN Tourisme ;
- un représentant des associations de personnes en situation de handicap, désignée par le ministre chargé des personnes en situation de handicap ;
- une personnalité qualifiée susceptible de collaborer à la gestion du label en raison de ses compétences ou expériences particulières, désignée par le ministre chargé du tourisme ;
- deux à quatre représentants de fédérations professionnelles du tourisme et des loisirs.

Le mandat de membre du CNGL, renouvelable, est d'une durée de 3 ans.

Les fonctions de membre du CNGL n'ouvrent droit à aucune rémunération.

Pour mémoire : conformément aux dispositions de l'article 4 de l'arrêté, le CNGL se réunit au moins une fois par an, et ses règles de fonctionnement et d'éthique sont précisées dans son règlement intérieur, préparé par Atout France et soumis à l'approbation des membres du CNGL (à la majorité absolue), et consultable sur le site internet d'Atout France.

2. La durée du délai imparti au CNGL pour rendre son avis est fixé dans le règlement intérieur (avec possibilité de le moduler en fonction du sujet), sans pouvoir excéder un mois à compter de la réception de la saisine par Atout France.

Passé ce délai, l'avis est réputé rendu.

(1) Nécessairement issus de structures et de territoires différents.

ANNEXE 4

RÔLE, MISSIONS ET PROCÉDURE DE NOMINATION DES RELAIS LOCAUX DU LABEL

1. *Pour mémoire* : conformément aux dispositions des articles 5 et 6 de l'arrêté :

- partenaires du gestionnaire du label, les relais locaux du label assurent les missions suivantes :
 - la promotion du label auprès des professionnels de leur territoire, et du grand public ;
 - l'accompagnement en amont des candidats à la labellisation ;
 - la désignation des binômes d'évaluateurs ;
 - l'inscription des dossiers de candidature sur la plateforme de gestion du label, après vérification de leur complétude et avis sur les candidatures ;
- sont susceptibles d'être nommés relais locaux du label « Tourisme pour Tous » : les collectivités territoriales, ainsi que les organismes locaux du tourisme que sont les comités régionaux du tourisme (CRT), les comités départementaux du tourisme (CDT), les agences de développement du tourisme (ADT), les offices du tourisme (OT).

2. Le dossier de candidature pour être relais local (téléchargeable sur le site d'Atout France), indique, explique et justifie :

- la méthodologie d'accompagnement qui sera mise en œuvre ;
- le nombre prévisible de professionnels ou acteurs du tourisme labellisables « Tourisme & Handicap » qui seront accompagnés ;
- les modalités financières de l'accompagnement, et notamment les moyens et frais supportés par les candidats à la labellisation.

Il est adressé à Atout France par voie dématérialisée.

3. La demande de nomination en qualité de relais local du label est instruite par Atout France, qui peut transmettre le dossier pour avis au CNGL « Tourisme & Handicap ».

Atout France notifie sa décision au candidat.

Un refus de nomination est motivé.

La nomination peut être assortie de recommandations, mais n'est en principe assortie d'aucune durée de validité.

4. Atout France veille au respect par les relais locaux de leurs engagements, rôle et missions.

Il peut notamment demander à un relais local du label un compte-rendu d'activité sur une période donnée, en l'informant que la non-production du document, ou l'absence de justification de l'éventuelle impossibilité de transmettre les informations demandées, dans le délai imparti (qui ne peut être inférieur à trente (30) jours), est une cause de résiliation de la nomination comme relais local du label.

La demande d'informations comme la réponse du relais local est transmise par tout moyen permettant d'en accuser réception.

Lorsqu'il envisage de résilier sa nomination, Atout France invite le relais local concerné à fournir toutes explications qu'il juge utiles et lui impartit pour ce faire un délai qui ne peut être inférieur à deux (2) mois à compter de la réception de la demande. Atout France transmet ensuite le dossier au CNGL « Tourisme & Handicap » pour avis.

La décision de résiliation de sa nomination est notifiée au relais local concerné par Atout France.

La résiliation emporte, d'une part, déférencement de la liste des relais locaux du label consultable sur le site internet d'Atout France et, d'autre part, obligation pour l'ex-relais local d'informer sans délai les candidats qu'il accompagne, sous peine d'engager sa responsabilité.

5. Le relais local du label informe Atout France de la survenance de tout événement modifiant ou affectant une des caractéristiques ayant conduit à sa nomination.

Le cas échéant, les dispositions du IV ci-dessus s'appliquent.

ANNEXE 5

PROCÉDURE DE SÉLECTION DES MEMBRES DES BINÔMES D'ÉVALUATEURS

Cette procédure concerne l'évaluation des candidats accompagnés par un relais local (II de l'article 6 de l'arrêté), que ce soit en primo-labellisation ou en renouvellement de la labellisation « Tourisme & Handicap ».

1. Personnes susceptibles de figurer dans les binômes d'évaluateurs

Pour mémoire : le binôme d'évaluateurs est composé d'un représentant du secteur du tourisme et d'un représentant d'associations représentant les personnes handicapées, tous handicaps confondus (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique).

Les représentants du secteur du tourisme sont désignés par les agences de développement du tourisme (ADT), les comités départementaux du tourisme (CDT), les comités régionaux du tourisme (CRT) et les offices de tourisme (OT).

Pour pouvoir désigner des représentants, les associations représentant les personnes handicapées doivent être régulièrement déclarées depuis au moins 2 ans.

2. Modalités de désignation

Chaque organisme diffuse sa liste de représentants aux relais locaux de son territoire (2), en précisant, outre des coordonnées complètes (dont adresse électronique) :

- la qualité ou le statut de chaque personne, afin d'attester de la pertinence de sa désignation (la pertinence s'entend ici du lien effectif entre la personne désignée et l'acteur institutionnel du tourisme ou l'association représentant les personnes handicapées) ;
- la formation spécifique suivie par chaque personne pour être évaluateur « Tourisme & Handicap » (en indiquant quand et par qui la formation a été dispensée).

Il appartient aux organismes qui désignent des représentants de tenir leur propre liste à jour, et d'informer sans délai les relais locaux du label de toute modification (retraits, remplacements...), sous les mêmes conditions de précisions que pour la liste initiale.

Précision : comme les organismes évaluateurs mentionnés au III de l'article 6 de l'arrêté, les binômes d'évaluateurs doivent être en mesure d'apprécier les critères que doivent remplir les professionnels et acteurs du tourisme en matière :

- de niveau d'accessibilité des infrastructures et prestations touristiques ;
- d'accueil et d'information de la clientèle.

3. Constitution des binômes

Dans la mesure du possible, il est recommandé que :

- le relais local du label compose, pour chaque candidat, le binôme d'évaluateurs en choisissant ses deux membres dans les listes transmises par les différents organismes ;
- les membres du binôme soient choisis parmi ceux désignés par des organismes implantés dans le même territoire (région, département, commune ou autre) que le candidat à la labellisation ;
- le représentant du secteur du tourisme choisi n'ait pas été désigné par le relais local du label qui compose le binôme/accompagne le candidat ;

- le représentant de l'association choisi n'ait pas été désigné par une association dont le candidat à évaluer est lui-même membre ou adhérent.

4. Cas particulier du renouvellement de la labellisation « Tourisme & Handicap »

Pour le renouvellement, l'évaluation peut, après accord d'Atout France avisé de la situation (accord exprès, ou tacite [3]), être réalisée, au nom et sous la responsabilité du binôme, par un seul des membres du binôme composé par le relais local du label.

Le reste de la procédure est inchangé.

Pour mémoire : en cas de candidature simultanée « Destination d'excellence » – « Tourisme & Handicap » :

- l'accompagnement par un relais local du label « Tourisme & Handicap » n'est pas obligatoire (article 5 de l'arrêté) ;
- les évaluations sont réalisées par un évaluateur habilité au titre de chacun des deux dispositifs (III de l'article 6) – pour « Tourisme & Handicap », cf. annexe 6 et liste consultable sur le site internet d'Atout France.

(2) *Pour mémoire* : la liste des relais locaux est publiée sur le site internet d'Atout France.

(3) Mêmes conditions que ci-dessus.

ANNEXE 6

PROCÉDURE D'HABILITATION DES ORGANISMES ÉVALUATEURS

Pour mémoire : conformément aux dispositions du III de l'article 6, une habilitation délivrée par Atout France est nécessaire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Tourisme & Handicap » non accompagnés par un relais local du label.

Atout France définit les critères et modalités de l'habilitation, consultables sur son site Internet.

Il s'agit de contrôler l'aptitude des organismes évaluateurs à apprécier les critères que doivent remplir les professionnels et acteurs du tourisme en matière :

- de niveau d'accessibilité des infrastructures et prestations touristiques ;
- d'accueil et d'information de la clientèle.

Les organismes évaluateurs qui souhaitent être habilités présentent leur candidature à Atout France.

L'habilitation est délivrée pour une durée de 3 ans ; elle est non cessible et non transmissible.

Les organismes d'évaluation habilités signent un contrat d'engagement rappelant leurs missions et obligations.

Atout France peut mettre un terme à l'habilitation de l'organisme évaluateur qui ne remplit plus les critères requis ou manque à ses obligations, après mise en demeure (de se conformer aux critères et/ou à ses engagements) restée infructueuse passé un délai qui ne peut être inférieur à deux (2) mois.

A propos des évaluations réalisées dans le cadre d'une candidature simultanée « Destination d'excellence » – « Tourisme & Handicap » : il n'y a pas d'habilitation spécifique pour cette double évaluation ; peuvent la réaliser les organismes évaluateurs habilités au titre de chacun des deux dispositifs – cf. listes consultables sur le site Internet d'Atout France.

ANNEXE 7

RÉCLAMATIONS RÉELLES ET SÉRIEUSES DES CLIENTS

Il s'agit de garantir l'exigence de qualité consacrée par le label d'Etat, dans l'intérêt tant des labellisés que de leurs clients, et de l'offre touristique en France en général.

C'est un gage de confiance du label d'Etat.

1. *Pour mémoire* : le label « Tourisme & Handicap » garantit la qualité de l'accessibilité de l'offre touristique proposée aux personnes en situation de handicap (article 1^{er} de l'arrêté).

Par conséquent les labellisés peuvent être contrôlés à tout moment pour vérifier qu'ils maintiennent le haut niveau de qualité et d'exigence consacré par le label (article 7 de l'arrêté).

Ces contrôles sont aléatoires ou font suite à réclamations réelles et sérieuses de la clientèle.

2. Les réclamations (réelles et sérieuses) sont adressées à Atout France, à l'adresse fonctionnelle dédiée Tourismeethandicap@atout-france.fr, ainsi, le cas échéant, qu'aux partenaires, évaluateurs et/ou relais locaux des labellisés concernés.

3. Une réclamation (réelle et sérieuse) mentionne et comporte, *a minima* :

- le nom et l'adresse de l'établissement concerné ;
- la ou les dates du séjour, de l'activité, ou plus globalement des prestations concernées et des faits/problèmes rencontrés ;
- la description la plus précise et circonstanciée possible des faits et problèmes rencontrés ;

- la ou les réclamations adressée(s) au labellisé concerné, ainsi que tous justificatifs correspondants – exemples : factures acquittées, facturettes de carte bancaire, messages électroniques, photographies, certificats médicaux, attestations/témoignages circonstanciés et authentifiés (4).

Ces éléments doivent permettre à Atout France d’apprécier le caractère réel et sérieux de chaque réclamation. Atout France peut prendre attache avec l’auteur d’une réclamation et l’inviter à lui apporter d’autres informations et éléments.

4. Atout France décide de la suite à donner ou pas à une réclamation, au regard de sa mission et de l’objectif d’intérêt général présentement poursuivi (rappelé *supra* notamment) (5).

Le cas échéant, il fait application des dispositions du III de l’article 7 de l’arrêté.

(4) C’est-à-dire chacun daté et signé de son auteur, personnellement témoin des faits qu’il relate, et qui joint la copie de sa carte d’identité.

(5) Ne sont notamment pas traités ici les litiges relatifs au défaut ou à l’insuffisance grave d’entretien des établissements (compétence notamment du préfet) et ceux relatifs au droit de la consommation (compétence notamment de la direction départementale de la protection des populations, ou de la DGCCRF).