



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ATOUT  
FRANCE

L'Agence de développement  
touristique de la France

# Critères et modalités d'habilitation des organismes évaluateurs

Label Tourisme & Handicap



## Introduction

Conformément aux dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Tourisme & Handicap », 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.

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.

## Critères

L'évaluation pour la primo-labellisation et pour chaque renouvellement du label ne pourra être réalisée que par un organisme évaluateur répondant aux critères suivants :

### - **Structure et compétences spécifiques de l'organisme évaluateur**

L'organisme évaluateur est de type A ou C et assume la responsabilité juridique des activités d'évaluation demandées. Les activités d'évaluation sont clairement identifiables au sein de l'organisation et les conditions contractuelles permettant d'encadrer ses prestations d'inspection sont clairement définies (contrat avec les clients, conditions générales de vente des prestations, etc.) L'organisme évaluateur peut prouver qu'il dispose de compétences/ressources spécifiques dans le domaine du tourisme et de la qualité de l'accessibilité. L'organisme évaluateur n'a pas obligation d'être accrédité COFRAC. Les collaborateurs évaluateurs doivent cependant justifier d'une formation obligatoire de 3 jours selon le référentiel national.

## - **Impartialité et indépendance de l'organisme d'inspection**

Les organismes évaluateurs ne peuvent concomitamment commercialiser auprès des établissements qu'ils contrôlent d'autres prestations de services que l'évaluation pour laquelle ceux-ci les ont sollicités. A ce titre, toute prestation connexe à celle visée par le présent programme doit faire l'objet de documents distincts (contrat et rapport). L'organisme évaluateur doit être en capacité de présenter des documents permettant de garantir l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité de ses activités et de son personnel, notamment dans le cas d'une mission d'inspection dans le même établissement.

## - **Ressources suffisantes de l'organisme d'inspection**

L'organisme évaluateur est composé d'un ou plusieurs responsable(s) technique(s) qualifié(s) et expérimenté(s). Le responsable technique est la personne assurant l'entière responsabilité de l'exécution des activités d'inspection, de la rédaction des méthodologies, de la veille réglementaire, de la lecture des rapports, de la formation et supervision des évaluateurs.

L'organisme candidat fournit à Atout France les attestations de formation des évaluateurs selon le référentiel national.

La formation a une durée minimale de 3 jours obligatoirement en présentiel avec mise en situation dans un hébergement ERP et utilisation de la plateforme de gestion des labels (auto-évaluation).

Pour toute information sur les organismes formateurs : [ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr](mailto:ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr)

## - **Respect de la procédure et des délais prévus relatifs au processus de labellisation**

L'organisme évaluateur maîtrise les référentiels des secteurs d'activité sur lesquels il intervient. Il est en mesure de fournir des rapports d'évaluation complets et de qualité. L'organisme candidat justifie de méthodes et de procédures d'évaluation définies, ainsi que d'un matériel adéquat pour la bonne application de ses missions.

*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.*

## Label Tourisme & Handicap

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

L'organisme candidat joint le dossier de candidature complété, disponible sur le site <https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap>, ainsi que les pièces justificatives permettant d'attester la conformité avec les critères d'habilitation à l'adresse suivante : [tourisme&handicap@atout-france.fr](mailto:tourisme&handicap@atout-france.fr).

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

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

### **3. L'organisme évaluateur habilité apparaît sur la liste consultable sur le site internet d'Atout France**

**#ActivateurDeTourismes**

