

Organisation mondiale du tourisme



UNWTO

**Recommandations
de l'OMT en faveur
d'un tourisme
accessible à tous**



Copyright © 2014, Organisation mondiale du tourisme (OMT)

Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous

Publié et imprimé par l'Organisation mondiale du tourisme, Madrid, Espagne
Ayant fait l'objet d'une mise à jour pour la 5e réunion des ministres du T.20 en novembre 2013
Tous droits réservés.

Les appellations employées et la présentation n'impliquent, de la part du Secrétariat de l'Organisation mondiale du tourisme, aucune prise de position, quelle qu'elle soit, quant au statut juridique des pays ou territoires ou de leurs autorités, ni quant à la délimitation de leurs frontières.

Organisation mondiale du tourisme (UNWTO)
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Website: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Citation de la source:

Organisation mondiale du tourisme (2014), *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous*, OMT, Madrid.

Toutes les publications de l'OMT sont protégées par copyright. Par conséquent, sauf indication contraire, aucune partie d'une publication de l'OMT ne peut être reproduite, mémorisée dans un système de recherche ou utilisée sous quelque forme que ce soit ou par un moyen quelconque, électronique ou mécanique, y compris la reproduction par photocopie ou sur microfilm et la numérisation, sans autorisation préalable par écrit. L'OMT encourage la diffusion de ses publications et examine volontiers les demandes d'autorisation, de licence et de droits de traduction les concernant.

L'autorisation de photocopier en Espagne des publications de l'OMT doit être obtenue par l'intermédiaire de :

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Website: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Pour être autorisé à reproduire des publications de l'OMT en dehors de l'Espagne, prière de s'adresser à une des organisations partenaires de CEDRO avec lesquelles il existe des accords bilatéraux (voir en anglais <http://www.cedro.org/en>).

Pour tous les autres pays ainsi que pour les autres autorisations, les demandes sont à adresser directement à l'Organisation mondiale du tourisme. À cet effet, prière de consulter :
<http://publications.unwto.org/fr/content/droits-et-autorisations>

« L'accessibilité est un élément central de toute politique touristique responsable et durable. C'est à la fois un impératif du point de vue des droits de l'homme et une occasion exceptionnelle à saisir du point de vue commercial. Avant tout, il nous faut reconnaître que le tourisme accessible n'est pas seulement une bonne chose pour les personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers; ça l'est pour chacun d'entre nous. »

Taleb Rifai, Secrétaire général de l'OMT

Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous

“Adoptées par la Résolution A/RES/637(XX) de l'Assemblée générale de l'OMT en août 2013, révisant les recommandations de l'OMT de 2005”

Recommandations mises au point avec le soutien de la Fondation ONCE pour l'intégration sociale et économique des personnes handicapées et du Réseau européen du tourisme accessible ENAT

Introduction

Le secteur des voyages et du tourisme s'est imposé comme l'un des secteurs les plus importants et en plus forte expansion dans le monde, et ne cesse de croître année après année. Alors qu'il y a eu un milliard de voyageurs internationaux en 2012, les pays cherchent de plus en plus à favoriser l'essor du tourisme dans le cadre de leurs stratégies nationales de développement, ce secteur étant considéré comme un ressort efficace de la croissance économique et d'un développement n'excluant personne, et comme une source d'emplois et de bien-être pour les communautés ¹.

La mise à disposition de moyens de transport sûrs, commodes et économiques et d'autres infrastructures liées au tourisme est un facteur clé de la réussite touristique. Les infrastructures ne répondant pas de manière adéquate aux besoins des personnes handicapées, y compris des nourrissons et des personnes âgées, excluent de nombreuses destinations de ce marché prometteur ². Or, vu la façon dont sont conçus nos cadres de vie, systèmes et services de transport, les personnes handicapées et celles qui ont des problèmes de mobilité ou d'accès à l'information se trouvent souvent dans l'incapacité de jouir de la même liberté de voyager que les autres.

Les problèmes d'accessibilité sont légion ; les visiteurs sont susceptibles d'y être confrontés à un moment ou à un autre de leur itinéraire, que ces problèmes aient trait à l'accès à l'information, au transport local, à l'hébergement, aux visites et/ou à la participation à des manifestations culturelles ou sportives en tant que spectateurs ou qu'acteurs.

L'OMT est bien consciente de cette situation et l'était déjà à l'époque où l'Assemblée générale adoptait, en 1991, les premières recommandations visant à promouvoir le tourisme accessible, recommandations qui ont été réexaminées par la suite en 2005.

La ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (2007) a

permis d'attirer davantage l'attention sur les obligations du secteur touristique, qui est tenu de garantir que les personnes handicapées peuvent exercer leur droit d'avoir une activité de loisir, sportive et touristique dans les mêmes conditions que les autres. Les États parties à la Convention doivent prendre la tête des efforts pour aider les secteurs public et privé à assurer un tourisme accessible à tous.

Ainsi que le reconnaît la « Déclaration sur la facilitation des déplacements touristiques » de l'OMT adoptée par l'Assemblée générale de l'Organisation aux termes de sa résolution A/RES/578(XVIII) de 2009³, faciliter les voyages de tourisme des personnes handicapées est une composante essentielle de toute politique visant à développer le tourisme responsable. De ce fait, traiter les questions liées au handicap comme faisant partie intégrante des stratégies pertinentes en faveur du développement durable permettra d'inclure les personnes handicapées dans les politiques et les pratiques touristiques, et donc d'assurer un tourisme équitable et accessible à tous.

À partir de maintenant, le secteur touristique va faire en sorte de reconnaître aux personnes handicapées les mêmes droits que les autres de bénéficier des services et des possibilités offertes par le tourisme : voyager de manière indépendante, installations accessibles, personnel qualifié, informations fiables et marketing non sélectif. La demande de tourisme accessible à tous étant en hausse, celui-ci est maintenant perçu comme un créneau porteur plutôt que comme une obligation. Si le secteur touristique veut maintenir et accroître la qualité, la durabilité et la compétitivité, il lui faut appuyer et développer le tourisme accessible à tous, car le tourisme accessible est une bonne chose pour chacun d'entre nous. L'augmentation du nombre de gens pouvant voyager se soldera, pour le secteur touristique, par un accroissement des volumes de visiteurs, des saisons plus longues et des revenus supplémentaires. La société dans son ensemble sera gagnante : il y aura de nouvelles possibilités d'emploi, un surcroît de recettes fiscales et



un environnement accessible pour les habitants comme pour les visiteurs ⁴.

Dans ce contexte, le tourisme accessible à tous ne se limite pas à assurer l'accès des personnes handicapées. Il consiste également à mettre en place des environnements conçus pour tous pouvant accueillir des personnes ayant un handicap temporaire, des familles avec des enfants en bas âge, une population de plus en plus vieillissante, et à créer un environnement de travail plus sûr ⁵.

D'après l'Organisation mondiale de la santé (2011), on recense dans le monde environ un milliard de personnes handicapées. C'est donc à peu près 15% de la population mondiale qui a un handicap physique, mental ou sensoriel ⁶.

Outre ces données, on assiste à un vieillissement rapide de la population. En 2009, on comptait plus de 730 millions de personnes âgées de plus de 60 ans, soit 10% de la population⁷, en hausse de plus de 20% depuis 2000. D'ici 2050, le nombre de personnes de plus de 60 ans aura augmenté au point de représenter 20% de la population mondiale et un cinquième d'entre elles aura plus de 80 ans ⁸.

Sous l'effet du vieillissement de la population dans les pays industrialisés, le taux de handicap parmi les personnes ayant la capacité de voyager augmente. En conséquence, la demande est plus forte afin d'avoir un environnement, des moyens de transport et des services accessibles, ce qui rend le segment du tourisme accessible encore plus intéressant du point de vue commercial. Une grande partie des séniors a des revenus conséquents et envie de voyager, dans son pays et à l'étranger. Ses dépenses ont tendance à

être plus élevées que celles de la population générale de touristes⁹. Étant donné que beaucoup de personnes handicapées et âgées sont sorties du marché du travail, elles peuvent voyager à n'importe quel moment de l'année, ce qui contribue à atténuer le caractère saisonnier de la demande dans de nombreuses destinations. En outre, plusieurs études menées en Australie, aux États-Unis et dans l'Union européenne montrent que les touristes ayant un handicap constituent désormais une part importante du marché touristique. On estime, par exemple, que les touristes australiens ayant un handicap représentent environ 11% du total des touristes¹⁰. Au Royaume-Uni, l'enquête de 2009 sur le tourisme a fait apparaître que 12% de toutes les personnes faisant du tourisme interne (au moins une nuitée en dehors de chez elles) avaient un handicap ou un problème de santé de longue durée. Ces touristes faisaient également des séjours plus longs et dépensaient plus que la moyenne¹¹. De même, des études aux États-Unis montrent que les adultes américains ayant un handicap ou une mobilité réduite dépensent en moyenne 13,6 milliards d'USD par an pour leurs voyages¹².

L'intérêt suscité par le marché du tourisme accessible place le secteur mondial des voyages face à un défi, celui d'améliorer les politiques et de mobiliser des investissements pour apporter les améliorations nécessaires à tous les niveaux, à court et à long terme.

Cependant, à condition d'adopter la bonne approche, le secteur touristique a aussi devant lui une occasion exceptionnelle d'exploiter un marché important et en pleine expansion, d'attirer de nouveaux clients et d'accroître les recettes du tourisme alors que d'autres segments du marché connaissent peut-être un repli.

Définitions

Traditionnellement, le handicap était considéré comme un état de santé d'ordre médical ou biologique que l'on attribuait à un individu particulier, un dysfonctionnement à régler au moyen d'un traitement ou par une rééducation. Selon cette approche, c'est la personne handicapée qu'il faut changer ou corriger.

Aujourd'hui, les aspects sociaux du handicap sont pris en considération. On peut se demander comment les sociétés en viennent à créer des obstacles pour les personnes handicapées et comment faire tomber ces barrières. Dans ce contexte, la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées reconnaît la question du handicap comme relevant du domaine des droits de l'homme. Elle identifie le handicap comme étant une construction sociale plutôt qu'une qualité inhérente à l'individu. Elle insiste sur la levée de ces barrières sociétales, qu'elles soient de nature architecturale, juridique ou organisationnelle ou qu'elles résultent simplement de préjugés ou d'une hostilité. De plus, l'accroissement de la proportion de personnes vieillissantes fait qu'il commence à devenir difficile d'établir une distinction claire entre les personnes handicapées et les autres. Aux fins du présent document, on utilisera les définitions existantes employées par les Nations Unies.

A. Handicap

Le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres¹³.

Comprendre que le handicap est le fruit d'une interaction, c'est comprendre que le handicap est une construction sociale, pas un attribut de la personne.

B. Personnes handicapées

Aux fins du présent document, on entend par « personne handicapée » toute personne confrontée à des barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à sa pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres pour ce qui est des voyages, de l'hébergement et des autres services touristiques¹⁴.

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables. On pourrait inclure dans ce groupe, en raison des difficultés d'accès aux produits et services touristiques qu'elles rencontrent, les personnes ayant un handicap temporaire, se déplaçant à l'aide de béquilles pendant une période donnée, les personnes âgées, les personnes portant des bagages, les enfants en bas âge ou encore les personnes grandes ou petites en taille ou en corpulence¹⁵.

C. Tourisme accessible à tous¹⁶

C'est une forme de tourisme impliquant une collaboration entre les parties prenantes qui permet aux personnes ayant des besoins en termes d'accès (ce qui recouvre les dimensions visuelle, auditive et cognitive de l'accès et celle liée à la mobilité) de fonctionner de manière autonome, digne et égalitaire par la mise à disposition de produits, de services et d'environnements touristiques ayant fait l'objet d'une conception universelle.

D. Discrimination fondée sur le handicap¹⁷

On entend par « discrimination fondée sur le handicap » toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de

compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable.

E. Aménagement raisonnable

On entend par «aménagement raisonnable» les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.

F. Conception universelle

On entend par «conception universelle» la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La «conception universelle» n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.

Cette approche va dans le sens d'une conception centrée sur l'utilisateur et s'inscrit dans une démarche globale visant à répondre aux besoins des personnes handicapées, indépendamment des changements susceptibles de survenir pendant leur vie. La notion de conception universelle va donc au-delà de la simple question de l'accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées. Elle devrait faire partie intégrante des politiques et de la planification dans toutes les sphères de la société (Source: The Center for Universal Design, NC State University, Principles of Universal Design (Raleigh, NC, 1997))¹⁸.



Champ d'application

Infrastructure et services

Les présentes recommandations énoncent les mesures appropriées à prendre pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, sur la base de l'égalité avec les autres, à l'environnement physique, aux transports, à l'information et aux communications, notamment aux systèmes informatiques et technologies de l'information et de la communication, ainsi qu'aux autres installations et services ouverts au public ou à usage public, en milieu urbain comme dans les zones rurales et côtières.

L'accessibilité doit être assurée tout le long de la chaîne touristique. Il convient de planifier et de tester convenablement les liaisons entre tous les sites, services et activités. Les éléments de la chaîne touristique comprennent :

A. Gestion des destinations touristiques

B. Informations touristiques et publicité

(préparation, information et réservation)

C. Environnements urbains et architecturaux

D. Modes de transport et gares

E. Hébergement, restauration et congrès

F. Activités culturelles

(musées, théâtres, cinémas et autres)

G. Autres activités et événements touristiques

A. Gestion des destinations touristiques

Les organismes et administrations responsables de la gestion des destinations touristiques devraient mettre en place une stratégie en faveur du tourisme accessible énonçant un ensemble de principes et les raisons pour lesquelles l'accessibilité dans le tourisme est une nécessité, de façon à pouvoir évaluer les services et identifier d'éventuels changements à introduire.

Le concept de destination touristique accessible sous-entend qu'une localité, une région ou

un district doit posséder les installations, les infrastructures et les transports accessibles nécessaires pour créer un environnement diversifié, stimulant et accessible facilement. Il faudrait éviter de promouvoir comme étant « accessibles » les lieux d'intérêt ou hébergements touristiques de zones non accessibles n'offrant pas de possibilités de transport ou n'étant pas reliés à d'autres sites touristiques.

B. Informations touristiques et publicité (Préparation, information et réservation)

Les brochures touristiques et autres supports promotionnels utilisés dans le tourisme devraient clairement préciser les services et les installations accessibles en les désignant de préférence par des symboles internationaux aisément compréhensibles. Dans toute la mesure du possible, les renseignements destinés aux touristes handicapés devraient être inclus dans les informations touristiques générales.

Les supports promotionnels devraient indiquer, si possible, comment contacter l'établissement par des moyens accessibles (téléscripteur, télécopie ou courriel) et si les informations sont disponibles dans d'autres formats.

Les zones recevant des touristes (les destinations touristiques) devraient mettre à disposition une liste de tous les services d'aide aux touristes handicapés. Cette liste devrait normalement comprendre les ateliers et services de réparation et de remplacement de prothèses et d'appareils, les cliniques vétérinaires pour les chiens guides et les fournisseurs et distributeurs d'assistance médicale spécialisée.

Les systèmes de réservation devraient fournir des indications claires concernant le degré d'accessibilité

des installations et services annoncés pour les touristes handicapés afin de leur donner des renseignements exacts et de leur faciliter la réservation.

Les systèmes de réservation devraient être accessibles pour que n'importe quel touriste puisse s'en servir en mode interactif de façon indépendante. À cette fin, les sites internet et les autres systèmes de réservation devraient être conçus de manière à être utilisables par tous, conformément aux directives Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) publiées à l'adresse www.w3c.org.

Les entités chargées de recevoir les réclamations des consommateurs et d'y donner suite devraient, selon une procédure appropriée, enregistrer toutes les réclamations concernant les défaillances des services et installations présentés ou annoncés comme accessibles et porter remède à la situation.

C. Environnements urbains et architecturaux

Sont indiquées ci-dessous les conditions générales à observer en ce qui concerne les installations et sites touristiques:

I. Parcs de stationnement¹⁹

Il devrait exister des zones de stationnement spéciales, dûment signalées, pour les véhicules des personnes à mobilité réduite, le plus près possible de l'entrée et de la sortie des édifices ou sites touristiques. Ces emplacements devraient être surveillés afin d'en éviter l'utilisation par des personnes non handicapées.

Des lieux d'embarquement et de débarquement spécialement prévus pour l'arrivée et le départ des passagers handicapés devraient être situés le plus près possible de l'entrée et de la sortie des édifices ou des sites touristiques. Ces lieux devraient être surveillés de façon à ne pas être encombrés par d'autres véhicules ou objets.

Les places de stationnement prises individuellement devraient être suffisamment larges pour permettre aux passagers handicapés d'évoluer aisément entre les voitures et les fauteuils roulants. Elles devraient être situées de telle sorte que les personnes utilisant un fauteuil roulant, des béquilles ou des appareils orthopédiques ne soient pas obligées de contourner les voitures. La sécurité de tous les piétons devrait être assurée, le cas échéant, au niveau des routes d'accès aux bâtiments ou aux sites.



II. Communication

L'utilisation de la langue des signes, du braille, de la communication améliorée et alternative et de tous les autres moyens, modes et formes de communication retenus par les personnes handicapées devrait être acceptée et facilitée²⁰.

Les téléphones et les autres systèmes publics de communication (internet, télécopie) devraient être conçus et installés de façon à pouvoir être utilisés par toutes les personnes indépendamment de leur taille, de leurs problèmes de mobilité ou de leurs problèmes sensoriels. Il faudrait donc tenir compte d'éléments tels que la hauteur des appareils, le dégagement les entourant, l'amplification du son, les modalités de fourniture des informations, etc.

III. Signalisation

Les comptoirs d'information, d'enregistrement et de vente des billets devraient être clairement signalés et prévoir une partie accessible aux personnes à mobilité réduite qui soit située le plus près possible de l'entrée.

Les annonces devraient être à la fois visuelles (en caractères affichés sur panneau électronique ou grand écran) et sonores (précédées d'un signal sonore).

Les services et installations accessibles devraient être clairement signalés par des symboles faciles à comprendre, suffisamment grands et se détachant sur leur fond par contraste chromatique.

Les informations destinées au grand public devraient être communiquées en temps opportun et sans frais supplémentaires sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap.

Les alarmes incendie devraient émettre des signaux à la fois visuels et sonores. La signalisation des issues

de secours doit être claire et bien éclairée. Il est recommandé d'afficher dans les installations des plans indiquant clairement les points de rassemblement et, le cas échéant, les refuges dans le cadre des procédures d'évacuation.

IV. Déplacements horizontaux

Des mesures efficaces devraient être prises pour permettre aux personnes handicapées de circuler sur les lieux avec la plus grande autonomie possible.

Les principaux couloirs et allées ne devraient contenir aucun obstacle physique ou visuel. Ils devraient être d'une largeur suffisante pour permettre à deux fauteuils roulants de passer de front sans se gêner dans des conditions normales ou bien prévoir des zones de croisement.

V. Déplacements verticaux

Ascenseurs

Les bâtiments à plusieurs étages devraient disposer d'un nombre suffisant d'ascenseurs assez spacieux pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse y pénétrer et manœuvrer facilement. Ces ascenseurs devraient être spécialement conçus et équipés (disposition des touches de commande, signalisation en braille, informations aussi bien écrites que sonores) pour que ces personnes et les aveugles puissent s'en servir sans difficulté. Ils devraient être équipés de systèmes d'urgence accessibles aux sourds.

Escaliers et rampes

Les structures bâties devraient être de plain-pied, chaque fois que c'est possible, ou équipées de rampes en cas de dénivellation. Là où c'est nécessaire, il faudrait prévoir des rampes d'accès, des ascenseurs ou des plateformes élévatrices.

VI. Sanitaires publics

Dans les toilettes publiques, il devrait aussi y avoir des WC et des lavabos accessibles. Dans ces WC, il faudrait tenir compte des dimensions comme des dispositifs techniques nécessaires pour passer du fauteuil roulant au siège d'aisances. Il faudrait aussi prévoir de l'espace libre pour accéder à la cuvette des WC et au lavabo, ainsi qu'une robinetterie et des commandes adaptées. Il devrait y avoir un système permettant aux personnes se trouvant à l'intérieur des WC de trouver et d'utiliser les signaux et interrupteurs d'éclairage d'urgence.

VII. Prix

Chaque fois que possible, les fournisseurs de services touristiques doivent proposer des infrastructures et des services adaptés aux visiteurs handicapés. Les coûts de mise en œuvre des mesures d'accessibilité physique seront inscrits au budget pour l'entretien ou les travaux d'amélioration générale.

Les dépenses supplémentaires nécessaires pour mettre à disposition des services et équipements accessibles

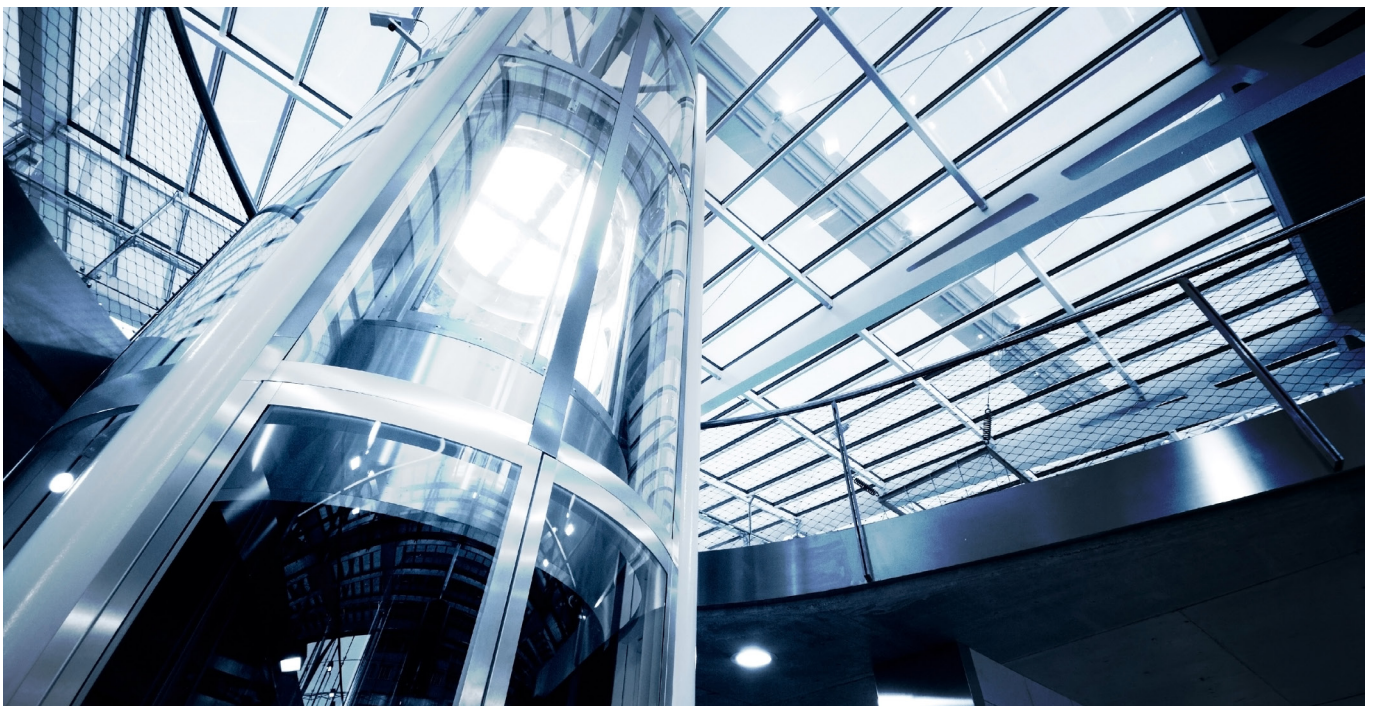
ne devraient pas entraîner d'augmentation de tarif pour les clients handicapés.

D. Modes de transport

I. Modes de transport

Les véhicules de tourisme, notamment les véhicules de location particuliers, autobus et autocars, taxis, tramways, funiculaires (véhicules tractés par câble), trains, bateaux-bus et navires de croisière devraient être conçus de manière à permettre le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite en assurant leur confort et leur sécurité et sur la base de l'égalité.

L'information fournie aux passagers avant ou pendant le voyage devrait tenir compte des besoins des personnes ayant des problèmes sensoriels. Elle doit être donnée sous forme aussi bien visuelle que sonore. Les informations destinées aux passagers et celles qui concernent les procédures d'évacuation d'urgence devraient être communiquées de différentes façons, notamment en langue des signes et par écrit.



II. Gares, aéroports et installations analogues

Tous les services de navette avec tous les terminaux, gares et autres installations analogues devraient être facilement accessibles aux passagers handicapés.

Les terminaux devraient être de plain-pied, chaque fois que c'est possible, ou équipés de rampes en cas de dénivellation. Au besoin, il faudrait prévoir des rampes d'accès, des ascenseurs ou des plates-formes élévatrices.

Pour chacune des informations communiquées, il faudrait tenir compte des besoins des personnes ayant des problèmes sensoriels. Les informations devraient donc être données sous forme visuelle et sonore. Dans un cas comme dans l'autre, ces informations seront diffusées au public de façon à être captées dans les meilleures conditions possibles en faisant attention au bruit de fond, à l'éclairage et au contraste entre figure et fond.

Il devrait être possible d'obtenir les informations par différents canaux de communication (sites internet ou applications pour appareils nomades).

Aux passages piétons, il devrait y avoir des feux de signalisation diffusant des signaux visuels et sonores pour permettre aux personnes ayant des problèmes de vue ou d'audition de traverser en toute sécurité.

L'accès aux moyens de transport devrait être aussi simple que possible et une assistance devrait être disponible en cas de besoin.

Pour les personnes en fauteuil roulant obligées d'utiliser un fauteuil spécial pour accéder à un moyen de transport (par exemple pour prendre place à bord d'un avion), le passage d'un fauteuil à l'autre devrait pouvoir se faire le plus près possible du moyen de transport. Le fauteuil roulant devrait être manipulé, gardé et transporté de façon à pouvoir être rendu immédiatement, et intact, à l'arrivée à destination ou au point de transit.

III. Grands axes

Sur les principaux grands axes, en particulier les autoroutes à péage, il devrait y avoir des aires de repos à intervalles réguliers. Celles-ci devraient disposer d'installations et de services, notamment de toilettes et de téléphones d'urgence, qui soient accessibles à tous et en particulier aux voyageurs handicapés.

E. Hébergement, établissements proposant des services de restauration et centres de conférences

I. Lieux d'hébergement

Dans les établissements d'hébergement, il devrait y avoir un nombre raisonnable de chambres parfaitement accessibles, sans aide.

Là où c'est possible, il faudrait que les chambres adaptées soient placées de façon à faciliter les mesures d'évacuation et le cheminement vers les issues de secours.

Ces chambres devraient être conçues de telle sorte que leurs occupants puissent circuler, repérer les différents dispositifs et services et communiquer de façon commode et indépendante. Cela vaut aussi pour la salle de bains et pour la terrasse ou tout autre espace extérieur adjacent, le cas échéant.

À cet effet, il faudrait tenir compte des besoins d'espace et de moyens techniques pour pouvoir faire aisément et en toute sécurité n'importe quelle manœuvre. La conception de tous les appareils et commandes devrait tenir compte des principes de la conception universelle.

Les chambres et infrastructures des établissements d'hébergement devraient être équipées d'un système d'alarme et d'un système de communication avec la réception adaptés pour les clients sourds.

Ces établissements devraient accepter les chiens-guides et proposer les articles essentiels pour faciliter leur séjour.

Les recommandations ci-dessus devraient s'appliquer également aux installations des campings, surtout pour ce qui a trait aux salles de bains et sanitaires accessibles ainsi qu'aux systèmes d'alarme.

II. Établissements proposant un service de restauration

Un nombre suffisant de restaurants, de cafétérias, de cafés et de bars de la zone devraient être munis d'installations accessibles : entrée spécialement étudiée, mobilier conçu pour les clients en fauteuil roulant, comptoirs à différentes hauteurs, menus aux caractères faciles à lire, en braille ou dans d'autres formats (internet ou applications pour ordinateurs portables), WC accessibles, etc.

Les menus devraient contenir des suggestions supplémentaires pour les personnes présentant différents types d'intolérance alimentaire (par exemple, diabète ou intolérance au gluten).

Ces établissements devraient être bien signalés pour pouvoir être trouvés facilement.

III. Centres de conférences

Outre les caractéristiques susmentionnées concernant les bâtiments utilisés par les touristes (entrées, toilettes, téléphones, signalisation, ascenseurs, stationnement, etc.), les centres de conférences devraient être équipés de sièges spéciaux ou avoir des zones réservées aux utilisateurs de fauteuils roulants et disposer d'écouteurs spéciaux et/ou de boucles magnétiques pour les malentendants.

Il faudrait veiller à ce que les annonces audiovisuelles soient accompagnées d'un message sonore, de sous-titres et/ou d'une communication en langue de signes, selon les besoins.

F. Activités culturelles (musées, théâtres, cinémas et autres)

Les entités chargées d'organiser et de promouvoir des activités culturelles dans une région, une destination ou un établissement devraient prendre toutes les mesures appropriées pour permettre aux personnes handicapées:

- d'avoir accès aux matériels et aux activités culturelles dans des formats accessibles;
- de participer, de développer et d'utiliser leur créativité, leurs ressources artistiques et intellectuelles, dans leur propre intérêt mais également celui de la société.

I. Musées et autres bâtiments d'intérêt touristique

Les propriétaires ou administrateurs de musées et autres bâtiments d'intérêt historique, culturel et religieux ouverts aux visiteurs devraient résoudre les problèmes de déplacement horizontal ou vertical en mettant à disposition des rampes ou des ascenseurs selon le cas.

Pour fournir les renseignements, il faudrait tenir compte des besoins des visiteurs sourds ou aveugles. Toutes les informations devraient donc être données aussi bien par écrit que de façon sonore.

Le personnel chargé du service à la clientèle devrait avoir la formation nécessaire pour accueillir les visiteurs handicapés et être à leur service. Il devrait également avoir la formation nécessaire pour communiquer avec les sourds.

Là où cela se justifie, par exemple dans les centres les plus grands, il devrait y avoir un service de prêt de fauteuils roulants ou d'autres dispositifs pour les visiteurs à mobilité réduite.

II. Théâtres et cinémas

Outre les caractéristiques susmentionnées concernant les bâtiments utilisés par les touristes (billetteries, qu'elles soient automatiques ou non, toilettes, téléphones, signalisation, ascenseurs, stationnement, etc.), les théâtres et cinémas devraient être équipés de sièges spéciaux ou avoir des zones réservées aux utilisateurs de fauteuils roulants et disposer d'écouteurs spéciaux et/ou de boucles magnétiques pour les malentendants.

Il faudrait veiller à ce que les annonces audiovisuelles soient accompagnées d'un message sonore, de sous-titres et/ou d'une communication en langue de signes, selon les besoins.

G. Autres activités et événements touristiques

Les entités chargées de l'organisation d'activités récréatives, de loisir et sportives prendront des mesures appropriées afin de permettre aux personnes handicapées de participer, sur la base de l'égalité avec les autres.

Il faudrait faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux lieux où se déroulent des activités sportives, récréatives et touristiques, en particulier, les activités énumérées ci-dessous :

I. Excursions

Les autocars d'excursions devraient être équipés pour recevoir les touristes handicapés physiques, fournir des informations pouvant être perçues aussi bien auditivement que visuellement et offrir d'autres types d'aide aux aveugles et aux sourds.

Chaque fois que possible, les entreprises organisant des excursions devraient engager, à l'intention des touristes sourds, les services d'interprètes en langue des signes

et/ou mettre des textes descriptifs imprimés dans tous les endroits visités.

II. Sports

Il faudrait encourager et promouvoir l'accès des personnes handicapées aux installations sportives (stades, champs de courses, etc.) ainsi que leur participation, autant que possible, aux activités sportives ordinaires à tous les niveaux.

Les installations sportives devraient être équipées pour recevoir les visiteurs handicapés physiques, fournir des informations pouvant être perçues aussi bien auditivement que visuellement et offrir d'autres types d'aide aux aveugles et aux sourds.

III. Espaces verts et environnements naturels

Il devrait y avoir des itinéraires accessibles traversant le site pour se rendre d'un endroit à un autre (lieux d'intérêt, WC, autres services et installations).

Les itinéraires d'une certaine longueur devraient être aménagés à l'aide de fontaines et de bancs adaptés et pouvoir être empruntés par des personnes en chaise roulante ou utilisant des aides à la marche. Les plaques d'égout et grilles d'arbre ne devraient pas faire saillie et devraient être attachés solidement dans le sol.

IV. Plages

Sur les plages, il devrait y avoir des cheminements accessibles pour se rendre aux différents points d'information, espaces, installations ou services.

Les plages devraient prévoir des allées et rampes d'accès, des espaces fermés à l'ombre et au soleil, des services et vestiaires adaptés, des fauteuils amphibies et des béquilles pour la baignade, et proposer l'assistance d'une équipe de professionnels.

Le cas échéant, les promenades aménagées en bord de mer devraient prévoir des cheminements accessibles.



Formation du personnel

Sur les lieux touristiques, le personnel joue un rôle important pour remédier à d'éventuelles carences en termes d'accès ou parer à des difficultés imprévues. Une formation couvrant la sensibilisation aux handicaps et l'aide à la clientèle peut être utile pour réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées²¹.

Le personnel des établissements touristiques et des services liés au tourisme devrait recevoir une formation lui permettant de connaître, de comprendre et de traiter les problèmes auxquels se heurtent les clients handicapés.

Aux termes de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées de 2006²², le personnel devrait être formé convenablement aux droits des personnes handicapées, de façon à améliorer la prestation de l'assistance et des services garantis par ces droits, à contrôler et à fournir les services nécessaires, ainsi qu'à expliquer le fonctionnement des installations conçues pour les clients handicapés.

Il devrait y avoir des membres du personnel capables de communiquer avec les handicapés sensoriels.

Le personnel devrait être formé de façon à traiter les personnes handicapées avec courtoisie et efficacité, à leur fournir des renseignements complets sur les services et installations mis à leur disposition et à leur faciliter l'accès aux services non accessibles.

Le personnel devrait fournir des informations accessibles aux personnes handicapées concernant les aides à la mobilité, les dispositifs techniques et les technologies d'assistance, y compris les nouvelles technologies et les autres

formes d'assistance, les services d'appui et les installations disponibles dans l'établissement.

Il faudrait mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animale ainsi que des informations spécifiques et appropriées concernant les services disponibles dans l'hôtel et les services extérieurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public.

Les agents de la sécurité ou les personnes qui en tiennent lieu dans les établissements et véhicules touristiques qui hébergent et transportent des personnes handicapées devraient normalement disposer à tout moment d'une liste des chambres ou des compartiments occupés par ces personnes et ce, à titre de précaution pour les cas d'urgence.

Le personnel devrait être formé à l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence. Des exercices réguliers de simulation d'une urgence devraient être organisés conformément à la législation et à la réglementation.

Annexe |

Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous (2013)

Les sept principes de la conception universelle

(The Center for Universal Design, NC State University²³)

Principe 1. Utilisation égalitaire

Conception utile et commercialisable auprès de personnes ayant différentes capacités.

Principe 2. Flexibilité d'utilisation

Conciliation à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles.

Principe 3. Utilisation simple et intuitive

Compréhension facile de l'utilisation, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou de son niveau de concentration au moment de l'utilisation.

Principe 4. Information perceptible

Communication efficace de l'information nécessaire vers l'utilisateur, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

Principe 5. Tolérante pour l'erreur

Réduction au minimum des dangers et des conséquences adverses des accidents ou des actions involontaires.

Principe 6. Effort physique minimal

Utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.

Principe 7. Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

Une taille et un espace adéquats pour s'approcher, saisir, manipuler et utiliser le bien, quelles que soient la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur.

Annexe II

des Recommandations de l'OMT en faveur
d'un tourisme accessible à tous (2013)

Notes de Référence

- 1- Comité mondial d'éthique du tourisme, The Spirit of Bali Statement (Bali, 2011). Consultable à l'adresse: http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf
- 2- CESAP, Déclaration de Bali sur le développement durable du tourisme (Bali, 2007). Consultable à l'adresse: http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf
- 3- OMT, Déclaration sur la facilitation des déplacements touristiques (A/RES/578(XVIII)) (Astana, Kazakhstan, 2009).
- 4- Lilian Müller, Présidente d'ENAT, President's Message.
- 5- Dimitrios Buhalis, Simon Darcy and Ivor Ambrose, eds., Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications, 2012).
- 6- Organisation mondiale de la santé, World Report on Disability 2011 (Genève, 2011). Consultable à l'adresse : http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/
- 7- Organisation des Nations Unies, World Population Ageing Report 2009 (New York, 2009). Consultable à l'adresse : http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf
- 8- Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, Division de la population, World Population Ageing: 1950-2050 (New York, 2002). Consultable à l'adresse : <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>
- 9- Souca Maria Luiza, "Accessible Tourism – the Ignored Opportunity" (Cluj Napoca, Babes-Bolyai University Cluj Napoca, 2010) Consultable à l'adresse : <http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>
- 10- Larry Dwyer and Simon Darcy, "Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology", in Accessible Tourism: Concepts and Issues, Dimitrios Buhalis and Simon Darcy, eds. (Bristol, Channel View Publications, 2010), p. 213-239.
- 11- European Network for Accessible Tourism (ENAT), "VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits", 23 juin 2010. Consultable à l'adresse : <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933>
- 12- Scott Rains, "Disability Pride and World Travel by Dr. Scott Rains", 18 août 2009. Consultable à l'adresse : <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192>
- 13- Nations Unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées (New York, 2006). Consultable à l'adresse : <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

- 14- La Convention ne contient pas de définition des « personnes handicapées » en tant que telles. En revanche, il est indiqué dans le préambule et à l'article 1 que « Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres » aux termes du Rapport final du Comité spécial chargé d'élaborer une convention internationale globale et intégrée pour la protection et la promotion des droits et de la dignité des personnes handicapées, présenté à l'Assemblée générale des Nations Unies (A/61/611) en 2006.
- 15- La définition que l'on trouve dans les recommandations formulées par l'OMT en 2005 Pour un tourisme accessible à tous et adoptées par l'Assemblée générale de l'OMT aux termes de la résolution A/RES/492(XVI)/10 à Dakar (Sénégal) s'inspire de l'idée que les personnes bénéficient des possibilités offertes par le tourisme accessible tout au long de leur vie. Cela englobe les personnes ayant un handicap permanent et temporaire ainsi que les personnes âgées.
- 16- Adapté de Simon Darcy and Tracey Dickson, "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences", in *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 16, N°1 (mars 2009), p. 32-44.
- 17- Nations Unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées.
- 18- Groupe des Nations Unies pour le développement / Groupe d'appui interorganisations pour l'équipe spéciale de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, *Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level* (New York, 2010).
- 19- En ce qui concerne le transport aérien et les équipements associés, les normes pratiques recommandées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) figurent dans la treizième édition de l'annexe 9 - Facilitation (2005) de la Convention relative à l'aviation civile internationale, sous le titre "G-Facilitated transport of passengers requiring special assistance". Des recommandations précises et détaillées figurent également au chapitre 9.11 du Manuel de planification des aéroports (document de l'OACI 9184-AN/902-Airport Planning Manual, deuxième édition, 1987).
- 20- On entend par « communication », entre autres, les langues, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles, les supports audio, la langue simplifiée, le lecteur humain ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles. On entend par « langue », entre autres, les langues parlées et les langues des signes et autres formes de langue non parlée.
- 21- Jean-Louis Vignuda, "Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region", document présenté lors du séminaire sur le développement durable de l'écotourisme dans les pays insulaires du Pacifique, Suva, Fidji, octobre 2001.
- 22- Nations Unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées.
- 23- Principles of Universal Design. The Center for Universal Design, NC State University (1997), Consultable à l'adresse: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm.



Organisation Mondiale du Tourisme

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, Spain
Tel: (34) 91 567 81 00 / Fax: (34) 91 571 37 33
omt@UNWTO.org / www.UNWTO.org