

Texte adopté par l'Assemblée générale de l'Organisation mondiale du tourisme dans la résolution A/RES/492(XVI) [paragraphe 10] de sa seizième session (Dakar [Sénégal], 28 novembre - 2 décembre 2005), sur recommandation du Comité de l'appui à la qualité et du commerce.

Le présent texte actualise l'annexe de la résolution A/RES/284(IX) de l'Assemblée générale adoptée à sa neuvième session (Buenos Aires [Argentine], 30 septembre - 4 octobre 1991), qui était intitulée *Pour un tourisme accessible aux handicapés dans les années 90*. Ce dernier a été préparé avec l'appui d'experts désignés par la Fondation espagnole ONCE.

POUR UN TOURISME ACCESSIBLE À TOUS

I. DÉFINITION DU TERME « PERSONNE HANDICAPÉE »

Aux fins du présent document, on entend par « personne handicapée » toute personne qui, en raison de l'environnement où elle se trouve, voit limitée sa capacité de relation et qui a des besoins spéciaux en voyage, dans les établissements d'hébergement et lors de l'utilisation d'autres services touristiques, en particulier les personnes ayant un handicap physique, sensoriel ou mental ainsi que des problèmes de santé les invalidant et requérant une assistance spéciale, comme ceux constatés chez les personnes âgées et celles ayant besoin d'une aide passagère ou permanente.

II. INFORMATION ET PUBLICITÉ EN MATIÈRE DE TOURISME

1. La documentation touristique et les autres matériels publicitaires utilisés dans le tourisme devraient clairement préciser les services et installations accessibles en les désignant de préférence par des symboles internationaux aisément compréhensibles.
2. Les zones qui reçoivent des touristes (les destinations touristiques) devraient fournir une liste de tous les services d'appui pour les touristes handicapés. Cette liste devrait comprendre, en règle générale, les ateliers et services de réparation et de remplacement des prothèses et des appareils, les cliniques vétérinaires pour les chiens guides et les fournisseurs et distributeurs d'assistance médicale spécialisée.
3. Les systèmes de réservation devraient disposer de données claires sur le degré d'accessibilité des installations et services annoncés pour les touristes handicapés afin de donner des renseignements exacts et de faciliter les opérations voulues de réservation.
4. 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 de la Toile et les autres modes de réservation devraient être conçus de manière à être utilisables par tous.
5. Les organes chargés de recevoir les réclamations des consommateurs dans le domaine du tourisme et d'y donner suite devraient, selon une procédure déterminée prévue à cet effet, enregistrer toutes les réclamations concernant les failles des services et installations présentés ou annoncés comme accessibles et porter remède à la situation.

III. PRÉPARATION DU PERSONNEL

1. Le personnel des établissements touristiques et des services liés au tourisme devrait recevoir une formation lui permettant de comprendre et de traiter les problèmes auxquels se heurtent les clients ayant l'un ou l'autre handicap.
2. Le personnel devrait recevoir une formation appropriée pour la prestation et le contrôle des services nécessaires et sur le fonctionnement des installations conçues pour les clients handicapés.
3. Il devrait y avoir des membres du personnel capables de communiquer avec les handicapés sensoriels.
4. 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.
5. En règle générale, 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 être munis 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.

IV. CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales ci-après sont à remplir par les équipements et sites touristiques.

1. Parcs de stationnement¹

- a) 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/ou de la sortie des édifices ou sites touristiques. Ces zones devraient être surveillées afin d'en éviter l'utilisation par des personnes non handicapées.
- b) 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.
- c) Les places de stationnement devraient être suffisamment grandes pour permettre aux passagers handicapés de se déplacer aisément entre les voitures et les fauteuils roulants et 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. Dans la mesure du possible, l'itinéraire d'accès à l'édifice ou au site devrait être protégé.

¹ En ce qui concerne le transport aérien et les équipements associés dans les zones de transport et de stationnement des terminaux et d'autres espaces semblables, il est donné des recommandations précises et détaillées au chapitre 9.11 du Manuel de planification des aéroports (document 9184) de l'OACI et au chapitre 6 (Équipements et services destinés au trafic dans les aéroports internationaux) de l'annexe 9 de la Convention relative à l'aviation civile internationale (9^e édition), ainsi que dans les documents explicatifs joints à cette Convention.

2. Signalisation

- a) Les comptoirs d'information, d'enregistrement et de vente des billets devraient être clairement signalés, avoir une partie accessible réservée aux personnes à mobilité réduite et être situés le plus près possible de l'entrée.
- b) Les annonces devraient être à la fois visuelles (avec des caractères sur des panneaux électroniques ou sur de grands écrans) et sonores (précédées d'un indicatif).
- c) 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.

3. 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 (situation de la boîte à boutons, signalisation en braille, informations aussi bien écrites que sonores) pour que ces personnes et les aveugles puissent s'en servir sans difficulté.

4. Téléphones publics

Les téléphones publics 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 de la hauteur des téléphones, du dégagement les entourant, de l'amplification du son, des modes de fourniture des renseignements, etc.

5. Toilettes publiques

Dans les toilettes publiques, il devrait être aménagé des cabinets à siège et des lavabos accessibles. Pour ces cabinets, il faudrait tenir compte tant des dimensions que des moyens techniques nécessaires pour passer du fauteuil roulant au siège d'aisances. Il faudrait aussi prévoir de l'espace libre permettant de s'approcher des cabinets et des lavabos, ainsi qu'une robinetterie et des commandes adaptées.

6. Prix

Indépendamment des dépenses supplémentaires nécessaires pour obtenir des services et équipements accessibles, il ne devrait pas y avoir d'augmentation des tarifs pour les clients handicapés.

V. NORMES APPLICABLES À CERTAINES INSTALLATIONS

A. Terminaux, gares et installations analogues

1. Les services de navettes avec tous les terminaux, gares et autres installations analogues devraient être facilement accessibles aux passagers à mobilité réduite, notamment aux utilisateurs de fauteuils roulants.

2. 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 accessibles, des ascenseurs ou des plates-formes élévatrices.
3. Pour fournir tous les renseignements, il faudrait tenir compte des besoins spéciaux des personnes ayant des problèmes sensoriels. Toutes les informations devraient donc être données sous forme tant visuelle qu'acoustique. Dans les deux cas, elles seront fournies au public de façon à être captées dans les meilleures conditions possibles tant de bruit ambiant que d'éclairage et de contraste entre figure et fond.
4. Pour permettre aux malvoyants et aux malentendants de traverser les voies d'accès en toute sécurité, il faudrait prévoir des feux à signaux acoustiques et visuels.
5. L'accès aux moyens de transport devrait être aussi simple que possible et une assistance devrait être disponible en cas de besoin.
6. Pour les personnes en fauteuil roulant obligées d'utiliser un fauteuil spécial pour accéder à un moyen de transport, le passage d'un fauteuil à l'autre devrait pouvoir se faire le plus près possible du moyen de transport et le fauteuil roulant devrait être manipulé, gardé et transporté de façon à être rendu intact et à être immédiatement disponible à l'arrivée à destination ou à l'endroit de transit ou de correspondance.

B. Moyens d'hébergement

1. Dans les moyens d'hébergement, il devrait y avoir un nombre raisonnable de chambres parfaitement accessibles, sans aide, aux personnes en fauteuil roulant.
2. Ces chambres devraient être conçues de telle sorte que n'importe quel client puisse s'y déplacer, repérer et saisir les objets et communiquer de façon commode et indépendante. Il devrait en être de même aussi bien pour la salle de bains que pour la terrasse, s'il y en a une.
3. 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. Tous les dispositifs et commandes devraient être conçus en fonction des besoins des personnes ayant des problèmes de manipulation, des aveugles et des sourds.
4. Ces chambres devraient être équipées d'un système d'alarme et d'un système de communication avec la réception adaptés pour les clients sourds.
5. Les corridors et couloirs devraient être d'une largeur suffisante pour permettre normalement le passage de deux fauteuils roulants sans risque de blocage ou sinon être dotés de zones de croisement.
6. Les recommandations ci-dessus s'appliquent également aux installations de camping, notamment pour ce qui a trait aux salles de bains et aux toilettes accessibles ainsi qu'aux systèmes d'alarme.

C. Installations de restauration

Un nombre suffisant de restaurants, de cafétérias, de cafés et de bars devraient être munis d'installations accessibles : entrée spécialement étudiée, mobilier conçu pour les clients en fauteuil roulant, comptoirs à différentes hauteurs et toilettes accessibles, avoir des menus en braille et des menus aux caractères faciles à lire, etc. Ces établissements devraient être bien signalés pour pouvoir être facilement trouvés.

D. Musées et autres édifices d'intérêt touristique

1. Les musées et autres édifices d'intérêt historique, culturel et religieux ouverts aux touristes devraient résoudre les problèmes que sont susceptibles d'avoir les visiteurs à mobilité réduite dans leurs déplacements tant horizontaux que verticaux en s'équipant de rampes ou d'ascenseurs, selon le cas.
2. Pour fournir les renseignements, il devrait être tenu compte des besoins des visiteurs sourds ou aveugles. Toutes les informations devraient donc être données aussi bien par écrit que de façon sonore.
3. Les personnes chargées de s'occuper du public devraient avoir la formation nécessaire pour répondre à l'attente des visiteurs handicapés, ainsi que pour savoir communiquer avec les sourds.
4. Il devrait y exister un service satisfaisant de prêt de fauteuils roulants ou d'autres dispositifs pour les visiteurs à mobilité réduite.

E. Excursions

1. 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.
2. Dans la mesure du possible, les entreprises organisant des excursions devraient utiliser, à l'intention des touristes sourds ou malentendants, les services d'interprètes connaissant la langue des signes et/ou mettre des textes descriptifs imprimés dans tous les endroits visités.

F. Installations de congrès

Outre les caractéristiques mentionnées des équipements utilisés par les touristes (entrées, toilettes, téléphones, signalisation, ascenseurs, parcs de stationnement, etc.), les installations de congrès devraient être équipées de sièges spéciaux ou avoir des zones réservées aux utilisateurs de fauteuils roulants, ainsi que disposer d'écouteurs spéciaux et/ou de boucles magnétiques pour les malentendants.

G. Grandes routes

Les principales voies du réseau routier, en particulier les autoroutes à péage, devraient disposer d'installations et de services accessibles aux voyageurs handicapés.