



DESTINATIONS  
POUR TOUS | FOR ALL

# *Un monde pour tous*

*Déclaration du Sommet mondial Destinations pour tous,  
Montréal, 2014*

Nous étant réunis à Montréal, Canada, lors du **Sommet mondial Destinations pour tous**, du 19 au 22 octobre 2014, en tant que femmes et hommes provenant de différents pays et régions du monde, incluant des professionnels, des représentants d'ONG et de divers secteurs de la société civile, des universitaires, des employés d'institutions gouvernementales et d'organismes internationaux et multilatéraux, **nous convenons de la déclaration suivante:**

**Reconnaissant** les contributions importantes au développement et à la promotion du tourisme inclusif et des destinations pour tous (incluant les personnes handicapées, les personnes âgées, les familles et autres visiteurs), **étant entendu** que les premiers bénéficiaires de telles mesures sont les citoyens locaux, ces contributions incluant les réalisations suivantes :

- ❑ La *Déclaration des droits de la personne handicapée* (ONU, 1975)<sup>i</sup>;
- ❑ Les principes du *Design Universel* (The Center for Universal Design, 1997)<sup>ii</sup>;
- ❑ Le *Code mondial d'éthique du tourisme* (OMT, 1999)<sup>iii</sup>;
- ❑ *2010, Une Europe accessible à tous* (Commission européenne, 2003)<sup>iv</sup>;
- ❑ La *Charte de Rio sur le Design universel pour le développement durable et inclusif* (2004)<sup>v</sup>;
- ❑ La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ONU, 2006)<sup>vi</sup>;
- ❑ La *Déclaration de Takayama sur le développement des communautés de l'Asie-Pacifique* (UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, ESCAP, 2009)<sup>vii</sup>;
- ❑ La Norme ISO 21542, *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti*, constituant une référence pour le design des bâtiments, y compris les infrastructures touristiques (2011)<sup>viii</sup>;
- ❑ Le *Manifeste italien pour la promotion du tourisme accessible* (2011)<sup>ix</sup>;
- ❑ Le *Rapport mondial sur le handicap*, indiquant que plus d'un milliard de personnes sont handicapées dans le monde (OMS, 2011)<sup>x</sup>;
- ❑ La 5<sup>e</sup> conférence internationale *Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All* (ICRT, Canada, 2011)<sup>xi</sup>;
- ❑ Les normes et pratiques recommandés à l'annexe 9 de la *Convention relative à l'aviation civile internationale* (*Chicago Convention, 1944*) et les recommandations de

l'OACI contenues dans le *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien* (OACI, 2013)<sup>xii</sup>;

- ❑ Les *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous*, mises à jour en collaboration avec la Fondation ONCE et l'ENAT (OMT, 2013)<sup>xiii</sup>;
- ❑ Les *Congrès internationaux sur le tourisme pour tous* tenus en Espagne en 2004, 2007, 2010 et 2013, à l'instigation de la Fondation ONCE<sup>xiv</sup>;
- ❑ *The Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism* : la Déclaration de Barcelone (2013)<sup>xv</sup>;
- ❑ Les congrès internationaux sur le tourisme accessible tenus dans le Sud-Est de l'Asie en 2005, 2007, 2009, 2011 et en décembre 2014<sup>xvi</sup>;
- ❑ Le rapport et l'appel à l'action *Access to Culture 2012*, Union Européenne des Aveugles (EBU)<sup>xvii</sup>;
- ❑ Le plan d'action 2011-2015 *Way Forward*, de l'Union internationale des sourds<sup>xviii</sup>;
- ❑ La réglementation modèle favorisant la disponibilité de taxis accessibles pour les personnes handicapées, mise de l'avant par l'Association internationale des responsables de la réglementation des transports (IATR, 2014)<sup>xix</sup>;
- ❑ La *Proposition du Groupe de travail ouvert concernant les objectifs de développement durable* déposée à la 13<sup>e</sup> session de l'Assemblée générale de l'ONU, qui vise notamment à : « *Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables* » (OWG, août 2014)<sup>xx</sup>;
- ❑ Les efforts de concertation internationale déployés par l'OMT, l'ENAT, l'OITS, la Fondation ONCE, le Centre mondial d'Excellence des destinations (CED), Kéroul, et nombre des participants au **Sommet mondial Destinations pour tous**, afin de mettre en commun l'expertise développée par les partenaires au bénéfice de la communauté internationale;

**Nous, les participants au Sommet de Montréal**, déclarons notre intention de maintenir notre concertation afin de mettre en oeuvre, au niveau international et dans nos pays respectifs, les **Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous**.

À cette fin, nous recommandons et soutenons les mesures suivantes :

#### **Pour les opérateurs et les intermédiaires du tourisme, du voyage et du transport :**

1. Tenir compte de l'opportunité d'affaires pour élargir leur marché en développant des produits et des services qui offrent des expériences inclusives pour TOUS LES VISITEURS. Nous entendons par TOUS les visiteurs, toutes les personnes vivant avec un handicap ou nécessitant des conditions d'accès spécifiques, comme les personnes ayant des déficiences liées à l'âge, de même que les familles avec de jeunes enfants.
2. Appliquer les principes de conception universelle et suivre les directives d'accessibilité dans la conception de l'information et de la promotion pour les visiteurs (y compris sur les sites Internet), ainsi que des services de transport, des installations et des services offerts aux visiteurs.

3. Soutenir les gestionnaires et les employés en offrant des possibilités de formation et de sensibilisation sur les questions relatives à l'accessibilité et aux besoins des personnes handicapées.
4. Respecter le *Code volontaire de bonne conduite*<sup>1</sup> de l'ENAT et le considérer comme une occasion de développement d'entreprise ainsi qu'un outil de gestion de la relation avec les visiteurs afin d'assurer des services de tourisme accessible de haute qualité, appropriés et responsables envers **tous les visiteurs**.
5. Collaborer avec les organisations de consommateurs, y compris les ONG représentatives de personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes et les familles avec de jeunes enfants, afin d'identifier les lacunes dans les services touristiques et d'améliorer la qualité des produits et services touristiques.
6. Participer aux réseaux d'affaires locaux, nationaux et multipartites afin de partager les savoir-faire et d'améliorer les performances dans le tourisme inclusif et accessible, tout en apportant une contribution positive à la durabilité de la communauté d'accueil.

#### **Pour les autorités locales :**

7. Assurer, conformément aux principes de conception universelle et de développement durable, que tout nouveau projet de construction ou de rénovation d'un bâtiment ou d'un lieu ouvert au public, ou toute implantation ou développement d'un service de nature publique, soient conçus sans obstacle.
8. Offrir des parcours piétonniers sans obstacle pour faciliter les traversées des rues, ainsi que dans les espaces publics, les aires commerciales et les parcs.
9. Assurer une offre de transport public adaptée pour les visiteurs à capacité physique restreinte.
10. Exiger des entreprises de répartition d'appels de taxi ou de limousine qu'elles offrent aux personnes handicapées un service de transport sur appel équivalent à celui dont bénéficie la population en général.
11. Élaborer des politiques mettant l'accent sur la disponibilité de places de stationnement pour les personnes handicapées.
12. Adopter une politique de soutien pour les individus accompagnant les personnes handicapées dans leurs activités récréatives ou culturelles, et dans les services de transport.
13. Sensibiliser les gestionnaires et les employés du secteur privé quant aux avantages d'avoir des établissements et des services accessibles, et encourager le développement de programmes de formation du personnel pour l'accueil de TOUT VISITEUR, qu'il présente un type de handicap ou ait des conditions d'accès spécifiques.
14. Fournir les ressources nécessaires aux entreprises pour développer et diffuser les connaissances sur le tourisme accessible et inclusif, ainsi que des outils permettant la conception et l'amélioration de produits et services touristiques pour TOUS.

---

<sup>1</sup> Voir: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct>

15. Mettre en place un processus d'évaluation de la satisfaction client au niveau des destinations, incluant des paramètres d'accessibilité, afin d'en faire un outil d'apprentissage et de développement pour les secteurs du tourisme et du commerce de détail.
16. Créer des « *Destinations pour TOUS* » afin de permettre à tout visiteur de voyager sans obstacle, que ce soit pour le travail, les études, pour recevoir des traitements médicaux, faire du bénévolat ou profiter de ses vacances.
17. Établir une unité de gestion de la destination à l'intérieur des structures locales, municipales et régionales en lui accordant les budgets et les mandats de coordination et de soutien des efforts nécessaires au développement et à la promotion d'un tourisme durable, accessible et inclusif dans les zones concernées, tout en coopérant avec les acteurs des secteurs public et privé.

**Pour les gouvernements et les autorités nationales :**

18. Faire des politiques de tourisme accessible et inclusif une des priorités des organismes nationaux de promotion et de développement touristiques.
19. Inciter les institutions d'enseignement à intégrer des formations sur l'accueil de TOUT VISITEUR, ainsi que sur l'accessibilité du cadre bâti.
20. Favoriser la formation des employés de première ligne des secteurs du voyage et du tourisme sur l'accueil et le service au client en situation de handicap.
21. Recommander aux établissements offrant des produits ou services, fournisseurs de services de transport compris, de procéder à un examen de leur accès et de leur prestation de services à la clientèle handicapée et à celle nécessitant des conditions d'accès spécifiques, afin d'éliminer tout obstacle physique et de faciliter la prestation de services pour cette clientèle.
22. Adopter des mesures fiscales afin d'inciter les propriétaires des établissements existants et les entreprises privées de transport à faire les travaux requis pour rendre leurs établissements et leurs services accessibles.
23. Adopter la Norme ISO 21542 *Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* en tant que standard minimal pour la construction de nouveaux bâtiments (s'il n'existe pas de norme nationale plus élevée), et surpasser cette norme dans la mesure du possible.
24. Adopter les prescriptions minimales établies par la communauté internationale pour la certification de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels, ainsi que de leur environnement.
25. Promouvoir des lignes directrices de conception universelle de l'information des services touristiques.
26. Adopter les directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG version 2.0 est recommandée) pour tout site Internet public et encourager leur usage par tous les opérateurs et intermédiaires du secteur du tourisme, afin d'assurer l'accès à l'information en ligne à tous les visiteurs, y compris ceux vivant avec un handicap physique ou sensoriel.

27. Promouvoir l'introduction d'exigences en termes d'accessibilité dans les appels d'offres de biens et services, ainsi que dans l'aménagement des transports et des établissements publics.
28. Établir un suivi efficace et des mécanismes de vérification dans le but d'assurer une mise en oeuvre efficace des exigences d'accessibilité de la part des fournisseurs de services touristiques aux niveaux national et international.
29. Promouvoir les possibilités d'emplois et d'entrepreneuriat dans le secteur du tourisme pour les personnes en situation de handicap.

### **Sur le plan international :**

30. Inciter les organisations régionales et internationales à se conformer aux standards d'accessibilité dans tous les produits et services touristiques, en travaillant avec l'industrie du tourisme et ses parties prenantes, y compris les organismes de personnes en situation de handicap et ceux de personnes nécessitant des conditions d'accès spécifiques.
31. Encourager l'application de la Norme ISO 21542 dans le secteur du tourisme, afin d'assurer l'accessibilité minimale des installations touristiques.
32. Adopter un mécanisme international de certification sous la responsabilité d'autorités internationales compétentes ayant un mandat de certification clair, en consultation avec l'industrie du tourisme et les organismes représentant les personnes handicapées et autres organismes connexes, dans le but de certifier l'accessibilité des installations touristiques.
33. Accréditer des organisations nationales ou locales pour évaluer et certifier l'accessibilité des établissements touristiques et culturels sur la base des critères de la certification internationale.
34. Encourager l'Organisation internationale de normalisation (ISO) à rendre la Norme ISO 21542 accessible gratuitement sur le Web, afin d'en faciliter une diffusion et une utilisation plus larges, étant donné l'importance de ces standards pour l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap et celles nécessitant des conditions d'accès spécifiques.
35. Inciter les États membres du « Facilitation Panel » issu de la Convention de Chicago sur le transport aérien à adopter les recommandations de l'OACI sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien, notamment à l'égard de l'aménagement des cabines d'avions et de la disponibilité de toilettes accessibles à bord.
36. Rendre disponibles sur le Web des informations sur les bonnes pratiques et des documents pertinents concernant le tourisme accessible.
37. Inviter l'Organisation mondiale du tourisme à recevoir les présentes recommandations et à les transmettre au Comité mondial d'éthique du tourisme, organisme indépendant en charge du suivi de la mise en oeuvre du Code mondial d'éthique du tourisme, afin d'en évaluer le potentiel et éventuellement les soumettre à l'Assemblée générale de l'OMT.

**Enfin, les participants au Sommet mondial *Destinations pour tous* :**

38. Exhortent les entreprises, les autorités locales, les organes nationaux et les associations internationales à publier leurs politiques et stratégies portant sur leur prestation de services aux personnes en situation de handicap ou nécessitant des conditions d'accès spécifiques, afin de créer un environnement au sein duquel le changement peut survenir.
39. **Recommandent à l'European Network for Accessible Tourism (ENAT)** de coordonner et préparer une proposition pour un *réseau mondial* ou une *association mondiale pour le tourisme accessible* auquel toutes les parties intéressées pourront se joindre et participer dans le but de mettre en œuvre les objectifs mis de l'avant par cette Déclaration.

Une telle organisation internationale devrait :

- a. Encourager l'innovation dans les services touristiques et les environnements pour tous, avec l'objectif d'atteindre des normes de qualité élevées afin d'assurer l'accessibilité des lieux, ainsi que la sécurité et le confort des visiteurs;
  - b. Refléter les objectifs de ses membres;
  - c. Poursuivre l'objectif d'un environnement commercial et réglementaire positif;
  - d. Agir en tant que point référence mondial pour la promotion d'un **Tourisme Accessible, Inclusif, et des Destinations pour tous**.
40. Reconnaissent que beaucoup de progrès ont été faits en matière d'accessibilité mais que davantage d'efforts sont nécessaires, en concertation, pour créer un **Monde pour tous**.

Le texte préliminaire de la présente Déclaration a été distribué aux participants du **Sommet mondial *Destinations pour tous***, examiné en atelier, discuté et adopté en session plénière.

**Signatures :**

*Les noms des participants inscrits au Sommet qui acceptent de signer cette Déclaration seront ajoutés dans la version finale.*

**Note** : La version anglaise est le texte officiel adopté en conclusion du Sommet.

## Références

---

- <sup>i</sup> La *Déclaration des droits de la personne handicapée* (ONU, 1975) : <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx>
- <sup>ii</sup> *The Principles of Universal Design*, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University, The Center for Universal Design (1997) : [http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciples.htm](http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm)
- <sup>iii</sup> *Le Code mondial d'éthique du tourisme* (OMT, 1999) : <http://ethics.unwto.org/fr/content/le-code-mondial-d-ethique-du-tourisme>
- <sup>iv</sup> *2010, Une Europe accessible à tous* (Commission européenne, 2003) : [http://www.accessibletourism.org/resources/final\\_report\\_ega\\_fr.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_fr.pdf)
- <sup>v</sup> *La Charte de Rio sur le Design universel pour le développement durable et inclusif* (2004) : <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172672474385/RioCharterUnivEng.doc>
- <sup>vi</sup> La Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006) : <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
- <sup>vii</sup> *La Déclaration de Takayama sur le développement des communautés de l'Asie-Pacifique* (UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, ESCAP, 2009) : [http://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declaration\\_top-e-fin\\_171209.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf)
- <sup>viii</sup> *La Norme ISO 21542, Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* (2011) : [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50498](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50498)
- <sup>ix</sup> *Le Manifeste italien pour la promotion du tourisme accessible* (2011) : <http://www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-en-2.pdf>
- <sup>x</sup> *Le Rapport mondial sur le handicap* (OMS, 2011) : [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/fr/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/fr/)
- <sup>xi</sup> 5<sup>th</sup> International Conference on Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All (ICRT, Canada, 2011); [http://www.keroul.gc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/43\\_fr.pdf](http://www.keroul.gc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/43_fr.pdf)
- <sup>xii</sup> *Le Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien* (OACI, 2013) : <http://store1.icao.int/index.php/manual-on-access-to-air-transport-by-persons-with-disabilities-doc-9984-french-printed.html>
- <sup>xiii</sup> *Les Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous* (OMT, 2014) : <http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accessibilityfracc.pdf>
- <sup>xiv</sup> Les Congrès internationaux sur le tourisme pour tous tenus en Espagne à l'instigation de la Fondation ONCE : <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/avila-acogera-el-iv-congreso-internacional-de-turismo-para-todos>
- <sup>xv</sup> *The Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism: the Barcelona Declaration* (2013) : <http://rtd7.org/home/declaration>
- <sup>xvi</sup> ICAT Conferences: <http://icat2014.beautifulgate.org.my/>
- <sup>xvii</sup> *Access to Culture 2012 Report*: <http://www.euroblind.org/working-areas/access-to-culture/nr/1315>
- <sup>xviii</sup> *Way Forward, World Federation of the Deaf: Vision & Action Plan 2011-2015*: <http://www.wfdeaf.org/wp-content/uploads/2011/09/WFD-Action-Plan-2011-2015.pdf>
- <sup>xix</sup> The Proposed Model Regulations for Accessible Taxicabs and For-Hire Vehicles (International Association of Transportation Regulators, 2014) : <http://www.iatr.org/>
- <sup>xx</sup> *Proposition du Groupe de travail ouvert concernant les objectifs de développement durable* (OWG, août, 2014) : <http://www.fao.org/post-2015-mdg/news/detail-news/fr/c/239304/>