



Oui à un Canada accessible à tous !

Mémoire de **Kéroul, tourisme et culture accessibles**,
dans le cadre de la Consultation du gouvernement du Canada
portant sur la *Loi en matière d'accessibilité*

Montréal, le 23 février 2017



Oui à un Canada accessible à tous!

Message du Président-directeur général de Kéroul

Kéroul, interlocuteur privilégié du Ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité, applaudit l'esprit de consultation universelle visant l'élaboration d'une nouvelle *Loi en matière d'accessibilité* et soutient sans réserve les objectifs poursuivis dans le cadre de ce dialogue avec les Canadiens d'un océan à l'autre.

À notre avis, cette nouvelle Loi pourra et devra enrichir la vie des personnes à mobilité réduite et ainsi contribuer à l'épanouissement de la société canadienne dans son ensemble.

Nous avons étudié attentivement les dossiers présentés par des organisations sœurs et appuyons, dans l'ensemble, leurs analyses et recommandations. Par conséquent, nous traitons plus particulièrement dans notre Mémoire les dossiers propres à notre mission, qui est de favoriser l'accessibilité du tourisme et de la culture au bénéfice des personnes à capacité physique restreinte.

Les personnes handicapées représentent 15 % de la population. Loin d'être un fardeau pour la société, l'ensemble de ces personnes – y compris un nombre croissant de personnes âgées – constitue un extraordinaire atout pour notre collectivité. Toutes les mesures prises pour assurer leur mobilité et leur intégration contribuent d'autant plus au développement économique, social et culturel des communautés dans lesquelles elles vivent.

C'est dans cette optique que nous avons formulé un certain nombre de recommandations suscitées par les sujets proposés dans le document intitulé « Guide de discussion ».

Je m'empresse de préciser que l'approche de Kéroul tient compte du concept de « la chaîne des déplacements et des services touristiques ». Pour une personne handicapée qui entreprend un voyage, cette chaîne s'engage dès la porte de sa résidence jusqu'à sa destination finale. Chaque portion du trajet et chacun des maillons des services sont critiques et indispensables : transport, hébergement, restauration, communication, etc. Une faille à n'importe quelle étape peut mener à une fin abrupte du voyage et occasionner des frais, des inconvénients et de grandes frustrations.

D'où l'importance d'une vision globale et d'une action systémique impliquant toutes les parties prenantes de l'accessibilité au transport pour les personnes à mobilité réduite. Parmi les exigences les plus percutantes :

- 1) Une application rigoureuse de conventions internationales ratifiées par le Canada, de chartes, de lois et de règlements nationaux, de même que toutes directives adoptées par les provinces et les municipalités.
- 2) L'harmonisation parfaite de ces mêmes conventions, chartes, lois et règlements, afin d'assurer une efficacité et une efficience optimales dans leur mise en œuvre, autant opérationnelle qu'économique.
- 3) La standardisation est de même essentielle. L'arrimage des procédures d'un mode de transport à un autre (inter-modalité), d'un établissement à un autre, et éventuellement d'une juridiction à une autre, est une condition *sine qua non* de la liberté de se mouvoir et de participer à la vie de la collectivité.
- 4) Tout cela oblige nécessairement une concertation des plus serrées avec toutes les instances concernées : gouvernements fédéral, provincial et municipal ; organisations représentatives des personnes à mobilité réduite ; entreprises et associations de l'industrie ; et bien sur les usagers eux mêmes !

D'ailleurs, la présente consultation pancanadienne est une opportunité unique et historique de promouvoir cette prise de conscience commune.

- 5) Cette concertation repose évidemment sur une communication étroite, ouverte et continue entre toutes les parties en cause. Cela permettra de préciser les enjeux, d'élaborer les mesures appropriées, et de mettre de l'avant les programmes de sensibilisation proactifs et de suivi systématiques. Toujours, la transparence et la rigueur sont de mise.

En terminant, nous nous permettons de proposer à Destination Canada un plan de travail en matière de tourisme accessible à tous, et, là où le besoin se fera sentir, la mise en place du « Modèle Kéroul » dans d'autres provinces canadiennes.

Nous sommes confiants que cette approche gagnante, axée sur la concertation, la collaboration et les réalisations, pourrait mener à des résultats comparables à ceux obtenus au Québec depuis 1979.

Cette approche que nous vous proposons pourrait notamment permettre de :

- Uniformiser les pratiques d'évaluation et de certification de l'accessibilité des établissements touristiques afin de rassurer les touristes étrangers handicapés sur les possibilités de séjours partout au Canada ;
- Inciter toutes les provinces à se doter de critères d'accessibilité minimaux dans leurs politiques de développement durable touchant les domaines du tourisme, de la culture et milieu urbain.

- S'assurer de l'accessibilité de tous les services de transport relevant de la compétence du gouvernement fédéral.

Nous apprécions toute l'attention que vous voudrez bien consacrer à ce Mémoire de Kéroul et nous souhaitons une réussite sans équivoque à cette démarche consultative pour un Canada accessible pour tous.



André Leclerc
Président-directeur général et fondateur
Kéroul

Recommandations de Kéroul

Kéroul accueille favorablement la nouvelle loi et recommande que celle-ci ait du mordant pour éliminer les obstacles et qu'elle ne se limite pas à prévoir des normes volontaires et des activités de sensibilisation. La nouvelle loi doit axer le dialogue sur l'élimination des obstacles et faciliter la concertation des différents ordres de gouvernements au Canada.

1. La nouvelle loi fédérale devrait faire référence dans son préambule à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'ONU.
2. La nouvelle loi fédérale devrait avoir pour objectif clair l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.
3. Les ministères, organismes et sociétés relevant du gouvernement fédéral devraient publier annuellement les efforts déployés, par eux et leurs partenaires dans leurs réseaux respectifs, afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à leurs établissements et la délivrance de leurs services à cette clientèle.
4. La loi devrait faire l'objet de bilans publics et de mises à jour sur une base régulière.
5. La loi devrait prescrire un cadre normatif minimal plus exigeant et plus sévère quant à l'accessibilité des nouveaux bâtiments, infrastructures et équipements publics.
6. Elle devrait aussi s'assurer de l'accessibilité de tous les services de transport relevant de la compétence du gouvernement fédéral.
7. La loi devrait s'assurer d'éliminer les obstacles aux informations, technologies d'informations et sites Web.
8. La loi devrait créer le poste de *Commissaire à la condition et à l'inclusion des personnes en situation de handicap*. Ce Commissaire aura pour mandat de consolider les mécanismes actuels d'imputabilité, d'entreprendre des évaluations indépendantes des programmes visant les personnes ayant des limitations fonctionnelles et d'en faire rapport directement au Parlement.

Considérant que le Canada est un pays fédéral dans lequel les juridictions sont partagées entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires et qu'il est signataire de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies et qu'à ce titre il doit faire rapport au Comité sur les droits des personnes handicapées de

l'évolution des mesures prises par les différents ordres de gouvernement en faveur des personnes handicapées,

Nous recommandons un certain nombre de mesures visant les objectifs suivants :

- Faciliter la concertation des différents ordres de gouvernement au Canada ;
- Faciliter la vie des Canadiennes et Canadiens vivant en situation de handicap ;
- Favoriser le tourisme et la culture au Canada de la part de toutes personnes vivant en situation de handicap.

Faciliter la concertation des différents ordres de gouvernement au Canada

9. La loi devrait aussi créer un *Bureau de veille et d'expertise en matière d'accessibilité et de services à l'égard des personnes handicapées*, responsable de l'application des normes d'accessibilité¹ avec l'objectif de standardiser les normes et pratiques en cours sous les différentes juridictions. Nous recommandons en outre que les objets de veille et d'expertise de cet organisme ne se limitent pas au cadre constitutionnel canadien et portent aussi sur les bonnes pratiques en matière d'éducation, d'insertion au travail, de transports, d'accès à la culture et au tourisme, etc. L'information recueillie pourra être utile à tous les acteurs canadiens : provinces, municipalités, organismes communautaires et entreprises,

Faciliter la vie des Canadiennes et Canadiens vivant en situation de handicap

10. L'agence de Revenu Canada devrait faire plus de publicité pour faire connaître les avantages fiscaux accordés aux investisseurs qui réalisent des travaux favorisant l'accessibilité aux édifices commerciaux et de bureaux.
11. Le Fonds pour l'accessibilité de Emploi et Développement Social Canada devrait comprendre un volet pour l'accessibilité des entreprises et offrir un financement permettant de réaliser des projets visant l'amélioration de l'accessibilité et les services de tous types de commerces au Canada.

¹ Voir à cet effet : Kéroul et Société Logique, *Revue des normes et règlements en matière d'accessibilité des établissements touristiques. Comparaison entre la Norme ISO 21542 – Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti et les normes et règlements en vigueur au Québec, en Ontario, au Canada, en France et aux États-Unis*, Montréal, septembre 2014 ; 46 pages et annexe.

12. Le Gouvernement du Canada devrait prescrire une clause d'*Accès-conditionnalité* pour tous les programmes de financement d'infrastructures ou d'immobilisations dans tous les ministères fédéraux. Selon ce principe, les organisations qui reçoivent du financement doivent respecter les dispositions de la législation et de la réglementation relative à l'accessibilité pour recevoir le dernier versement de l'aide financière.
 13. Le gouvernement du Canada devrait s'assurer que les avions commerciaux offrant des vols de plus de 3 heures soient équipés de toilettes accessibles aux personnes handicapées².
 14. Le gouvernement du Canada devrait subventionner l'évaluation de l'accessibilité des quais d'accostage des bateaux de croisières et les travaux requis pour en éliminer les obstacles.
 15. Le gouvernement du Canada devrait former tout le personnel de première ligne des ministères et agences fédérales en relation avec la clientèle concernant l'accueil des personnes ayant une incapacité, notamment les agents des services frontaliers.
- Favoriser l'accès au tourisme et à la culture au Canada de la part des personnes vivant en situation de handicap**
16. *Destination Canada* devrait disposer d'un état de situation du tourisme accessible au Canada et se doter d'un plan d'action visant à favoriser le tourisme et la culture au Canada pour les personnes ayant des incapacités :
 - a. Créer un répertoire des destinations canadiennes sans obstacles (villes, régions) ;
 - b. Promouvoir les destinations sans obstacles ;
 - c. Favoriser une certification uniforme à travers le Canada de l'accessibilité des établissements touristiques ;
 - d. Procéder à l'évaluation de l'accessibilité de toutes les infrastructures touristiques du Canada selon des standards communs de certification.
 - e. Inciter les destinations (villes, régions provinces) à éliminer les obstacles à la pleine accessibilité de leurs établissements et services touristiques ;
 - f. Soutenir et fédérer les efforts de développement et de promotion des provinces et territoires en matière de tourisme accessible à tous ;
 - g. Insérer davantage de photos de personnes handicapées dans les publicités touristiques du Canada ;
 - h. S'assurer d'une formation minimale des employés de premières lignes accueillant et servant des personnes handicapées,
 - i. Subventionner la version anglaise du cours *Service Complice* de Kéroul qui est maintenant disponible en ligne ;
 - j. Créer un circuit touristique sans obstacles entre les villes de Québec, Montréal, Ottawa, Toronto et Niagara ;
 - k. Favoriser la commercialisation de forfaits Québec / Montréal / Ottawa / Toronto / Niagara ciblant la clientèle des personnes à mobilité restreinte.
- Il va de soi que Kéroul offre son entière collaboration à Destination Canada pour la conception et la mise en œuvre de ce plan d'action.

² Voir les recommandations de l'OACI relativement à l'accessibilité du transport aérien (*Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities / Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien*, 2014), et les recommandations du Département des Transports des États-Unis (DOT's ACCESS Advisory Committee) prévoyant des toilettes accessibles dans les nouveaux avions de 125 passagers et plus (*Washington Aviation Summary*, Kirsten & Young PLLC, Attorneys at Law, January 2017, page 4.)

Le modèle Kéroul

Concertation – Collaboration – Réalisations

Kéroul est une organisation à but non lucratif fondée au Québec, en 1979, par des personnes handicapées. Son nom est une contraction des mots « Québec » et « roule ».

La mission de Kéroul est de favoriser l'accessibilité du tourisme et de la culture au bénéfice des personnes à capacité physique restreinte.

Depuis 1987, Kéroul est l'interlocuteur privilégié du Ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité. Nos principales activités comprennent :

- **L'évaluation et la certification de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels et des services de transport.** Plus de 5 000 établissements ont été évalués par Kéroul. Les cotes d'accessibilité déterminées par Kéroul sont les seules diffusées par le Ministère du Tourisme et par les gestionnaires des destinations régionales du Québec.
 - **La formation du personnel de première ligne.** Son cours, *Service Complice*, a été dispensé à plus de 25 000 personnes au Québec. Sa version française est maintenant disponible en ligne (e-learning).
 - **La réalisation d'études de marché et sur les besoins des touristes à capacité physique restreinte.**
 - **La diffusion de l'information sur les établissements et les services touristiques accessibles.** La banque de données de Kéroul peut être consultée en ligne.
 - **La promotion des établissements touristiques du Québec accessibles aux personnes handicapées.** Cette promotion se fait notamment sur les marchés limitrophes du Québec (Canada et Nouvelle-Angleterre) et en Europe francophone en collaboration avec le Ministère du Tourisme du Québec et Développement économique Canada. Kéroul a aussi développé *La Route Accessible* pour laquelle il s'est mérité le *Prix Ulysse 2011* décerné par l'Organisation mondiale du tourisme.
- **La représentation auprès de diverses instances afin de faire progresser l'accessibilité du tourisme, de la culture et des transports pour les personnes handicapées.** Kéroul participe à différents forums (Métro de Montréal, taxis, transport aérien, milieu municipal, etc.). Depuis plus de 15 ans, une réunion interministérielle est tenue aux 2 ans afin de soumettre au gouvernement du Québec les recommandations de Kéroul.

Avec le Gouvernement canadien et certaines de ses composantes, Kéroul peut faire état des initiatives suivantes :

- 1) Au nom du Secrétaire d'État du Canada, Kéroul a été responsable de l'accueil de 300 personnes handicapées lors de l'événement **AUTONOMIE 92** à Vancouver en 1992;
- 2) Kéroul a tenu un **congrès international sur le tourisme accessible** à Montréal en l'an 2000, avec la collaboration du gouvernement canadien;
- 3) Kéroul a réalisé une étude sur **les bonnes pratiques en matière de tourisme accessible** pour le compte de la Commission canadienne du tourisme dans le cadre de la Coopération économique Asie-Pacifique³;
- 4) Le partenariat avec Développement économique Canada (DEC) pour la conception et la mise en marché de *La Route Accessible* et la promotion du Québec accessible sur les marchés hors Québec;
- 5) Une initiative de concertation interministérielle avec le Bureau du Conseil privé du Gouvernement du Canada pour le développement du tourisme adapté au Canada⁴;
- 6) La publication par Kéroul, en 2015, de l'article « *Le tourisme inclusif au Canada : zoom sur le Québec* » dans la revue *Estudios Turísticos*, éditée par l'Institut du Tourisme du Gouvernement espagnol⁵. Pour la préparation de cet article, Kéroul a procédé à un sondage auprès des provinces canadiennes quant à leurs initiatives de développement et de promotion du tourisme accessible aux personnes handicapées. Peu de réponses nous ont été transmises par nos répondants canadiens.

3 Kéroul, *Best Practices in Tourism Accessibility for Travelers with Restricted Physical Ability*, Final Report, APEC Tourism Working Group (Asia-Pacific Economic Cooperation), Canadian Tourism Commission, October 2003.

4 Kéroul, *Vers un Canada accessible aux touristes à capacité physique restreinte. Suivi des interventions entre Kéroul et le Gouvernement du Canada pour le développement du tourisme adapté*, Montréal, janvier 2000, 37 pages. (19 ministères et agences du gouvernement fédéral impliqués.)

5 Capitaine, Virginie, et Michel Trudel (Kéroul), « *Turismo inclusivo en Canada, El caso de Quebec* », in *Estudios Turísticos*, no 203-204 (T 2015), pp. 149-161, Instituto de Turismo de España, Secretaria de Estado de Turismo, Madrid, 2015.

7) Kéroul a organisé le premier **Sommet mondial Destinations pour tous** tenu au Palais des Congrès de Montréal en octobre 2014. L'Organisation des Nations Unies, l'Organisation mondiale du Tourisme, l'Organisation internationale du tourisme social, l'OACI et de nombreuses autres organisations internationales y ont participé. Plus de 330 personnes provenant de 30 pays y étaient présentes⁶.

Si la mission de Kéroul semblait utopique au moment de sa fondation en 1979, elle s'avère aujourd'hui une préoccupation partagée par nombre d'organismes internationaux dont :

- ✓ L'ONU a organisé le *Forum sur le tourisme et le développement durable pour tous* à Washington en novembre 2014, et a inclus l'accessibilité pour tous dans ses nouveaux objectifs de développement durable adoptés en septembre 2015;
- ✓ L'ONU a aussi proclamé 2017 *Année internationale du tourisme durable pour le développement*.
- ✓ L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a publié « *Les recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous* » en 2013;
- ✓ L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a publié son « *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien* » en 2013;
- ✓ L'European Network for Accessible Tourism (ENAT) multiplie les efforts de concertation des organismes de développement et de promotion touristiques afin de favoriser un tourisme inclusif à l'échelle internationale.
- ✓ La Journée internationale du tourisme, célébrée chaque année le 27 septembre à l'instigation de l'OMT, avait pour thème en 2016 « *le tourisme pour tous : promouvoir l'accessibilité universelle* ».

✓ La Déclaration adoptée lors des célébrations de la Journée internationale du tourisme à Bangkok fait référence à la Déclaration « *Un monde pour tous* » adoptée lors du **Sommet mondial Destinations pour tous** à Montréal en 2014⁷.

✓ La deuxième édition du **Sommet mondial Destinations pour tous** aura lieu à Bruxelles au cours de l'automne 2018. Kéroul en assumera la co-présidence avec le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB) de Belgique.

Comme l'illustrent nos réalisations, Kéroul a une approche pragmatique et non dogmatique ; notre philosophie peut se résumer à ceci :

**« À l'impossible nul n'est tenu.
Mais au possible
nous devrions tous être tenus. »**

Cette philosophie se traduit par les objectifs suivants que nous poursuivons :

- 1) Tous les nouveaux projets et constructions neuves susceptibles d'accueillir le public devraient être conçus pour être universellement accessibles ;
- 2) Il en va de même pour les rénovations majeures de bâtiments ouverts au public ;
- 3) Enfin, pour les bâtiments existants, nous incitons les propriétaires à réaliser les aménagements raisonnables qui faciliteront l'accès à leurs bâtiments aux personnes handicapées.

⁶ Les demandes d'appui financier pour ce Sommet adressées aux différents ministères du Gouvernement du Canada sont restées lettres mortes. Le seul appui accordé par le Canada a été une subvention de 5000 \$ pour la traduction simultanée provenant d'un programme normé. Le Ministère du Tourisme de l'Allemagne a octroyé une commandite équivalente à cette contribution du Canada.

⁷ La Déclaration est disponible en 11 langues et peut être consultée et signée en ligne : www.destinationspourtous2014.com/fr/declaration
Deux municipalités québécoises ont signé cette Déclaration : les villes de Victoriaville et Gatineau. La Déclaration est reprise en Annexe.



Annexe 1

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:

Reconnaisant 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);
- Les principes du *Design Universel* (The Center for Universal Design, 1997);
- Le *Code mondial d'éthique du tourisme* (OMT, 1999);
- *2010, Une Europe accessible à tous* (Commission européenne, 2003);
- La *Charte de Rio sur le Design universel pour le développement durable et inclusif* (2004);
- La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ONU, 2006);
- 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);
- 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);
- Le *Manifeste italien pour la promotion du tourisme accessible* (2011);
- Le *Rapport mondial sur le handicap*, indiquant que plus d'un milliard de personnes sont handicapées dans le monde (OMS, 2011);
- La 5^e conférence internationale *Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All* (ICRT, Canada, 2011);
- 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);
- 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);
- Les *Congrès internationaux sur le tourisme pour tous* tenus en Espagne en 2004, 2007, 2010 et 2013, à l'instigation de la Fondation ONCE;
- The *Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism* : la Déclaration de Barcelone (2013);
- Les congrès internationaux sur le tourisme accessible tenus dans le Sud-Est de l'Asie en 2005, 2007, 2009, 2011 et en décembre 2014;
- Le rapport et l'appel à l'action *Access to Culture 2012*, Union Européenne des Aveugles (EBU);
- Le plan d'action 2011-2015 *Way Forward*, de l'Union internationale des sourds;
- 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);
- La *Proposition du Groupe de travail ouvert concernant les objectifs de développement durable* déposée à la 13^e 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);
- 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* 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.
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 oeuvre 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 : voici le lien pour signer la Déclaration **Un monde pour tous** :

www.destinationspourtous2014.com/fr/declaration

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



A World for everyone

Declaration from the World Summit *Destinations for All*, Montreal, 2014

Having met in Montreal, Canada at the **World Summit Destinations for All**, from October 19 to 22, 2014, we, as women and men from various countries and regions around the world, including professionals, representatives of NGOs and various sectors of civil society, universities, international and multilateral agencies, and employees of government institutions, **we hereby agree to the following Declaration:**

Recognizing the important contributions made to the development and promotion of *Tourism and Destinations for All*, (including for persons with disabilities, seniors, families and other visitors), and **understanding** that local citizens are the first to benefit from such efforts, including the following key initiatives:

- The *Declaration on the Rights of Disabled Persons* (UN, 1975);
- The *Principles of Universal Design, Version 2.0*. Raleigh, NC: North Carolina State University, The Center for Universal Design (1997);
- The *Global Code of Ethics for Tourism* (UNWTO, 1999);
- *2010: A Europe Accessible For All* (European Commission, 2003);
- The *Rio Charter on Universal Design for Sustainable and Inclusive Development* (2004);
- The *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UN, 2006);
- The *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific* (UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP, 2009);
- The *ISO Standard 21542:2011, Building construction - Accessibility and usability of the built environment* providing a global reference for the design of buildings including tourism infrastructure (2011);
- The Italian *Manifesto for the Promotion of Accessible Tourism* (2011);
- The *World Report on Disability* concluding that more than 1 billion people worldwide live with a disability (World Health Organization 2011);
- The *5th International Conference on Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All* (ICRT, Canada, 2011);
- The relevant *Standards and Recommended Practices* of Annex 9 - Facilitation to the *Convention on International Civil Aviation* (Chicago Convention, 1944) and the *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (International Civil Aviation Organization, 2013);
- The UNWTO *Recommendations on Accessible Tourism*, developed with the support of the ONCE Foundation and the European Network for Accessible Tourism (ENAT) (UNWTO, 2013);
- The series of *International Congresses on Tourism for All*, organised and hosted in Spain by ONCE Foundation in 2004, 2007, 2010 and 2013;
- The *Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism: the Barcelona Declaration* (2013);
- The series of International Congresses on Accessible Tourism held in South-East Asia in 2005, 2007, 2009, 2011 and December 2014;
- The report and call for action *Access to Culture 2012*, by the European Blind Union;
- The Vision and Action Plan 2011-2015, "Way Forward" of the World Federation of the Deaf;
- The *Proposed Model Regulations for Accessible Taxicabs and For-Hire Vehicles* (International Association of Transportation Regulators, 2014);
- The *Proposal of The Open Working Group for Sustainable Development Goals* produced at the 13th session of the UN General Assembly which contains the goal to « *Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable* » (OWG, August 2014);
- The international cooperation effort undertaken by UNWTO, ENAT, ISTO, the ONCE Foundation, the World Centre of Excellence for Destinations (CED), Kéroul, and the numerous participants of the **World Summit Destinations for All**, being committed to pooling their expertise for the benefit of the international community;

We, the participants of the Montreal Summit, hereby declare our intention to maintain our cooperation at the international level and in our respective regions and countries to support and monitor the implementation of the **UNWTO Recommendations on Accessible Tourism**.

To this end, we recommend and support the following measures:

For tourism, travel and transportation operators and intermediaries:

1. Seize the business opportunity to widen the market base by developing products and services that provide inclusive experiences for **ALL visitors**. In this context, **ALL visitors means people with disabilities and those with specific access requirements, as well as, seniors with age-related impairments and access requirements and families with small children.**
2. Apply the principles of Universal Design and follow accessibility guidelines in the design of visitor information and marketing (including Websites), transportation, facilities and services.
3. Build the capacity of managers and staff by providing training opportunities in accessibility and disability awareness.
4. Observe the voluntary *ENAT Code of Good Conduct* as a business development and visitor relationship management tool for ensuring high quality accessible tourism services and appropriate care and responsibility towards **ALL visitors**.
5. Engage with consumer organisations including disabled persons organizations, senior citizens, youth and families with small children, to identify gaps in tourism service provisions and to improve the quality of tourism products and services.
6. Participate in local and national business and multi-stakeholder networks to share know-how and improve performance in accessible, inclusive tourism, while making a positive contribution to the sustainability of the host community.

For the local authorities:

7. Ensure that in any new construction or renovation of a building or public space, or in introducing a public service developments are designed, according to the principles of Universal Design and sustainable development.

8. Provide pedestrian pathways without obstacle to facilitate crossings of streets and in all public spaces, retail areas and parks.
9. Ensure supply of public transport suitable for citizens and visitors with disabilities.
10. Require that taxi and limousine dispatch companies to provide transportation services for persons with disabilities equivalent to those enjoyed by the general public.
11. Develop a policy including enforcement provisions regarding the parking spaces for persons with reduced mobility.
12. Adopt a support policy for individuals accompanying persons with disabilities in their recreational and cultural activities, and in transport services.
13. Support efforts to raise awareness and educate business owners, managers and staff on the advantages of providing accessible facilities and services and encourage the introduction of staff training programmes on catering to **ALL visitors** with different types of disabilities and access requirements.
14. Provide resources to the business community for the development and dissemination of knowledge about accessible, inclusive tourism and tools for the design and improvement of tourism products and services for **ALL**.
15. Establish destination-level monitoring of visitor satisfaction, including accessibility parameters, as a learning and development tool for the tourism and retail sectors.
16. Create "*Destinations for ALL*" enabling **ALL visitors** to enjoy travel, whether for business, educational, medical treatment, volunteering or leisure purposes, without hindrance.
17. Establish a *Destination Management function* within the structure of the local municipal / regional authority with a budget allocation and a mandate to coordinate and support efforts to develop and promote sustainable, accessible and inclusive tourism in the corresponding territories, working in cooperation with businesses and public sector stakeholders.

For the governments and national authorities:

18. Make accessible, inclusive tourism policy a priority of national tourist boards.
19. Encourage educational institutions to incorporate training on the welcome and service to **ALL visitors**, and on the accessibility of the built environment and facilities.
20. Promote the training of frontline staff in the travel and tourism sectors on the reception and delivery of services to **ALL visitors**.
21. Urge institutions providing public goods or services, including transportation providers, to conduct a review of their accessibility and their service delivery to visitors with disabilities and others with specific access requirements, in order to eliminate barriers and facilitate the provision of services to this clientele.
22. Adopt fiscal measures to encourage the owners of existing institutions and private transport companies to do the work required to make their facilities and services accessible.
23. Adopt the *ISO Standard 21542 Building construction - Accessibility and usability of the built environment* as the *minimum requirement* for new buildings (where no stricter national standard exists) – and go beyond this standard whenever possible.
24. Adopt the minimum requirements established by the international community for certification of the accessibility of tourist or cultural institutions and buildings.
25. Promote guidelines for the universal design of information for tourism services.
26. Adopt the international *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG – ideally version 2.0) for all public websites and encourage their use by all tourism operators and intermediaries, so as to ensure access to online information for **ALL visitors**, including those with physical and sensory disabilities.
27. Promote the introduction of accessibility requirements in public procurement of goods, services, transport and infrastructure works.

- 28. Establish effective monitoring and compliance mechanisms to ensure the effective implementation of accessibility requirements by tourism service providers to the local, national and international levels.
- 29. Promote employment opportunities and entrepreneurship for persons with disabilities in the tourism sector.

For international stakeholders:

- 30. Urge the competent regional and international organizations with standardization mandates to mainstream accessibility standards in all tourism products and services, working with the tourism industry and stakeholders, including the organizations of persons with disabilities and others with specific access requirements.
- 31. Encourage the implementation of ISO Standard 21542 in the tourism sector ensuring the minimum accessibility of tourism facilities.
- 32. Pursue an international certification mechanism overseen by a competent international body with a clear certification mandate, in consultation with the tourism industry, DPOs and other related bodies, to certify the accessibility of tourism facilities.
- 33. Accredite national or local organizations to assess and certify the accessibility of tourism related establishments on the basis of the criteria of the international certification mechanism.
- 34. Encourage the International Standards Organization to make the ISO Standard

21542 freely available on the Web to facilitate its wider dissemination and use, given the importance of these standards for the social inclusion of persons with disabilities and other with specific access requirements in all aspects of life, including travel and tourism.

- 35. Encourage Member States of the Facilitation Panel from the *Convention on International Civil Aviation* (Chicago Convention) to adopt the ICAO recommendations on access for persons with disabilities in air transport, especially with regard to the design of aircraft cabins and the availability of accessible on-board toilets.
- 36. Make information on good practices and relevant documents concerning accessible tourism available on the Web.
- 37. Invite UNWTO to receive the present recommendations and to transmit them to the World Committee on Tourism Ethics, the independent body in charge of monitoring the implementation of the *Global Code of Ethics for Tourism*, for consideration and potential submission to the UNWTO General Assembly.

Lastly, for the participants of the Montreal Summit :

- 38. Urge enterprises, local authorities, national bodies and international associations to publish their policies and strategies regarding their provision of services to persons with disabilities and other with specific access requirements to create an environment within which change can happen.

- 39. **Urge ENAT** to coordinate and prepare a proposal for a *Global Network* or a *World Association for Accessible Tourism*, in which all interested parties could join and take part in order to pursue the objectives outlined in the Declaration.

The global association should:

- a. Seek to *foster innovation in tourism services and environments for all* with the aim of achieving high *quality* standards to ensure accessibility, safety and comfort of visitors;
 - b. Reflect the scope of its members' interests;
 - c. Pursue the goal of a positive business and regulatory environment and
 - d. Act as a global focal point for the promotion of **Accessible, Inclusive Tourism and Destinations for All**.
40. Recognize that a lot of progress has been made in accessibility but that more needs to be done, and to be done together, to create a **World for everyone**.

The draft text of the Declaration was distributed to participants at the **World Summit Destination for All**, discussed in workshops, debated and adopted in a plenary session.

Signatures: Here is the link to sign the Declaration ***A world for Everyone*** :

www.destinationsforall2014.com/en/declaration

Note: The English version is the official text adopted in the conclusion session of the Summit.

Annexe 2



According to the World Tourism Organization (UNWTO), tourism is one of the largest and fastest-growing economic sectors in the world. Despite occasional shocks, international tourist arrivals have increased from 25 million globally in 1950 to 1.2 billion in 2016. It should reach 1.8 billion by 2030.

A growing number of these travelers are, and will be, from an older generation and/or with a disability.

Air transport needs to adapt to an aging population

- The World Health Organization (WHO) says life expectancy in Western societies increased by 22 years since the 50's.
- 810 million people are 60 or older.
- In the U.S. alone, the 65 and older group will double by 2040 and represent 20 per cent of the total population (U.S. Census Bureau).
- Worldwide today, almost one person in ten is over 60. By 2050, it will be one in 5.
- According to WHO, where life expectancy is over 70, individuals live on average eight years with a disability.

The baby boomer generation as the catalyst:

- Prominent by size, level of education, purchasing power and propensity to claim.
- Desire and financial means to travel after retirement.
- Retired boomers will control 50 per cent of total tourism spending and 40 per cent will have some form of disability; by 2020, 25 per cent of worldwide tourism spending will be by persons with a disability.

Fundamental Rights and International Commitments

The *Declaration on the Rights of Disabled Persons* was adopted some 40 years ago already, while the *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* calls for States to treat people with disabilities "...on an equal basis with others, [with access] to the physical environment, to transportation, to information and communications, (...) and to other facilities and services open or provided to the public, both in urban and in rural areas." (Article 9)



“Freedom to Move”

Much progress has been made in recent years by the air transport sector to improve services to persons with disabilities. Nevertheless, remaining obstacles represent a significant deterrent for people with disabilities to opt for air travel. They appear below, along with related recommendations:

1) Access to toilets on board aircraft and current size of facilities is the #1 obstacle. Toilets should be larger and adapted. No one should suffer the humiliation of having to use the toilet while leaving the door open. ICAO’s “*Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities*” recommends that airplanes have to be equipped with accessible toilets. (*Chapter 9, Aircraft, Aircraft Accessible Features, section 9.1 and 9.2.*)

2) People with mobility impairment are assigned regular seats. This makes access and transfer to seats more difficult. It forces other passengers to climb over the disabled passenger to leave his/her seat. It is also an important safety issue. Seats should be allocated in more accessible locations, with more legroom to facilitate transfers and easier access to toilets.

3) Standard wheelchairs cannot be used in aircraft. An adapted, universal model should be developed and available on all aircraft. This would provide optimum flexibility for passengers and operators when booking a flight or in cases of last-minute substitution of aircraft.

4) Lack of information of staff on the ground and in the air concerning persons with disabilities. All staff in contact with travelers should be trained in dealing with persons with any kind of disability – motor, auditory, visual, intellectual and perhaps social/emotional.

5) People with mobility impairment too often arrive at destination with their mobility aid (wheelchair and others) damaged. Mobility aids today are more sophisticated and adapted to personal needs. They often need special attention. Handling procedures should be revised and updated.

6) Airport information desks and/or airline counters for people with disabilities are not standardized or easily identifiable. Counters should be adapted to the right height and easy to locate.

7) Finding information about accessible services offered at airports is often difficult. All airports should have such information readily available, in multiple formats and on the Internet.

The 2016 World Tourism Day – “Tourism for All, promoting universal accessibility”

In his address to the 2016 World Tourism Day, which takes place every year on 27 September, the Secretary General of the World Tourism Organization, Mr Taleb Rifai, emphasized that:

“Accessibility for all should therefore be at the heart and at the center of tourism policies and business strategies. [...]

We thus urge all countries and destinations, as well as the industry stakeholders, to promote accessibility for all in the physical environment, in transport systems, in the information and communications channels.”

* **Kéroul**, a Montréal community based organization, was founded in 1979 and is devoted to the development of accessible tourism for all. Its main activities are the evaluation of accessibility of tourist establishments, training of front-line staff and promotion of accessible travel throughout Québec. Kéroul organized the 1st World Summit Destination for All held in Montréal in 2014, with the collaboration of the UNWTO.