

PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 21902

ISO/TC 228

Secrétariat: UNE

Début de vote:
2019-07-11

Vote clos le:
2019-10-03

Tourisme et services connexes — Tourisme accessible pour tous — Exigences et recommandations

Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations

ICS: 03.200.01

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/DIS 21902](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

Le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité.



Numéro de référence
ISO/DIS 21902:2019(F)

© ISO 2019

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/DIS 21902

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	vii
Introduction	viii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives.....	1
3 Termes et définitions.....	1
4 Exigences de base et recommandations	6
4.1 Généralités.....	6
4.1.1 Considérations générales.....	6
4.1.2 Exigences légales	6
4.2 Conception des services accessibles.....	7
4.2.1 Généralités.....	7
4.2.2 Développement des produits.....	7
4.2.3 Plan d'accès	8
4.2.4 Surveillance, évaluation et amélioration continue	8
4.3 Exigences de conception universelle pour l'information et la communication	8
4.3.1 Exigences générales	8
4.3.2 Communication écrite	10
4.3.3 Communication directe, téléphonique et vidéo	13
4.3.4 Systèmes de communication web et électroniques	16
4.4 Formation.....	17
4.4.1 Généralités.....	17
4.4.2 Contenu des formations.....	18
4.5 Exigences fonctionnelles communes pour l'environnement bâti	19
4.5.1 Généralités.....	19
4.5.2 Approche d'un bâtiment.....	20
4.5.3 Places de stationnement adaptées dédiées	20
4.5.4 Chemins d'accès au bâtiment.....	21
4.5.5 Rampes.....	21
4.5.6 Entrées de bâtiment	22
4.5.7 Zones d'accueil, guichets, réceptions et billetteries	22
4.5.8 Itinéraires accessibles à l'intérieur des bâtiments.....	23
4.5.9 Surfaces au sol et surfaces murales	23
4.5.10 Portes et serrurerie.....	24
4.5.11 Fenêtres et quincaillerie de fenêtres	24
4.5.12 Escaliers.....	24
4.5.13 Mains courantes.....	25
4.5.14 Ascenseurs/élévateurs.....	25
4.5.15 Plates-formes élévatrices verticales et plates-formes élévatrices sur un plan incliné	25
4.5.16 Escaliers mécaniques et trottoirs roulants.....	26
4.5.17 Cabinets d'aisances et sanitaires	26
4.5.18 Éclairage	27
4.5.19 Appareils, commandes et interrupteurs.....	28
4.5.20 Mobilier.....	28

4.5.21	Signalisation.....	29
4.5.22	Sécurité incendie et autres urgences	30
4.5.23	Gestion et maintenance.....	30
5	Politiques et stratégies pour le secteur public	30
5.1	Considérations générales	30
5.2	Propositions pour les administrations publiques.....	31
5.2.1	Généralités.....	31
5.2.2	Législation, politiques, normes ou lignes directrices.....	33
5.2.3	Sensibilisation et formation	34
5.2.4	Recherche et innovation dans le domaine du tourisme accessible.....	35
5.2.5	Stratégies de marketing et de promotion.....	39
5.3	Gestion de l'accessibilité dans les destinations touristiques	40
6	Transports.....	42
6.1	Généralités.....	42
6.2	Fournir des informations et acheter les billets à l'avance	42
6.3	Services d'assistance	44
6.4	Infrastructures des terminaux de transport	44
6.4.1	Généralités.....	44
6.4.2	Systèmes d'information	45
6.4.3	Systèmes de sonorisation	45
6.4.4	Panneaux d'information	45
6.4.5	Services de gestion automatique de file d'attente.....	45
6.4.6	Matériel fourni dans les services.....	45
6.4.7	Organisation des flux de personnes.....	46
6.4.8	Contrôles de sécurité	47
6.4.9	Zones d'attente	47
6.5	Arrêts des moyens de transport (quai, correspondance intermodale, arrêt de bus)	48
6.6	Caractéristiques d'embarquement/de débarquement des moyens de transport.....	49
6.6.1	Généralités.....	49
6.6.2	Avion	49
6.6.3	Train.....	50
6.6.4	Métro et tramway	50
6.6.5	Bus urbains, interurbains et autocars de tourisme	50
6.6.6	Passagers des navires et bateaux	50
6.6.7	Taxis ou petits véhicules.....	50
6.7	Intérieur des véhicules.....	50
6.8	Infrastructures routières.....	52
7	Espaces touristiques urbains et ruraux	52
7.1	Généralités.....	52
7.2	Itinéraires touristiques piétonniers.....	52
7.2.1	Généralités.....	52
7.2.2	Circulation horizontale extérieure	53
7.2.3	Changements de niveau : escaliers, rampes, ascenseurs	54
7.2.4	Dispositions et services publics sur les itinéraires touristiques piétonniers.....	55
7.2.5	Systèmes d'orientation urbaine accessibles pour les touristes	55
7.3	Considérations spécifiques dans les zones touristiques spéciales.....	56
7.3.1	alentours des points d'intérêt touristique.....	56
7.3.2	Itinéraires touristiques dans les sites appartenant au patrimoine	56
7.3.3	Itinéraires touristiques dans les rues commerçantes et les zones de loisirs et de restauration.....	58

8	Activités de loisirs	58
8.1	Généralités.....	58
8.2	Tourisme culturel	59
8.2.1	Musées, salles d'exposition, salles de spectacle et bâtiments présentant un intérêt touristique	59
8.2.2	Cinéma, théâtres, salles de concert et auditoriums.....	61
8.3	Bâtiments, monuments ou sites appartenant au patrimoine culturel.....	61
8.3.1	Considérations générales et planification de l'accessibilité	61
8.3.2	Informations préalables à la visite	62
8.4	Activités de plein air/en extérieur.....	62
8.4.1	Accessibilité des environnements naturels.....	62
8.4.2	Accessibilité sur les plages.....	67
8.4.3	Accessibilité dans les activités de tourisme d'aventure.....	68
8.5	Shopping.....	68
8.5.1	Généralités.....	68
8.5.2	Accès physique aux locaux.....	69
8.5.3	Circulation intérieure	69
8.5.4	Zones de présentation et stockage.....	69
8.5.5	Comptoirs et caisses.....	70
8.5.6	Matériel de vente et de stockage	70
8.5.7	Cabines d'essayage	70
8.5.8	Installations sanitaires, change-bébé et cabinets d'aisances.....	71
8.5.9	Informations et signalisation.....	71
8.5.10	Fourniture de fauteuils roulants de prêt.....	71
9	MICE.....	71
9.1	Généralités.....	71
9.2	Planification de l'évènement.....	72
9.3	Planification du programme.....	72
9.4	Supports et services d'interprétation.....	72
9.5	Choix d'un lieu	72
9.6	Accès au lieu	73
9.7	Espaces de stationnement.....	73
9.8	Accès physique au lieu.....	74
9.9	Événements et/ou lieux en extérieur	75
10	Hébergement	76
10.1	Généralités.....	76
10.2	Services	76
10.3	Accessibilité dans les chambres.....	77
10.3.1	Généralités.....	77
10.3.2	Considérations générales relatives à l'accessibilité pour toutes les chambres	78
10.3.3	Chambre accessible	79
10.4	Espaces communs	81
11	Services de restauration (espaces de restauration).....	81
11.1	Généralités.....	81
11.2	Point de service.....	82
11.3	Type de service	82
11.4	Fourniture d'informations.....	82
11.5	Fourniture des services	82
11.6	Salle à manger ou salle de service.....	83

12	Tour-opérateurs et agences de voyages	83
12.1	Généralités	83
12.2	Point de vente	83
12.3	Collecte et transmission des informations préalables au départ	83
12.4	Informations relatives à l'établissement	84
12.5	Autres services	84
Annexe A (informative)	Les 7 principes et les 29 lignes directrices de la conception universelle	85
Annexe B (informative)	Tableaux pour l'utilisation des lignes directrices et principes de la conception universelle dans la conception de la communication touristique	87
Annexe C (informative)	Comptoir de réception	90
Annexe D (informative)	Cabinets d'aisances publics accessibles	91
Annexe E (informative)	Chambres accessibles dans les établissements d'hébergement	92
E.1	Généralités	92
E.2	Espaces de manœuvre	92
E.3	Espaces pour les approches et les transferts	92
E.4	Approche jusqu'aux éléments et dispositifs	93
Annexe F (informative)	Informations relatives à l'établissement	94
Annexe G (informative)	Codes IATA	99
Bibliographie		101

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/DIS 21902](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-e94f35b3-13fa/iso-dis-21902>

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Le tourisme est l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie mondiale. Il y a aujourd'hui environ 1,2 milliard de personnes qui voyagent à travers le monde et ce secteur représente 1 emploi sur 11 dans le monde. Cependant, pour de nombreuses personnes, y compris les 15 % de la population mondiale qui présentent une forme de handicap, et pour beaucoup d'autres, comme les personnes âgées et les personnes ayant des exigences particulières en matière d'accès, un voyage peut représenter un processus difficile tout au long de la chaîne d'approvisionnement touristique.

Les personnes handicapées ou ayant d'autres exigences en matière d'accès peuvent être confrontées à des obstacles physiques, sensoriels, cognitifs et culturels dans le secteur du tourisme et dans de nombreuses destinations. Lors de la recherche de lieux et de services touristiques adéquats, il peut être difficile de trouver des informations claires et précises sur l'accessibilité de l'offre, du service ou des installations du lieu de destination. Cette situation pourrait être améliorée par une application plus uniforme des normes et une meilleure formation des professionnels du tourisme.

Certains documents mis en place dans le domaine du tourisme (par exemple : des codes, des normes et des guides) décrivent les recommandations et les exigences applicables à certains des aspects clés de l'accessibilité universelle dans différents environnements et services (par exemple : le transport aérien). En outre, il existe aussi des normes qui se rapportent à l'accessibilité universelle pour les services de transport et les environnements de travail sans prendre en compte les aspects fondamentaux du voyage et du tourisme. Toutefois, les normes existantes présentent des lacunes et peuvent différer entre les pays et même entre les différentes régions d'un même pays. Cela peut créer des attentes irréalistes au sujet de l'accessibilité des services et des installations que le visiteur s'attend à trouver dans le lieu de destination.

La plupart des études sur le tourisme accessible ont montré qu'une des difficultés majeures pour l'application des normes est le manque de connaissance, chez les prestataires de services touristiques, des outils existants et des solutions possibles. Il existe un manque d'informations sur où trouver des recommandations et les informations contenues dans différentes normes de différents pays et différentes régions peuvent être contradictoires, tandis que dans certains pays aucune norme n'est disponible. En outre, les prestataires de services touristiques éprouvent des difficultés à savoir comment procéder dans des situations pour lesquelles aucune norme internationale n'a encore été adoptée.

Le secteur public a une responsabilité, qui est de promouvoir des environnements et des services touristiques universellement accessibles à tous les citoyens et tous les visiteurs. Ceci peut être réalisé en mettant en place des procédures qui imposent l'accessibilité pour chaque projet qui reçoit un financement public. D'après les estimations, les marchés publics représentent entre 15 % et 20 % du PIB mondial¹⁾. Ainsi, les pouvoirs publics peuvent faire preuve de leadership dans le développement du tourisme en imposant l'accessibilité universelle dans les appels d'offres des marchés publics et dans l'octroi de contrats portant sur les infrastructures, les bâtiments, les transports et les équipements. De cette façon, lorsque les investissements publics sont orientés vers le développement du tourisme, les planificateurs, les concepteurs, les fabricants et les prestataires de services touristiques seront encouragés à créer des environnements et des destinations touristiques accessibles, ce qui bénéficiera aux visiteurs, aux entreprises et aux communautés locales.

1) https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement_en

À l'heure actuelle, la chaîne d'approvisionnement touristique compte un nombre relativement faible de services accessibles, alors même que la demande pour de tels services est en croissance. L'élaboration et l'application d'une norme internationale aidera les prestataires de services touristiques et leurs fournisseurs à mettre en œuvre leurs dispositions actuelles en matière d'accessibilité.

Le présent document énonce les bonnes pratiques, les exigences indicatives et les recommandations. Pour certains prestataires de services touristiques dans certains contextes, satisfaire à ces exigences pourrait représenter une charge disproportionnée ou excessive, auquel cas ces prestataires de services touristiques pourraient ne pas être en mesure de se conformer au présent document

Un exercice de cartographie a été mené afin de compiler et de prendre en compte les exigences légales, les normes existantes, les critères techniques et les recommandations. Ceci a contribué à l'élaboration d'exigences spécifiques et à la formulation de recommandations pour les segments de la chaîne d'approvisionnement touristique et les secteurs connexes dont la normalisation internationale en matière d'accessibilité est encore en cours.

Le présent document prend en compte les aspects suivants :

- a) exigences de base et recommandations (applicables à toutes les parties prenantes) relatives à la conception des services, l'information et la communication, la formation et l'environnement bâti ;
- b) des articles et paragraphes distincts pour les différents types de parties prenantes :
 - politiques et stratégies pour le secteur public ;
 - transports ;
 - espaces touristiques urbains et ruraux ;
 - activités de loisirs ;
 - MICE (« meetings, incentives, conventions and exhibitions », soit en français « réunions, congrès, conventions et voyages de gratification ») ;
 - hébergement ;
 - services de restauration ;
 - tour-opérateurs et agences de voyages.

iTech STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/DIS 21902
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/DIS 21902

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

Tourisme et services connexes — Tourisme accessible pour tous — Exigences et recommandations

1 Domaine d'application

Le présent document définit les exigences et fournit des lignes directrices pour un « tourisme accessible pour tous » dans le but d'assurer une égalité dans l'accès à et la jouissance du tourisme par l'éventail le plus large de personnes de tous âges et de toutes capacités.

Le présent document fournit des informations au sujet des aspects clés de l'élaboration des politiques, de la stratégie, de l'infrastructure, des produits et des services et s'adresse à toutes les parties prenantes impliquées dans la chaîne d'approvisionnement touristique, qu'elles appartiennent au secteur public ou privé. Il s'applique à tous les niveaux, qu'il soit local, régional, national ou international.

NOTE Les parties prenantes comprennent, sans que cela s'y limite, les administrations publiques, les services d'hébergement, les restaurants et services de restauration, les transports, les tour-opérateurs et les agences de voyage, le secteur du MICE, les activités de loisirs ainsi que les prestataires de services issus d'autres secteurs économiques liés au tourisme, aux voyages et à la gestion des destinations, y compris leurs prestataires et leurs fournisseurs.

iTeh STANDARD PREVIEW

2 Références normatives (standards.iteh.ai)

Le présent document ne contient aucune référence normative.

[ISO/DIS 21902](#)

3 Termes et définitions

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes :

- ISO Online browsing platform : disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia : disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1

accessibilité

fourniture de conditions qui permettent aux produits, aux systèmes, aux services, aux environnements et aux installations d'être utilisés partout, de façon sûre, confortable et autonome, par les membres d'une population d'utilisateurs présentant l'éventail le plus étendu de besoins, de caractéristiques et de capacités

3.2

chambre accessible

chambre présentant des caractéristiques spécifiques qui permettent d'héberger des personnes handicapées et qui facilitent l'indépendance, le confort et offrent un environnement sûr

3.3

tourisme accessible

forme de tourisme qui implique un processus de collaboration avec les parties prenantes et qui permet aux personnes ayant des exigences en matière d'accès, y compris celles relatives à la mobilité, la vue, l'audition et les dimensions cognitives de l'accès, d'opérer de manière autonome et de façon équitable grâce à la fourniture de produits, de services et d'environnements touristiques conçus de façon universelle

3.4

format alternatif

format qui garantit l'égalité d'accès aux informations d'une façon spécifique pour l'utilisateur

Note 1 à l'article : Les types de formats alternatifs accessibles à un éventail d'utilisateurs différents comprennent : les gros caractères (agrandissement des caractères sur le papier), le texte en relief, le braille, le sous-titrage, la description sonore, le texte audio numérique et électronique.

3.5

handicap

résultats de l'interaction entre les personnes présentant des déficiences fonctionnelles et des obstacles comportementaux et environnementaux qui entravent leur participation pleine et effective à la société sur un pied d'égalité avec les autres personnes

3.6

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

[SOURCE : Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Article 2]

3.7

chien guide et d'assistance

chien dressé individuellement par des professionnels dans le but de travailler ou d'effectuer des tâches qui aident une personne handicapée, afin d'améliorer la mobilité et l'indépendance de la personne

Note 1 à l'article : L'association Assistance Dogs International, Inc. (ADI) reconnaît trois catégories de chiens : les chiens guides, les chiens écouteurs et les chiens d'assistance pour les personnes ayant des handicaps autres que ceux liés à la vue et à l'audition. Il est important de respecter et de tenir compte des lois et des exigences relatives au dressage dans chaque pays en ce qui concerne le type de chien guide et de chien d'assistance autorisé.

Note 2 à l'article : D'autres types d'animaux que les chiens peuvent être intégrés à cette catégorie, mais uniquement si la législation le permet.

3.8

système d'amélioration de l'écoute

aide technique destinée aux personnes utilisant des appareils de correction auditive ou des implants cochléaires, utilisée pour augmenter le volume et la clarté d'une source sonore particulière

Note 1 à l'article : Il existe trois types de base : ondes radio FM, lumière infrarouge (IR) et boucle d'induction magnétique.

3.9 déficience

perte ou anomalie de la structure corporelle ou d'une fonction physiologique (y compris les fonctions mentales)

Note 1 à l'article : Le terme « anomalie » est utilisé ici strictement pour faire référence à une variation significative par rapport aux normes statistiques établies (c'est-à-dire en tant qu'écart par rapport à une moyenne de la population dans des normes habituelles mesurées).

3.10 communication non verbale

transmission de messages à l'aide d'un moyen ou d'une méthode autres que la parole

Note 1 à l'article : Les gestes, les postures, le contact visuel, les expressions du visage, le contact physique, la communication écrite, les vêtements, etc.

3.11 observatoire

les observatoires du tourisme accessible sont des organes de contrôle qui réalisent une analyse systématique, opportune et régulière des performances du secteur du tourisme dans le domaine de l'accessibilité universelle, dans une perspective d'amélioration continue des politiques et des stratégies en matière de tourisme accessible

3.12 organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article : Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

3.13 participation

implication de la personne dans une situation de vie qui satisfait la perspective sociétale de fonctionnement ou de contribution

3.14 restrictions de la participation

problèmes rencontrés par une personne dans le cadre de sa participation à des situations de vie

Note 1 à l'article : L'existence d'une restriction de la participation est déterminée en comparant la participation d'une personne à celle qui est attendue d'une personne ne souffrant pas de handicap dans cette culture ou cette société.

3.15 personnes handicapées

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

[SOURCE : Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Article 2]

Note 1 à l'article : Aux fins du présent document, les handicaps temporaires sont aussi pris en compte.

3.16

aménagement raisonnable ajustement raisonnable

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

Note 1 à l'article : Afin d'éviter toute confusion, ajustement raisonnable sera le terme utilisé dans le présent document.

[SOURCE : Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Article 2]

3.17

exigence

besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

[SOURCE : ISO 9000:2015, 3.6.4 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire (option 2)]

3.18

espace de repos

espace non surveillé conçu pour accueillir les personnes qui ont besoin de se reposer et de se détendre durant une activité touristique

Note 1 à l'article : Ce type d'espace est destiné aux personnes qui ont besoin de prendre des médicaments, à celles qui souffrent de douleurs ou de fatigue chroniques ou aux personnes atteintes d'autisme, du syndrome d'Asperger ou d'épilepsie et qui ont besoin de se détendre et de se calmer pendant un moment. Cet espace n'est pas destiné à la prise en charge de personnes souffrant d'une maladie ou d'autres pathologies qui pourraient nécessiter des soins médicaux.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

3.19

partie prenante

tout individu, tout groupe, tout organisme ou toute autorité impliqué(e) dans la chaîne de valeur du tourisme accessible

Note 1 à l'article : Les parties prenantes peuvent être regroupées dans les grandes catégories suivantes :

— administrations publiques nationales/régionales (y compris les administrations nationales du tourisme, les comités nationaux/régionaux de promotion du tourisme, les organismes de gestion des destinations, les municipalités, les entités publiques en charge des politiques relatives aux infrastructures, au développement et aux cadres législatif/règlementaire, les organismes/professionnels travaillant dans le domaine de la gestion et de la protection du patrimoine culturel) ;

— parties prenantes de l'industrie des voyages et du tourisme (investisseurs dans les destinations et l'industrie du tourisme, entreprises de l'industrie des voyages et du tourisme, notamment les PME de l'ensemble du secteur du tourisme : transport, hébergement, tour-opérateurs et agences de voyage, accueil et restauration, autres prestataires et associations professionnelles du tourisme) ;

— entreprises et organismes issus des secteurs connexes : entreprises chargées de la réalisation de travaux de construction dans les destinations, architectes, développeurs et promoteurs d'outils et de services d'assistance aux personnes ayant des exigences spécifiques en matière d'accès, et entreprises/professionnels opérant dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), entre autres ;

— destinations touristiques ;

— utilisateurs finaux (c'est-à-dire les touristes et la population locale ayant ou non des exigences spécifiques en matière d'accès).

3.20**destination touristique**

espace physique possédant ou non des frontières administratives et/ou analytiques, dans lequel un visiteur peut passer une nuit

Note 1 à l'article : Elle correspond au regroupement/à la co-localisation de produits et de services, ainsi que d'activités et d'expériences le long de la chaîne de valeur touristique, et représente une unité de base de l'analyse du tourisme. Une destination intègre diverses parties prenantes et peut s'organiser en réseau afin de former des destinations plus grandes. Elle est également immatérielle au niveau de son image et de son identité, qui peuvent avoir une influence sur sa compétitivité sur le marché.

[SOURCE : Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies (UNWTO)]

3.21**conception universelle**

conception de produits, d'environnements, de programmes et de services destinés à être utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans adaptation ni conception particulière

Note 1 à l'article : La conception universelle vise à être compatible avec les technologies d'aide (grâce à une conception appropriée des interfaces) pour les groupes particuliers de personnes handicapées qui en ont besoin.

Note 2 à l'article : Les termes tels que conception universelle, conception accessible, conception pour tous, aménagement à accès facile, conception inclusive et conception transgénérationnelle sont souvent utilisés indifféremment, mais dans le même sens.

[SOURCE : Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Art. 2, modifié — La Note 2 a été ajoutée]

[SOURCE : Guide ISO/IEC 71:2014, 2.18 « Guide pour le traitement de l'accessibilité dans les normes »]

ISO/DIS 21902
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b2c679e8-e795-4766-9d73-ee4f35b3d3fa/iso-dis-21902>

3.22**utilisabilité**

degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

[SOURCE : ISO 9241-11:1998, 3.1 « Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 11 : Lignes directrices concernant l'utilisabilité »]

3.23**communication verbale**

sons et mots utilisés par une personne pour communiquer un message à une autre personne