

Recommandations pour aider

les prestataires touristiques à bien accueillir les personnes en situation de handicap lors de crises sanitaires telles que la COVID-19



Isto

Un tourisme pour tous durable et solidaire



Introduction



La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes en situation de handicap stipule que toutes les mesures possibles doivent être prises pour assurer la sécurité et la protection des personnes en situation de handicap, en particulier dans les situations d'urgence sanitaire, comme c'est le cas pour la Covid-19.

Le tourisme est une industrie importante et le contexte économique actuel a obligé les différents pays à établir des protocoles sanitaires afin que la réouverture de ce secteur se fasse dans de bonnes conditions de sécurité pour tous.



De façon globale, des protocoles ont été conçus, mais peu d'entre eux ont pris en compte l'accessibilité et les spécificités des clients en situation de handicap. Le Groupe de travail traitant du tourisme accessible au sein de l'Organisation Internationale du Tourisme Social - ISTO, composé de représentants de différentes organisations à travers le monde, suggère que ces protocoles soient accompagnés des recommandations détaillées ci-dessous. Elles devraient permettre une plus grande inclusion des personnes en situation de handicap dans le secteur du tourisme.



Recommandations générales pour la prise en charge des personnes en situation de handicap



Il est à noter qu'en aucun cas ces recommandations ne peuvent se substituer aux réglementations nationales ou territoriales.

ISTO recommande de consulter les protocoles mis en œuvre dans chaque pays, tant ceux émis par le Ministère de la santé que par le Ministère du tourisme.

Ces recommandations peuvent varier en fonction de l'évolution de la pandémie et ont pour seul but de servir de guide pour promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le secteur du tourisme.



Pour assurer la sécurité sanitaire des personnes en situation de handicap, il convient de tenir compte des recommandations générales suivantes :

01 Former l'ensemble des acteurs du secteur touristique

à l'accueil et à la prise en charge des personnes en situation de handicap, selon les normes réglementaires de chaque pays mais également en appliquant ces recommandations.

02 Appliquer les protocoles de prise pour les personnes en situation de handicap

y compris les mesures à prendre en cas de suspicion de COVID-19 d'une personne en situation de handicap.

03 Avoir une politique de communication claire, simple

et adaptée aux divers publics de personnes en situation de handicap.

04 Informer, via tous les moyens de communication

des conditions d'accessibilité des services touristiques, et intégrer les informations sur les mesures sanitaires établies adaptées.

05 Donner la possibilité de payer en espèces ou par cartes

en évitant des déplacements au sein de l'établissement.

06 Donner aux personnes en situation de handicap

la possibilité de couper les files d'attente (si existantes) et assurer la présence de sièges pour toute personne facilement fatigable.



Lorsque des personnes en situation de handicap se présentent, ne pas oublier de :

- Parler à la personne en situation de handicap et non à l'accompagnant.
- Veiller au maintien des espaces accessibles pouvant être utilisés par les personnes en situation de handicap.

La mise en place de distances de sécurité (par exemple : les espaces entre les tables d'un restaurant) va favoriser le déplacement d'une personne en fauteuil roulant.
- Expliquer clairement les mesures sanitaires à suivre en ce qui concerne leurs aides techniques, tels que les fauteuils roulants, les béquilles, les chiens d'assistance, etc.
- Nettoyer et désinfecter tout type d'équipement ou de matériel de soutien fourni à la personne en situation de handicap avant et après son utilisation, y compris la clé d'accès aux toilettes accessibles.

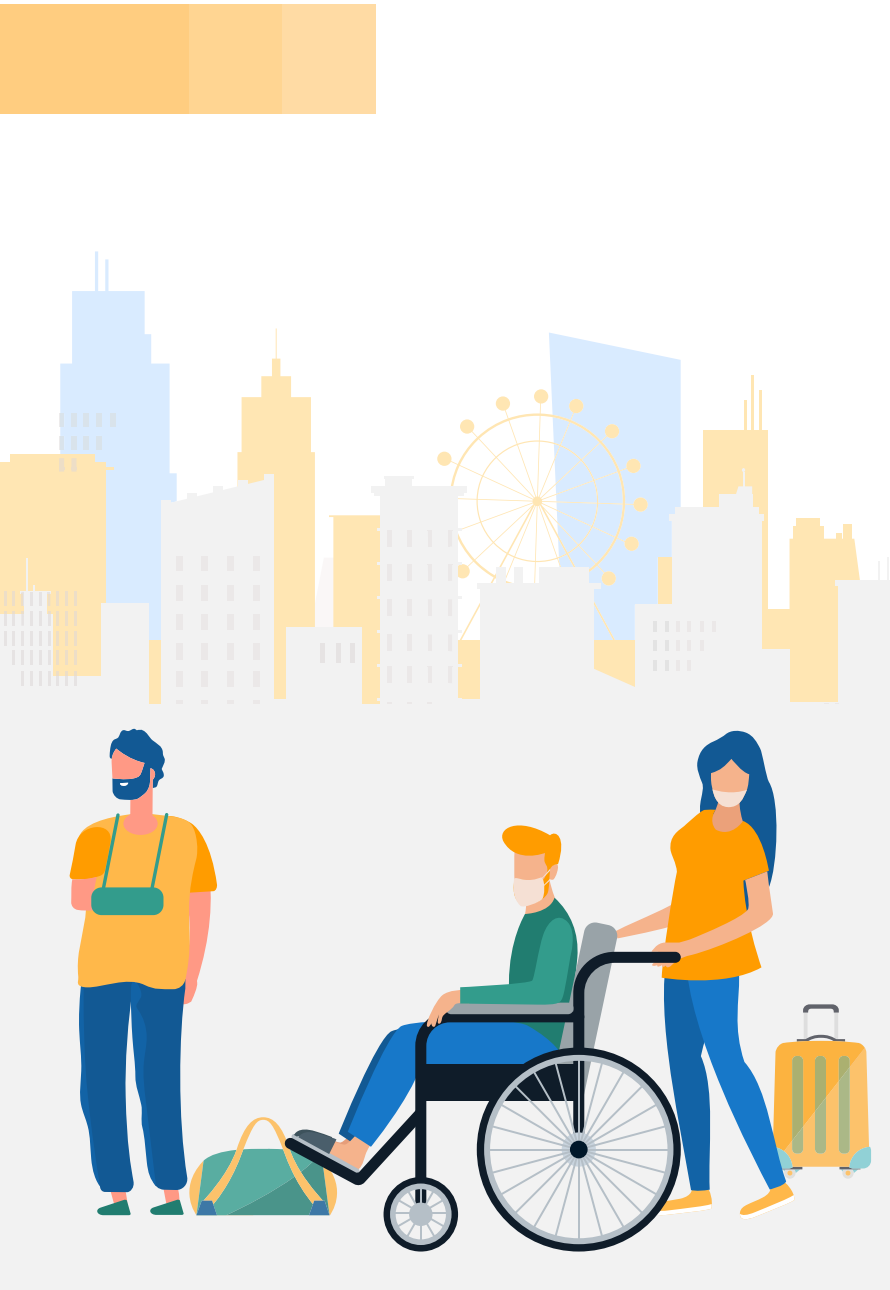


Recommandations spécifiques pour les personnes déficiences motrices



Les protocoles COVID-19 imposent de se désinfecter les mains au gel hydro alcoolique ou à l'eau et au savon à l'entrée des établissements. Il est recommandé que le gel désinfectant soit accessible et

utilisable par tout le monde (utilisateurs de fauteuils roulants, personnes de petite taille, personnes sans mobilité dans leurs membres supérieurs et/ou inférieurs, etc.)



Nettoyage de surface



01

Les personnes déficientes motrices ont généralement besoin de se tenir sur des éléments tels que les barres d'appui, les mains courantes, utiliser une sonnette d'appel etc., c'est pourquoi le nettoyage de ces éléments, ainsi que des serrures, des poignées, des claviers, entre autres, doit être plus fréquent.

Désinfection des mains



03

Si la personne en situation de handicap a besoin d'aide pour surmonter une barrière architecturale, il faut d'abord lui demander comment lui apporter ce soutien, en gardant toutes les mesures de sécurité sanitaire. Il est recommandé de se laver et/ou de se désinfecter les mains avant et après avoir fourni l'assistance.

Si l'établissement comporte un ascenseur nécessaire pour accéder aux étages, il est important de le maintenir en état de fonctionnement.

Nettoyage des fauteuils roulants



02

Les utilisateurs de fauteuils roulants sont en contact avec le sol via leurs pneus, au même titre que les personnes valides via leurs chaussures. Si un tapis de désinfection est présent, il doit être franchissable par un fauteuil roulant.

Certaines personnes en fauteuil roulant se déplacent avec un chien d'accompagnement. Il est recommandé de ne pas toucher le chien.

Désinfection du matériel de support



04

Il est important de rappeler que les personnes de petite taille peuvent également avoir besoin de matériel de soutien tel que des tabourets, des échelles ou des barres, qui doivent être désinfectés avant et après leur utilisation.

Recommandations spécifiques pour les personnes déficientes visuelles

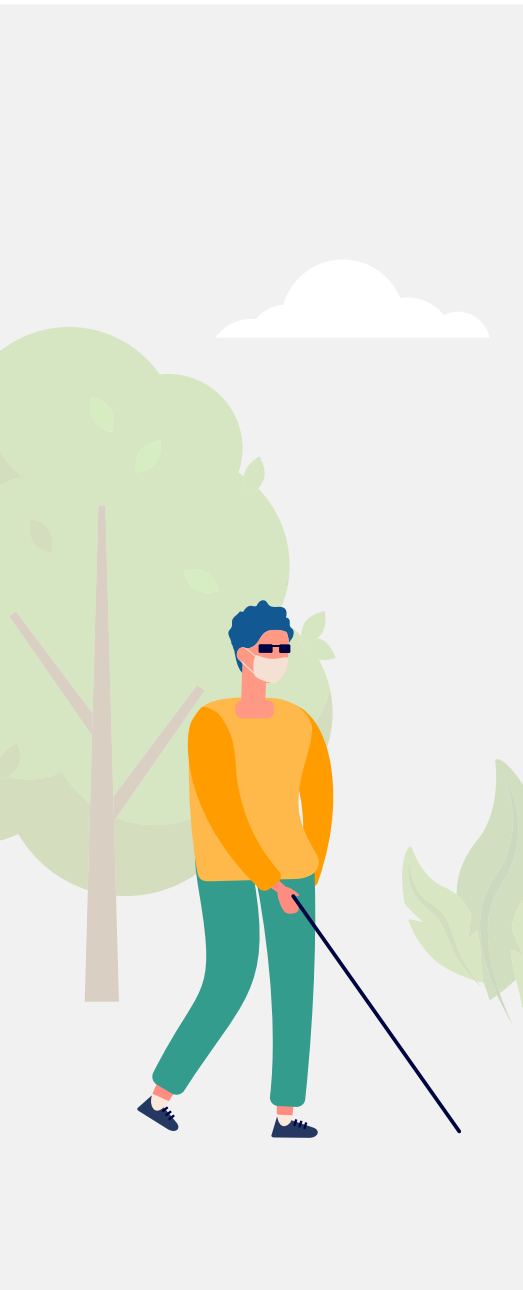


En présence d'une personne aveugle ou malvoyante, ne pas oublier de s'identifier, d'avertir de son arrivée et de son départ, d'éviter tout contact physique et de respecter la distance de sécurité recommandée, de donner des indications claires et concrètes telles que gauche, droite et d'éviter les mots imprécis comme ici ou là. Il est recommandé d'être exhaustif dans la description des espaces et des itinéraires.

Les personnes déficientes visuelles utilisent des aides techniques tels que la canne blanche ou le chien guide. En outre elles utilisent beaucoup leurs mains pour explorer et se guider ; il est donc recommandé de ne pas toucher ni la canne, ni le chien et de désinfecter plus fréquemment et rigoureusement les surfaces des éléments qu'elles utilisent pour s'orienter.

Si une personne déficiente visuelle souhaite être guidée, offrir plutôt l'épaule au lieu du coude (ce dernier étant l'endroit où il est recommandé d'éternuer et tousser. Il est donc conseillé d'éviter cette partie du corps.

Toute information que l'établissement souhaite fournir (par exemple, menus de restaurant, informations sur les musées, etc.) doit être rendue accessible par tout moyen nécessaire (site web, réseaux sociaux, plateforme...). Il est également possible de présenter les consignes sanitaires en grands caractères sur du papier plastifié, qui pourra être nettoyé après utilisation.



Recommandations spécifiques pour les personnes déficiences auditives



Il est recommandé d'utiliser des masques transparents

Il est recommandé au personnel d'utiliser des masques transparents et/ou des visières ou des éléments, tels qu'un panneau, une feuille de papier ou un téléphone portable, afin d'éviter à la personne déficiente auditive de toucher les mêmes objets que le personnel et ainsi garantir le respect des consignes sanitaires.

Il est recommandé d'avoir un interprète en langue des signes

Si un interprète en langue des signes n'est pas disponible, un appel vidéo avec une personne de confiance sera facilité.

Il est recommandé l'utilisation de documents illustrés

Il est recommandé de promouvoir l'utilisation de documents illustrés par des pictogrammes ou des dessins, numériques ou imprimés plastifiés, qui peuvent simplifier le message, en respectant les distances physiques et les mesures de sécurité sanitaire.

Recommandations spécifiques pour les personnes en situation de handicap cognitif



Les personnes souffrant de handicaps cognitifs ont besoin d'informations concrètes, claires et simples, exprimées en phrases courtes. Elles ont besoin de plus de temps pour comprendre. Il convient donc de s'exprimer calmement et sans stress.

Il est recommandé d'utiliser des documents illustrés par des pictogrammes ou des dessins, numériques ou imprimés plastifiés, qui facilitent la compréhension, en respectant les distances physiques et les mesures de sécurité sanitaire. L'utilisation de documents faciles à lire et à comprendre est privilégiée.





Un tourisme pour tous
durable et solidaire

