

Recommandations en Accessibilité Numérique dans le Tourisme



Introduction

La campagne mondiale WeThe15, initiée par le Comité Paralympique International (IPC) et l'International Disability Alliance, rassemble les pays du monde entier pour défendre les droits des 1,2 milliard de personnes en situation de handicap dans le monde, soit 15% de la population mondiale.





35%

de la population mondiale

rencontre des besoins spécifiques.

Organisation Mondiale de la Santé (OMS)

Pour lui permettre d'avoir accès aux loisirs et aux vacances, et donc aux destinations accessibles, il est important de lui fournir des informations fiables et de confort afin qu'elle puisse concrétiser ses projets et ses voyages.

Il est du ressort de l'ISTO de sensibiliser ses membres à la nécessité de bien communiquer, notamment par le biais de sites Web et applications numériques accessibles.

Ce document permet à chacun de prendre conscience des besoins en matière d'accessibilité des voyageurs en situation de handicap. Leur permettre de préparer au mieux leurs activités ou séjours touristiques contribue à leur confort et bien-être.

Disposer d'un site Web accessible vous permet de développer une nouvelle clientèle ou de mieux répondre aux besoins de vos visiteurs.

Un document annexe sur le site ISTO transmet de nombreux liens en différentes langues afin de permettre à chacun de trouver des conseils pratiques.



Réglementation Numérique



Actuellement, 5 millions de personnes en situation de handicap dans l'Union Européenne **n'utilisent pas Internet** en raison d'un déficit d'accessibilité du site Web et de l'absence d'informations utiles.

Tous les utilisateurs devraient être en mesure de percevoir, de faire fonctionner, d'utiliser les sites Web du secteur public, dont le contenu doit également être conçu de manière à pouvoir être interprété par des technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran.

- L'Organisation mondiale de normalisation de l'internet, le **World Wide Web Consortium (W3C)**, a formulé une série de recommandations visant à rendre le contenu du Web plus accessible.
- Pour chacune des organisations, membres d'ISTO, vous trouverez les liens des réglementations existantes de leur pays respectif, y compris des guides de recommandations.

Recommandations

Accès à l'information - Navigation

Pour une navigation logique, les pages accessibles sont celles sur lesquelles on peut naviguer et qui peuvent être manipulées aussi bien avec la souris et/ou le clavier.

Le contraste des couleurs permet une lecture confortable et facile. Chaque image porte un attribut qui décrit correctement l'élément visuel. Les pages sont bien organisées. Les liens hypertextes ont un sens hors contexte. Les vidéos sont sous-titrées ou audiodécrites, etc.



L'accessibilité du Web est la problématique de **l'accès aux contenus et services** Web par les personnes **handicapées** (déficients visuels, sourds, malentendants, etc.) et plus généralement par tous

les utilisateurs quels que soient leurs dispositifs d'accès (mobile, tablette, etc.) ou leurs conditions d'environnement (niveau sonore, éclairage, etc.).





Les pratiques d’accessibilité cherchent à réduire ou à supprimer les obstacles qui empêchent les utilisateurs d’accéder à des contenus ou d’interagir avec des services. Par exemple, en ajoutant un **texte de remplacement** aux images, qui permet aux déficients visuels d’accéder à l’information même sans voir l’image.

L’accessibilité est définie par des normes **techniques** établies par la **Web Accessibility Initiative (WAI)** du **World Wide Web Consortium (W3C)**. Elle nécessite un traitement tout au long du cycle de vie d’un site web, par l’ensemble de ses acteurs, via des méthodes d’applications, des référentiels métiers et une démarche de suivi.

● Contrastes de couleur

Le rapport de contraste de couleur doit être généralement de 70% entre le support et le lettrage.

Par ailleurs, il est intéressant de veiller à permettre sur le site web les notions suivantes.

→ Niveau de gris

→ Haut contraste

→ Contraste négatif

→ Arrière-plan clair



● Polices de caractère

Les polices de caractères doivent être de type « bâton » (sans sérif). L'italique et le soulignement sont à proscrire.

Polices recommandées (ordre alpha et liste non exhaustive) :

- | | | |
|-----------|-------------|-----------|
| → Arial | → Helvetica | → Tahoma |
| → Calibri | → Marianne | → Verdana |

● Les tailles de caractères

Le site Web doit permettre :

- D'augmenter le texte
- De diminuer le texte

Privilégier l'opportunité d'agrandissement sur les sites Web

- Taille idéale : 14
- Interligne idéal : 1.5





● Ressources audiovisuelles

Si des ressources audiovisuelles, telles que des vidéos ou des fichiers audios, sont utilisées sur le site Web, des alternatives doivent être fournies aux personnes qui ne peuvent pas les percevoir dans leur forme originale.

Exemples : du sous-titrage, une transcription textuelle du contenu, de l'audiodescription et/ou une traduction en langue des signes si nécessaire.

Si le site Web propose une navigation en différentes langues, il est nécessaire d'avoir des alternatives de sous-titrage, ou autres possibilités comme indiqué ci-dessus.

Si l'audio d'un entretien est disponible sur le site en format mp3 ou autre format audio, il doit être fourni en format texte (transcription), ainsi qu'en langue des signes.

La lecture ne doit pas être automatisée et doit prévoir un moyen de contrôle pour la lecture des ressources audiovisuelles.



● Utilisation d'images et/ou de photos

Décrire les images utilisées et leur contexte, de sorte que, si l'on ne peut pas les voir, l'information soit compréhensible.

Pour toutes les images, fournir un texte alternatif qui décrit clairement et concrètement le contenu de l'image. Cela permet d'éviter le texte sur l'image.



● Audiodescription et la langue des signes

Pour toutes les vidéos, l'audiodescription est nécessaire:

- Explication de produits
- Informations générales
- Newsletter
- Sécurité

Et notamment pour : pièces de théâtre, films et téléfilms et expositions.

Toute information orale doit être traduite en langue des signes.



Il est indispensable d'actualiser l'audiodescription et la traduction en langue des signes dès que les vidéos sont modifiées.

● Document «facile à lire» ou similaire

Les documents présentés sur le site sont recommandés en « facile à lire et à comprendre » car ils facilitent la compréhension de l'information pour toutes les personnes : les personnes en difficulté intellectuelle, les personnes malentendantes ou sourdes, les enfants, les personnes ayant un faible niveau culturel et surtout celles qui ont des difficultés

de lecture temporaires ou permanentes pour diverses raisons ainsi que les visiteurs étrangers connaissant mal la langue locale.

Des règles précises sont à suivre pour l'élaboration de ce type de document (voir annexes sur le site ISTO).



Recommandations diverses



→ Si vous utilisez des documents PDF, publiez-les en PDF accessible (utilisation d'un utilitaire spécifique). Si vous utilisez des outils d'intégration, ajoutez une version PDF ou Word accessible.

→ Définition : l'accessibilité PDF consiste à restituer un contenu visuel par la voix avec un lecteur d'écran ou par le toucher avec une plage braille.

→ Tout formulaire utilisé doit être accessible en donnant un moyen accessible de le sauvegarder ou en proposant une version Word comme alternative. Ne pas oublier la mise à jour des informations.

Les informations indispensables

● Pour tout établissement

La mise en avant sur le site de toute forme de labellisation ou de certification doit être mentionnée et donne ainsi une garantie.

Si votre établissement détient une labellisation ou une certification spécifique en accessibilité, et si votre personnel a été sensibilisé ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap, mentionnez-le clairement sur votre site Web. Ce sont de belles preuves de votre engagement et de votre professionnalisme en la matière qui permettent de rassurer votre clientèle.



● En ligne

Tout type de client devrait être en mesure de réserver (et payer) directement une chambre ou un logement adapté, sans avoir besoin de téléphoner et d'expliquer sa situation.

Il est important aussi d'offrir la possibilité d'une adresse mail et un numéro de téléphone dédiés.





Autres informations utiles

● Exemples d'informations à donner :

- Places de parking
- Dépose minute
- Plan d'accès
- Tarifs

En cas d'éloignement entre les places de parking et le site, précisez le cheminement (parcours, distance, difficultés éventuelles...).



Toilettes

Les informations suivantes ajoutent également une valeur à la chaîne touristique selon son activité ou relais sur un site portail :



Les toilettes publiques accessibles les plus proches



Poste



Distributeurs de billets



Services médicaux

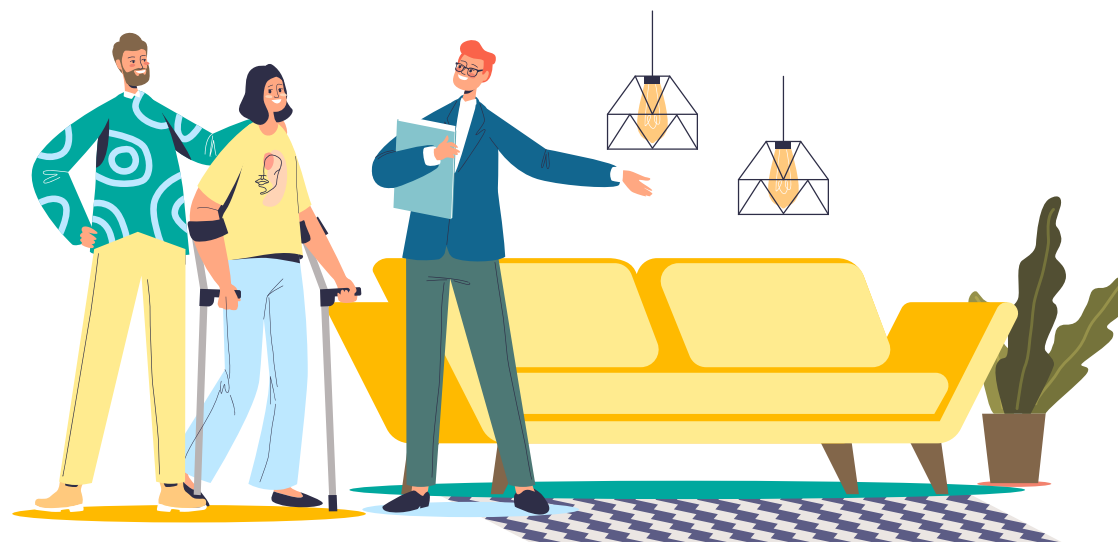
Ces informations constituent aussi une aide pour les visiteurs étrangers. Elles doivent être actualisées régulièrement.

Hébergements

● Chambres ou logements adaptés

Les informations suivantes sont indispensables:

- Leur nombre
- Pour quel type de handicap
- Possibilité de location de matériel adapté (contacts utiles)
- Indications des adaptations existantes (description et/ou photos) (exemples de type de lit – sanitaires ...)
- Toute mention utile relative à des difficultés





● Accessibilité des prestations

Toutes les prestations proposées par un établissement doivent être mentionnées avec leur niveau d'accessibilité :

- Salle de petit déjeuner avec/ou sans formule buffet
- Piscine
- Salles de bien-être
- Salles de séminaires, conférences...

Restauration

Mise en ligne

Indications des opportunités avec photos et tarifs

- Menus
- Plats
- Spécialités
- Boissons



Organisateurs de séjours

● Au moment de la réservation

Le prestataire doit être en mesure de fournir des informations sur toutes les facilités d'accessibilité dans l'établissement :



Pensez à informer et à former vos collaborateurs pour qu'ils comprennent les besoins des personnes en situation de handicap et qu'ils puissent répondre à leur demandes.



Il est important d'apporter des réponses fiables, avec des descriptions précises, en indiquant les difficultés qui pourraient exister.



● Les activités spécifiques

Pensez à fournir:

- Des informations détaillées sur les activités spécifiques même s'il s'agit d'activités régulières pour permettre l'intégration (inclusives).
- Des précisions sur les adaptations, matériels, conditions.



Offices de tourisme,

musées et lieux de visite

N'oubliez pas de mentionner les informations suivantes indispensables qui permettent aux touristes d'organiser leur visite et d'être rassurés mais également les outils d'aide à la visite.

- Fauteuil – siège-canne
- Loupe
- Boucle magnétique d'accueil ou de salle
- Documents en braille, en gros caractères
- Document facile à lire et à comprendre
- Audioguide Avec boucle magnétique intégrée, langue des signes





Transports Publics

Transports spécifiques adaptés

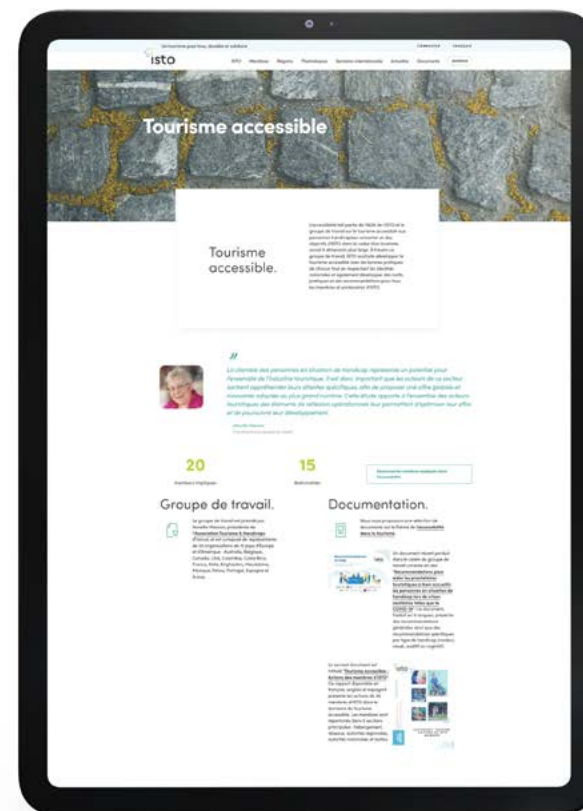
● Modalités de réservation

Obligation d'une information exhaustive et fiable, précisant les conditions et éléments du service spécifique ainsi que la formation du personnel, quel que soit le type de transport : aérien, ferroviaire, urbains (bus, tram, métro), ou transports privés (taxi).

Outils et liens utiles

Vous trouverez en annexe sur le site ISTO de nombreux liens utiles par thématique et pays afin de vous aider dans votre démarche d'accessibilité de l'information.

Nous espérons que ces conseils et recommandations vous permettront de nous aider à faire évoluer l'accessibilité touristique avec des moyens d'informations utiles et fiables pour les touristes à besoins spécifiques. Nous vous en remercions!





Contenu : Groupe de travail sur le tourisme accessible de ISTO

Conception: PREDIF

Année de publication: 2022

