

## Programme d'action de Saint-Marin pour promouvoir le tourisme accessible à l'horizon 2030

Le Gouvernement de la République de Saint-Marin, le Ministère du tourisme de la République italienne et d'autres États membres de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), les représentants de destinations, du secteur privé, d'établissements d'enseignement, d'organismes intergouvernementaux, des spécialistes de l'accessibilité et des organisations de premier plan de la société civile représentant les personnes handicapées se sont réunis à l'occasion de la **Conférence internationale de l'OMT sur le tourisme accessible : promouvoir l'accessibilité pour les destinations, les entreprises et les populations** les 16 et 17 novembre 2023.

Les signataires se sont mis d'accord pour prendre les engagements suivants au titre du « **Programme d'action 2030 de Saint-Marin pour un tourisme accessible** » destiné à être un catalyseur de changement pour aller plus loin dans la prise en compte du handicap et le tourisme pour tous, dans le droit fil des objectifs du Programme de développement durable à l'horizon 2030 énoncé par les Nations Unies.

### I. Toutes les parties prenantes

- **Faire connaître** les bienfaits économiques et sociaux du tourisme accessible. Celui-ci offre des chances égales pour tous et génère de l'activité commerciale pour les destinations.
- **Appliquer** les principes de la conception universelle et les normes internationales. Les personnes qui voyagent à l'étranger ont besoin de connaître les caractéristiques des services réservés, en n'importe quel endroit du monde.
- Mesures d'accessibilité : en faire une **priorité**, même avec peu de ressources. Former son personnel, à commencer par les cadres et les décideurs.
- Fournir des **incitations** à l'appui de l'entrepreneuriat et d'un écosystème d'entreprises offrant des services accessibles. Les destinations inclusives sont plus résilientes et il n'y a pas de durabilité sans accessibilité.
- **Promouvoir** l'inclusion des personnes handicapées dans le monde du travail. Les autorités des destinations et les entreprises qui font le choix de l'accessibilité sont aussi mieux à même de diversifier leurs effectifs.

### II. Secteur public

- **Aborder** l'accessibilité entendue comme une chance à saisir, pas comme un défi.
- **Étudier** le comportement des visiteurs, leurs habitudes de dépenses et les réactions vis-à-vis des améliorations de l'accès. Les données qualitatives et quantitatives permettent de faire voir ce dont les gens ont besoin et le travail à faire.
- **Adopter** des textes de loi, des politiques et des normes qui améliorent le confort, la sécurité et la qualité de vie des personnes. Le tourisme accessible est une bonne chose pour les visiteurs comme pour les populations locales.
- **Mettre en œuvre** des stratégies pour obtenir de nouvelles sources de recettes et s'assurer la loyauté des clients. Une plus grande accessibilité procure un avantage concurrentiel aux pays et aux destinations.
- **Veiller** à ce qu'il y ait des critères d'accessibilité pour les entreprises touristiques dans le cadre de la passation de marchés publics ou de l'attribution de financements publics.

- **Promouvoir** les bonnes pratiques grâce à des réseaux de parties prenantes du tourisme et à un suivi des progrès sur la base d'indicateurs clés de performance. Communiquer à l'OMT des exemples concrets de réussite pour faire passer le mot.

### III. Secteur privé

- **Moderniser** les produits accessibles et aligner les principaux acteurs sur les stratégies et les plateformes commerciales et de marketing. De nombreuses offres accessibles ne parviennent pas jusqu'aux clients visés.
- **Diversifier** les offres accessibles et **permettre** à tout un chacun d'avoir le plaisir de voyager. Les innovations dans les services d'hébergement, de loisir et le tourisme de congrès sont utiles pour atteindre de nouveaux marchés et rehausser la qualité du service.
- **Innover** dans les transports, les technologies de l'information et de la communication et le numérique. C'est essentiel pour que les clients potentiels puissent réserver des expériences accessibles et en profiter.
- **Investir** dans les améliorations de l'accessibilité, étape par étape. Suivre les progrès au niveau des résultats de l'exploitation, de l'image de marque et des commentaires des clients.

### IV. Organismes et partenaires stratégiques

#### Gouvernement de Saint-Marin

- **Positionner** Saint-Marin comme un centre important pour accueillir les événements accessibles à partir de 2023 et faire connaître les solutions en matière d'accessibilité. Par des contacts avec les autres destinations et des investissements dans l'accessibilité, cet engagement peut mobiliser les acteurs aussi bien publics que privés.
- **Poursuivre** l'amélioration de l'accessibilité du patrimoine culturel tout en faisant en sorte d'assurer un meilleur accès tout le long de la chaîne de valeur du tourisme. Les interventions isolées n'améliorent pas l'expérience touristique dans sa globalité.
- **Co-crée**r avec les régions italiennes adjacentes de nouvelles expériences de tourisme accessible en proposant des itinéraires thématiques. Les itinéraires contribuent à la prospérité des populations réceptrices des zones rurales et urbaines.

#### OMT

- **Promouvoir** le Programme d'action de Saint-Marin entendu comme une feuille de route pour le tourisme accessible
- **Faire paraître** en 2024 un Recueil des meilleures pratiques en matière de tourisme accessible exposées à la Conférence, en collaboration avec Saint-Marin, AccessibleEU et ENAT.
- **Travailler** en étroite relation avec les administrations nationales du tourisme et conduire une enquête sur leur législation et leurs politiques. Elles ont besoin d'aide pour élaborer et mettre en œuvre des politiques, des stratégies et des méthodologies de mesure qui assurent une prise en compte systématique de l'accessibilité.
- **Publier** des études, des lignes directrices et des exemples de réussite. Faire porter l'effort sur l'accessibilité du tourisme culturel et de nature, les solutions numériques et les initiatives menées par les administrations et les entreprises touristiques.
- **Remettre en route** en 2024-2025 la distinction internationale de « Destination de tourisme accessible ». Mettre en valeur les projets les plus remarquables menés à

bien par des destinations arrivées à maturité et émergentes, en milieu urbain ou en milieu rural.

- **Sensibiliser** le secteur aux bienfaits de la diversité sur le lieu de travail, en l'ouvrant aux personnes handicapées.

### **Centre européen de ressources en matière d'accessibilité - AccessibleEU et Réseau européen pour un tourisme accessible (ENAT)**

- **Rassembler** et promouvoir les études et les bonnes pratiques en ciblant les professionnels du tourisme. Notre secteur a besoin d'instruments spécifiques pour implanter correctement les améliorations de l'accès.
- **Assurer l'accessibilité** des nouveaux instruments numériques dès le stade de la conception. Les nouvelles expériences immersives sont très prometteuses dans l'optique de permettre de profiter du tourisme, des loisirs, de la culture et de la nature, mais elles doivent être accessibles.
- **Insister** sur la conception universelle et pas seulement auprès des prestataires de services touristiques. Dialoguer avec les industries de production importantes pour la chaîne de valeur du tourisme est fondamental si l'on veut proposer des expériences de voyage offrant de bonnes conditions en termes d'accès.
- **Collaborer** avec les établissements d'enseignement pour parler d'accessibilité. Ce doit être une composante transversale du cursus de formation de tout professionnel dans l'ensemble de la chaîne de valeur du tourisme.

Conférence avec l'appui de :



Document rédigé en collaboration avec :

