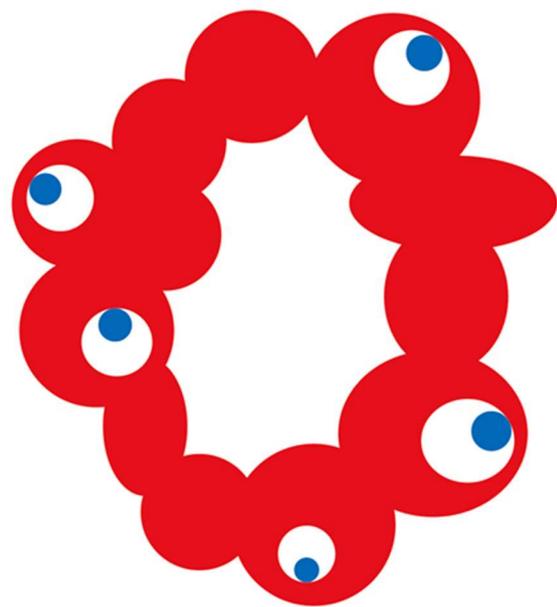


Lignes directrices relatives aux Services universels

Expositions,
événements/mise en scène,
Ventes d'aliments, de boissons



OSAKA, KANSAI, JAPON

EXPO
2025

Sommaire

1. INTRODUCTION	2
2. A PROPOS DES LIGNES DIRECTRICES.....	3
2-1. OBJET DES LIGNES DIRECTRICES	3
2-2. CONCEPT DE BASE DU DESIGN UNIVERSEL DE L'EXPO	3
2-3. LES INSTALLATIONS DES SERVICES AU SITE DE L'EXPO	4
2-4. STRUCTURE DES LIGNES DIRECTRICES	4
2-5. CONCEPT DES LIGNES DIRECTRICES	5
2-6. LA CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÈGLEMENTS	7
2-7. CONCEPT DE NORMES.....	8
3. SERVICES GÉNÉRAUX AUX VISITEURS.....	9
3-1. SERVICES D'INFORMATION ET DIVERS ACHATS (RÉSERVATIONS).....	9
3-2. ENTRÉE ET SORTIE(ADMISSION), GUIDE ET ORIENTATION	10
3-3. SIGNES	11
3-4. SERVICES OPÉRATIONNELS	12
3-5. FORMATION DU PERSONNEL	15
3-6. INTERVENTION D'URGENCE	15
4. EXPOSITIONS.....	16
4-1. CONTENU DE L'EXPOSITION	17
4-2. MÉTHODE D'EXPOSITION.....	18
4-3. LIGNE D'ÉCOULEMENT.....	19
5. ÉVÉNEMENT ET MISE EN SCÈNE	20
5-1. AVIS	20
5-2. SIÈGES	21
6. VENTES D'ALIMENTS, DE BOISSONS ET DE PRODUITS	22
6-1. OPÉRATIONS ET SERVICES DES MAGASINS.....	22
6-2. COMMANDE ET ACHAT, PAIEMENT	24
6-3. LIGNE D'ÉCOULEMENT.....	24
7. CITATIONS, RÉFÉRENCES, ETC.	25

1.Introduction

Basées sur le thème “Concevoir la société du futur, Imaginer notre vie de demain” et le concept de design du site de l’Expo "Bien que diversifié, un", Expo 2025 Osaka, Kansai, Japon (ci-après dénommée "l'Expo") vise à réaliser un design universel qui est facile à utiliser pour les visiteurs du monde entier, indépendamment du pays/de la région, de la culture, de la race, de la SOGIESC (* 1), de la génération ou du handicap.

C'est pour cette raison que l'Organisateur, Association japonaise pour l'Exposition Universelle de 2025, a élaboré les Lignes directrices du service universel (ci-après dénommées “les Lignes directrices SU”) dans le but de présenter des indicateurs communs pour les services de gestion de site d'exposition aux pays et aux entreprises des participants et de fournir une gestion agréable des expositions pour les visiteurs.

En formulant les Lignes directrices SU, fondées sur les Les Lignes Directrices de la conception universelle concernant l'aménagement des installations publiées précédemment (ci-après dénommées “les Lignes directrices CU”), et afin de rendre le site de l’Expo plus accessible aux visiteurs, les trois principes de base du Guide d'accessibilité du Comité paralympique international sont "l'équité", la "dignité" et la "fonctionnalité", et le contenu reflète les perspectives des parties concernées, avec la participation des personnes ayant des handicaps physiques (malentendants, malvoyant, déficience physique, etc.), des déficiences intellectuelles, des déficiences mentales, des déficiences développementales et des LGBTQ. Les Lignes directrices SU ont pour objectif de rendre l'Expo plus agréable pour tous, des personnes âgées aux enfants, indépendamment du handicap ou du SOGIESC, et nous fournirons l'assistance nécessaire et réaliserons la prestation de services visant à créer une société solidaire et symbiotique par la communication mutuelle.

Afin de réaliser la conception universelle à l'Expo, l'Organisateur, les pavillons, les installations d'affaires et tous les autres membres du personnel participant aux opérations de l'Expo effectueront des services généraux aux visiteurs, des expositions, des événements et des mises en scène, ainsi que des ventes d'aliments, de boissons et de produits conformément aux Lignes directrices SU. En outre, nous espérons que l'Expo sera l'occasion pour les générations futures de développer et de renouveler le service universel à l'Expo, et pour tous les secteurs d'exploiter des services dont chacun pourra profiter dans le cadre d'une société inclusive.

*1 : SOGIESC est un acronyme pour les quatre composantes de sexe.

Orientation sexuelle, identité de genre, expression sexuelle et caractéristiques sexuelles

- Orientation sexuelle : SO (orientation sexuelle) L'orientation du genre vers lequel les sentiments amoureux et les intérêts sexuels sont dirigés.
- Identité de genre : GI (identité de genre) La perception de genre dont une personne est.
- Expression de genre : E (expression de genre) La façon dont une personne exprime son genre, par exemple à travers les vêtements, la langue et le comportement.
- Caractéristiques sexuelles : SC (caractéristiques sexuelles) Caractéristiques physiques qui indiquent des distinctions biologiques.

Référence : Thème de l'Expo 2025 Osaka, Kansai, Japon

Le thème de l’Expo, “ Concevoir la société du futur, Imaginer notre vie de demain”, est de permettre à chaque personne de réfléchir à la façon dont il ou elle veut vivre et réaliser son potentiel au maximum, ainsi que d'encourager la communauté internationale à co-crée une société durable qui soutient ce mode de vie.

En outre, le concept de design du site de l’Expo, "Bien que diversifié, un" vise à créer un endroit où les visiteurs peuvent apprécier la riche diversité et l'expérience des connexions qui transcendent la division, et sentir un sentiment

qu'une myriade de choses différentes partagent un monde, dans un endroit où les différentes cultures et modes de vie du monde entier se rassemblent dans un seul endroit.

2. A propos des lignes directrices

2-1. Objet des lignes directrices

Les Lignes directrices sont conçues pour faire de l'Expo un endroit sûr et sécurisé pour tous les visiteurs, indépendamment du pays/de la région, de la culture, de la race, de la SOGIESC, de la génération ou du handicap, pour profiter de la visualisation et de la participation à diverses expositions et événements.

2-2. Concept de base du design universel de l'Expo

1) Vers une société accessible et inclusive qui ne laisse personne de côté

Visant le thème "Concevoir la société du futur, Imaginer notre vie de demain", l'Expo encouragera le développement et le fonctionnement d'une "exposition accessible et inclusive" basée sur le design universel. À cette fin, les principes fondamentaux de l'Expo sont "une société inclusive dans laquelle personne ne soit laissée de côté" (*2), et le concept d'accessibilité et d'inclusion, sur lesquels tous les individus, indépendamment du pays/de la région, de la culture, de la race, de la SOGIESC, de la génération ou du handicap, qui sont divers, chérissent et soutiennent les droits de l'homme et la dignité de l'autre, chacun peut créer une vie dynamique, et tous les individus, y compris ceux qui sont handicapés ou non, sont inclus sans discrimination.

2) Viser à fournir des services universels de meilleure qualité à l'occasion de l'Expo Accessible et Inclusive

L'Expo rassemble de nombreuses personnes et marchandises du monde entier et rassemble la sagesse du monde entier pour répondre aux différents défis mondiaux. Afin de réaliser "l'Expo accessible et inclusive" visant à réaliser une "société dans laquelle personne ne soit laissée de côté", l'un des objectifs des ODD, ces lignes directrices amélioreront et développeront davantage le contenu de l'Expo en se référant au Plan d'action 2020 pour le design universel (2017) et au Guide d'accessibilité de CPI, qui ont été élaborés jusqu'à présent (*3).

3) Principes fondamentaux de l'accessibilité et de l'inclusion qui sous-tendent les Lignes directrices

Les trois principes de base qui sous-tendent les lignes directrices sont "l'équité", "la dignité" et "la fonctionnalité", que le Guide de l'IPC énumère comme ses principes de base.

"Équité"

Veiller à ce que toutes les personnes aient accès au même niveau de service, peu importe leur état physique ou fonctionnel.

Grâce à l'élaboration de plans appropriés de conception et de gestion du site de l'Expo, de personnel formé et de bénévoles, les visiteurs partageront tous le même niveau d'expérience, avec un niveau égal de protection de la vie privée et de sécurité.

"Dignité"

Mener l'Expo d'une manière qui respecte tous ceux qui utilisent ses installations et ses services et ne porte pas atteinte à leur dignité personnelle.

En planifiant la conception du site et le fonctionnement de l'Expo, préparez les visiteurs à choisir leur propre rythme et une variété de méthodes qui leur conviennent.

"Fonctionnalité"

Veiller à ce que les installations et les services sur place de l'Expo répondent aux besoins de tous les intervenants, y compris les personnes handicapées.

4) Refléter les opinions et les propositions avec la participation des personnes handicapées : Encouragement positif du Groupe d'étude sur le service universel

Il est bien connu que l'esprit fondamental de la Convention relative aux droits des personnes handicapées est "Ne décidez pas de nous sans nous (Rien sur nous, Sans nous !)". Il est efficace pour les personnes handicapées et d'autres parties qui sont contraintes par des barrières sociales d'examiner comment les services devraient être fournis dans diverses situations, en tenant compte des opinions et des propositions des parties handicapées, en organisant des réunions d'examen du service universel auxquelles participent diverses parties handicapées. Il est vivement recommandé que le processus d'élaboration de "l'Expo accessible et inclusive" soit considéré comme accessible et inclusif en soi, reflétant et incorporant les opinions et suggestions des parties dans diverses circonstances.

*2 : Il est basé sur les points suivants.

- Sur la base de la philosophie de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, le gouvernement veillera à ce que les personnes handicapées et non handicapées jouissent des droits de l'homme fondamentaux et soient capables de mener une vie sociale, et de réaliser une société inclusive.
- Il est essentiel que chacun veille à ne pas exercer de discrimination à l'encontre des personnes handicapées et à ne pas manquer de leur accorder une attention raisonnable.
- Nous encouragerons les initiatives fondées sur le modèle social du handicap, selon lequel le handicap résulte de l'interaction entre les dysfonctionnements mentaux et physiques d'un individu et les barrières sociales, et qu'il incombe à la société de supprimer ces barrières.

*3 : Normes pertinentes

- "L'accès est un droit humain fondamental" : Guide de la CIB (2013)
- Vers une société inclusive : Convention relative aux droits des personnes handicapées (adoptée en 2006 et ratifiée par le gouvernement japonais en 2014)
- Réaliser une société qui ne laisse personne de côté : Objectifs de développement durable (ODD) (adoptés lors du sommet des Nations unies en septembre 2015)

2-3. Les installations des services au site de L'Expo

Installations près de la porte Est (langue des signes et communication écrite)

- Centre d'information du site de l'Expo (bureaux d'information, zones de repos, etc.)
- Centre des objets trouvés (gestion des objets trouvés, etc.)
- Centre de soins (location de fauteuils roulants, fourniture de cartes sans barrières, etc.)
- Centre pour enfants perdus et bébés (garde temporaire des enfants perdus, prêt de poussettes, etc.)

Installations près de la porte Ouest (langue des signes et communication écrite)

- Centre d'information sur le site de l'Expo (bureaux d'information, zones de repos, etc.)
- Centre des objets trouvés (gestion des objets trouvés, etc.)
- Centre de soins (location de fauteuils roulants, fourniture de cartes sans barrières, etc.)
- Centre pour enfants perdus et bébés (garde temporaire des enfants perdus, prêt de poussettes, etc.)

2-4. Structure des lignes directrices

Les lignes directrices sont organisées en sept chapitres :

- 1. Introduction

La politique de mise en œuvre du service universel dans l'Expo est présentée.

- 2. A propos de ces lignes directrices

L'objectif des lignes directrices, le concept des normes et les lois à respecter sont indiqués.

- 3. Services généraux aux visiteurs

Fournir les lignes directrices pour les services généraux.

- 4. Exposition

Fournir les lignes directrices pour les services liés à l'exposition.

- 5. Événements et mise en scène

Fournir les lignes directrices relatives aux services liés aux événements et à la mise en scène.

- 6. Vente d'aliments et de boissons

Fournir les lignes directrices pour les services de vente d'aliments, de boissons et de produits.

- 7. Citations, références, etc.

Les références et les références liées au contenu des lignes directrices sont présentées.

2-5. Concept des lignes directrices

1) Portée des lignes directrices

Les lignes directrices stipulent que les installations (pavillons, etc.) gérées par les Participants Officiels, les entreprises, etc., les services généraux aux visiteurs dans les installations commerciales et les opérations événementielles, les expositions, les événements et les spectacles, la vente de nourriture, de boissons et de produits, ainsi que le personnel et les bénévoles engagés dans ces activités, doivent se conformer aux lignes directrices. (Pour les arrière-cours, telles que les zones de repos du personnel, il convient de se référer aux lignes directrices).

Tous les visiteurs, en particulier les personnes handicapées, les personnes âgées, les étrangers, les femmes enceintes et les mères allaitantes, les personnes accompagnées de nourrissons, les enfants, les personnes LGBTQ et les personnes vulnérables dans le domaine des technologies de l'information, doivent être pris en compte dans les lignes directrices. (y compris le personnel et les bénévoles engagés)

Catégorie couverte par les lignes directrices

Terme	Définition
Organisateur	Association japonaise pour l'Exposition Universelle de 2025, désignée par le ministre de l'Économie, du Commerce et de l'Industrie le 31 mai 2019 pour exécuter la préparation et le fonctionnement de l'Expo, conformément à la « Loi sur les mesures spéciales nécessaires pour la préparation et à la tenue de l'Exposition

	universelle en 2025 », et reconnue d'utilité publique le 21 octobre 2019
Participants Officiels	Les gouvernements étrangers et les organisations internationales qui ont accepté l'invitation officielle du Gouvernement du Japon à participer à l'Expo
Parties intéressées	Entreprises participant à l'Expo, y compris les entreprises participantes, les participants à l'événement et les vendeurs d'affaires, à l'exclusion des participants officiels

2) Les besoins des visiteurs qui nécessitent une attention particulière

Afin de réaliser l'Expo qui tienne compte du service universel, il est important de bien comprendre les caractéristiques des visiteurs et de comprendre leurs divers besoins avant de mener des opérations. Voici quelques exemples principaux.

Personnes ayant des difficultés à se déplacer

Les personnes qui ne peuvent pas marcher sans cannes ou aides à la marche, les personnes qui ont des difficultés à marcher sur de longues distances, les personnes souffrant de handicaps internes, de handicaps intellectuels, de handicaps mentaux, de troubles du développement, les femmes enceintes et les personnes accompagnées d'enfants en bas âge doivent réduire autant que possible la distance qu'elles parcourent, prévoir des installations de repos pour éviter de rester debout pendant de longues périodes et prévoir un endroit (salle de repos/refroidissement) où elles peuvent se détendre dans un espace séparé.

Pour les personnes accompagnées d'un chien d'assistance, il convient également de prendre en compte les chiens d'assistance.

Personnes avec peu d'informations visuelles

Les personnes souffrant de déficiences visuelles (aveugles totaux, malvoyants, daltoniens, etc.) ont des besoins différents en fonction de leur mode de vision. Le guide à l'intérieur et à l'extérieur nécessite des indications en braille ou audio, des diagrammes tactiles, des contrastes clairs et un affichage avec un agrandissement approprié.

Les informations imprimées doivent être fournies en braille, en translittération, en agrandissement et en contraste clair, ainsi que sous une forme accessible avec ces données.

En outre, pour les personnes accompagnées d'un chien-guide, il convient de prendre en considération les chiens-guides.

Personnes ayant un accès limité aux informations audio

Les locuteurs de la langue des signes ont besoin de la langue des signes (ou d'interprètes en langue des signes).

Les personnes sourdes (sourdes, surdité de mi-carrière, surdité, etc.) ont des besoins différents en fonction de la manière dont elles entendent. Elles ont besoin de tableaux d'aide à la communication, tels que la communication écrite, les services de conversion de caractères et les symboles graphiques pour l'aide à la communication. Des sous-titres sont également nécessaires pour profiter de l'exposition, de la scène et du théâtre.

Étant donné que de nombreuses personnes malentendantes peuvent profiter du spectacle grâce au son si elles sont équipées de dispositifs d'aide à l'audition (systèmes de boucle auditive, etc.), elles sont tenues de prendre des mesures.

Les personnes accompagnées d'un chien entendant doivent également être prises en considération.

Les gens qui ont besoin de soins pour communiquer et comprendre

Pour les personnes souffrant d'un handicap intellectuel, mental ou de développement, il est nécessaire de répondre sur un ton simple et lent, avec des phrases rédigées en mots concis, des illustrations et des pictogrammes faciles à comprendre, ce qui peut prendre du temps à comprendre, et il faut donc également prendre le temps de répondre.

En outre, pour les personnes qui, en raison de diverses circonstances (maladie ou accident) ou caractéristiques, sont incapables de bien exprimer ce qu'elles veulent dire, ont des difficultés à se souvenir de choses nouvelles, à comprendre leur environnement ou ont une vague notion du temps ou de l'espace, il est nécessaire de répondre d'une voix simple, adaptée et douce, et de fournir des phrases et des illustrations écrites avec des mots simples. Pour les personnes qui conversent par l'intermédiaire de tableaux d'aide à la communication, etc., en raison de difficultés linguistiques, il est important de communiquer d'abord avec la personne concernée. Il est nécessaire de cultiver la capacité à communiquer avec d'autres personnes qui ont des conditions différentes des vôtres, et de cultiver la capacité à imaginer et à compatir aux difficultés et aux douleurs de tous les gens.

En particulier, il est nécessaire de s'occuper des personnes qui sont difficiles à remarquer par leur apparence mais qui ont besoin d'être prises en considération (personnes présentant des déficiences intellectuelles, des déficiences mentales, des troubles du développement, femmes enceintes ou allaitantes en la période initiale, etc.), et des personnes qui ont besoin d'aide mais qui ne sont pas en mesure de chercher elles-mêmes du personnel pour diverses raisons.

Les personnes qui veulent de l'assistance en raison de divers besoins

En outre, un environnement accessible et inclusif peut être d'une grande aide pour les personnes ayant les besoins suivants :

- Personnes souffrant de maladies incurables ou temporaires
- Personnes souffrant d'entorses, de fractures ou d'autres blessures
- les personnes âgées
- Personnes atteintes de démence
- Les femmes enceintes et celles qui ont des enfants en bas âge
- Enfants
- Les personnes parlant une autre langue que le japonais

• LGBTQ : désigne les minorités sexuelles telles que les lesbiennes (homosexuelles féminines), les gays (homosexuels masculins), les bisexuels (bisexuels), les transgenres (personnes dont le sexe qu'elles identifient ne correspond pas à leur sexe de naissance) et les personnes en questionnement (personnes incapables, incertaines ou indécises quant à leur propre sexualité).

- Personnes qui portent de grandes et lourdes charges
- Les personnes qui ont besoin d'être accompagnées d'un compagnon ou d'un chien d'assistance pour quelque raison que ce soit.
- Les personnes qui visitent le site de l'Expo pour la première fois, les personnes qui entrent dans le pavillon pour la première fois
- Les personnes qui ne disposent pas d'un appareil mobile tel qu'un smartphone, ou les personnes qui ne savent pas utiliser un smartphone.

2-6. La conformité aux lois et règlements

Lors de l'organisation de l'Expo, les lois japonaises, les ordonnances de la préfecture d'Osaka et les lois et règlements concernés doivent être suivis. Il convient également de se référer aux lignes directrices suivantes, qui constituent les exemples les plus récents au Japon et à l'étranger.

■ Lois et réglementations pertinentes

1) Loi fondamentale pour les personnes handicapées

(e-Gov Law Search) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=345AC1000000084>

2) Loi sur l'élimination de la discrimination fondée sur le handicap

(e-Gov Statutes Search) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=425AC0000000065>

3) Loi sur la promotion des mesures d'acquisition et d'utilisation de l'information et de la communication par les personnes handicapées

(e-Gov Law Search) <https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=504AC0100000050>

4) Ordonnance de la préfecture d'Osaka sur la promotion de l'élimination de la discrimination fondée sur le handicap

(Préfecture d'Osaka HP) https://www.pref.osaka.lg.jp/houbun/reiki/reiki_honbun/k201RG00001922.html

■ Norme de référence

1) Guide d'accessibilité de CPI

(Site Web du Comité paralympique japonais) <https://www.parasports.or.jp/paralympic/what/data.html>

2) Lignes directrices d'accessibilité de Tokyo2020

<https://gting.tokyo2020.org/image/upload/production/u5n3gbx13bbg1fv6uskk.pdf>

3) Plan d'action de la conception universelle 2020

(Site Web du Cabinet Office)

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020_keikaku.pdf

4) Les Lignes Directrices de la conception universelle concernant l'aménagement des installations (révisées) (juin 2022) GL4-6-1

5) Lignes directrices pour la facilitation des déplacements, etc., concernant la fourniture d'installations, de véhicules, etc., et de services aux voyageurs par les transports publics (Lignes directrices pour un développement sans obstacles) Installations et services aux voyageurs

(Ministère de l'aménagement du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme)

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000001.html

6) Manuel de communication avec les personnes ayant des déficiences intellectuelles, développementales et mentales

(Ministère de l'aménagement du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme)

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000005.html

Lorsque vous avez affaire à des personnes parlant une autre langue que le japonais, reportez-vous aux lignes directrices sur les mesures relatives au multilinguisme publiées par l'Organisateur. En outre, vous devez vous conformer et vous référer aux autres lignes directrices et documents fournis par l'Organisateur, ainsi qu'aux normes pertinentes en fonction du contenu du plan.

2-7. Concept des normes

Les lignes directrices définissent des **règles (contrôle)** et des mesures (exemples) en tant qu'indicateurs de services.

La conception universelle permettra de réaliser "l'Expo accessible et inclusive" non seulement en améliorant les installations, mais aussi en les complétant par des services. Pour les installations et les équipements, il est essentiel d'adhérer au concept des normes des lignes directrices de la conception universelle. En outre, une assistance doit être fournie à ceux qui ont besoin d'une attention et d'une aide particulières. Le respect des normes réglementaires est une exigence essentielle. Les mesures requises pour se conformer aux **règles (contrôle)** sont énumérées à titre d'exemple. Les lignes directrices SU ont un large éventail d'applications, y compris les installations (telles que les pavillons), les installations commerciales et les événements organisés par les Participants Officiels et les entreprises. Il est important de normaliser la qualité des niveaux de service, et des mesures (exemples) sont fournies pour éviter les biais dans les niveaux de service.

Les **règles C0-0-0 (Contrôle)** indiquent les choses qui "doivent" être faites et sont définies comme des normes de service à respecter, qu'elles soient ou non juridiquement contraignantes.

*La notion de normes

Outre les normes établies par la loi, le Guide d'accessibilité de CPI, le plan d'action "Conception universelle 2020" et les lignes directrices pour la mise en œuvre de la conception universelle des installations (édition révisée) sont utilisés pour établir des normes.

Mesures à prendre (par exemple)

Les mesures à prendre pour respecter les normes réglementaires sont présentées dans les exemples. Les mesures à prendre (par exemple) sont indiquées comme une politique parmi d'autres et ne se limitent pas à celles qui sont énumérées ici. Nous aimerions plutôt voir de meilleurs services fournis au-delà des mesures (e.g.) par ceux qui s'engagent dans l'Expo, en comprenant ces lignes directrices et en faisant preuve de créativité.

3.Services généraux aux visiteurs

Les lignes directrices pour les services énoncent des règles et des mesures (exemples) à prendre dans chaque situation afin que les personnes ayant des circonstances différentes puissent profiter de l'Expo comme les autres visiteurs. Les mesures (exemples) indiquent une direction et ne se limitent pas à celles énumérées ici. Nous souhaitons plutôt que de meilleurs services soient fournis au-delà des mesures (exemples) si ceux qui s'engagent dans l'opération comprennent ces lignes directrices et font preuve d'ingéniosité.

3-1. Services d'information et divers achats (réservations)

(Provision of Information)

C3-1-1. Le système suivant, qui sera mis en place par l'Organisateur, sera préparé conformément aux "Lignes directrices pour la conception pour les personnes âgées et les personnes handicapées - Équipements, logiciels et services dans le domaine de l'information et des communications - Partie 3 : Contenu Web" (JIS X 8341-3 2016) du Comité de la Fondation pour l'accessibilité du Web, afin que les visiteurs qui ont l'intention de participer à l'Expo puissent atteindre leurs objectifs, tels que l'achat de billets d'entrée et la réservation de pavillons et d'aires de stationnement.

*Système de correspondance (site web officiel, SNS officiel (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc.))

*Divers systèmes à mettre en place par l'Organisateur (système d'achat, système de réservation, applications, etc.)

Mesures (exemples)

- Montrer les procédures d'achat et de réservation dans un flux facile à comprendre.
- Utiliser le chat IA pour résoudre les questions en douceur.
- Créer une page où l'on peut apprendre à s'amuser après la visite.
- Lorsque vous utilisez des images, préparez un texte de remplacement.

C3-1-2. Lors de la fourniture d'informations sur le site de l'Expo à l'aide de sites web produits par l'Organisateur, les informations doivent être accessibles afin que les personnes ayant des besoins divers puissent obtenir les informations à l'avance.

Mesures (exemples)

- Lecture vocale de la lettre sortante/des informations sur les caractères
- Affichage de sous-titres japonais comprenant des descriptions de l'environnement et de la scène dans les vidéos sortantes
- La liste du plan du site de l'Expo (y compris les toilettes, les zones de repos, les pentes, les centres de soins, etc.)
 - *Utiliser un texte alternatif pour les images, les photographies, etc.
- Publication des mises en garde
- Assistance multilingue
- Aide en cas de catastrophe et affichage des itinéraires d'évacuation

C3-1-3. L'Organisateur doit fournir des informations aux personnes sensibles à la lumière, aux odeurs et aux sons, à celles qui parlent une autre langue que le japonais et à celles qui ont besoin d'aide pour communiquer et comprendre.

Mesures (exemples)

- Distribution de cartes universelles (cartes sensorielles, etc.)
- Mise à disposition de cartes tactiles
- Distribution de cartes de voyage
- Avertissement avant d'entrer dans le bâtiment (panneau et guidage vocal)
- Opérations multilingues
- Interaction interpersonnelle avec le personnel
- Les brochures sont rédigées en japonais simple et utilisent des lettres furigana pour les phrases difficiles.
- Il faut veiller à faciliter la lecture, par exemple en insérant des espaces entre les phrases. (Écriture séparée)

(Répondre aux faiblesses des technologies de l'information)

C3-1-4. L'Organisateur doit distribuer des brochures donnant les informations nécessaires aux personnes qui n'ont pas de smartphones ou d'autres appareils mobiles, ou qui ne savent pas utiliser les smartphones, et le personnel doit fournir une assistance interpersonnelle.

3-2. Entrée et sortie(admission), guide et orientation

Fonctionner de manière à ce que toutes les personnes puissent entrer et sortir, être guidées et orientées confortablement.

(Guide et orientation à l'entrée)

C3-2-1. L'Organisateur, les participants officiels et les parties concernées doivent fournir des conseils et des

indications à l'entrée en utilisant des instructions vocales ainsi que des informations textuelles (multilingues).

(Informations sur le temps d'attente pour l'entrée)

C3-2-2. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent afficher des informations telles que des panneaux numériques et des affiches en plus des informations audio lorsqu'ils fournissent des informations sur les temps d'attente pour l'admission, afin que les gens puissent voir le temps estimé même au milieu de la file d'attente.

Mesures (exemples)

- Des panneaux doivent être affichés pour indiquer le temps d'attente estimé en fonction de la longueur de la file d'attente, par exemple des panneaux numériques ou une affiche placée au milieu de la file d'attente. Il convient également d'indiquer oralement la file d'attente en affichant un panneau.
- Installation de bancs, etc. (installation d'équipements, etc., pour rendre la zone d'attente confortable)
- Présentation d'images de promotion, etc. et de spectacles dans la zone d'attente, etc. pour rendre le temps d'attente confortable, une mise en scène incorporant des audioguides et des informations du caractère.
- Une voie polyvalente doit être mise en place pour que les personnes malades ou souhaitant se reposer pendant le temps d'attente puissent quitter la file au milieu, ainsi que des voies rapides et lentes pour les personnes souhaitant aider à l'entrée, et des voies de circulation pour le personnel d'exploitation. (S'il est difficile de mettre en place un couloir physique, des patrouilles doivent être effectuées de temps à autre pour que le personnel puisse guider les visiteurs et leur permettre de quitter la file d'attente à leur demande, et pour qu'une attention raisonnable soit accordée aux visiteurs.

(Réponse du personnel à ceux qui ont besoin de l'assistance)

C3-2-3. Si une personne souhaite être assistée par un membre du personnel à la demande (* 4) de la personne elle-même ou d'un accompagnateur, l'assistance doit être fournie conformément à cette demande.

(Ce n'est qu'à la demande de la personne elle-même, et s'il n'y a pas de leur souhait, le même traitement sera accordé sans distinction aux autres visiteurs. De même, lorsque un membre du personnel parle de l'assistance, on s'adresse à la personne concernée et non à l'accompagnateur).

*4 : Outre les personnes qui ont fait une demande directe au membre du personnel, celles qui ont présenté une "carte d'aide, etc. peuvent bénéficier de l'assistance.

Mesure (exemple)

- l'assistance et l'orientation des personnes handicapées physiques, l'orientation prioritaire des personnes atteintes de déficiences intellectuelles, mentales et développementales, etc. Des outils tels que les tableaux de l'assistance de la communication sont toujours disponibles pour la communication, en supposant divers cas, et utilisés ensemble.

(Outils de l'assistance sur le site de l'Expo, etc.)

C3-2-4. L'Organisateur doit fournir des outils de l'assistance, etc., afin que les visiteurs puissent se déplacer confortablement dans le site de l'Expo.

Mesures (exemples)

- Pour les bus circulant autour du périmètre extérieur du site de l'Expo, des outils de l'assistance ont été mis en place pour permettre aux personnes handicapées de voyager confortablement.
- Des fauteuils roulants et des poussettes seront loués dans les centres de soins et les centres pour bébés.

3-3. Signes

Les informations affichées et les explications (telles que les légendes des expositions) doivent être accessibles à toutes les personnes. Les avertissements et autres éléments liés à la sécurité et aux questions importantes doivent être placés en priorité de manière à pouvoir être utilisés dans plusieurs langues.

(Signes visuels et explications)

C3-3-1. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent prendre en compte la lisibilité (taille, épaisseur, police, couleur, etc.), la phase de couleur, l'éclairage, etc. des lettres et des symboles pour les signes visuels et les descriptions.

Mesures (exemples)

- Utilisation simultanée de pictogrammes. (toilettes, aires de repos, etc.)
- Les informations doivent être distinguées non seulement par des couleurs, mais aussi par des flèches et des hachures (Shading, lignes diagonales, etc.)
- Les informations doivent être présentées en plusieurs langues.
- Lors de la création de documents imprimés, il convient de procéder à des modifications qui sont faciles à voir pour tous, par exemple en utilisant autant que possible un langage clair et simple.

(Répondre aux personnes ayant des difficultés avec les informations visuelles)

C3-3-2. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent être prêts à fournir des quantités égales de sensations non visuelles, telles que le toucher et l'ouïe, aux personnes qui ont des difficultés avec les informations visuelles.

Mesures (exemples)

- Introduction d'équipements de commentaires vocaux
- Mise à disposition de braille
- Fournir des informations à l'aide de codes bidimensionnels, etc.

(Installation de panneaux de signalisation faciles à voir)

C3-3-3. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent installer des panneaux de signalisation pour les enfants et les personnes en fauteuil roulant.

Mesures (exemples)

- Éliminer les obstacles pour que les panneaux et les explications puissent être vus, et faire attention à l'endroit où sont installés les panneaux.

3-4. Services opérationnels

Il faut tenir compte des aspects opérationnels afin que tout le monde puisse partager des informations et des expériences. Créer un environnement où il est facile pour ceux qui souhaitent recevoir l'assistance de consulter, et la direction fournira également des services adaptés aux personnes concernées.

(Réponse dans les zones d'accueil, d'embarquement et de débarquement, les centres d'information et les centres de soins)

C3-4-1. L'Organisateur doit affecter du personnel dans les zones d'accueil, d'embarquement et de débarquement, les centres d'information et les centres de soins pour gérer les différentes situations des visiteurs et faire fonctionner les installations.

Mesures (exemples)

- Assignation d'interprètes en langue des signes
- Préparation de matériel d'écriture (tableau d'aide à la communication avec des symboles graphiques pour l'aide à la communication).
- Utilisation d'applications multilingues, affectation de personnel
- Utilisation de planches d'illustrations
- Préparation d'un espace où la personne peut prendre son temps

(Répondre aux personnes qui ont besoin de l'assistance)

C3-4-2. L'Organisateur devrait fournir de meilleurs services en préparant des cartes d'aide et d'autres cartes pour les personnes qui ont besoin d'aide, et en gérant le système de manière à ce que les personnes qui s'occupent des opérations sachent qui doit être pris en considération.

Les cartes d'aide doivent être préparées aux portes d'entrée, dans les centres de soins, les centres d'information et autres lieux, et les destinataires de ces cartes doivent être tous ceux qui ont besoin d'aide.

Mesures (exemples)

- Pour ceux qui portent des cartes d'aide, etc., essayez de les gérer en fonction de leurs besoins.
- Pour ceux qui ont besoin d'aide, prenez le temps de l'expliquer lentement.
- Lorsque vous vous adressez aux personnes concernées, communiquez d'abord avec la personne en question, et non avec le soignant.

(Assistance précis aux personnes ayant des circonstances différentes)

C3-4-3. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties liées doivent apporter leur assistance, en tenant compte du fait que certains visiteurs ont des circonstances différentes.

Mesures (exemples)

- Pour permettre aux visiteurs de demander plus facilement l'assistance dont ils ont besoin, ceux qui s'engagent dans l'opération fournissent des informations de base à l'avance.
- Guider les visiteurs selon les moyens de communication souhaités (communication écrite, reconnaissance vocale, langue des signes, etc.)
- La panique peut être provoquée par le son, la lumière, etc., aussi, si la personne le souhaite, guidez les visiteurs vers une salle de calme/refroidissement, une salle sensorielle ou une salle d'attente. Si la personne le souhaite, guidez les visiteurs vers une salle de repos, une salle sensorielle ou un espace calme et relaxant.
- Comme les personnes ne peuvent pas rester calmes au même endroit, utilisez un espace plus grand où elles peuvent attendre, etc.
- Pour les personnes qui ont des difficultés à comprendre le contenu de la guidance audio ou gestuelle, prenez le temps de l'expliquer lentement.
- Pour les personnes qui ont des difficultés à attendre leur tour (personnes handicapées, personnes âgées, enfants, etc.), prévoir des mesures telles que la présentation du temps d'attente.
- Les opérations doivent être menées en évitant les orientations sexistes ou les opérations jugées sur l'apparence. En outre, il convient de respecter les différences entre les personnalités des personnes LGBTQ, telles que les valeurs et les modes de vie, et d'approfondir la compréhension des personnes LGBTQ par le biais de formations, etc.

(Fonctionnement de salles de calme/refroidissement, et de salles sensorielles)

C3-4-4. Les salles de calme/refroidissement, et les salles sensorielles sont les installations nécessaires pour permettre aux personnes à la panique et qui se sentent mal à l'aise ou effrayées en fonction des circonstances de l'environnement, telles que la foule, les sons et les lumières, de profiter de l'Expo en toute tranquillité d'esprit. L'Organisateur doit veiller à ce que les personnes qui en ont besoin puissent utiliser ces installations.

Mesures (exemples)

- En ce qui concerne l'intérieur des installations, les murs doivent être doux et les couleurs froides ou chaudes, afin que les utilisateurs puissent vivre en paix.
- Dans les établissements qui disposent de salles de calme/refroidissement, et de salles sensorielles, l'état d'utilisation sera vérifié et les personnes qui souhaitent les utiliser pourront le faire sans avoir à introduire de demande.
- Dans les établissements où il n'y a pas de salles de calme/refroidissement et de salles sensorielles, si des personnes souhaitent les utiliser, des mesures appropriées doivent être prises, telles que la division de l'espace pour leur permettre de se détendre et de se rendre dans une salle de repos proche. S'il est difficile de se rendre dans un espace de calme/refroidissement en raison de la nature du handicap ou de la nature des symptômes, il convient de s'efforcer de protéger la dignité des parties concernées en les déplaçant vers l'endroit désert le plus proche ou en leur bandant les yeux dans une cloison afin d'éviter d'attirer l'attention des autres visiteurs.
- Il convient d'envisager de prêter des avertisseurs sonores de prévention de la criminalité à ceux qui le souhaitent.
- Il faut envisager de permettre à des compagnons de les utiliser ensemble.

(Traitement des utilisateurs de chiens d'assistance)

C3-4-5. Tous les chiens d'assistance peuvent entrer dans les installations comme les visiteurs, et les services opérationnels doivent être fournis en veillant strictement à ce que les utilisateurs de chiens d'assistance et les chiens d'assistance ne soient pas séparés.

Mesures (exemples)

- Les toilettes doivent être utilisées en tenant compte du fait que les chiens d'assistance les utilisent également sur le site de l'Expo.
- Rappeler qu'ils ne doivent pas toucher ou nourrir inutilement les chiens d'assistance.
- Dans les lieux fortement éclairés, bruyants ou odorants, la décision d'entrer est laissée à l'utilisateur du chien d'assistance.

(Fonctionnement des salles de prière)

C3-4-6. L'Organisateur doit mettre en place des salles de prière afin que les personnes de différentes religions et cultures puissent visiter la salle et avoir librement accès à la prière, à la prière silencieuse, à la méditation et à la réflexion.

(Rappel)

C3-4-7. Lors de la mise en scène et de la représentation, la santé physique et mentale du visiteur peut être affectée par les conditions et la situation du visiteur, de sorte que les informations relatives à la mise en scène et à la représentation doivent être fournies à l'avance à l'aide d'une carte sensorielle, etc. et que la décision de participation doit être confirmée et consultée avec le visiteur.

Mesures (exemples)

- Si une personne est enceinte ou souffre de certaines maladies chroniques
- Si une personne a des difficultés à se déplacer dans des endroits fermés, en hauteur, dans l'obscurité et à passer de la lumière à l'obscurité
- Si une personne a des difficultés à percevoir des sons forts ou une lumière forte (notez l'intensité du son)
- Si une personne a des difficultés à sentir (préparer un échantillon pour l'odeur)
- Si une personne boit de l'alcool
- Si une personne a besoin d'autres rappels

(Concernant le recrutement)

C3-4-8. L'Organisateur recrutera du personnel et des bénévoles diversifiés pour soutenir l'Expo, indépendamment du pays/de la région, de la culture, de la race, du caractère SOGIESC, de la génération, du statut de handicapé, etc. L'Organisateur les affectera également aux opérations de manière à ce que de nombreux membres du personnel et bénévoles participants puissent tirer parti de leurs caractéristiques et capacités individuelles.

3-5. Formation du personnel

L'Organisateur fournira une formation efficace au personnel et aux bénévoles de l'Expo afin que tous les visiteurs, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes enceintes, les enfants, les personnes vulnérables sur le plan informatique, les étrangers et les personnes LGBTQ, puissent séjourner sur le site de l'Expo en toute sérénité et sécurité.

(Mise en œuvre de la formation)

C3-5-1. L'Organisateur doit organiser des formations afin que les participants à ces formations aient une compréhension et des connaissances correctes et puissent fournir des services appropriés.

Mesures (exemples)

- En plus de la formation de base sur les opérations de service, une formation doit être dispensée sur la manière d'aider les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes LGBTQ.
- Une formation qui introduit non seulement la théorie, mais aussi des compétences et des expériences pratiques devrait être dispensée. (apprentissage en ligne + formation en cours d'emploi)
- Les parties concernées devraient être désignées comme instructeurs pour la formation à la prise en charge des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes LGBTQ.

(Réponse en cours de session)

C3-5-2. L'Organisateur devrait partager entre le personnel et les bénévoles les événements réels qui se passent dans les opérations après l'ouverture de l'Expo afin d'améliorer les services, et assurer des opportunités de formation tout au long de la période d'ouverture de l'Expo en mettant à jour le contenu de la formation.

3-6. Intervention d'urgence

C3-6-1. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent mettre en place des panneaux d'orientation, diffuser des informations, fournir des informations à l'avance, diriger par personne et guider les personnes dans plusieurs langues afin d'assurer l'évacuation en toute sécurité de tous les visiteurs, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées et les étrangers, en cas d'urgence.

Mesures (exemples)

1. Panneaux d'orientation pour l'évacuation

- Afficher des panneaux indiquant les sorties de secours accessibles.
- Utiliser une combinaison de pictogrammes, de textes et de guides audio.
- Placez un panneau indiquant l'itinéraire d'évacuation.

2. Itinéraire d'évacuation, etc.

- Préparer le plan-guide du site de l'Expo indiquant l'itinéraire d'évacuation.
- Assurer la direction et l'assistance jusqu'aux espaces d'attente temporaires.

3. A propos de l'aide à l'évacuation

- Pour les visiteurs qui peuvent utiliser les escaliers, le personnel doit les orienter et les aider.
- Pour les visiteurs qui ne peuvent pas utiliser les escaliers, le personnel doit réagir rapidement en apportant une assistance humaine, par exemple en demandant de l'aide aux visiteurs qui les entourent.

4. Guide d'évacuation pour les personnes sourdes et malentendantes

- Prendre des mesures autres que sonores pour signaler les urgences.
- Lors de l'évacuation, le personnel doit orienter les personnes à l'aide de la signalisation sur le site de l'Expo.
- Il convient également de diriger les personnes à l'aide de la lumière, etc.
- La qualité du son doit être améliorée par l'introduction d'une technologie d'intelligibilité de la parole, etc.

5. Guide d'évacuation pour les personnes ayant des difficultés à comprendre les instructions d'évacuation

- Appelez-les et communiquez-leur brièvement la situation autour d'eux et le contenu de la direction de l'évacuation.
- S'ils se déplacent sans comprendre les instructions de l'orientation, appelez-les et communiquez-leur la situation autour d'eux et le contenu de l'orientation de l'évacuation.
- S'ils ne comprennent pas les instructions d'évacuation, ou si quelqu'un panique, le personnel doit éviter de mettre leur vie en danger en assurant leur sécurité, en leur répondant pour qu'ils ne soient pas blessés, en leur disant doucement une phrase telle que "Tout va bien" pour les conduire à l'évacuation.

6. Formation à l'évacuation

- Former soigneusement le personnel aux situations d'urgence en réponse à tous les visiteurs et dispenser une formation pratique utilisable dans la pratique.
- Utiliser des cartes d'aide et d'autres dispositifs comme marqueurs pour s'adresser de manière proactive aux visiteurs concernés.
- Parler et orienter d'une manière qui ne soit pas intimidante.
- Les informations vocales (y compris les conseils verbaux) doivent être unifiées afin de ne pas créer de confusion pendant l'évacuation.
- Informer le personnel que les visiteurs peuvent avoir des cartes de contact en cas d'urgence (* 5).

*5 : En cas d'urgence, des cartes contenant des informations telles que la maladie chronique de la personne, les médicaments qu'elle prend et les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence.

4. Expositions

Les lignes directrices relatives à l'exposition énoncent des règles et des mesures (exemples) à prendre dans chaque

cadre afin que tous les visiteurs puissent profiter des expositions. Les mesures (exemples) à prendre sont indiquées comme l'une des politiques et ne se limitent pas à celles énumérées ici. Nous aimerions plutôt voir de meilleurs services fournis au-delà des mesures (exemples) par ceux qui s'engagent dans l'exploitation en comprenant ces lignes directrices et en faisant preuve de créativité.

4-1. Contenu de l'exposition

Le contenu de l'exposition doit être tel que tout le monde puisse partager et comprendre le même niveau d'information par le biais de diverses méthodes telles que l'information vocale et l'information tactile en plus de l'information textuelle.

(Explication sur l'exposition)

C4-1-1. Si une explication sur l'exposition est préparée, elle doit être placée à une position facile à lire.

Mesures (exemples)

- Les explications doivent être placées devant les objets exposés.
- Les obstacles doivent être supprimés et la hauteur de la position d'installation doit être prise en considération afin que les personnes ayant des difficultés visuelles, les utilisateurs de fauteuils roulants et les enfants puissent s'approcher de la position d'installation des objets exposés.
- Il convient de prêter attention à la lisibilité (taille, épaisseur, police, couleur, etc.), à la phase de couleur et à l'éclairage des lettres et des symboles.
- Utiliser non seulement des couleurs différentes, mais aussi des flèches et des hachures (ombrage, lignes diagonales, etc.).

(Pour les personnes ayant des difficultés à obtenir des informations visuelles)

C4-1-2. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent permettre aux personnes ayant des difficultés à obtenir des informations visuelles de partager leurs expériences en obtenant des informations par des moyens non visuels tels que le toucher et l'ouïe.

Mesures (exemples)

- Location de systèmes d'explication vocale portables
- Fournir des explications vocales.
- Installation de sous-titres en braille
- Distribution de matériel imprimé explicatif en braille
- Lorsque l'on recueille des commentaires d'impressions sur papier, disposer les outils braille de manière à ce qu'ils puissent être utilisés en braille.

(Répondre aux personnes qui ont des difficultés à obtenir des informations par l'ouïe)

C4-1-3. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent permettre aux personnes ayant des difficultés à obtenir des informations par l'ouïe de partager leurs expériences en obtenant des informations par des moyens non auditifs, par exemple en présentant des informations textuelles telles que des explications audio.

Mesures (exemples)

- Une signalisation numérique devrait être installée pour fournir un affichage textuel des explications sonores concernant les expositions, etc.
- Les expositions avec audio doivent être sous-titrées, y compris les descriptions environnementales et scéniques.
- Un équipement d'aide à l'audition (système de boucle auditive, etc.) doit être installé.

- Mettre en place une vidéo en langue des signes avec des explications sur les expositions.
- Distribution de documents imprimés explicatifs.

(Expérience polyvalente et préavis)

C4-1-4. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent veiller à proposer des spectacles permettant des expériences multiples telles que l'odorat, le vent, la lumière et les vibrations, et informer à l'avance s'il y a des spectacles tels que des sons forts et des lumières clignotantes.

Mesures (exemples)

- Aromes encourageant les visiteurs à imaginer leur approche de la zone d'exposition (évités toutefois les odeurs excessives, car certaines personnes sont sensibles aux produits chimiques et aux sensations).
- Une scène dans laquelle le volume est partiellement augmenté (indiquant un volume spécifique)
- Introduction de paysages sonores (diffusion de sons liés à l'exposition)
- Introduction de bodysonic (dispositifs permettant au corps des personnes de ressentir le son) et de sous-titres pour sourds
- Création d'une réplique (les matériaux doivent être durables, comme le plastique ou le silicone)

4-2. Méthode d'exposition

Il convient de tenir compte de l'emplacement, de l'arrière-plan, de l'éclairage, etc. des objets exposés afin que tous puissent les voir. Les expositions demandant aux visiteurs d'effectuer certaines opérations devraient être faciles à utiliser pour toutes les personnes, en tenant compte de l'emplacement, des dimensions, de la forme, de la couleur, etc. de l'équipement et des pièces de fonctionnement. Les objets exposés doivent être installés de manière à ne pas gêner la circulation et la vision des visiteurs.

(Installation des objets exposés)

C4-2-1. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent prendre des mesures pour que les objets exposés puissent être vus par différentes personnes, y compris les personnes en fauteuil roulant et les enfants.

Mesures (exemples)

- Mettre en place un dispositif permettant à plusieurs personnes de les voir sous différents angles.
- Déplacer les objets exposés de haut en bas ou les faire pivoter.
- Présenter les mêmes objets à plusieurs endroits.

(Éclairage des pièces à conviction)

C4-2-2. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent assurer un éclairage adéquat, sauf lorsque cela est nécessaire pour la protection, la mise en place, etc. des objets exposés.

Mesures (exemples)

- L'éclairage doit être adapté aux objets exposés.
- Avoir une méthode de détection. (activée à l'approche d'une personne, certaines lampes s'allument progressivement pour éclairer l'exposition, et cela permet également de protéger les objets exposés)
- L'arrière-plan doit être aussi simple que possible. (tenir compte de la luminosité, de la saturation, de la forme, etc.)
- Considérer la combinaison des couleurs du fond et du texte.

C4-2-3. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent prêter attention à la méthode

d'éclairage (dispositions d'éclairage qui éliminent les reflets et l'éblouissement, non seulement pour les adultes, mais aussi pour les enfants et les utilisateurs de fauteuils roulants).

(Fonctionnement des pièces à conviction)

C4-2-4. Lors de l'installation d'objets d'exposition que les visiteurs peuvent faire fonctionner, s'assurer que les éléments de fonctionnement, tels que les leviers et les interrupteurs, sont accessibles à tous les visiteurs.

Mesures (exemples)

- Ils doivent être placés à deux endroits, en hauteur et en bas, de manière à ce que même les utilisateurs de fauteuils roulants puissent les actionner. (Ou, un seul emplacement à une hauteur permettant aux utilisateurs de fauteuils roulants et au grand public de les utiliser. Dans ce cas, les boutons principaux doivent être placés à environ 1100 mm de hauteur).
- L'interrupteur doit être conçu de manière à pouvoir manipuler des boutons à levier, de grande taille, avec un mode d'éclairage, un mode de vibration ou des capteurs.
- Si des couleurs ou des nuances doivent être appliquées, il faut ajouter un contraste pour que les personnes aveugles puissent l'utiliser.
- Un espace et une forme suffisants seront prévus pour que le fauteuil roulant puisse être utilisé ou que les personnes puissent se déplacer vers un fauteuil, avec une hauteur de pied d'au moins 600 mm et une profondeur d'au moins 400 mm.

(Pour les expositions de faible hauteur)

C4-2-5. Lors de l'installation d'objets d'exposition de faible hauteur sur le sol, tenir compte de l'emplacement, de la couleur et de l'éclairage pour réduire le risque de trébuchement.

(Utilisation des manèges)

C4-2-6. Dans le cas d'expositions utilisant un manège, etc., ce manège doit être celui à partir duquel tous les visiteurs peuvent être évacués.

Mesure (exemple)

- Introduction de véhicules dans lesquels les personnes peuvent monter avec un fauteuil roulant, ou de véhicules dans lesquels leurs assistants peuvent également monter ensemble.

4-3. Ligne d'écoulement

La ligne d'écoulement (mouvement) doit être facile à comprendre pour tout le monde, et la largeur et l'espace pour faire tourner les fauteuils roulants doivent être sécurisés de manière à ce que les fauteuils roulants puissent se croiser, et que les fauteuils roulants puissent croiser les personnes et les poussettes.

(Zone de résidence)

C4-3-1. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent veiller à ce que les lignes d'écoulement soient aussi simples que possible et à ce que les limites avec la zone de séjour soient claires.

Mesures (exemples)

- Réduire la différence d'altitude.
- Montrer les directions.
- Afficher des indications contrastées pour que les personnes malvoyantes puissent les voir.
- Assurer des lignes d'emplacement pour les utilisateurs de fauteuils roulants.

- Ne pas installer d'enseignes, de panneaux ou d'autres éléments susceptibles de tomber dans les allées.

(Espace de repos)

C4-3-2. L'Organisateur doit installer des bancs et des espaces de repos pour ceux qui se sentent malades ou qui ont besoin d'une pause.

Mesure (exemple)

- Placez les bancs, les espaces de repos, etc. autant que possible pour éviter les foules.

(La ligne de circulation dans l'exposition)

C4-3-3. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent veiller à ce que la ligne de circulation dans l'exposition ne provoque pas d'encombrement.]

5. Événements et mise en scène

Les lignes directrices pour les événements et les mises en scène indiquent les règles et les mesures (exemples) à prendre dans chaque situation pour que tous puissent profiter des événements et des mises en scène. Les mesures (exemples) à prendre sont indiquées comme l'une des politiques et ne se limitent pas à celles énumérées ici. Nous souhaitons plutôt que ceux qui s'engagent dans l'opération fournissent de meilleurs services au-delà des mesures (exemples) en comprenant ces lignes directrices et en faisant preuve de créativité.

5-1. Avis

(Préavis)

C5-1-1. L'Organisateur, les Participants Officiels et les parties concernées doivent fournir des informations et annoncer les mesures de précaution à l'avance.

Mesures (exemples)

(exemples de contenus devant être communiqués à l'avance)

1. Lorsque des informations sont fournies pour l'interprétation en langue des signes, les sous-titres, l'interprétation multilingue par équipement ou la voix supplémentaire.
2. Lorsque des précautions sont prises pour l'entrée des utilisateurs de poussettes, etc.
3. En cas de forte lumière, de stimulation sonore, de vibration, etc.
4. Le temps nécessaire pour les événements, l'existence d'une pause, etc.

Mesures (exemples)

○ **Exemples de phrases d'annonce pour la fourniture d'informations dans les guides officiels**

(communes à toutes les événements)

- "L'interprétation en langue des signes, les sous-titres, l'interprétation multilingue par équipement et le son supplémentaire sont fournis".
- "Aux heures d'affluence, veuillez à ce qu'une personne munie d'une poussette ne heurte pas les autres passagers."
- "Il peut y avoir des flashes et des sons forts."

○ **Exemples de phrases d'annonce pour la fourniture d'informations sur le site web, d'articles de**

distribution, etc.

(pour chaque événement)

<En cas d'installation d'un équipement>

- "Des sièges pour les personnes en fauteuil roulant sont fournis."
- "L'interprétation en langue des signes, les sous-titres et la traduction multilingue avec équipement sont fournis."
- "Des sièges permettant à une personne d'utiliser un équipement d'aide auditive (système de boucle auditive, etc.) sont fournis."
- "Un audioguide par système infrarouge est fourni."
- "Un membre du personnel pouvant aider à l'interprétation de la scène sera présenté."

< Quand il y a une stimulation lumineuse ou sonore >

- "Il y a des effets spéciaux tels que des éclairs, du feu, de l'eau et de la fumée."
- "Dans certaines scènes, le volume devient fort." (Le volume spécifique doit être indiqué)

○ Lorsque les annonces sont faites au moyen de documents imprimés, les éléments suivants doivent être conformes aux normes JIS, par exemple une police de caractères universelle de 14 points ou plus.

- Les couleurs doivent être utilisées en tenant compte du daltonisme.
- Le titre de l'événement, la date et l'heure, les coordonnées de la personne à contacter et le nom du lieu.

5-2. Sièges

S'il existe un espace de visionnage pour les personnes handicapées, les personnes âgées, etc., l'utilisation de l'installation doit respecter les souhaits de la personne concernée et permettre aux soignants, aux membres de la famille, etc. de se divertir au même endroit. Pour les sièges d'observation, voir 3. Articles et explications, 3-10. "Sièges du public" des Lignes directrices CU pour un fonctionnement approprié. En ce qui concerne le chemin vers l'espace de visionnage où les personnes malvoyantes ou malentendantes peuvent facilement accéder à des informations telles que des audioguides, des informations textuelles, la langue des signes, etc., il convient d'accorder une attention suffisante à la sécurité et de prévoir une orientation claire.

(En ce qui concerne l'espace de visualisation)

C5-2-1. Si un espace de visionnage est fourni, les visiteurs qui souhaitent l'utiliser doivent y être orientés par le personnel et d'autres personnes de l'assistance.

C5-2-2. Si un espace de visionnage est fourni, des sièges adjacents, des espaces, etc. doivent être fournis pour les soignants et les membres de la famille des visiteurs qui souhaitent l'utiliser (à titre indicatif, pour deux à cinq personnes, y compris la personne concernée). Si des interprètes en langue des signes et des sous-titres sont fournis, un espace de visionnage, etc. doit être fourni pour que la scène et les images puissent être facilement vues pendant que l'on reçoit ces informations.

(Sièges)

C5-2-3. Les opérations appropriées doivent être menées conformément à 3. Articles et explication, 3-10. "Sièges du public", 3-10-2. "Sièges des utilisateurs de fauteuils roulants" des Lignes directrices CU afin que les utilisateurs de fauteuils roulants puissent choisir les sièges qui leur sont destinés. En outre, si un espace de

visionnage sans siège est fourni, il doit être guidé vers une position facile à voir pour les utilisateurs de fauteuils roulants, conformément à leurs souhaits.

C5-2-4. Lorsque des numéros de places sont fournis pour les sièges, etc., il convient de tenir compte de la taille des lettres, de la palette de couleurs et de l'ajout de braille.

Mesures (exemples)

- Contraste entre le texte et les couleurs de fond, position des reflets et des projecteurs.
- Éviter le chevauchement des informations visuelles et du braille.

(Sur l'éclairage et le sol)

C5-2-5. Veillez à ce que le chemin menant aux sièges soit suffisamment éclairé et tenez compte du matériau et de la couleur du sol.

Mesures (exemples)

- L'éclairage du sol doit être continu.
- Évitez les couleurs qui prêtent à confusion avec une marche, comme un motif vertical sur le sol.

(Concernant la position d'installation de la planche de guidage)

C5-2-6. En ce qui concerne l'itinéraire vers les sièges, etc., la position d'installation du panneau de guide et l'éclairage doivent tenir compte de la hauteur des différents handicaps, de la taille des lettres en fonction de la distance par rapport aux piétons et de la police de caractères universelle.

(Pour la hauteur de la position d'installation, voir 2-2-8 : "Perspective de la hauteur des panneaux visibles de loin" décrit au chapitre "Lignes directrices sur les installations pour guider les visiteurs" aux "Lignes directrices pour la facilitation des déplacements, etc., concernant la fourniture d'installations pour passagers, de véhicules, etc. et de services par les transports publics" (Lignes directrices pour un développement sans obstacles) publiées par le Ministère de l'Aménagement du territoire, des Infrastructures, des Transports et du Tourisme.

6. Ventes d'aliments, de boissons et de produits

Les lignes directrices relatives à la vente d'aliments, de boissons et de produits indiquent les règles et les mesures (exemples) à prendre dans chaque situation afin que tout le monde puisse profiter des magasins d'aliments, de boissons et de produits. Les mesures (exemples) à prendre sont indiquées comme l'une des politiques et ne se limitent pas à celles énumérées ici. Au contraire, nous aimerions voir de meilleurs services fournis au-delà des mesures (exemples) par ceux qui s'engagent dans l'exploitation en comprenant ces lignes directrices et en faisant preuve de créativité.

6-1. Opérations et services des magasins

Lors de la fourniture de services de vente de nourriture, de boissons et de produits, il convient de prendre en considération le fonctionnement du magasin afin que tout le monde puisse partager le plaisir de la vente de nourriture, de boissons et de produits. Il convient de créer un environnement dans lequel les personnes qui souhaitent obtenir de l'aide peuvent facilement consulter, et la direction doit également fournir des services adaptés aux personnes concernées.

(Fourniture d'informations et opérations en magasin en réponse au service universel)

C6-1-1. Il est nécessaire de fournir des informations sur les installations qui puissent être utilisées par tous les

visiteurs et, lors de la diffusion des informations, celles-ci doivent être conçues de manière à être faciles à voir et à comprendre pour les visiteurs, de sorte qu'elles ne soient pas compliquées.

Mesures (exemples)

- Les magasins disposant d'installations permettant de réchauffer des aliments spéciaux, de mixeurs et d'installations d'eau doivent être clairement identifiés pour les utilisateurs.
- Les restaurants devraient être en mesure d'annoncer les ingrédients utilisés dans leurs menus.
- Les initiatives en matière de diversité alimentaire, telles que les plats halal, végétariens, végétaliens et allergènes, doivent être mentionnées sur les menus.
- Fournir une assistance adaptée à chaque magasin grâce à une communication active avec les personnes concernées.
- Les utilisateurs de fauteuils roulants et de chiens d'assistance peuvent entrer dans tous les magasins.

(Guide et l'assistance aux achats, etc.)

C6-1-2. Demander et soutenir tous les visiteurs si nécessaire.

Mesures (exemples)

- Les noms des produits, les menus et les listes de prix doivent être faciles à comprendre, par exemple en utilisant de grosses lettres, des polices universelles et des hiragana en plus des kanji. Les affichages en plusieurs langues et avec des photographies doivent également être faciles à voir pour les visiteurs. En outre, étant donné que les affichages situés en hauteur ou en contrebas peuvent être difficiles à voir, la position et l'angle d'installation doivent être conçus de manière à ce que l'affichage soit facile à voir.
- Une aide pour faire les courses doit être apportée si nécessaire, par exemple pour prendre les articles situés en hauteur ou sur une surface plane dont la profondeur est hors de portée de la personne en fauteuil roulant, ou pour expliquer ou prendre les articles situés dans des endroits difficiles à voir.
- Au restaurant, préparez des couverts (fourchettes, cuillères, pailles, etc.) faciles à utiliser pour les enfants et les personnes handicapées. Lorsque des contenants d'assaisonnements sont placés, des emballages individuels et des articles en bouteille devraient également être disponibles.
- Dans les magasins de vente des produits, fournir un endroit où attendre pendant que l'accompagnateur fait ses courses et un espace pour se reposer.
- Lorsqu'ils attendent un appel dans un restaurant, concevoir des moyens de rendre l'appel reconnaissable à la fois visuellement et auditivement au moyen d'un guidage vocal, d'un affichage et d'une assistance du personnel.

(Sièges)

C6-1-3. Un espace suffisant doit être fourni à l'intérieur et autour des sièges utilisés par les utilisateurs de fauteuils roulants et de poussettes pour une utilisation aisée. En ce qui concerne les places assises pour les visiteurs, les opérations appropriées doivent être menées conformément à 3. Articles et explications, 3-12 "Zone de vente d'aliments et de boissons (cafétéria, restaurant, magasin, etc.)", 3-12-7 "Tables, sièges, étagères de produits".

Mesures (exemples)

- Placer entre les tables dans les allées principales de manière à ce que les clients puissent rester assis.
- Lors de la disposition des tables et des chaises, le plan d'ensemble doit tenir compte de la taille des tables et de la largeur des allées accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- En plus des chaises, il faut pouvoir déplacer les tables, les écrans et les cloisons, pour sécuriser les allées et les espaces.
- Planifier et répondre à la table, la hauteur du bord inférieur du comptoir, la hauteur du bord supérieur et la

profondeur de l'espace inférieur afin que les utilisateurs de fauteuils roulants puissent s'approcher de la table.

- Guider les utilisateurs de fauteuils roulants vers les tables des restaurants. En outre, aménagez des salles privées ou des sièges avec des cloisons mobiles pour que les utilisateurs souffrant de handicaps intellectuels, mentaux ou de développement puissent manger calmement en fonction de leurs besoins.

6-2. Commande et achat, paiement

(Menu)

C6-2-1. L'indication du menu doit être accessible à tous les visiteurs.

Mesures (exemples)

- Indiquer les allergies, les calories, la diversité alimentaire, et l'explication multilingue, etc.
- Fournir des moyens aux personnes malentendantes, aux personnes souffrant de handicaps intellectuels, mentaux et développementaux, aux étrangers, etc., pour passer des commandes sans parler, comme un système de commande à écran tactile dans lequel les menus sont indiqués par des lettres et des images, et fournir également des moyens aux personnes malvoyantes, etc., comme l'indication en braille, les inversions en noir et blanc, les voix, les sonnettes, etc.

(Achat, Paiement)

C6-2-2. Offrir des services accessibles à tous les visiteurs. Pour l'achat et le paiement, les opérations appropriées doivent être effectuées conformément à 3. Articles et explication, 3-12 "Zone de vente d'aliments et de boissons (cafétéria, restaurant, magasin, etc.)", 3-12-5 "Comptoir de caisse".

Mesures (exemples)

- Au comptoir de caisse, chaque article est tapé dans le caissier tout en lisant le nom de l'article, ou le caissier n'est pas pressé pendant qu'une personne effectue un paiement.
- Afin de faciliter une communication fluide avec les personnes handicapées, un tableau de communication écrit et un tableau d'aide à la communication utilisant des symboles graphiques pour l'aide à la communication doivent être fournis au comptoir comptable.
- Le registre comptable sera organisé de manière à ce que les utilisateurs puissent voir le montant affiché, ce qui le rendra facile à utiliser.

6-3. Ligne d'écoulement

C6-3-1. En plus de rendre les lignes d'écoulement faciles à comprendre pour tout le monde, assurez qu'il y a suffisamment de largeur pour permettre aux fauteuils roulants de se croiser, fauteuils roulants et personnes, poussettes, etc., et qu'il y a suffisamment d'espace pour que les fauteuils roulants puissent tourner, afin que toutes les personnes puissent les utiliser confortablement. Pour les lignes d'écoulement, les opérations appropriées doivent être menées conformément à Articles et explication, 3-12 "Zone de vente d'aliments et de boissons (cafétéria, restaurant, magasin, etc.)", 3-12-2 "Les passages dans les zones".

Mesures (exemples)

- Éliminez les marches et autorisez l'accès aux fauteuils roulants et aux poussettes.
- Lorsque les poteaux de séparation ou similaires sont utilisés dans la file d'attente, assurez qu'il y a suffisamment d'espace pour les fauteuils roulants et les poussettes.
- Lorsque l'orientation et le guide sont fournis par la voix, il doit organiser les informations de manière à ce qu'il n'y ait pas trop d'informations vocales et prêter attention à la voix et à la vitesse qui sont faciles à entendre. En

outre, il devrait concevoir des moyens de fournir des informations sur les gestes et les caractères en même temps.

7. Citations, références, etc.

Voici les citations et les références citées dans la préparation des Lignes directrices. Pour plus de détails sur chaque référence et matériaux de référence, reportez-vous aux liens fournis dans 2-6. Conformité aux Lois et aux Règlements.

- Convention relative aux droits des personnes handicapées
- Guide d'accessibilité de CPI
- Plan d'action pour la conception universelle 2020
- Lignes directrices d'accessibilité de Tokyo2020
- Les Lignes Directrices de la conception universelle concernant l'aménagement des installations (révisées) (juin 2022) GL4-6-1
- Ministère de l'aménagement du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme, le chapitre "Installations et services aux voyageurs" aux "Lignes directrices pour la facilitation des déplacements, etc., concernant la fourniture d'installations, de véhicules, etc., et de services aux voyageurs par les transports publics" (Lignes directrices pour un développement sans obstacles) (mars 2022)
- Ministère de l'aménagement du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme, "Manuel de communication avec les personnes ayant des déficiences intellectuelles, développementales et mentales"



Association japonaise pour l'Exposition universelle de 2025