

SMART

DIGITAL INCLUSIVE TOURISM

Le Guide SMART pour un Tourisme Inclusif

Développement de compétences pour SMART Tourisme et pour les Destinations Inclusives







Équipe de rédaction

Numéro de série du projet : 2022-1-ES01-KA 220-VET-000086688

Site internet de SMART:

https://smart-tourism-project.eu/

Éditeur en chef :

Ulla-Alexandra Mattl (EURAKOM), Maeva Cabanis (EURAKOM)

Contributeurs:

Cannelle Levesque (EURAKOM), Benjamin Wattebled (EURAKOM), Ellen Garcia (DOMSPAIN), Georgios Triantafyllou (Green Village)

Design: EURAKOM

© EURAKOM, DomSpain and Green Village 2025

Reproduction for non-commercial use is authorised provided the source is acknowledged.

© EUROPEAN UNION, 2025

The European Commission support to produce this publication does not constitute an endorsement of the contents, which only reflect the views of the authors. The Commission cannot be held responsible for any use, which may be made of the information contained therein in the hospitality sector.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.







Table des matières

- Équipe de rédaction
- Table des matières

Introduction

- Objectifs
- À qui se destine ce Guide ?
- SMART INCLUSION
- Introduction au projet

État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable

- État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Europe
- État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en France
- État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Espagne
- État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Grèce

Barrières et défis au developpement l'inclusivité dans le tourisme

- Barrières et défis en France
- Barrières et défis en Espagne
- Barrières et défis en Grèce

Les outils pour l'inclusivité

- Exemples internationaux et vue d'ensemble
- Outils en France
- Outils en Espagne Spain
- Outils en Grèce

<u>Les défis de déploiement des outils</u>

- Les défis en France
- · Les défis en Espagne
- · Les défis en Grèce

Les besoins en compétences

- Les besoins en compétences dans l'Union Européenne
- Les besoins en compétences en France
- Les besoins en compétences en Espagne
- Les besoins en compétences en Grèce

Recommandations aux éducateurs des formations professionnelles Les évaluations afin de choisir les bons outils Conclusion

Sources







Introduction

Ce GUIDE pour SMART Tourisme et Destinations Inclusives vise à aider les professionnels, les PME et les organisations touristiques dans leurs efforts à contribuer aux écosystèmes touristiques inclusifs et intelligents. Le guide est disponible en 4 langues : français, anglais, espagnol et grec, et sera également utile aux formations professionnelles, ainsi qu'à la formation continue des professionnels du secteur touristique afin de sensibiliser à la nécessité des efforts pour rendre le tourisme plus inclusif et d'être attentif aux besoins de tous les profils lors de la conception des offres, expériences et stratégies touristiques.

Dans le contexte de l'inclusivité, ce GUIDE souligne également le besoin de développer les compétences numériques dans le secteur touristique afin de répondre aux demandes actuelles des employeurs, mais aussi aux besoins de la double transition. La structure de ce document a été élaborée par EURAKOM, appuyée par les retours de DomSpain et GreenVillage. Dans l'ensemble, ce GUIDE est un effort commun des partenaires, car tous ont contribué au développement du contenu et ont effectué des recherches sur leur contexte local et national, ainsi que sur les problèmes liés à l'inclusion et au rôle de la numérisation pour rendre les écosystèmes touristiques plus inclusifs. Ce document clé est également disponible au téléchargement et sera utilisé dans des projets de webinaires et d'ateliers en Espagne, en France et en Grèce, ainsi que lors de webinaires internationaux en anglais.

Ce GUIDE peut être utilisé conjointement avec le Manuel Pratique SMART, développé dans le cadre d'un précédent projet dont les détails peuvent être consultés sur le site internet susmentionné (éditeurs). Ce document se focalise sur les outils numériques et les pratiques promouvant le tourisme durable, principalement liées au tourisme respectueux de l'environnement, mais l'échelle du projet n'a pas permis aux partenaires d'inclure des outils axés sur l'inclusivité. Conjointement au Manuel Pratique SMART, le GUIDE SMART Tourisme et Destinations Inclusives aidera les professionnels du tourisme à acquérir un bagage théorique qui les aidera à répondre aux besoins de différents groupes en se focalisant à la fois sur les impacts positifs pour l'environnement et sur le tourisme inclusif pour les groupes défavorisés dans le contexte de la numérisation.







Objectifs

Le GUIDE vise à soutenir l'accélération de la transition durable des professionnels de l'écosystème touristique en anticipant les besoins en compétences et en proposant des outils pour s'adapter aux nouvelles attentes liées à l'inclusion et à la numérisation du secteur.

Développer une offre et des expériences touristiques plus inclusives constitue un élément central de la gestion et du développement du tourisme durable, mais cette dimension reste encore largement perçue comme un sujet totalement distinct. Par ailleurs, les professionnels du tourisme manquent souvent des connaissances nécessaires afin d'adapter les expériences aux groupes défavorisés et d'anticiper leurs besoins. Le GUIDE aidera les partenaires du projet à sensibiliser sur la nécessité de développer des offres de formation et des cursus intégrant l'inclusion. Il constituera également un outil pratique et opérationnel utilisable en contexte professionnel, et conservera sa pertinence à long terme. Bien qu'utilisable comme document autonome, il prendra tout son sens dans le cadre d'ateliers, de webinaires ou de sessions de formation. Le GUIDE inclut aussi des lignes directrices pour les éducateurs, facilitant l'utilisation des ressources du projet dans des contextes éducatifs, notamment lors de sessions de formation et d'ateliers au sein de la formation professionnelle continue et initiale.

Selon le rapport « L'avenir de la formation professionnelle en Europe » (Cedefop, 2023), l'adoption et le développement des programmes de formation continue n'ont rencontré qu'un succès modéré ces dernières années. Davantage de ressources sont nécessaires pour aider les professionnels à s'adapter aux nouvelles exigences du marché du travail grâce à des compétences transversales. Le GUIDE répond spécifiquement à ces besoins et, grâce à sa disponibilité en quatre langues, pourra être utilisé en Espagne, en France, en Grèce ainsi qu'à l'échelle européenne via sa version anglaise.

L'inclusion dans le tourisme est un enjeu majeur pour garantir un accès équitable aux loisirs et aux voyages pour tous, particulièrement aux groupes vulnérables. Cependant, les approches varient selon les pays et les acteurs. Ce GUIDE a pour objectif d'analyser la situation en Europe et dans les pays partenaires, d'identifier les principaux défis, de présenter les outils existants et d'examiner les obstacles à leur déploiement.







À qui se destine ce Guide?

Les groupes directement visés

- Les professionnels travaillant dans le secteur du tourisme (PME, organisations touristiques, offices de tourisme, parties prenantes intéressées par le management des destinations et les destinations touristiques durables).
- Les professionnels travaillant dans les secteurs de l'inclusion, de l'accessibilité des destinations et de l'adaptation des offres touristiques.
- Les formateurs professionnels dans les secteurs du tourisme et de l'hospitalité (prestataires de formation, centres éducatifs, organisations communautaires, ONG et associations).
- BÉNÉFICIAIRES FINAUX : les professionnels du tourisme

Les parties prenantes du projet

- Les destinations souhaitant devenir plus durables et développer une offre touristique plus intelligente et inclusive.
- Les autorités publiques locales et régionales, ainsi que les agences de développement touristique.

SMART INCLUSION

Introduction au projet

SMART Tourisme Numérique Inclusif vise à aider l'industrie touristique à devenir plus inclusive, durable et numérique. Notre projet se concentre sur l'accessibilité, l'inclusion, les outils numériques et la responsabilité environnementale. Grâce à un renforcement stratégique des capacités, nous aspirons à créer des destinations touristiques plus intelligentes et plus résilientes, profitant à tous les voyageurs, hôtes et résidents, y compris aux personnes en situation de handicap ou disposant de moins d'opportunités.





Notre objectif principal est de soutenir le tourisme en encourageant des destinations plus inclusives et accessibles grâce à des outils numériques avancés. Nous souhaitons permettre aux professionnels du tourisme, aux PME et aux autorités publiques d'adopter la digitalisation et la durabilité pour répondre aux besoins des voyageurs diversifiés. Ainsi, nous visons à améliorer la qualité globale des expériences proposées dans une destination et à promouvoir une industrie plus résiliente et inclusive.





État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable

État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Europe

En 2022, 38,4 % des citoyens de l'UE n'ont pas fait de tourisme. Les principales raisons étaient les contraintes financières pour les 15-64 ans et les problèmes de santé pour les 65 ans et plus. Ces résultats mettent en évidence des obstacles économiques et sanitaires majeurs affectant la participation touristique en Europe (Transition Pathway for Tourism).

Selon les données d'Eurostat (2022), près de 3 Européens sur 10 (27,9 %) ne pouvaient pas s'offrir une semaine de vacances annuelle. Cette proportion varie considérablement selon les pays. En Roumanie par exemple, 62,5 % de la population est concernée ; alors qu'en Suède, le taux est de seulement 10,2 % (Eurostat, 2022).

Par ailleurs, 25 % des Européens rencontrent des obstacles d'accessibilité lors de leurs voyages liés aux infrastructures, aux transports ou aux informations disponibles (Excelia Group Tourism).

L'Union européenne encourage l'accessibilité et l'inclusion dans le tourisme à travers divers programmes et initiatives. Cependant, leur mise en œuvre varie d'un pays à l'autre, et l'Union européenne ne dispose pas d'une approche harmonisée. Certains pays ont adopté des politiques et financements dédiés aux personnes handicapées ou en situation de précarité sociale, tandis que d'autres sont à la traîne. En 2021, 56 % des Européens de 15 ans ou plus avaient effectué au moins un voyage touristique. Les Néerlandais (81 %), les Français et les Suédois (78 %) figurent parmi les voyageurs les plus fréquents (Touteleurope.eu, 2022).

Les politiques d'accessibilité varient d'un pays à l'autre. Par exemple, les Pays-Bas ont mis en place des mesures pour rendre 80% de leurs stations de transport public accessibles aux utilisateurs de fauteuils roulants d'ici 2019. Parmi les tendances observées :

- Des programmes de soutien aux vacances pour les groupes vulnérables en Espagne et dans plusieurs pays nordiques
- Des initiatives portées par le secteur non lucratif et les autorités locales, avec des niveaux d'engagement variables selon le contexte national
- Une reconnaissance croissante de l'accessibilité comme critère de qualité dans le développement touristique, mais encore peu d'actions concrètes pour une inclusion sociale plus large
- Les pays d'Europe du Nord proposent généralement plus de systèmes de soutien pour les groupes vulnérables, tandis que l'Europe du Sud et de l'Est ont moins de politiques structurées sur ces questions





Le rôle des outils numériques dans l'amélioration de l'inclusion présente à la fois des opportunités et des problèmes pour l'inclusion dans le tourisme. D'un côté, les outils numériques peuvent considérablement améliorer l'accès à l'information touristique, simplifier les démarches administratives, permettre des réservations et participations à distance, et fournir des technologies d'assistance pour les personnes handicapées. De l'autre, la fracture numérique peut aussi renforcer les inégalités existantes, particulièrement pour les personnes âgées, les populations à faible revenu ou celles ayant des compétences numériques limitées.

Une étude de 2020 de la Commission européenne a révélé que 42% des Européens manquaient de compétences numériques de base (Digital Economy and Society Index, 2020). Cela peut empêcher une large partie de la population de bénéficier des services touristiques en ligne, y compris les informations de voyage accessibles, les réservations en ligne et le service client virtuel.

Pour combler ce manque, certains projets et initiatives ont émergé :

- « Tur4All » en Espagne : une application et plateforme collaborative répertoriant les infrastructures touristiques accessibles, disponible en plusieurs langues et conçue avec une interface numérique conviviale
- « Digital Welcome » : un projet européen promouvant les compétences numériques et médiatiques chez les jeunes migrants à travers des ateliers créatifs, facilitant indirectement la participation culturelle, y compris touristique
- Des plateformes et outils en ligne développés dans le cadre de projets financés par l'UE (ex. COSME, Erasmus+) pour former les professionnels du tourisme à à l'accessibilité et à la prestation de services inclusifs

Exemples d'initiatives européennes :

- Le programme COSME : Financement de projets promouvant l'accessibilité dans le tourisme, comme « Tourism for All »
- Labels européens : Le « Accessible Tourism Label » encourage les destinations à adapter leurs infrastructures pour les rendre plus accessibles
- Erasmus+ : Certaines formations incluent le thème de l'accessibilité et du tourisme social
- Pays pionniers : La Suède et les Pays-Bas ont des réglementations avancées sur l'accessibilité et le soutien aux voyages

En Espagne, des initiatives comme « Tur4all » répertorient les infrastructures accessibles, tandis que d'autres pays peinent à mettre en place des outils similaires.







État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en France

Des progrès ont été réalisés concernant l'inclusion dans le tourisme en France, mais le secteur reste marqué par des inégalités et obstacles significatifs, particulièrement pour les personnes handicapées, celles en situation de précarité ou présentant d'autres vulnérabilités. Bien que la loi de 2005 ait établi un cadre pour rendre les établissements accessibles aux personnes handicapées, la mise en œuvre de ces normes est inégale. De nombreux équipements bénéficient encore de dérogations et ne respectent pas leurs obligations d'accessibilité. Ce constat souligne la négligence et la lenteur des réformes, malgré un cadre légal censé garantir l'accès universel aux équipements publics.

Parallèlement, la question de la pauvreté dans le tourisme, bien qu'invisible, constitue un défi majeur. Comme le souligne l'entretien d'EURAKOM avec Vacances Ouvertes, il est parfois « mieux » d'être handicapé que pauvre, au vu de la stigmatisation et la marginalisation de la pauvreté dans les politiques publiques. Le tourisme reste une activité difficile d'accès pour de nombreuses personnes vivant sous le seuil de pauvreté, avec une part importante de la population ne partant pas en vacances, estimée à 25 millions de personnes en France (INSEE, 2022). Les barrières financières, combinées à l'absence de dispositifs adaptés pour financer les séjours des plus défavorisés, sont de grands obstacles à l'inclusion.

Les programmes existants, comme ceux portés par Vacances Ouvertes, tentent de combler ce vide en proposant des solutions de financement adaptées, mais ils dépendent largement de la collaboration avec les parties prenantes publiques et privées. Toutefois, le manque de co-création avec les groupes vulnérables et les approches administratives rigides limitent l'efficacité de ces solutions. L'absence de formation des professionnels du tourisme aux besoins spécifiques de ces groupes est aussi un frein majeur. Ce manque de compétences et de sensibilisation laisse une large part de ces groupes marginalisés au sein du secteur touristique.

Il est nécessaire de repenser les approches administratives et d'ouvrir le champ à des solutions plus flexibles et adaptées, tenant compte des réalités vécues par ces groupes. Les initiatives de cocréation, où les personnes concernées sont impliquées dans la conception des solutions, sont essentielles pour garantir que les démarches d'inclusion répondent véritablement à leurs besoins et aspirations. L'enjeu est de déstigmatiser l'accès aux vacances et de simplifier les démarches, tout en veillant à ce que les personnes vulnérables se sentent capables et dignes de partir en vacances, sans avoir à surmonter une multitude d'obstacles administratifs ou sociaux.

La fracture numérique est également un enjeu majeur en France. Selon l'INSEE, en 2021, environ 17 % de la population manquait de compétences numériques de base, et 13 millions de personnes sont considérées comme des exclus numériques. Cela a un impact direct sur l'accès aux services touristiques, dont beaucoup nécessitent des interactions en ligne, de la recherche d'information à la réservation en passant par le paiement

.





Certaines initiatives essayent de répondre à ces problèmes :

- La plateforme <u>Sac à Dos platform</u> par Vacances Ouvertes: un outil numérique facilitant l'accès aux vacances pour les jeunes, bien que son utilisation reste limitée parmi les populations vulnérables en raison de lacunes en matière de culture numérique
- Programmes de médiation numérique par des associations et des autorités locales, soutenant les individus dans l'utilisation d'outils numériques pour la préparation des vacances
- Des plans nationaux afin de combattre l'exclusion numérique (par exemple, le <u>Pass Numérique</u>) qui pourraient être mieux intégrés dans les stratégies de tourisme inclusif.

Des initiatives ou programmes existants :

- L'<u>Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (</u>ANCV): aide à financer des vacances pour plus de 150 000 personnes en difficulté chaque année
- <u>Vacances Ouvertes</u>: aide les personnes défavorisées à organiser leur voyage. Réseau de 600 associations, impact sur l'estime de soi et l'intégration (40% des jeunes partis en vacances retournent en formation/emploi).
- <u>Label Tourisme & Handicap</u>: attribuée à plus de 5 500 sites touristiques, mais jugée trop stricte par beaucoup et trop difficile à obtenir















État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Espagne

L'Espagne, l'une des principales destinations touristiques d'Europe, attire des millions de visiteurs. On estime que 10 % des touristes internationaux en Espagne présentent une forme de handicap, représentant environ 10 millions de voyageurs par an. Tant aux niveaux national que régional, l'importance de développer et de promouvoir un tourisme inclusif et durable est de plus en plus reconnue.

Des progrès notables ont été réalisés grâce à des politiques et réglementations nationales visant à améliorer l'accessibilité dans les espaces publics, les transports et le tourisme. La loi générale sur les droits des personnes handicapées et leur inclusion sociale (Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social) (2013) établit le cadre juridique garantissant les droits d'accessibilité, incluant des mesures pour les environnements touristiques. La Catalogne a intégré de manière proactive le tourisme inclusif et l'accessibilité dans ses politiques régionales à travers la loi catalane sur l'accessibilité (Llei d'Accessibilitat)(2014), promouvant des adaptations dans les zones urbaines, les transports, les installations touristiques et les services publics pour attirer une diversité de touristes.

Les grandes villes comme Madrid et Barcelone proposent des expositions tactiles, des guides audio, des vidéos, etc. pour offrir des expériences sur mesure aux visiteurs ayant des besoins spécifiques. Selon l'Institut espagnol du tourisme (TURESPAÑA), environ 60 % des hôtels et sites touristiques publics sont équipés pour accueillir les voyageurs handicapés, mais de nombreuses installations nécessitent encore des améliorations. L'Agence de tourisme de Catalogne (Agència Catalana de Turisme) indique qu'environ 70 % des principales attractions culturelles de Barcelone sont accessibles, avec des rampes, des guides audio et des plans tactiles. Cependant, les zones rurales et moins fréquentées rencontrent encore des lacunes importantes.

Plusieurs initiatives sortent du lot comme étant des bons exemples de bonnes pratiques :

 Certification Tourisme Accessible: initiative visant à améliorer l'accessibilité des services, équipements et destinations touristiques, et à promouvoir la conformité avec les réglementations nationales et européennes via une plateforme de tourisme accessible, gérée par le ministère espagnol de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme.







État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Espagne

- European Network for Accessible Tourism (ENAT) avec des antennes locales en Espagne, promeut les meilleures pratiques du secteur et a développé la "Accessible Route" reliant différentes régions espagnoles, dont Madrid, Barcelone et l'Andalousie.
- Red Española de Turismo Accesible : plateforme indépendante et réseau d'organisations dédiées à l'amélioration de l'accessibilité dans l'hébergement, les transports, les activités et services pour voyageurs handicapés ou à mobilité réduite.
- "Barcelona Accessible": plateforme fournissant des informations sur les attractions accessibles, options de transport et équipements. Elle inclut des cartes interactives, guides audio et contenus multilingues, permettant aux visiteurs avec déficiences sensorielles ou motrices de planifier leur séjour.
- INSERSO (Institut des Services Sociaux et du Tourisme pour Séniors) : initiative soutenue par l'État proposant des programmes de tourisme accessible adaptés aux personnes âgées.
- FITUR 4all: initiative dédiée à l'amélioration de la qualité, diversité et inclusion dans le tourisme, centrée sur les tendances récentes, meilleures pratiques en tourisme accessible, durabilité sociale, technologies innovantes et optimisation de la chaîne de valeur du tourisme accessible.





État des lieux de l'inclusivité dans le tourisme durable en Grèce

Le PIB de la Grèce, et donc son développement (économique et social), dépendent largement de son industrie touristique. Ces dernières années, le pays a activement œuvré pour avancer vers un tourisme plus intelligent et inclusif, visant à créer des expériences de voyage accessibles, durables et enrichies par le numérique. Consciente de l'importance de répondre aux besoins de tous les voyageurs, y compris ceux en situation de handicap ou à mobilité réduite, la Grèce a récemment développé et mis en œuvre diverses stratégies et initiatives pour promouvoir l'égalité et l'accessibilité dans le tourisme.

En 2024, la Grèce a accueilli un record de 35,95 millions de voyageurs, marquant une augmentation de 9,8 % par rapport à l'année précédente. Cela s'est traduit par 21,7 milliards d'euros de revenus touristiques, soulignant le rôle vital du secteur dans le paysage économique national.

Bien que la Grèce ait fait des progrès dans la promotion du tourisme accessible, des défis persistent. Une enquête de satisfaction parmi les touristes en situation de handicap a révélé que 40,3 % trouvaient les infrastructures existantes inadéquates, mettant en lumière le besoin d'améliorations continues. Malgré ces défis, des initiatives comme le programme Plages Accessibles ou la plateforme numérique Olympus Riviera démontrent l'engagement de la Grèce à améliorer l'accessibilité dans le tourisme.

La durabilité est devenue un point central de la stratégie touristique de la Grèce. Le pays a introduit des mesures telles que la Climate Resilience Tax pour atténuer les impacts environnementaux du tourisme, particulièrement dans les destinations sursaturées comme Santorin et Mykonos. Ces efforts visent à équilibrer la croissance du tourisme avec la préservation des ressources naturelles et culturelles.

L'Organisation Nationale Hellénique du Tourisme (GNTO) et l'Institut de la Confédération du Tourisme Grec (INSETE) ont été à l'avant-garde de la promotion du tourisme inclusif. En mai 2024, le GNTO a publié un guide complet détaillant les options de voyage accessibles à travers la Grèce, incluant des informations sur les sites archéologiques, musées, hébergements et services de transport équipés d'installations nécessaires comme des rampes et des chemins spéciaux.







Les études d'INSETE soulignent la nécessité pour le secteur touristique de se concentrer sur cinq domaines clés : sensibiliser, améliorer l'accessibilité aux espaces publics, garantir l'accès à une information précise, fournir des opportunités de reconversion et de perfectionnement aux professionnels du tourisme, et mettre en œuvre des actions ciblées par le secteur privé pour développer des politiques socialement responsables et des expériences de voyage inclusives.

Le programme Plages Accessibles

La Grèce a transformé 147 de ses plages en destinations accessibles pour les personnes à mobilité réduite, avec des plans pour porter ce nombre à 287. Cette initiative inclut l'installation de systèmes Seatrac, des chaises télécommandées permettant aux individus d'entrer et sortir de la mer de manière autonome. Le projet comprend également le développement d'installations accessibles telles que des parkings, des chemins piétonniers, des vestiaires et des zones ombragées.

La plateforme numérique Olympus Riviera

Dans la région de Pieria, le développement de la plateforme numérique Olympus Riviera vise à promouvoir la zone comme une « Destination Touristique Accessible ». Cette plateforme numérique fournit des informations détaillées sur l'accessibilité des itinéraires, espaces publics et points d'intérêt, permettant aux touristes handicapés, aux personnes âgées et à d'autres personnes ayant des difficultés de mobilité de planifier leurs visites en toute confiance. La phase initiale de la plateforme s'est concentrée sur la zone de Platamonas, documentant 68 points d'intérêt et 97 itinéraires, avec des plans pour étendre la couverture à toute la région.

Certifications Inclusives

InclusiveGreece est le licencié officiel responsable en Grèce de l'initiative de certification "Travel for All". Ce système de certification évalue et enregistre les offres touristiques sans barrières, garantissant que les voyageurs ont accès à des informations à jour et fiables sur les destinations accessibles. L'initiative promeut l'inclusion en fournissant une évaluation standardisée de l'accessibilité à travers le secteur touristique.





• Conférence grec AccessibleEU

Organisée par AccessibleEU en collaboration avec la Confédération Nationale des Personnes Handicapées de Grèce (NCDP), cet événement de sensibilisation a réuni des autorités publiques, des organismes touristiques et des Organisations de Personnes Handicapées pour partager des expériences et des stratégies afin de développer le tourisme accessible en Grèce. La conférence visait à stimuler de nouvelles initiatives et à contribuer à l'élargissement en Grèce de la AccessibleEU Community of Practice.















Barrières et défis au developpement l'inclusivité dans le tourisme

Barrières et défis en France

La France possède une longue tradition de tourisme social, soutenue par des organisations comme Vacances Ouvertes, que EURAKOM a interviewée dans le cadre de la rédaction de ce GUIDE. Le modèle de cette organisation repose sur une aide financière pour permettre aux familles vulnérables, jeunes en difficulté et seniors isolés de partir en vacances. Cependant, plusieurs limites existent. L'un des principaux freins est la dépendance aux financements publics, avec une baisse significative des subventions ces dernières années. Cette situation fragilise les initiatives visant à rendre le tourisme accessible à tous.

De plus, le secteur touristique peine encore à s'adapter aux besoins spécifiques de ces populations, qu'il s'agisse d'accessibilité physique, de tarifs abordables ou de médiation sociale. Malgré certains progrès, les professionnels du tourisme restent insuffisamment sensibilisés aux enjeux de l'inclusion, et les acteurs du tourisme sont encore largement non formés aux besoins spécifiques des personnes handicapées, en situation de précarité ou autres groupes vulnérables. Ce manque de formation s'ajoute à des approches administratives rigides ne tenant pas compte des réalités vécues par ces groupes, complexifiant davantage l'inclusion.

Parallèlement, l'absence de co-construction avec les publics vulnérables aboutit à des solutions peu adaptées à leurs réels besoins et attentes. Cette situation est exacerbée par des représentations sociales stigmatisantes des personnes ne partant pas en vacances, souvent perçues comme incapables ou indignes de profiter de ces moments. La méfiance et la peur de l'inconnu sont aussi des freins majeurs, tant pour les concernés que pour les professionnels du secteur.

Il est donc essentiel de repenser l'inclusion en privilégiant la collaboration et la cocréation, en intégrant les réalités vécues par les groupes vulnérables pour bâtir des solutions réellement adaptées, et en changeant l'axe des procédures administratives vers un accompagnement plus humain et personnalisé. Comme le souligne Vacances Ouvertes, il est crucial de surmonter la peur de l'inconnu, tant chez les bénéficiaires que chez les acteurs du tourisme, pour ouvrir les portes du voyage à tous.





EURAKOM a eu une entrevue avec Pas-de-Calais Tourisme. Les principaux problèmes qui ont été mentionnés étaient :

- Manque de formation obligatoire sur l'inclusion pour les professionnels
- Nécessité d'une compréhension approfondie du tourisme inclusif comme concept au-delà de l'accessibilité physique.
- La formation professionnelle doit inclure davantage d'aspects de l'inclusion sociale et culturelle.
- Coût perçu des aménagements.
- Manque de synergie entre professionnels du tourisme, parties prenantes et associations.
- Peu de cursus universitaires ou de formation professionnelle intègrent la dimension inclusion.
- Manque de modules spécifiques sur le tourisme social et inclusif.
- Manque de financement durable pour les structures impliquées dans l'inclusion.

Nous avons également eu une entrevue avec la personne responsable de l'éducation et de la formation au Campus des métiers et des qualifications d'excellence tourisme et innovation. Le Campus travaille dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme et de l'alimentation et se concentre sur l'amélioration des compétences des enseignants. Le Campus des métiers se déplace beaucoup pour consulter les professionnels, écouter les besoins exprimés et implicites, suivre le marché et rencontrer les dirigeants d'entreprises afin de garantir que les programmes de formation correspondent aux besoins réels du marché.

Au cours de cet entretien, EURAKOM a appris que de nombreux professionnels s'interrogent sur l'inclusivité et l'accessibilité de leurs installations. Il existe une curiosité chez les professionnels qui les pousse à s'informer davantage sur le sujet, mais les initiatives mettent du temps à démarrer en raison d'un manque d'intérêt ou de ressources, ce qui pose des difficultés en termes de développement pour amener la modernité et l'adaptation.





Des séminaires sur la visibilité web, l'IA, les outils numériques et, plus généralement, les compétences numériques, sont organisés par le Campus avec les enseignants du tourisme car beaucoup d'entre eux travaillent loin de la réalité et de l'évolution du métier et pensent que leurs étudiants, futurs professionnels, travailleront simplement dans des bureaux de tourisme et n'auront pas besoin de ces compétences. À travers ces séminaires, les enseignants sont formés et apprennent à leur tour à former correctement leurs étudiants afin que ceux-ci acquièrent les compétences numériques nécessaires à la transition numérique du secteur. L'interviewé a reconnu l'importance de l'aspect numérique de l'inclusion et a souligné que l'accompagnement et la formation sont essentiels pour éviter un manque de connaissances qui pourrait créer une fracture numérique excluant par la suite certaines catégories de la population.

Barrières et défis en Espagne

En tant que destination touristique, l'Espagne a fait de grands progrès dans le domaine du tourisme accessible et a développé diverses stratégies et mesures au fil des années. Cependant, les réglementations sont éparpillées dans différentes lois et ne sont pas toujours mises en œuvre. Elles ne répondent pas non plus aux défis auxquels sont confrontés les professionnels du tourisme lorsqu'ils adaptent leurs offres. L'accessibilité est souvent considérée comme un élément « supplémentaire » et non comme une partie structurante d'une offre touristique. Bien que la sensibilisation à la question soit croissante et que de plus en plus de professionnels souhaitent en savoir plus, ils manquent souvent d'accès à des guides pratiques et à des formations ciblées.

Les professionnels interrogés ont souvent mentionné leur connaissance limitée de la manière d'adapter leurs services aux besoins des personnes en situation de handicap ou d'autres groupes défavorisés. Les employés des PME ont indiqué qu'ils ne savent pas comment adapter leurs expériences au-delà de la simple accessibilité physique. Souvent, les employés s'appuient sur leurs sensibilités ou suppositions personnelles, ce qui peut entraîner une exclusion involontaire..







Cette situation est aggravée par le fait que l'inclusion est encore rarement abordée lors de d'éducation et de la formation. Les centres de formation professionnelle et les organismes d'éducation pour adultes se concentrent principalement sur la durabilité environnementale, et des sujets tels que l'inclusion sociale, la conception de services accessibles ou la communication inclusive sont largement absents des programmes. Les formateurs eux-mêmes ont exprimé avoir besoin de formations complémentaires et d'outils concrets pour aborder ces sujets avec les étudiants.

L'accessibilité numérique demeure un obstacle majeur lors de la planification de voyages. Les sites web sont souvent inaccessibles ou difficiles à utiliser pour les personnes présentant divers types de handicaps. À peine 35% d'entre eux sont entièrement conformes aux normes WCAG; et les professionnels du tourisme ne savent pas toujours comment créer ou évaluer du contenu numérique accessible. Cela engendre une fracture numérique et limite les possibilités de voyage en toute autonomie.

Il n'existe pas de normes d'accessibilité uniformes à l'échelle des régions et des secteurs. Par exemple, les destinations accessibles peuvent varier considérablement entre des lieux touristiques prisés comme Barcelone et des zones moins développées.

L'infrastructure des transports peut représenter un véritable défi pour les personnes en situation de handicap: de l'accès même aux moyens de transport, aux infrastructures telles que les gares et les aéroports, jusqu'aux services de transport sur place. De nombreux obstacles subsistent, et certains services accessibles ne sont pas toujours disponibles, fiables ou faciles à réserver.

L'information et l'orientation constituent un autre défi, tant en zone urbaine que rurale en Espagne. De manière générale, il n'y a que peu d'informations claires et accessibles sur les transports, les destinations et les services, car de nombreux sites web ne détaillent pas les dispositifs d'accessibilité. Une fois sur place, la signalétique n'est pas adaptée et les visiteurs ont besoin d'aide pour s'orienter. Même lorsqu'ils réservent une chambre «accessible», ils se heurtent souvent à des obstacles à leur arrivée. Il n'existe quasiment aucune offre d'activités ou de services adaptés pour les personnes autistes, et les destinations ne savent pas toujours comment prendre en compte ce groupe de voyageurs..





Ces exemples montrent que l'inclusion et l'accessibilité restent considérées comme des sujets de niche, et que les professionnels du tourisme et de la formation manquent souvent des outils, des connaissances et des réseaux de soutien nécessaires pour les intégrer dans leur pratique quotidienne

Barrières et défis en Grèce

Malgré une prise de conscience croissante et des progrès notables, plusieurs obstacles continuent d'entraver le développement d'un écosystème touristique véritablement inclusif en Grèce. Ces défis se situent à plusieurs niveaux, partant des pratiques professionnelles à l'éducation en passant par des questions systémiques plus larges.

Problèmes professionnels

De nombreux professionnels du tourisme en Grèce manquent encore de connaissances et de compréhension adéquates des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, des voyageurs âgés et d'autres groupes requérant des services accessibles. L'accessibilité y est souvent perçue de façon réductrice, limitée aux infrastructures physiques telles que les rampes ou les ascenseurs, sans prise en compte plus large des besoins en matière de services et de communication. Par exemple, le personnel en première ligne n'est pas toujours formé pour interagir de manière appropriée avec des clients présentant des déficiences visuelles, auditives ou cognitives, ce qui altère l'expérience globale des visiteurs.

Par ailleurs, une part importante des PME, qui dominent le secteur touristique grec, considère fréquemment les investissements dans l'accessibilité comme une charge financière plutôt que comme une opportunité d'élargissement de leur marché. Il y a également un manque de services d'accompagnement sur mesure, susceptibles d'aider les entreprises à adapter leurs offres pour les rendre plus inclusives tout en préservant leur durabilité économique.





Problèmes dans la formation

La faible intégration des questions d'accessibilité et d'inclusion dans la formation au tourisme et à l'hôtellerie aggrave encore le problème. La plupart des cursus universitaires et professionnels en Grèce n'abordent toujours pas de manière systématique les principes du tourisme inclusif. Les formations sur l'accessibilité, la sensibilisation au handicap et la conception de services inclusifs restent sporadiques, souvent tributaires d'initiatives individuelles plutôt que partie prenante du programme. De plus, les possibilités de développement professionnel continu (ateliers ou certifications dédiés au tourisme inclusif) sont rares, laissant les employés en poste sans voies d'amélioration de leurs compétences dans ce domaine crucial. Cette lacune éducative perpétue un cercle vicieux où les nouveaux professionnels du tourisme arrivent sur le marché du travail sans l'état d'esprit ni les savoir-faire nécessaires pour contribuer à un environnement touristique plus accessible et inclusif.

Problèmes systèmiques

Enfin, il apparaît clairement que le développement et l'adoption de modèles de tourisme inclusif exigent une approche systémique. Même s'il existe des ministères et des organismes, aux niveaux national et local, chargés de concevoir et de promouvoir des initiatives en ce sens, une coopération plus large entre les différentes autorités est nécessaire pour mettre en œuvre efficacement des interventions globales en matière de politiques et de pratiques. L'absence de stratégies nationales cohérentes et d'incitations pour promouvoir le tourisme inclusif constitue une barrière de fond. Si des initiatives telles que le programme Plages Accessibles sont précieuses, il faut un effort politique coordonné et soutenu pour provoquer une véritable transformation du secteur.







Les outils pour l'inclusivité

Exemples internationaux et vue d'ensemble

L'inclusion dans le tourisme repose sur des outils et stratégies assurant l'accessibilité des sites et ceci avant, pendant et après les expériences. À travers le monde, destinations et entreprises adoptent des stratégies innovantes pour créer des environnements accueillants pour tous les voyageurs, y compris ceux en situation de handicap, avec barrières linguistiques ou autres besoins spécifiques. Voici ci-dessous un aperçu international des outils et initiatives clés encourageant et facilitant l'inclusion.

UN Tourism (anciennement l'Organisation Mondiale du Tourisme) a publié plusieurs quides de bonnes pratiques sur l'accessibilité, offrant des recommandations aux acteurs du secteur souhaitant améliorer l'accueil des personnes handicapées. Ces documents fournissent des conseils pratiques sur l'adaptation des infrastructures, la formation du personnel et la communication inclusive. Les outils numériques jouent un rôle important dans la facilitation des voyages accessibles. Des applications comme Wheelmap, développée en Allemagne, permettent aux utilisateurs de trouver et évaluer des lieux accessibles aux fauteuils roulants, tandis que Be My Eyes, venue du Danemark, connecte les voyageurs malvoyants avec des bénévoles pouvant les assister à distance. De plus, des plateformes comme Euan's Guide au Rovaume-Uni fournissent des évaluations détaillées d'accessibilité pour hôtels, restaurants et attractions, garantissant que les voyageurs handicapés peuvent planifier leurs trajets en confiance et disposer de toutes les informations nécessaires. Pour les voyageurs confrontés à des barrières linguistiques, les outils de traduction sont extrêmement utiles. Nous connaissons tous Google Translate et SayHi, mais certaines applications se concentrent sur un autre type de traduction, par exemple HandTalk propose une traduction en langue des signes par IA pour améliorer la communication des personnes sourdes.

Au-delà de la technologie, de nombreuses destinations ont pris des mesures pour garantir l'inclusivité. L'Espagne, par exemple, est largement reconnue comme l'un des pays les plus accessibles d'Europe, offrant des plages sans barrières, des transports publics adaptés et une large gamme d'expériences culturelles accessibles. De plus, des « plages intelligentes » ont commencé à apparaître dans le monde, en Espagne, en Turquie et même à Dubaï. Il s'agit de la combinaison de technologie et de plage, où la technologie est un outil pour rendre la plage plus sûre, plus durable et accessible. Cette modernisation des plages grâce aux outils numériques améliore l'expérience pour tous, y compris les personnes en situation de handicap.



Les plages intelligentes permettent aux touristes et résidents d'accéder à des informations en temps réel sur la qualité de l'air, l'humidité, le rayonnement solaire, le niveau sonore, la qualité de l'eau et même la densité de foule, permettant ainsi une visite sûre et agréable pour tous tout en permettant de mesurer et évaluer la pollution. D'autres destinations hors d'Europe, comme Singapour, se concentrent sur la conception universelle pour intégrer l'accessibilité dans son urbanisme, garantissant que hôtels, transports et espaces publics soient conçus pour toutes les capacités. Sydney a aussi réalisé des progrès significatifs via son initiative Sydney for All, qui fournit des informations d'accessibilité complètes aux visiteurs, facilitant la navigation urbaine des personnes handicapées.

L'inclusion sociale dans le tourisme s'étend également aux programmes soutenant les communautés marginalisées. Au Canada, ElderTreks se spécialise dans les voyages d'aventure pour personnes de plus de 50 ans, garantissant que les voyageurs âgés ne soient pas exclus d'expériences enrichissantes. À plus large échelle, la Planeterra Foundation, rattachée à G Adventures au Canada, travaille à intégrer les communautés locales dans l'économie touristique, autonomisant les groupes autochtones, les femmes et autres populations défavorisées pour qu'elles bénéficient du tourisme mondial.

Les certifications et cadres politiques jouent également un rôle crucial pour encourager les pratiques inclusives. Les Inclusive Tourism Guidelines de UN Tourism fournissent une feuille de route aux destinations cherchant à améliorer l'accessibilité, tandis que les programmes de certification comme Tourisme & Handicap en France et le label Wheelchair Accessible Tourism en Australie aident les voyageurs à identifier entreprises et services respectant les normes d'accessibilité.

Alors que le monde évolue vers un avenir plus inclusif, ces outils et initiatives soulignent l'importance de concevoir des expériences de voyage adaptées à tous. Que ce soit par la technologie, l'aménagement des destinations, les programmes sociaux ou même les politiques en milieu de travail, l'inclusivité devient un axe central tant dans le tourisme que dans la société au sens large.







Outils en France

En France, une variété d'outils numériques et de plateformes ont émergé pour soutenir le tourisme inclusif en rendant les informations plus visibles, plus interactives et plus pratiques. Des plateformes collaboratives comme <u>Handiplanet</u> permettent aux voyageurs en situation de handicape de partager des avis et des informations pratiques sur des destinations accessibles, les hébergements et les activités. <u>Toolib</u> propose une plateforme où les usagers, avec et sans handicap, peuvent proposer de chercher un hébergement accessible, en étant aidé par les retours des utilisateurs qui améliorent la préparation et la confiance. De la même manière <u>Jaccede.com</u> propose un annuaire sur les endroits publics accessibles directement alimenté par sa communauté, aidant ainsi les voyageurs à trouver des lieux adaptés et testés par des expériences concrètes.

Un autre acteur majeur en France est <u>Handiroad</u>, qui propose une plateforme de cartographie numérique dédiée au tourisme accessible. Son interface mobile permet aux utilisateurs de consulter, évaluer et partager des itinéraires et services de voyage accessibles à travers la France, soutenant à la fois les voyageurs individuels et les autorités locales dans le développement d'environnements plus inclusifs, connectant ensemble toutes les personnes et parties prenantes.

L'innovation numérique gagne également en importance dans les approches plus traditionnelles. Par exemple, l'initiative Handiplage intègre une signalétique numérique et des services basés sur QR code pour informer les plagistes sur les équipements disponibles en temps réel : bien que n'étant pas intrinsèquement numérique, cette initiative intègre cet aspect dans son offre pour la diversifier et la simplifier. De même, le label Destination pour Tous évolue pour inclure des outils d'évaluation numérique, permettant aux lieux de mieux mesurer et améliorer leur niveau d'accessibilité.

Malgré ces initiatives et les évolutions positives, des défis subsistent, notamment concernant la fracture numérique affectant à la fois les utilisateurs et les professionnels. De nombreux opérateurs touristiques manquent de formation et de ressources pour mettre en œuvre des solutions numériques inclusives, tandis que certains utilisateurs vulnérables rencontrent des difficultés pour accéder à ces outils ou les naviguer. Des efforts continus en développement des compétences numériques, conception et co-création sont essentiels pour garantir que le tourisme inclusif en France ne soit pas seulement conforme à la loi, mais véritablement accessible et autonomisant pour toutes les personnes concernées.







Les outils existants:

- Les guides de bonnes pratiques: l'UNWTO a publié plusieurs livrets sur l'accessibilité qui peuvent être utilisés en France.
- Les plateforme collaborative : Handiplanet ou Handiroad permettent aux voyageurs en situation de handicape de partager leurs expériences, notamment en France.

Des innovations numériques en phase d'implémentation : des labels comme Handiplage ou Destination pour Tous travaillent à la mise en place d'outils numériques plus inclusifs.

Outils en Espagne

En Espagne, plusieurs entités et organisations travaillent à garantir l'égalité des chances pour les personnes handicapées dans le domaine du tourisme.

ONCE est l'une des plus importantes, promeuvant l'inclusion et le soutien social via des formations avec matériels adaptés et technologies d'assistance. Son activité s'exerce à travers le groupe d'entreprises ILUNION, employant plus de 71 000 personnes, dont 58 % présentent un handicap. Au sein de ce groupe, ILUNION Hotels s'est positionné comme référence en accessibilité universelle, avec 30 hôtels dans les principales villes espagnoles.

Guides numériques sur l'accessibilité des destinations touristiques

Diverses plateformes fournissent des informations sur l'accessibilité des destinations touristiques, permettant aux voyageurs ayant des besoins spécifiques de vérifier si un site est adapté à leurs besoins et planifier leurs voyages en confiance et sécurité :

- TUR4all est une plateforme de villes espagnoles accessibles pour visiteurs et résidents, travaillant directement avec des fournisseurs locaux et promouvant l'empreinte zéro. Le groupe possède aussi une agence de voyages, TUR4all Travel, spécialisée dans les voyages personnalisés.
- ibaaccesible.com platform, created by ASPAYM and PREDIF, allows tourists to check the accessibility of hotels, restaurants and other services in the Balearic Islands.





- COCEMFE, une des associations clés pour les handicaps physiques et sensoriels en Espagne, a développé des guides de tourisme accessible avec informations détaillées sur l'accessibilité des parcs naturels, réserves, musées et hébergements, facilitant la planification de voyages adaptés.
- EQUALITAS VITAE propose des fiches d'accessibilité avec informations détaillées vérifiées par des techniciens spécialisés. Son portail web est une référence en Espagne, fournissant des données actualisées sur plus de 3 000 ressources touristiques accessibles.

Expériences muséales SMART

- RA, RV : Le Musée d'Art de Gérone a intégré des technologies de RA et RV. https://visyon360.com/project/girona
- Visites virtuelles: Divers musées, dont le Musée Picasso, Musée Gaudí, proposent des visites virtuelles 360° et contenus accessibles en ligne. https://museupicassobcn.cat/picasso-i-barcelona/itinerari-virtual-per-la-barcelona-de-picasso
- Applications en langue des signes pour sites culturels : Le Musée Catalan d'Archéologie propose des guides vidéo en langue des signes (codes QR placés près des expositions) pour rendre les informations accessibles aux visiteurs sourds. Le Musée de La Rioja propose des vidéos avec langue des signes et sous-titres, améliorant l'inclusivité pour les visiteurs malentendants. https://visitmuseum.gencat.cat/en/museum/museu-darqueologia-de-catalunya-barcelona

Des outils collaboratifs

- <u>ACCESSALOO</u>: Application générée par les utilisateurs permettant de localiser et signaler des toilettes accessibles à proximité.
- MAPCESIBLE: Application collaborative pour cartographier l'accessibilité des plages et zones côtières. Elle complète les directives DALCO (Dispositif de Accesibilidad en Playas y Costas), fournissant en temps réel des informations sur les équipements et services accessibles (rampes, passerelles, installations adaptées) pour faciliter l'accès aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.





Technologies SMART Tourism

- Intégration de Systèmes d'Intelligence Touristique dans diverses régions et villes, par exemple par les municipalités de Séville et Malaga pour collecter, analyser et visualiser de grandes quantités de données afin de soutenir le tourisme local, utilisant la Business Intelligence pour améliorer la planification stratégique avec des insights prédictifs et diagnostiques, servant finalement à améliorer la ville.
- <u>Codes NaviLens</u>: Permet aux personnes malvoyantes d'accéder à des informations contextuelles en scannant un code avec un mobile.
- Le Parc Laberintus à Malaga a incorporé la technologie biotech pour offrir des expériences interactives et accessibles, combinant nature et technologie pour tous les visiteurs (HuffPost, 2025).
- Le Guide SMART des Bonnes Pratiques en Accessibilité pour les Destinations Touristiques inclut 21 initiatives mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité dans différentes régions d'Espagne.

Grâce à ces initiatives, l'Espagne avance vers un modèle touristique plus inclusif, garantissant que chacun, quelles que soient ses capacités, puisse pleinement profiter de ses voyages.







Outils en Grèce

Les innovations numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'amélioration de l'accessibilité et l'inclusivité du secteur touristique grec. Plusieurs outils numériques ont été développé ces dernières années afin de promouvoir les destinations et les services à tous les visiteurs, notamment auprès des personnes ayant des handicaps.

Une initiative importante est **Greece No Limits**, une plateforme en ligne conçue pour promouvoir les services de tourisme accessible à travers le pays. Elle offre des informations détaillées sur les hôtels accessibles, les transports, les plages, les sites culturels et les activités récréatives. Elle permet aux voyageurs ayant différents besoins d'accessibilité de planifier leurs voyages avec plus de confiance et de transparence.

Un autre exemple est la **Visite Numérique du Musée Archéologique National d'Athènes**, qui offre une exploration virtuelle immersive de l'un des musées les plus importants du pays. Cette solution numérique propose des vues à 360 degrés, des expositions interactives et des informations disponibles dans plusieurs formats (incluant des guides audio et des sous-titres), rendant ainsi le musée accessible aux personnes ayant des difficultés de mobilité ou celles incapables de visiter en personne.

AccessLab est une autre initiative clé soutenant le tourisme inclusif en Grèce. C'est une boîte à outils numérique conçue pour aider les autorités locales, les PME et les organisations touristiques à évaluer et améliorer l'accessibilité de leurs installations et services. Elle fournit des outils d'auto-évaluation en ligne, des guides de bonnes pratiques et des ressources pour promouvoir des améliorations systématiques, aidant les destinations à aller au-delà de la conformité vers une véritable inclusion.

Enfin, **COSMOTE CHRONOS** exploite la technologie de la réalité virtuelle pour offrir une expérience innovante aux visiteurs handicapés. Il fournit des reconstructions virtuelles de sites historiques importants et de monuments du patrimoine culturel, comme l'Olympie Antique, permettant aux utilisateurs de les vivre tels qu'ils étaient à l'origine, indépendamment des barrières d'accessibilité physique.







En plus des outils numériques, plusieurs organisations en Grèce jouent un rôle clé dans la promotion du tourisme inclusif :

- ENAT Greece (Réseau Européen pour le Tourisme Accessible Branche Grecque) : ENAT Grèce travaille en étroite collaboration avec les organismes touristiques nationaux et locaux pour promouvoir des politiques et pratiques qui améliorent l'accessibilité dans le tourisme. Il soutient la recherche, la formation et les projets de développement axés sur des expériences de voyage inclusives..
- ONG « Me Alla Matia » (Με Άλλα Μάτια): Cette organisation à but non lucratif défend les droits des personnes handicapées et travaille à créer des environnements urbains et touristiques plus accessibles. Ils organisent des événements de sensibilisation et fournissent des services de conseil aux entreprises cherchant à améliorer l'accessibilité.
- Accessible Rhodes: Concentrée sur l'île de Rhodes, cette initiative cartographie et promeut les installations et services accessibles pour les touristes. Ils proposent des guides détaillés et collaborent avec les autorités locales pour améliorer les infrastructures d'accessibilité sur l'île.
- Association des Personnes Handicapées de Grèce du Nord (AMEA Grèce du Nord)
 : Au-delà de la défense des droits, AMEA Grèce du Nord promeut également les opportunités de tourisme accessible, mettant en lumière le besoin de services d'hospitalité inclusifs et fournissant des consultations aux entreprises souhaitant s'améliorer.







Les défis de déploiement des outils

Les défis en France

La mise en œuvre d'outils numériques pour promouvoir l'inclusion dans le tourisme rencontre plusieurs défis complexes. Tout d'abord, la fracture numérique reste un obstacle majeur, car de nombreux groupes vulnérables, comme les personnes âgées et celles à faibles revenus, ont des compétences technologiques limitées. De plus, l'inaccessibilité des plateformes numériques, avec des interfaces non adaptées aux personnes handicapées, les rend difficiles à utiliser. L'absence de support humain ou de médiation pour guider ces utilisateurs complique davantage l'accès aux services touristiques en ligne. Par ailleurs, l'adaptation des infrastructures existantes peut être coûteuse et le manque de formation aux outils numériques pour les professionnels du tourisme aggrave la situation, limitant leur capacité à répondre aux besoins spécifiques des touristes vulnérables. Un autre défi est l'absence de réglementations européennes harmonisées sur l'accessibilité, ce qui rend difficile la reconnaissance mutuelle des labels d'accessibilité entre pays. En outre, le manque d'information sur les initiatives d'inclusion existantes complique la recherche de solutions adaptées pour les acteurs du tourisme et les touristes eux-mêmes. Enfin, la perception que l'inclusion est un enjeu secondaire face à la rentabilité économique freine les investissements nécessaires pour améliorer les outils numériques vers une accessibilité véritablement inclusive. Pour surmonter ces défis, il est crucial d'adopter une approche hybride combinant technologie et médiation humaine, intégrant la diversité des besoins utilisateurs et simplifiant les processus administratifs tout en garantissant l'accessibilité des infrastructures.

Les défis en Espagne

Dans le contexte espagnol, DomSpain a rencontré plusieurs défis clés lors de l'introduction des outils. Bien que l'intérêt global pour le tourisme durable ait augmenté, l'aspect de l'inclusion reste insuffisamment mis en avant, ce qui entraîne plusieurs obstacles.



Faible sensibilisation à l'inclusion comme partie de la durabilité : De nombreuses parties prenantes, surtout dans les zones rurales espagnoles, associent encore le tourisme durable uniquement aux préoccupations environnementales. Cette compréhension limitée a rendu difficile de susciter un intérêt initial pour les outils axés sur l'inclusion sociale et l'accessibilité.

Résistance à la digitalisation: Les petites entreprises touristiques manquent souvent de temps, de ressources ou de motivation pour adopter de nouveaux outils numériques. Certaines expriment des doutes sur le retour sur investissement, surtout si elles trouvent les outils trop complexes ou non directement applicables à leur travail quotidien.

Lacunes en compétences et capacités: Il existe un manque évident de connaissances numériques et pédagogiques chez les professionnels du tourisme et les formateurs en FP, ce qui limite leur capacité à comprendre les outils proposés. Un accompagnement personnalisé et des formations étaient nécessaires mais gourmands en ressources.

Difficultés à mobiliser les parties prenantes : Certaines organisations comme les nouvelles parties prenantes ou celles marginalisées (ex. micro-entreprises) se sont avérées plus difficiles à atteindre que prévu.

Fragmentation des efforts locaux: La collaboration entre prestataires touristiques et organisations orientées inclusion reste minimale. En conséquence, il existe peu de plateformes communes ou canaux de communication pour promouvoir les pratiques inclusives entre secteurs.

Ces défis reflètent les problèmes structurels plus larges du système touristique espagnol, où le tourisme inclusif n'est pas encore priorisé. Il persiste un besoin de collaboration intersectorielle accrue, de plus d'investissements dans la formation numérique et de stratégies nationales/régionales plus claires considérant l'inclusion comme une composante centrale du développement touristique durable.







Les défis en Grèce

Malgré des efforts pertinents et un intérêt croissant ces dernières années, plusieurs défis persistent dans le développement, la mise en œuvre et l'adoption d'outils numériques par les professionnels et destinations pour promouvoir le tourisme inclusif en Grèce.

Barrières techniques

De nombreux outils numériques rencontrent encore des limitations techniques liées aux normes d'accessibilité. Les applications et sites web ne sont pas toujours entièrement compatibles avec les technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran ou systèmes de navigation alternatifs. De plus, les expériences 3D ou VR de haute qualité, comme COSMOTE CHRONOS, nécessitent une connectivité internet puissante et des appareils aux spécifications techniques élevées, qui ne sont pas universellement disponibles dans toutes les régions grecques, surtout en zones rurales ou insulaires.

Défis organisationnels

Les opérateurs touristiques, particulièrement les PME, manquent souvent de capacité interne pour intégrer des solutions numériques d'accessibilité. Des budgets limités, un manque d'expertise technique et la faible priorisation des technologies inclusives dans les stratégies commerciales globales contribuent à une adoption lente. De nombreuses initiatives restent des projets pilotes isolés plutôt que d'être déployées à l'échelle des destinations.

Lacunes en compétences numériques chez la main-d'œuvre touristique :

Un obstacle majeur est le manque de compétences numériques parmi les professionnels du tourisme. De nombreux travailleurs du secteur touristique grec, particulièrement dans les petites entreprises, ont une formation limitée sur l'utilisation ou la gestion d'outils numériques. Les lacunes existent tant en littératie numérique générale que dans la compréhension des normes d'accessibilité et du développement/promotion de services numériques inclusifs. Sans programmes systématiques de perfectionnement, même les meilleurs outils risquent une sous-utilisation ou une mise en œuvre inefficace







Lacunes dans les réglementations et problème d'efficacité dans l'implémentation

Bien que la Grèce soit alignée sur l'Acte sur l'Accessibility Act de l'Union Européenne (effectif à partir de 2025 pour les services numériques), les mécanismes d'application sont encore en développement. Actuellement, il n'existe aucun cadre national systématique exigeant que les outils numériques liés au tourisme respectent les normes d'accessibilité, rendant la mise en œuvre largement volontaire.

Problème avec l'audience et la participation

La sensibilisation des utilisateurs à la disponibilité d'outils numériques inclusifs est relativement faible. De nombreux voyageurs handicapés ignorent l'existence de plateformes comme Greece No Limits ou AccessLab. De plus, certains utilisateurs potentiels rencontrent des barrières de littératie numérique, particulièrement les touristes âgés ou ceux avec handicaps multiples, limitant la portée et l'impact de tels outils.

Pour une mise en œuvre efficace de l'inclusion numérique dans le secteur touristique grec, des améliorations techniques, des cadres politiques plus solides, une meilleure coordination entre les acteurs du tourisme et une sensibilisation ciblée des prestataires et utilisateurs sont essentielles. Déployer les initiatives réussies et veiller à ce que les futures innovations numériques intègrent l'accessibilité « by design » sera clé pour créer un écosystème touristique intelligent et inclusif







Les besoins en compétences

Les besoins en compétences dans l'Union Européenne

Alors que l'industrie touristique se tourne de plus en plus vers le numérique, le besoin d'outils numériques inclusifs et de contenus accessibles est un défi crucial. Bien que de nombreux professionnels du tourisme reconnaissent l'importance de l'inclusivité, il y a toujours un important manque de compétences dans l'intégration effective de l'accessibilité numérique dans les services.

L'un des besoins les plus urgents est la formation au design universel et aux normes d'accessibilité numérique, telles que les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Ces lignes directrices garantissent que les sites web, applications mobiles et plateformes de réservation sont navigables par les personnes en situation de handicap, y compris celles utilisant des lecteurs d'écran, commandes vocales ou autres technologies d'assistance. Cependant, de nombreux acteurs du tourisme manquent d'expertise pour appliquer efficacement ces principes. Des améliorations simples et demandant un effort minimal, comme l'ajout de sous-titres aux vidéos, la fourniture de texte alternatif pour les images, un contraste élevé dans le design et une navigation simplifiée, peuvent grandement améliorer l'accessibilité.

Au-delà des connaissances techniques, il y a un besoin croissant pour les professionnels de développer des stratégies de communication numérique inclusive. Cela implique de veiller à ce que le contenu soit non seulement accessible mais aussi pertinent pour des publics diversifiés. Écrire dans un langage clair et facile à lire, proposer des options multilingues et considérer les besoins des utilisateurs neurodivergents sont des étapes essentielles vers un contenu numérique inclusif.

Cependant, comme le souligne Marc Pili de Vacances Ouvertes, un problème majeur dans le développement d'outils numériques est l'absence de co-création avec les personnes que ces outils sont censés servir. Trop souvent, les solutions d'accessibilité numérique sont conçues sans contribution directe des groupes défavorisés, conduisant à des outils soit inadéquats, soit sous-utilisés.







Plutôt que de supposer ce dont les communautés marginalisées ont besoin, les professionnels devraient s'engager dans des processus de conception participative, collaborant avec les utilisateurs handicapés, voyageurs âgés, groupes à faible revenu et autres publics sous-représentés. Cela garantit que les outils numériques sont pratiques, intuitifs et réellement utiles plutôt que de créer de nouvelles barrières.

Pour résumer, les besoins en compétences digitales les plus demandés dans le secteur du tourisme sont :

- Expertise technique en accessibilité (par exemple : conformité au WCAG, intégration des technologies d'assistance)
- Création de contenus inclusifs (par exemple, formats faciles à lire, accessibilité multilingue)
- Co-création numérique avec les groupes défavorisés (veiller à ce que les outils soient pertinents et conviviaux)
- Compréhension des principes de conception universelle (création de services qui fonctionnent pour tout le monde, et pas seulement pour ceux qui ont des besoins spécifiques)





Les besoins en compétences en France

Malgré les efforts pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion en France, le manque de formation et de sensibilisation des professionnels du tourisme reste un défi majeur. Le label 'Tourisme et Handicap', lancé par Atout France en 2003, est la seule certification dédiée au tourisme accessible, que ce soit en France ou mondialement. Et de nombreux établissements éligibles ne le sollicitent pas par méconnaissance des enjeux d'accessibilité. Cela souligne le besoin d'une meilleure formation et sensibilisation des acteurs touristiques pour développer des pratiques inclusives.

Face à ce besoin, une vaste initiative de formation paraît irréaliste. L'approche préconisée par le Réseau Européen pour le Tourisme Accessible (ENAT) serait plutôt de créer des postes dédiés à l'accessibilité dans le tourisme. Ces rôles spécialisés serviraient de référents au sein des organisations, guidant les pratiques inclusives et intégrant les exigences d'accessibilité dans l'offre touristique.

La gestion financière constitue une autre compétence cruciale. Actuellement, de nombreuses initiatives de tourisme inclusif dépendent fortement des financements publics, en baisse constante. Même les structures privées du littoral reçoivent souvent entre 25 % et 40 % de subventions publiques. Pour assurer leur pérennité, les professionnels doivent développer des compétences en recherche de financements alternatifs (mécénat, partenariats privés, philanthropie). Renforcer la résilience financière sera essentiel pour maintenir les initiatives d'accessibilité malgré les contraintes budgétaires.

Le développement du tourisme social visant l'accès au tourisme des personnes en difficulté économique reste également tributaire des priorités politiques. Historiquement, le soutien gouvernemental a fluctué, avec des avancées significatives entre 1997 et 2002 sous le gouvernement Jospin. Depuis, les changements de politiques ont compliqué la pérennisation des efforts. Néanmoins, des associations comme VVF et Renouveau Vacances continuent de promouvoir le tourisme social malgré les obstacles financiers et politiques.





Les outils numériques offrent des possibilités d'améliorer l'inclusivité dans le tourisme, particulièrement pour les voyageurs à faible revenu. Les applications facilitant le « Woofing » (systèmes travail-contre-hébergement) ont gagné en popularité chez les jeunes adultes (20-30 ans), permettant des options de voyage économiques. L'hébergement représentant la dépense principale des touristes, utiliser des solutions numériques pour fournir des plateformes alternatives de logement et de partage d'expériences peut améliorer significativement l'accès aux voyages.

Pour conclure, combler les lacunes en matière d'inclusion et de numérisation dans le secteur français du tourisme nécessite d'adopter une approche à multiples facettes. Il s'agit notamment de renforcer la sensibilisation et la formation à l'accessibilité, de créer des rôles dédiés à l'accessibilité, d'améliorer les compétences en matière de gestion financière et de tirer parti des outils numériques pour améliorer le tourisme inclusif. Une combinaison de ces stratégies sera essentielle pour rendre le tourisme plus accessible et plus durable à long terme.

Les besoins en compétences en Espagne

Le tourisme inclusif en Espagne exige que les professionnels développent des compétences spécifiques pour garantir des expériences accessibles et satisfaisantes à tous les voyageurs. Par ailleurs, l'adaptabilité est vitale pour personnaliser services et activités selon les besoins individuels de chaque touriste.

Une compétence essentielle est l'empathie, permettant de comprendre les personnes aux capacités diverses, de les assister professionnellement et d'anticiper leurs besoins. La formation à l'accessibilité est tout aussi cruciale : elle assure que les employés connaissent et appliquent normes et pratiques inclusives. Il est également indispensable que les professionnels maîtrisent les outils numériques facilitant l'accessibilité, notamment les codes NaviLens, les assistants vocaux, les cartes numériques avec différents niveaux d'accessibilité et les outils de création de contenu personnalisé.





Dans la sphère numérique, la maîtrise technologique est devenue incontournable. Par exemple, les chatbots inclusifs comme ceux développés par Sayobo facilitent l'accès à l'information touristique pour les personnes malvoyantes ou peu familiarisées avec le numérique, via des interfaces simples et adaptées. Ces chatbots utilisent l'intelligence artificielle et le big data pour fournir des réponses personnalisées, améliorant l'expérience utilisateur (Merca2, 2021).

Développer ces compétences et adopter ces outils numériques inclusifs est fondamental pour que l'Espagne avance vers un tourisme véritablement accessible et enrichissant pour tous.





Les besoins en compétences en Grèce

En Grèce, la transition vers un tourisme accessible et numérique représente à la fois une opportunité significative et un défi pressant pour le secteur. Bien que la sensibilisation à l'accessibilité et à la digitalisation progresse tant chez les touristes que les professionnels, de nombreux acteurs du tourisme – particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME) qui constituent la grande majorité du secteur touristique du pays – manquent des compétences nécessaires pour mettre en œuvre efficacement des pratiques inclusives et technologiques.

Les compétences techniques les plus demandées incluent une base solide de maîtrise numérique, comme l'utilisation de systèmes de gestion de contenu, la gestion de plateformes de réservation en ligne et l'application de techniques de marketing digital. Les acteurs doivent également acquérir des connaissances techniques sur les normes d'accessibilité web, notamment la création et la maintenance de sites web accessibles, d'applications mobiles et de supports numériques (par exemple, texte alternatif pour les images, vidéos sous-titrées et interfaces faciles à naviguer). La connaissance de l'utilisation des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran, les logiciels de synthèse vocale et les dispositifs adaptatifs est de plus en plus importante. De plus, les compétences en analyse de données peuvent aider les entreprises touristiques à mieux comprendre les besoins et préférences des voyageurs diversifiés, leur permettant d'adapter des expériences numériques inclusives.

Les besoins en compétences sociales sont tout aussi importants. L'empathie, l'écoute active et l'intelligence émotionnelle sont essentielles pour comprendre et répondre aux besoins spécifiques des clients handicapés, des seniors ou des voyageurs de différentes origines culturelles ou linguistiques – afin de fournir efficacement des services personnalisés. De plus, la communication interculturelle peut permettre au personnel d'interagir respectueusement et efficacement avec une clientèle diversifiée. L'adaptabilité et une approche de résolution de problèmes sont particulièrement importantes dans les environnements d'accueil, où le personnel peut devoir répondre à des défis et/ou demandes imprévus. Au niveau managérial, des compétences en leadership qui promeuvent l'inclusivité, l'autonomisation du personnel et l'amélioration continue sont essentielles pour cultiver une culture de travail favorable et accessible..







Les besoins en compétences en Grèce

Pour combler ces lacunes, des investissements et un engagement envers des programmes de développement professionnel continu et professionnel sont nécessaires, adaptés aux différents rôles dans le tourisme ainsi qu'à la promotion de la conception inclusive comme stratégie commerciale centrale. Cela contribuera à l'intégration à la fois de la transformation numérique et de l'accessibilité dans la pratique touristique quotidienne.

.







Recommandations aux éducateurs des formations professionnelles

Les enseignants de la formation professionnelle et de l'enseignement supérieur ont pour mission d'équiper les futurs professionnels des compétences nécessaires à la création d'un tourisme inclusif et intelligent. Les recommandations facilitent la sensibilisation et l'amélioration des compétences des étudiants du secteur touristique en optimisant l'utilisation des ressources de ce livret.

Le premier point à considérer est l'intégration des concepts du tourisme inclusif dans les programmes existants. Cela exige que les enseignants adaptent leurs supports pédagogiques pour inclure des thèmes tels que l'accessibilité, la diversité et l'utilisation efficace des outils numériques dans le tourisme. Par exemple, des études de cas sur des initiatives inclusives réussies peuvent être introduites dans les discussions pour inspirer les étudiants et montrer les meilleures pratiques. Les enseignants peuvent également utiliser des exercices de simulation pour aborder des défis réels liés à l'accessibilité et à l'inclusion sociale, et donner aux étudiants une expérience pratique de résolution de problèmes.

Les outils abordés dans les sections précédentes peuvent être présentés via un apprentissage pratique. Par exemple, les étudiants peuvent être encouragés à explorer des plateformes numériques comme Tur4All ou COSMOTE CRONOS pour comprendre comment la technologie est actuellement utilisée pour répondre aux besoins d'accessibilité. Les enseignants peuvent aussi guider les étudiants à évaluer les offres touristiques locales et utiliser les outils pour suggérer des améliorations en matière d'inclusion et d'accessibilité.

L'accessibilité numérique doit être traitée comme une compétence transversale, et les étudiants doivent se familiariser avec ses principes de base tels que définis dans les Web Content Accessibility Guidelines. Des activités comme l'évaluation de la convivialité des sites web touristiques ou la conception de supports de communication numériques simples sont utiles à cet égard. Ces tâches aident aussi à développer un état d'esprit numérique qui prend en compte les multiples besoins des utilisateurs.





IEn classe, les simulations et jeux de rôle offrent une précieuse expérience pratique. Ces méthodes incitent les étudiants à endosser le rôle de différents types de voyageurs ayant des problèmes liés à l'âge, l'handicap, le niveau de revenu ou le manque de compétences numériques, et ainsi proposer des solutions en temps réel. Les enseignants peuvent aider les étudiants à concevoir des expériences touristiques inclusives tenant compte des barrières physiques, sensorielles, cognitives ou financières, en s'appuyant sur des retours utilisateurs ou témoignages.

La formation doit promouvoir une approche de co-création. Cela implique de collaborer avec des acteurs de terrain, comme des associations locales œuvrant avec des personnes en situation de handicap afin de garantir que les étudiants conçoivent non seulement pour, mais avec les groupes défavorisés. L'intervention de conférenciers invités peut apporter un contexte précieux et des retours enrichissant le travail et la compréhension des apprenants.

Les éducateurs professionnels doivent aussi reconsidérer l'évaluation des performances étudiantes. L'évaluation doit inclure la capacité des apprenants à appliquer les principes inclusifs en contexte professionnel, en se concentrant sur l'empathie, la créativité et la pertinence pratique de leurs solutions. L'application concrète des outils de tourisme inclusif doit être valorisée au même titre que les connaissances théoriques.

Les activités collaboratives et interdisciplinaires peuvent renforcer l'expérience d'apprentissage. Réunir des étudiants en tourisme, informatique, éducation ou travail social créera un environnement reflétant la nature transversale réelle du tourisme inclusif. Le guide SMART Tourisme Inclusif et sa boîte à outils peuvent aussi servir de ressources pour la formation des enseignants. Les éducateurs peuvent les utiliser pour réfléchir à leurs propres pratiques et gagner en confiance pour aborder des sujets comme l'inclusion, l'accessibilité et la maturité numérique dans leurs organisations.

En intégrant les principes et outils présentés dans ce guide à leurs pratiques pédagogiques, les enseignants contribueront activement à former une main-d'œuvre touristique future compétente, consciente et engagée dans la création de destinations véritablement inclusives et durables







Les évaluations afin de choisir les bons outils

Dans le contexte de la promotion du tourisme inclusif intelligent, la sélection des outils numériques ou non numériques appropriés selon les objectifs fixés et les besoins spécifiques revêt une haute importance. Les professionnels du tourisme, PME et organisations doivent soigneusement évaluer leurs besoins pour s'assurer que toute technologie ou approche adoptée contribue réellement à leurs objectifs, qu'il s'agisse d'améliorer l'accessibilité, d'enrichir les expériences clients ou d'atteindre des objectifs de durabilité et d'inclusion. Un processus d'évaluation structuré est décrit ci-dessous à titre indicatif.

Étape 1 : Définir des objectifs clairs

Avant de choisir leurs outils, les organisations doivent d'abord articuler clairement leurs buts.

Des exemples possibles:

- Améliorer les informations d'accessibilité sur les sites web et plateformes de réservation.
- Offrir des expériences culturelles immersives et inclusives (ex : visites virtuelles de musées).
- Améliorer la communication avec les visiteurs ayant des besoins spécifiques.
- Attirer 40% de visiteurs supplémentaires avec besoins spécifiques sous un an.

Une méthode utile consiste à définir des objectifs intelligents (S.M.A.R.T.), garantissant que les buts sont :

- Spécifiques : Clairs et détaillés (qui, quoi, où, pourquoi).
- Mesurables : Quantifiables pour suivre les progrès.
- Atteignables: Réalistes compte tenu des ressources et des contraintes
- Pertinents (Relatable): Alignés sur la mission globale et les besoins utilisateurs.
- Chronologie définie (Time-bound): Avec des échéances claires.

L'utilisation d'objectifs intelligents (**S.M.A.R.T.**) permet de garder les objectifs des projets précis et réalisables, ce qui permet aux professionnels du tourisme de mieux adapter les outils à leurs besoins réels..





Les évaluations afin de choisir les bons outils

Étape 2 : Réaliser une analyse des besoins

Une analyse approfondie identifie les lacunes et exigences. Les questions clefs sont :

- Quelles sont les audiences cibles (ex : handicapés moteurs/visuels/auditifs, seniors) ?
- Quelles normes d'accessibilité/inclusion doivent être respectées?
- Quelles ressources sont disponibles pour l'implémentation/maintenance?
- Quelles compétences requises pour les personnes des ressources humaines utilisant ces outils?

Cette phase doit comporter des consultations avec différents groupes d'utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap, le personnel interne et bien plus afin de s'assurer que les besoins réels sont compris.

Étape 3 : Établir des critères de sélection

Établir une liste de critères de sélection adaptés aux objectifs du projet. Ces critères peuvent être les suivants :

- Utilisation : Facilité d'utilisation : jusqu'à quel point est-il facile pour tous les utilisateurs d'interagir avec l'outil ?
- Compatibilité: Intégration avec les systèmes existants.
- Conformité aux normes : Est-ce que cet outil est conforme aux réglementations (ex : European Accessibility Act, WCAG).
- Coût et retour sur investissement : Quel est le coût total pour posséder cet outil et quelle est la valeur ajoutée que cela apporte?
- Potentiel d'adoption et flexibilité: Can the tool grow with your organization's needs or adapt to new target audiences?





Étape 4 : Cartographier et évaluer les outils disponibles

Procédez à une cartographie des outils disponibles et établissez une shortlist d'outils répondant aux critères définis. Évaluez-les via :

- Démonstrations de produits et essais gratuits : Expérience pratique avec l'outil pour tester les fonctionnalités d'accessibilité et l'utilisabilité.
- Avis d'utilisateurs et études de cas : Recherchez comment des organisations similaires ont utilisé les outils avec succès (ou non).
- Entretiens : Collaborez avec les fournisseurs pour comprendre la feuille de route de développement de l'outil, les services de support et les accréditations d'accessibilité.

Si possible, testez l'outil à petite échelle pour recueillir des retours avant une implémentation à grande échelle.

Étape 5 : Évaluer les risques et obstacles

Chaque outil numérique comporte des risques potentiels : défaillances techniques, problèmes de sécurité des données, faible adoption par le personnel ou engagement limité des utilisateurs. Tenter d'évaluer les risques en considérant :

- Le support technique et les mises à jour.
- La conformité à la protection des données (surtout pour les informations sensibles).
- Les besoins de formation du personnel pour garantir une utilisation optimale de l'outil.







Conclusion

Nous espérons que ce GUIDE SMART aidera les professionnels dans leur double transition ainsi que dans le développement d'un tourisme plus inclusif. Le GUIDE et ses travaux reflètent l'ambition européenne plus large d'adapter le tourisme aux exigences sociales et technologiques du XXIe siècle en répondant aux besoins des populations les plus vulnérables et en s'efforçant de relever l'ensemble des défis d'inclusion, qu'ils soient liés au handicap, à la précarité financière, au vieillissement ou à l'exclusion numérique.

L'analyse de l'inclusion dans le tourisme en Europe, notamment en France, en Espagne et en Grèce, révèle des efforts inégaux mais convergents vers une meilleure accessibilité des infrastructures et une meilleure expérience visiteurs. Bien que plusieurs initiatives, publiques et privées, aient émergé et puissent servir d'exemples (comme Tur4All en Espagne, Vacances Ouvertes en France ou le Programme Plages Accessibles en Grèce), les parties prenantes continuent de se heurter à des obstacles communs pour bâtir un tourisme véritablement inclusif comme le manque de formation dédiée, une co-création limitée avec les personnes concernées et les communautés locales, la rigidité administrative et des compétences numériques insuffisantes.

Ce GUIDE met en lumière des solutions potentielles, notamment des outils numériques (applications, plateformes collaboratives, technologies immersives) ainsi que des bonnes pratiques internationales pouvant contribuer à réduire les problèmes d'accessibilité. Toutefois, leur déploiement est souvent entravé par des compétences numériques limitées, des contraintes de ressources, particulièrement chez les PME et le secteur public, ainsi qu'un manque de lien solide entre les acteurs du tourisme et les personnes que ces initiatives visent à servir. La formation professionnelle est donc appelée à jouer un rôle clé en intégrant pleinement l'inclusion dans les cursus, en promouvant l'utilisation d'outils adaptés et en favorisant les processus de co-conception avec les groupes ciblés.

Le GUIDE vise à proposer une méthodologie afin d'évaluer les besoins, sélectionner les outils appropriés et garantir leur pertinence et leur impact à long terme. Il appelle à un changement de perspective : considérer l'inclusion non comme un ajout ou une obligation, mais comme un pilier central d'un secteur touristique plus résilient, humain et durable, et comme une nouvelle opportunité de développement économique responsable.





Conclusion

Cette transformation exige non seulement des compétences techniques, telles que l'accessibilité numérique et la conception universelle, mais aussi des qualités humaines comme l'empathie, la formation et l'adaptabilité à chaque niveau de la chaîne de valeur touristique. En combinant innovation technologique, tourisme durable, engagement social et croissance économique, le secteur pourra enfin ouvrir ses portes à toutes et tous.





Sources

AccessibleEU Greece. (2024). Developing accessible tourism in Greece. Retrieved from https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/events/accessibleeu-greece-developing-accessible-tourism-greece-24-aw-gr-01-2024-06-28_en

Accessible Rhodes. (n.d) – Accessibility guide for Rhodes. Retrieved from https://www.accessiblerhodes.com/

AccessLab. (n.d) – Accessible Tourism Digital Toolkit. Retrieved from https://accesslab-project.eu/

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. (2020). Pass Numérique. Retrieved from https://anct.gouv.fr/actualites/pass-numerique-des-cheques-pour-se-former-aunumerique

ANCV. (n.d). Actions sociales. Retrieved rom https://www.ancv.com/action-sociale

AMKE "Me Alla Matia" (Με Άλλα Μάτια). (n.d). Retrieved from https://meallamatia.gr/

Association of People with Disabilities of Northern Greece (AMEA Northern Greece). (n.d). Retrieved from https://www.amea.gr/

Banque des Territoires. (n.d). Inclusion numérique. Retrieved from: https://www.banquedesterritoires.fr/produits-services/investissement/financement-inclusion-numerique

COCEMFE. (n.d). Accessible tourism guides. Retrieved from https://www.cocemfe.es

COSMOTE CHRONOS. (n.d) – Virtual reality experience for cultural heritage. Retrieved from https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/CHRONOS.html? gad_source=1&gad_campaignid=20124419456&gclid=Cj0KCQjwuvrBBhDcARIsAKRrkjdQoUa4UjG-ves9NrjhsMXtalwNwng47exW4tiTvgeBYJj8VSnNltcaAgmEEALw_wcB

Dual Tourism. (2024). Greece's Commitment to Inclusive Tourism: A Path to Accessibility and Equality. Retrieved from https://dualtourism.eu/greeces-commitment-to-inclusive-tourism-a-path-to-accessibility-and-equality/





ENAT. (2021). The Greek Tourism Industry Welcomes Athens-Based Company InclusiveGreece. Retrieved from https://www.accessibletourism.org/? i=enat.en.news.2244

ENAT Greece (European Network for Accessible Tourism – Greek Branch). (n.d). Retrieved from https://www.accessibletourism.org/

Erasmus+. (2021.). Programme guide 2021: Inclusion and diversity in education, training, youth, and sport. Retrieved from https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources_en

Equalitas Vitae. (n.d) Accessible technical reports and reports and tourism resources. Retrieved from https://www.equalitasvitae.com

European Commission. (2019). European tourism: Recent developments and future challenges. Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Directorate-General for Internal Policies. PE 629.200. Retrieved from https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html? reference=IPOL_STU(2019)629200

European Commission. (2020). Digital Economy and Society Index (DESI). Retrieved from https://ec.europa.eu/digital-strategy/our-policies/desi_en

European Commission. (2021). Smart Tourism Capital. Retrieved from https://smarttourism-capital.ec.europa.eu/index_en

European Commission. (2022). Transition Pathway for Tourism. Retrieved from https://transition-pathways.europa.eu

Excelia Group Tourism Report. (2022). Tourism and accessibility: The state of tourism in Europe. Excelia Group.

Eurostat. (2022). Tourism statistics - participation in tourism. Retrieved from https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics

Eurostat. (2022). Tourism statistics – how much is spent on tourism?. Retrieved from https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics

EURAKOM. (2024). Vacances Ouvertes interviews and reports. Retrieved from https://www.eurakom.eu





France Num. (2023). Médiation numérique. Retrieved from

https://www.economie.gouv.fr/entreprises/france-num-transformation-numerique-PME-

<u>TPE#:~:text=L'initiative%20France%20Num%20accompagne,%C3%A0%20une%20offre%20de%20financements.</u>

Greece No Limits. (n.d) – Accessible tourism portal. Retrieved from https://www.greecenolimits.com

Greek Travel Pages. (2023). INSETE Study Highlights Actions for Inclusive Tourism in Greece. Retrieved from https://news.gtp.gr/2023/12/04/insete-study-highlights-actions-for-inclusive-tourism-in-greece/

Greek Travel Pages. (2025). Greece Hits Record 35.9 Million Tourists in 2024, Travel Revenue Soars. Retrieved from https://news.gtp.gr/2025/02/25/greece-hits-record-35-9-million-tourists-in-2024-travel-revenue-soars/

Handicap.fr. (n.d.). Accessibilité touristique: Outils et initiatives. Retrieved from https://handicap.fr

ILUNION Hotels. (2025). Accessible hospitality under ONCE Group. Retrieved from https://www.ilunionhotels.com/

INSEE. (2021-2022). Digital and poverty statistics in France. Retrieved from https://www.insee.fr

MDPI. (2024). Empowering Tourism Accessibility: A Digital Revolution in Pieria, Greece. Retrieved from https://www.mdpi.com/2076-3417/14/23/11136

Ministry of the Economy, **France**. (n.d.). Marque Tourisme & Handicap. Retrieved from https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marque-label-tourisme-handicap

National Archaeological Museum of Athens. (n.d) – Digital Tour. Retrieved from https://www.namuseum.gr/en/digital_exhibition/

PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. (2011). PASOS: Journal of Tourism and Cultural Heritage. Universidad de La Laguna. ISSN 1695-7121.





QTAssist. (2023). Greece promotes inclusion by making hundreds of beaches wheelchair-friendly. Retrieved from https://www.qtassist.com/en/blog/greece-promotes-inclusion-by-making-hundreds-of-beaches-wheelchair-friendly

REVISTA DE ESTUDIOS TURÍSTICOS. (2009.). Revista de Estudios Turísticos. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo – Turespaña. ISSN 0423-5037.

Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. (2018.). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. Universidad de Jaén. ISSN 2172-8690.

Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. (n.d.). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio. Universidad de Jaén. ISSN-e 2172-8690.

SEGITTUR. (n.d) Guide to Good Practices in Accessibility for Smart Tourism Destinations. Retrieved from https://www.segittur.es

Tour4All. (n.d.). Accessible tourism platform. Retrieved from https://tour4all.org

Tourisme & Handicap. (n.d). Présentation du label. Retrieved from https://tourisme-handicaps.org/les-marques-nationales/tourisme-handicap/th-presentation/

Touteleurope.eu. (2022). Tourism participation in Europe: An overview. Retrieved from https://www.touteleurope.eu

Transition Pathways for Tourism. (2022). Tourism Participation by Reason and Age Group in the EU. Retrieved from https://transition-pathways.europa.eu/data/persons-not-participating-tourism-reason-and-age-group-eu

TUR4all Travel. (n.d). Accessible travel agency for people with disabilities. Retrieved from https://www.tur4all.com

Vacances Ouvertes. (2023). Cap sur les 5 ans à venir. Retrieved from https://www.vacances-ouvertes.asso.fr/actualit%C3%A9s/nouveau-projet-associatif-cap-sur-les-5-ans-venir

Vacances Ouvertes. (n.d). Sac à Dos. Retrieved from: https://www.vacances-ouvertes.asso.fr/sac-ados/sac-ados



SMART

DIGITAL INCLUSIVE TOURISM









Numéro de projet : 2023-2-ES01-KA210-VET-000184968

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.

