



## Résumé

### **Rapport de la Conférence d'inauguration**

11 Mai 2006

Bruxelles, Belgique

**«Travailler ensemble pour rendre le tourisme en Europe  
accessible à tous «**



## **ENAT Résumé de la Conférence d'inauguration (Document publique)**

Plus d'informations sur ENAT sont disponibles sur Internet à l'adresse:

[www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

### ENAT Secrétariat

c/o EWORX S.A.  
Rodou St. 22  
GR-15122 Marousi,  
Athènes  
Grèce.

Téléphone: (0030) 210 6148380

Fax: (0030) 210 6148381

Email: [enat@accessibletourism.org](mailto:enat@accessibletourism.org)

L'ENAT a le soutien de la Commission Européenne, services de l'emploi, des affaires sociales et pour l'égalité des chances, sous la ligne directrice:

"Actions pilotes pour l'insertion de la personne handicapée", repris sous la référence: VS/2005/0675

Ce rapport fut préparé par Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau vzw., Belgique et Ivor Ambrose, EWORX S.A. Grèce, avec la participation d'auteurs renommés, de présentateurs et de rapporteurs.

Les auteurs sont seuls responsables du contenu et des opinions exprimés dans ce document.

Cette publication ne représente pas l'opinion de la Communauté Européenne et la Communauté n'est pas responsable de tout usage qui pourrait être fait des informations qui apparaissent dans celle-ci.

Ce rapport peut être téléchargé en format PDF à l'adresse suivante:

[http://www.accessibletourism.org/pdfs/ENAT\\_IGM2006\\_synopsis\\_report\\_fr.pdf](http://www.accessibletourism.org/pdfs/ENAT_IGM2006_synopsis_report_fr.pdf)

*Rejoignez l'ENAT – le réseau européen pour le tourisme accessible.*

Obtenez votre formulaire d'inscription sur:

[http://www.accessibletourism.org/member\\_form.html](http://www.accessibletourism.org/member_form.html)

Traduction: Association Nationale de Logement pour les Handicapés, Belgique

© ENAT, 2006

La reproduction de ce rapport, dans sa totalité ou en partie, est autorisée, pourvu que la source soit connue.

## Table des Matières

1	Introduction .....	4
1.1	“Le Tourisme Accessible” – Essentiel pour Beaucoup, Bon pour Tous .....	4
1.2	Le Réseau Européen pour le Tourisme Accessible .....	4
2	Programme .....	5
3	Résumé des discours d'ouverture et des Présentations.....	6
3.1	Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau .....	6
3.2	Elizabeth Straw, Commission Européenne, DG de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances (Unité des handicaps).....	6
3.3	Ivor Ambrose, ENAT Coordinateur.....	7
3.4	Ioanna Tselika, Ministère hellénique du tourisme .....	7
3.5	Andrew Daines, VisitBritain .....	7
3.6	Victoria Eichhorn, Université de Surrey.....	8
3.7	Maria Nyman, Forum Européen des Personnes Handicapées .....	8
3.8	Henryk Handszuh, ONU Organisation mondiale du tourisme .....	8
3.9	Kathleen Van Brempt, Ministre Flamande de la mobilité, de l'économie sociale et de l'égalité des chances.....	9
4	Conclusions des ateliers .....	10
4.1	Atelier 1: Apprendre des “bonnes pratiques” du tourisme accessible .....	10
4.1.1	Conclusions et Recommandations pour l'ENAT.....	10
4.2	Atelier 2: Besoins spécifiques – Service des consommateurs .....	10
4.2.1	Conclusions et Recommandations.....	10
4.3	Atelier 3: Les challenges de la politique d'adressage du secteur du tourisme.....	11
4.3.1	Conclusions et Recommandations pour l'ENAT.....	11
5	Liste des délégués .....	12

# 1 Introduction

## 1.1 “Le Tourisme Accessible” – Essentiel pour Beaucoup, Bon pour Tous

Le tourisme en Europe rencontre une demande toujours plus grande de la part des voyageurs, qui souhaitent avoir un meilleur accès dans les hôtels, dans leurs destinations de vacances et dans les attractions touristiques. Le nombre de voyageurs européens de plus de 50 ans augmente et, avec les personnes handicapées et leur famille, ces clients cherchent des options de voyage où les équipements d'accessibilité de base sont standards. Des accès au bon niveau pour les bâtiments, des menus imprimés en grands caractères et des toilettes accessibles sont juste des exemples de ce qui est essentiel. Les professionnels du tourisme doivent être prêts à fournir des locaux et des salles accessibles, s'ils veulent participer à la croissance du tourisme accessible.

Il y a une grande diversité dans les exigences. Pourquoi, alors, le marché des vacances ne les prend-t-il pas en considération? Plusieurs études ont démontré que les personnes handicapées ne voyagent pas ou ne profitent pas de leurs vacances, soit chez eux soit à l'étranger, en raison du manque d'aménagements appropriés. Quand on prend en compte le fait qu'il y a 50 millions de personnes handicapées en Europe, et que la quasi-totalité de celles-ci souhaite voyager, on se rend compte que le marché est potentiellement énorme. Il faut encore ajouté à ce nombre, les centaines de millions de personnes âgées (en Europe et outre-mer) qui ont des problèmes de santé et de mobilité, en raison de leur âge, mais qui veulent voyager!

## 1.2 Le Réseau Européen pour le Tourisme Accessible

Pour accéder à ces demandes, le réseau européen pour le tourisme accessible, ENAT, a été lancé lors de l'assemblée générale inaugurale du 11 Mai 2006, à Bruxelles.

L'ENAT est un nouveau réseau pour les entreprises et organisations de voyage et du tourisme qui soutiennent, ou veulent en savoir plus, sur le travail qui permettra de rendre le tourisme accessible pour tous en Europe. L'ENAT a été mis en place par 9 associations fondatrices: VisitBritain, the Greek Ministry of Tourism, Fundación ONCE, Spain, Tourism for All Sweden, Disability Now, Greece, Belgian accessibility specialists Toegankelijkheidsbureau et ANLH, Work Research Centre, Dublin et le coordinateur du réseau, EWORX s.a., Grèce. Dans sa phase d'initialisation, l'ENAT fut subventionné par la Commission Européenne.

Le réseau souhaite établir des liens entre les entreprises du tourisme et du voyage fonctionnant en Europe, les conseillers spécialistes de la question, les politiciens, les chercheurs, les organisations de consommateurs et les Organisations Non Gouvernementales, qui ont tous comme but commun de créer des destinations et des offres touristiques plus accessibles. Dans les deux années à venir, l'ENAT prendra contact avec les entreprises et les autres organisations des Etats membres de l'Union Européenne et des autres pays européens, pour obtenir un réseau qui permettra aux fournisseurs, consommateurs, représentants et spécialistes de partager leurs expériences et de promouvoir de meilleures politiques et pratiques dans le tourisme accessible. Le réseau organise également un certain nombre d'événements où les Membres et les personnes intéressées peuvent se rencontrer, échanger des idées et planifier d'autres initiatives. L'ENAT entreprendra des études pour référencer les progrès qui sont faits dans le secteur du tourisme vers une amélioration de l'accessibilité des hôtels et des destinations, montrant que les touristes souffrant d'un handicap et âgés sont mieux servis par l'industrie.

Une centaine de leaders de l'industrie européenne du tourisme, des groupes de consommateurs et des organisations qui dessinent les politiques de l'Union Européenne et national dans le secteur du tourisme, étaient présents lors de la soirée d'inauguration. Plus de 14 pays différents étaient représentés. Ce rapport présente un aperçu des présentations données à la réunion et les recommandations des trois ateliers thématiques parallèles. Les présentations complètes sont disponibles dans un rapport à part (uniquement en anglais). Une liste des délégués est disponible à la fin de ce rapport. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur ENAT en écrivant au secrétariat de l'ENAT ou en l'appelant. Les coordonnées sont disponibles en page 2 de ce rapport.

## 2 Programme

- 10:30 Première séance plénière**  
*Présider par: Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau, Belgique*
- 10:30 Ouverture et Accueil  
*Elizabeth Straw, Commission Européenne, DG de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances.*
- 10:40 Présentations de l'ENAT: Le réseau européen du Tourisme Accessible  
*Ivor Ambrose, ENAT Coordinateur, Grèce*
- 11:00 Investir dans le Tourisme Accessible  
*Ioanna Tselika, Directrice du département des investissements du tourisme, Ministère Hellénique du Tourisme.*
- 11:10 Accueillir tous les touristes en Europe  
*Andrew Daines. eBusiness Partnerships Manager, VisitBritain*
- 11:25 Accessibilité: une importante opportunité économique pour le secteur touristique européen.  
*Victoria Eichhorn, Université de Surrey, Ecole de gestion, G.B.*
- 11:45 Les challenges politiques du Tourisme Accessible en Europe  
*Maria Nyman, Officier de Police, Forum européen de l'handicap.*
- 12:30 **Dîner**
- 13:45 Seconde séance (Ateliers parallèles)**
- Atelier 1: Apprendre des "bonnes pratiques" du tourisme accessible.**  
Modérateur et Rapporteur: Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau, Belgique
- Atelier 2: Besoins spécifiques: Service des consommateurs**  
Modérateur et Rapporteur: M. José Sánchez, Fondation ONCE, Espagne
- Atelier 3: Les challenges de la politique d'adressage du secteur touristique.**  
Modérateur et Rapporteur: Lilian Müller, Tourisme pour tous en Suède
- 15:15 Thé/Café**
- 15:45 Dernière séance plénière**  
*Présider par: Cléon Angelo, ANLH, Belgique*
- 15:45 **Constats des rapporteurs**
1. Meilleure pratique: Conclusions et priorités pour l'ENAT
  2. Besoins spécifiques: Service des consommateurs: Conclusions et priorités pour l'ENAT
  3. Challenges politiques: Conclusions et priorités pour l'ENAT
- 16:15 Les politiques d'accessibilité universelle du tourisme: approche de l'organisation mondiale du tourisme (UNWTO). **Henryk Handszuh**, Chef du département de la qualité, ONU Organisation Mondiale du Tourisme
- 16:30 Discussion
- 16:45 Discours de Kathleen Van Brempt**, Ministre flamande de l'égalité des chances, de la mobilité et de l'économie sociale.
- 17:00 Message de fin par Ivor Ambrose**, EWORX S.A.
- 17:15 Cocktail dans les bâtiments Ferrari**

### 3 Résumé des discours d'ouverture et des Présentations

#### 3.1 Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau

Mme Broeders, directrice du "Toegankelijkheidsbureau", un centre pour l'accessibilité en Flandres, accueille les délégués. Elle déclara: "...ce qui nous rassemble c'est notre conviction que l'accessibilité et le tourisme représentent le futur. Voyager, visiter, apprécier les cultures en Europe d'une manière confortable et égale est quelque chose qui devrait devenir une réalité et un plaisir pour tout le monde. Mais, il reste encore beaucoup à faire. Bien qu'il y ait beaucoup de bonne volonté et qu'il y ait déjà beaucoup de bonnes initiatives partout, des mesures politiques arrivent. L'ENAT désire présenter une plate-forme où vous pourrez tous vous rencontrer pour échanger des informations et apprendre les uns des autres, s'inspirer les uns les autres et à l'avenir prendre des initiatives pour rendre l'Europe accessible et plaisante pour tous."

"Le projet de l'ENAT est rendu possible grâce à la Commission Européenne et en particulier grâce au programme "Actions pilotes pour l'handicap majeur" du DG de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances. Nous sommes très reconnaissants et très heureux de non seulement recevoir un appui financier, mais également moral, de la Commission Européenne représentée aujourd'hui par Mme Elizabeth Straw."

#### 3.2 Elizabeth Straw, Commission Européenne, DG de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances (Unité des handicaps)

Elizabeth Straw ouvra sa présentation en notant qu'elle n'était pas une experte du tourisme. Mais, une de ses tâches dans l'Unité des handicaps concerne l'accessibilité des bâtiments publics et leur environnement pour les personnes handicapées, et que c'est important pour tout le monde. La stratégie en matière du handicap de la Commission Européenne englobe un très large champ de questions sur les personnes handicapées et inclut un plan d'action biennal et un rapport sur la situation globale des personnes handicapées dans l'Europe des 25. Ce large champ d'application inclut l'accessibilité. La communication et le Plan d'action pour l'handicap est disponible sur le site Web :

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/index/com\\_2005\\_604\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/com_2005_604_en.pdf).

Un document plus spécifique sur l'accessibilité du bâti est également disponible sur le site de la CE:

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/index/final\\_report\\_ega\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf). Ce rapport a été réalisé par un groupe d'experts pendant l'année européenne de la personne handicapée en 2003, et présente une série de points importants pour rendre l'Europe accessible pour tous en 2010. Mme Straw insista sur l'importance du terme d'inclusion de la personne handicapée, qu'elle définit comme: "incluant l'handicap dans une politique sociale, économique, environnementale et autres, ayant autant d'impact sur les personnes handicapées que sur les autres citoyens." Cela ne signifie pas qu'il ne doit pas y avoir de politique spécifique pour les personnes handicapées, loin de là, celle-ci est une partie intégrante du concept "inclusion".

Les politiques qui abordent les besoins particuliers des personnes handicapées sont mises en place pour abattre les barrières et les inégalités qui existent toujours et qui empêchent les personnes handicapées de prendre leur place légitime dans la société en égalité avec les personnes valides. Le principe sous-jacent est d'amener à une totale égalité et d'assurer un total accès aux droits que les personnes valides considèrent comme allant de soi.

"Les voyages et le tourisme sont des droits sociaux qui nous concernent tous. On estime que 40 millions d'Européens ne prennent pas de vacances; cela apparaît comme une conséquence évidente de l'inaccessibilité de beaucoup d'endroits touristiques, hôtels et lieux de loisirs. Si un argument économique est approprié dans un domaine où le coût ne devrait pas être un facteur déterminant, cela représente un large public inexploité pour l'industrie du tourisme."

Mme Straw conclut sa présentation en notant que quelques succès avaient été obtenus pour rendre les transports accessibles, et que l'Unité des handicaps soutient un nombre de projets qui dirigent des études et promeut un meilleur accès pour les personnes handicapées. Elle se réjouit de la mise en place de l'ENAT et espère que le réseau aura beaucoup de succès.

### **3.3 Ivor Ambrose, ENAT Coordinateur**

M. Ambrose commença en posant une question " Quel chemin avons-nous parcouru en Europe, et que nous reste t'il à parcourir pour que le "tourisme accessible" devienne une norme en Europe?" Il mit en évidence qu'il y a encore beaucoup à faire pour que tous les professionnels du tourisme acceptent que toute personne, de tout âge et habileté, puisse être des touristes et apprécier de visiter d'autres régions et pays. Tous les touristes doivent pouvoir apprécier leurs visites sur des bases égales et sans discrimination.

M. Ambrose expliqua les points clés du programme du travail de l'ENAT, le partenariat et les résultats attendus. Il conclut en affirmant que:

"L'ENAT est pour chacun de nous. Et l'ENAT est ce que nous voulons qu'il soit."

### **3.4 Ioanna Tselika, Ministère hellénique du tourisme**

De la part du Ministre grec du tourisme, Mme Tzelika souhaite beaucoup de succès aux délégués pour établir leur réseau. Elle déclara que: "L'accès au tourisme pour les personnes handicapées et pour les autres qui ont besoin d'un environnement et de services accessibles, est une priorité pour notre Ministre" Elle fit également remarquer que les régularisations en termes de mesures d'accessibilité ont été suivies depuis 1987 en Grèce. La planification et l'accueil des jeux olympiques et paralympiques en 2004 firent prendre conscience de l'importance de l'accessibilité, et rendit nécessaire d'améliorer les infrastructures des villes et salles. Parmi les améliorations, on peut citer, en exemple, l'ascenseur permettant aux PMR d'accéder à l'Acropolis, un site faisant partie du Patrimoine mondial.

Elle ajouta : "Au Ministère du tourisme, nous sommes impatients d'utiliser le réseau ENAT en tant qu'outil pour partager les informations sur le tourisme accessible aux niveaux national et européen, mais également en tant qu'outil de promotion de l'information sur les accommodations et les endroits accessibles à visiter en Grèce. Nous pensons, que grâce à l'ENAT, nous pourrions être plus efficace face à la demande grandissante des voyageurs en termes de meilleure accessibilité dans les hôtels et les attractions touristiques."

La Grèce utilise les fonds de l'UE "Cadre de la Communauté de Soutien" pour rendre prioritaire l'amélioration des accommodations et le rehaussement des entreprises touristiques SME. Surtout s'ils investissent 20% de leur budget dans l'accessibilité, le fonds public total pourrait atteindre 50.000 euros au lieu de 35.000 euros.

### **3.5 Andrew Daines, VisitBritain**

M. Daines exprima son contentement, et celui de VisitBritain, d'être là pour soutenir le lancement d'ENAT. Il se réjouissait de pouvoir partager des connaissances, expériences, idées et opinions pour améliorer l'accueil de tous les visiteurs de Grande-Bretagne, et à travers l'Europe. VisitBritain veut promouvoir la Grande-Bretagne comme une destination de voyage, et est clairement conscient de certaines tendances comme le vieillissement de la population. Ceci a évidemment d'énormes implications pour les opérateurs de l'industrie du voyage et de l'hôtellerie qui doivent prendre en considération les exigences que ces clients auront. Offrir des informations sérieuses à ces consommateurs via Internet est un élément clé de la stratégie de VisitBritain pour attirer et servir les touristes. VisitBritain est également partenaire du projet OSSATE, qui vise à donner des informations sur l'accessibilité des salles et destinations ().

M. Daines décrit le projet national d'accessibilité de VisitBritain comme étant un élément de "standards de qualité", qui sont essentiels pour le futur du tourisme. Il conclut en affirmant que: "VisitBritain et d'autres offices nationaux du tourisme en Europe peuvent offrir les mêmes grandes

routes à l'industrie et aux consommateurs. En travaillant ensemble avec les partenaires et les organisations impliquées dans l'ENAT, en partageant le savoir et l'expertise, nous pourrions ajouter et nous ajouterons une valeur au tourisme pour toute l'Europe."

### **3.6 Victoria Eichhorn, Université de Surrey**

Victoria Eichhorn présenta les résultats d'une enquête, réalisée dans le cadre du projet OSSATE, sur les opportunités économiques de l'accessibilité pour le secteur du tourisme européen. Cette étude calcula la demande générale en termes d'accessibilité et le potentiel du marché touristique en Europe, basée sur une revue complète des rapports, statistiques et sites web. L'étude montra que la demande générale en termes d'accessibilité, dans l'Europe des 25, comptabilise plus de 127 millions de personnes.

Basé sur ce chiffre, le potentiel du marché touristique a été calculé, prenant en compte que les personnes voyagent rarement seules: ils voyagent en famille ou avec des amis. Le potentiel total du marché du voyage en Europe est estimé à 133 millions, ce qui offre comme recettes potentielles plus de 80 billions d'euros par an. D'autres études aux USA, Canada, Australie et en Nouvelle-Zélande confirment l'énorme potentiel du tourisme accessible.

### **3.7 Maria Nyman, Forum Européen des Personnes Handicapées**

Maria Nyman présenta les principaux objectifs du Forum Européen des Personnes Handicapées (FEPH-FEPH) et les aspects et besoins les plus importants concernant le tourisme accessible. Elle fit remarquer que l'FEPH est une organisation représentante des personnes handicapées, créée en 1997, qui a une voix forte et indépendante. FEPH promeut les droits des personnes handicapées dans toutes les politiques de l'UE. FEPH est un membre à part entière du conseil national des personnes handicapées et du NGO spécifique pour l'handicap en Europe. FEPH voit le tourisme accessible comme un droit, nécessaire à l'insertion sociale. L'inaccessibilité est une barrière à la liberté de mouvement dans l'Union Européenne. FEPH soutient que l'accessibilité n'est pas coûteuse: il y a un grand nombre de clients potentiels et, en fait, toutes personnes pourraient bénéficier du tourisme accessible. Une des principales barrières pour les personnes handicapées inclut un manque d'accessibilité physique et un manque d'information sérieuse. Les personnes handicapées doivent pouvoir voyager en toute confiance. Il y a apparemment un besoin d'une meilleure coordination en matière de politiques entre les Etats membres. Il en va de même pour l'utilisation de labels et des symboles d'accessibilité. Les sites touristiques devraient être évalués indépendamment. Souvent les symboles d'accessibilité sont utilisés de manière inappropriée, comme outils de marketing. L'utilisation de ces labels et symboles devrait être basée sur des règles claires et le développement d'un label européen d'accessibilité doit être réalisé avec la collaboration d'organisations représentantes des personnes handicapées. Une autre barrière importante est le manque de prise de conscience du staff. L'attitude peut être une barrière qui repousse la personne handicapée à voyager. Une formation pour la conscientisation du handicap pour tout le staff pourrait être une solution.

### **3.8 Henryk Handszuh, ONU Organisation mondiale du tourisme**

Henryk Handszuh présenta l'approche de l'UNTWO en matière de tourisme accessible et son instrument "Le tourisme accessible pour tous". L'UNTWO est une agence spécialisée des Nations Unies qui contribue au développement durable en passant par le tourisme et aide les pays en voie de développement. Elle compte 150 Etats membres et 7 territoires.

M. Handszuh affirma que l'UNTWO est impatient de collaborer avec l'ENAT pour promouvoir les recommandations du "Tourisme accessible pour tous" de l'UNTWO, grâce à:

- (1) La promotion de standards d'accessibilité repris en termes de caractéristiques techniques spécifiques (exemples.: standards nationaux, des guides et des supports internationaux.)
- (2) La dimension éthique.
- (3) La qualité: l'accessibilité est un facteur sous-jacent dans la définition fondamentale de la qualité du tourisme.



### **3.9 Kathleen Van Brempt, Ministre Flamande de la mobilité, de l'économie sociale et de l'égalité des chances**

Mme Van Brempt accueille les délégués à Bruxelles pour le lancement du réseau européen pour le tourisme accessible. Elle exprima sa profonde conviction selon laquelle *l'inaccessibilité crée l'inégalité*. De ce point de vue, *promouvoir l'accessibilité est simplement une manière de promouvoir l'égalité des chances*. La Ministre estima qu'il y aurait environ 17% des citoyens flamands entre 18 et 85 ans qui sont limités dans leur vie quotidienne en raison d'un handicap ou d'une longue maladie. Aussi, 37% des personnes de plus de 65 ans sont atteintes d'une maladie persistante ou d'handicaps et presque 4 personnes sur 10 âgées de plus de 75 ans sont limitées dans leur vie quotidienne régulièrement ou en permanence.

Elle affirma que: "...la responsabilité première de tout gouvernement est de fournir une bonne et efficace réglementation en termes d'accessibilité. La réglementation qui est actuellement applicable en Flandres date de 1975. Il n'est donc pas surprenant que cette législation soit dépassée. Je considère, qu'il est donc évident, de réactualiser ses normes, en collaboration avec le Ministre Flamand du Planning urbain. Le but est d'assurer que seuls les plans d'un building qui rencontrent ces normes d'accessibilité soient acceptés. "Universal design", l'éducation au design et un code des meilleures pratiques seront introduits dans la nouvelle législation sur l'accessibilité. Les projets des années à venir mettront en évidence les domaines où l'accessibilité doit être améliorée, et, dans ce cas, l'accès au tourisme sera une cible importante."

La Ministre, se réjouissant de la formation de l'ENAT, expliqua que les agences de voyage et les entreprises touristiques, les chercheurs, les organisations des consommateurs et les NGOs can contribuent tous à la création de destinations et d'offres plus accessibles pour les touristes.

## 4 Conclusions des ateliers

Trois ateliers ont été organisés, l'après-midi, lors de la séance de l'Assemblée générale inaugurale. Leurs conclusions sont présentées ci-dessous.

### 4.1 Atelier 1: Apprendre des “bonnes pratiques” du tourisme accessible

Modérateur et Rapporteur: Toegankelijkheidsbureau / Steven Vos et Visit Britain /Chris Veitch

#### 4.1.1 Conclusions et Recommandations pour l'ENAT

- Promouvoir le concept de design et service universels;
- Les avantages d'une approche universelle du développement du tourisme doivent pouvoir être appréciés par tous les visiteurs;
- Reconnaître la nature fragmentée du tourisme. Par exemple, les différentes parties qui créent la totalité de l'expérience du visiteur, de la recherche [marketing et information] à la réservation jusqu'au voyage et au séjour, ...;
- Quand on aborde la problématique, ce sont à la fois les questions tangibles (les infrastructures) et les questions non tangibles (le service fourni) qui doivent être prises en compte;
- L'accès est une question de qualité pour le tourisme;
- Envisager la question de l'accès d'une manière viable;
- Se rappeler que les personnes handicapées veulent voyager en famille ou avec des amis et donc profiter de la même expérience;
- Le besoin de consulter un large échantillon de personnes pour être sûr que tous les besoins sont pris en considérations;
- Des bonnes pratiques sont peut-être préférables aux meilleures pratiques.

### 4.2 Atelier 2: Besoins spécifiques – Service des consommateurs

Modérateur et Rapporteur: Fundación ONCE / Maria José Sánchez

#### 4.2.1 Conclusions et Recommandations

Pour conclure, nous présentons les grandes lignes aux fournisseurs de service pour améliorer la satisfaction de leurs clients, qui ont des besoins spécifiques, dans le but d'éliminer les préjugés et les mauvaises croyances. Notre principal intérêt est de prendre en compte la perspective concrète de chaque handicap, sans perdre de vue les exigences communes:

- *Naturel*: Eviter les préjugés, parce que la personne handicapée saura se tourner vers la personne qui répond de la meilleure manière possible à ses besoins concrets.
- *Flexibilité*: Reconnaître la diversité des gens car même s'ils présentent des caractéristiques communes, ils peuvent avoir, en fonction de leur niveau d'autonomie ou d'autres raisons personnelles, des besoins subjectifs différents.
- *Respecter la personne*: La personne handicapée est l'acteur principal dans sa relation d'attention. Comme toute personne sans handicap, pour qui la communication devrait commencer directement et personnellement, il faut respecter sa capacité à décider pour elle-même.

### **4.3 Atelier 3: Les challenges de la politique d'adressage du secteur du tourisme.**

Modérateur et Rapporteur: Tourism for all in Sweden / Lilian Müller

#### *4.3.1 Conclusions et Recommandations pour l'ENAT*

Conclusions des discussions:

- Rendre les besoins du tourisme accessible visibles!
- Augmenter la prise de conscience de l'importance économique
- Supporter le lobbying, également au niveau national/régional
- Un soutien professionnel au tourisme accessible
- Organiser des conférences entre les industries et les associations des différents handicaps
- Entretenir des contacts avec les institutions de l'Union Européenne et l'industrie du tourisme
- Récolter et répandre les bonnes pratiques et connaissances
- Identifier les études/bonnes pratiques
- Mettre en place un "langage commun" (définition des termes accessibilité, handicap etc.)
- Interagir avec la politique touristique du pays pour y inclure l'accessibilité comme priorité
- Les activités liées à l'accessibilité des transports, des musées et de l'environnement.

Suggestion de groupes d'intérêts spéciaux:

- L'accessibilité des hôtels
- Entraînement à la prise de conscience de l'handicap des employés/formation dans le secteur de l'hôtellerie.

## 5 Liste des délégués

Prénom	Nom	Organisation	Pays
1.Ivor	Ambrose	EWORX S.A.	Grèce
2.Gunta	Anca	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Lettonie
3.Cléon	Angelo	ANLH	Belgique
4.Finn	Aslaksen	Vista Utredning AS	Norvège
5.Christina	Beladi	Disability Now	Grèce
6.Marion	Bender	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism Unit	Belgique
7.Mieke	Broeders	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgique
8.Dimitrios	Buhalis	University of Surrey	G.B.
9.Christine	Chorine	Service Discriminations Non-Raciales	Belgique
10.Nadia	Clarkin	Work Research Centre	Irlande
11.Carla	Bonino	Fundación ONCE	Espagne
12.Ivo	Cré	POLIS	Belgique
13.Andrew	Daines	VisitBritain	G.B.
14.An	De Becker	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgique
15.Geert	De Bock	Toerisme Sint Niklaas	Belgique
16.Lena	De Nil	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	Belgique
17.Els	De Vries	Acces Wise / Access Holidays / Tourism For all Consultancy	Les Pays-Bas
18.Isabelle	Demeester	Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding / Dienst niet-rationale discriminaties	Belgique
19.Lusia	Depa	Enable Holiday Ltd	G.B.
20.Jan	Desmyter	Belgian Building Research Institute	Belgique
21.Yves	Dricot	Tamarico	Belgique
22.Victoria	Eichhorn	University of Surrey	G.B.
23.Fabienne	Feller	INFO-HANDICAP	Luxembourg
24.Ton	Fennis	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Les Pays-Bas
25.Robert	Gérard	CARN (Conseiller, Accompanyer, Rencontrer / Namur)	Belgique
26.Bart	Deceuster	VeBeS / BCBS	Belgique
27.Maggy	Gobeaux	CARN (Conseiller, Accompanyer, Rencontrer / Namur)	Belgique
28.Diego	Gonzales	MHI Turismo - International Tourism Consultants	Espagne
29.Siska	Goubert	Westkans vzw	Belgique
30.Brian	Griffiths	Swansea institute of higher education	GB
31.Anja	Gritter	Hotel de Palatijn	Les Pays-Bas
32.Henryk	Handszuh	World Tourism Organization (UNWTO)	Espagne
33.Maria	Hatalova	Ministry of Economy of the Slovak Republic	Slovaquie
34.Veerle	Heeren	Vlaams Parlement	Belgique
35.Jos	Hendriks	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Les Pays-Bas
36.Stephanie	Herman	ANLH	Belgique
37.Maria José	Sanchez	CEAPAT	Espagne
38.Aris	Ikkos	JBR Hellas	Grèce
39.Bill	Ishmael	VisitBritain	GB
40.Pierre	Judith		
41.Frank	Keyzers	Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen / Provinciaal Steunpunt Antwerpen	Belgique
42.Lynne	Kirby	Enable Holidays Ltd	GB

43. Robert	Langela	Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	Belgique
44. Rüdiger	Leidner	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism Unit	Belgique
45. Anna- Maria	Leimar	Turism för alla i Sverige	Suède
46. Alexander	Leysen	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	Belgique
47. Greta	Lijnen	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgique
48. Maria José	Sánchez	Fundación ONCE	Espagne
49. Maria Dolores	Gonzalez	Fundación ONCE	Espagne
50. Takis	Lybereas	Ministry of Tourism	Grèce
51. Pigi	Lytra	Ministry of Tourism	Grèce
52. Jean- Louis	Maniquet	AWIPH	Belgique
53. Ilias	Markos	Paraplegics Association of Greece	Grèce
54. Isidora	Markou	Paraplegics Association of Greece	Grèce
55. Nick	Markson	European Federation of Campingsite Organisations and Holiday Park Associations	Belgique
56. Wendy	Metten	Vlaams Expertise Centrum Toegankelijkheid	Belgique
57. Spyros	Michailidis	EWORX S.A.	Grèce
58. Elina	Michopoulou	University of surrey	GB
59. Lilian	Müller	Turism för alla i Sverige	Suède
60. Iveta	Neimane	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Lettonie
61. Alexandra	Neufcoeur	Ministère Region Wallonie	Belgique
62. Axel	Nevejans	ATO vzw	Belgique
63. Filip	Nicasi	Horeca Partners - Atlas	Belgique
64. Nicky	Nikolopoulou	Ministry of Tourism	Grèce
65. Maria	Nyman	European Disability Forum (EDF)	Belgique
66. Katerina	Papamichail	EWORX S.A.	Grèce
67. Eric Copius	Peereboom	PricewaterhouseCooper Advisory	Les Pays-Bas
68. Idoya	Pérez-Urdangarin	Confortel Hoteles/viajes 2000	Espagne
69. Anna	Quartucci	Laboratorio Sipuo Associazione no profit	Italie
70. Isabel	Vera	Fundación ONCE	Espagne
71. Luc	Rivet	ELA	Belgique
72. Mette	Röhe	Foreningen Tilgængelighed for Alle	Danemark
73. Wouter	Schelvis	POG Brabants Centrum voor Gehandicaptenbeleid	Les Pays-Bas
74. Frank	Serneels	AGORIA	Belgique
75. Vincent	Snoeck	asbl GAMAH	Belgique
76. Jenny	Stephenson	Tourism for All UK	GB
77. Elizabeth	Straw	European Commission, DG employment, Social Affairs and equal opportunities	Belgique
78. Myriam	Tamagni	Tamarico	Belgique
79. Eva	Troch	Agentschap voor Natuur en Bos	Belgique
80. Ioanna	Tselika	Ministry of Tourism	Grèce
81. Bernard	Tuytens	BTO	Belgique
82. Gerda	Van 't Land	Landstede Buitengewoon Reizen	Les Pays-Bas
83. Kathleen	Van Brempst	Flemish Ministry of Equal Opportunities, Mobility and Social Economy	Belgique
84. Dirk	Van Gool	Ter Duinen vzw KMI	Belgique
85. Lucia	van Kruijl	OKé Reizen	Les Pays-Bas
86. George	van Lieshout	iRv	Les Pays-Bas

87. Petra	Van Poucke	Provinciebestuur Oos- Vlaanderen	Belgique
88. Walter	Van Soest	UNIGLOBELTTRAVEL	Belgique
89. Isabelle	vandenbosch	SEL Bleu, asbl	Belgique
90. Greet	Vandenrijt	Tourism Flanders	Belgique
91. Heidi	Vander Poorten	Ministry of Flanders	Belgique
92. Chris	Veitch	VisitBritain	GB
93. Filip	Verstraete	Fevlado - Federation of Flemish Deaf Organisations	Belgique
94. Carolina	Vicens	Neumann Consultant	Allemagne
95. Steven	Vos	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgique
96. Caroline	Walsh	AMCAI / Univ. of Hertfordshire	GB
97. Alexandra	Weich	Fremdenverkehrsverband Münsterland Touristik Grünes Band	Allemagne
98. Peter	White	BBC	GB
99. Richard	Wynne	Work Research Centre	Irlande
100. Gracia	Santiago	Fundación ONCE	Espagne

---



[www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)