



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

GUIDE DE FORMATION À DESTINATION DES PERSONNES TRAVAILLANT DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME POUR ACQUÉRIR LES COMPÉTENCES DE BASE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

1 0 2

TOUR FRIEND

PROJECT NUMBER:
2019-3-FR02-KA205-016644

LES APPRIMEURS

challedu
inclusion | games | education



CITIZENS
IN POWER



ENJOY  ITALY

LES PARTENAIRES

LES APPRIMEURS

Les Apprimeurs est une agence numérique spécialisée dans la conception et la production de contenus enrichis. Nous imaginons des solutions sur mesure pour répondre aux nouvelles attentes des utilisateurs en termes d'accessibilité, d'interopérabilité et d'interactivité.



Challedu — inclusion | games | education est une ONG grecque basée à Athènes. Depuis 2016, elle est à l'avant-garde de nouveaux modèles d'apprentissage, d'inclusion et d'engagement grâce à des méthodes basées sur le jeu.



CIP est une ONG à but non lucratif qui répond aux besoins et demandes de la population à travers son engagement dans la vie sociale et civique, en leur fournissant du contenu innovant et des formations gratuites en lien dans de nombreux domaines, comme l'éducation, l'inclusion, le marché du travail.



Logopsycom est un centre d'innovation en éducation qui crée et utilise des méthodes ou des outils alternatifs (numériques ou non) pour accompagner les écoles, les centres de formation professionnelle, les organisations éducatives. Logopsycom est spécialisé dans les troubles de l'apprentissage, chez les jeunes, en particulier pour les "Dys" (Dyspraxie, Dysphasie, Dyslexie), et travaille donc toujours sur l'accessibilité des contenus.



Enjoy Italy de Alessandro Gariano est une société dédiée à l'éducation et à la formation d'une communauté éducative Européenne. Elle vise à animer, stimuler et soutenir le développement durable auprès des citoyens, des territoires et des communautés, et ce, dans toute l'Europe.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
TABLE DES IMAGES	3
1) UNE INTRODUCTION AU TOURISME EN EUROPE ET DANS LES PAYS PARTENAIRES DU PROJET	4
i) Belgique	5
ii) Chypre	6
iii) France	7
iv) Grèce	9
v) Italie	10
2) UN APERÇU DES CATÉGORIES D'ENTREPRISES ET DES DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE DANS LE DOMAINE DU TOURISME	12
A. SPÉCIFICATION DES CARRIÈRES LES PLUS DEMANDÉES PAR LES CLIENTS DANS LE SECTEUR DU TOURISME	15
3) LE TOURISME ACCESSIBLE	16
A. DÉFINITION ET GOUVERNANCE DANS LES PAYS PARTENAIRES DU PROJET	17
i) Belgique	17
ii) Chypre	17
iii) France	18
iv) Grèce	18
v) Italie	18
B. RENDRE LE TOURISME ACCESSIBLE AUX PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES	19
i) Initiatives européennes pour l'accessibilité des SME dans le tourisme	19
ii) Initiatives pertinentes pour l'accessibilité des SME dans le tourisme dans les pays partenaires du projet	20
ii.i) Belgique	20
ii.ii) Chypre	23
ii.iii) France	25
ii.iv) Grèce	27
ii.v) Italie	29
4) DES EXEMPLES SPECIFIQUES DE DIALOGUES ENTRE DES PERSONNES TRAVAILLANT DANS LE DOMAINE DU TOURISME A DES POSTES DE SERVICE A LA CLIENTELE ET DES TOURISTES	32

A. CASSER LA GLACE	32
B. À L'HÔTEL/AU LOGEMENT	33
C) TRANSPORTS	36
D) AU RESTAURANT	37
F) AUTRES DIALOGUES UTILES	43
5) CONCLUSIONS	44
6) RÉFÉRENCES	46

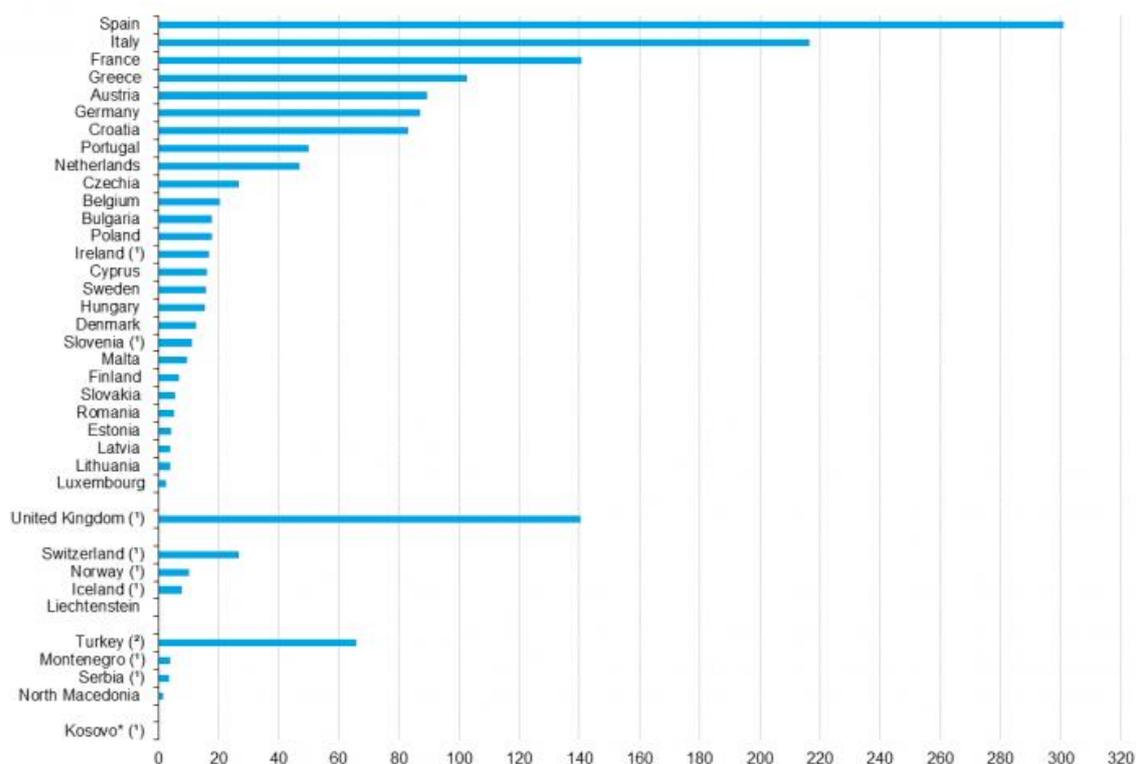
TABLE DES IMAGES

Tableau 1 : Destinations touristiques - nuitées passées dans des établissements d'hébergement touristique, 2018 (millions de nuitées passées dans le pays par des non-résidents).....	6
---	---

1) UNE INTRODUCTION AU TOURISME EN EUROPE ET DANS LES PAYS PARTENAIRES DU PROJET

Le tourisme peut jouer un rôle important dans les aspirations économiques de nombreuses régions de l'UE et peut être particulièrement important dans les régions éloignées/périphériques, telles que les régions côtières, montagneuses ou ultrapériphériques de l'UE. Les infrastructures créées à des fins touristiques contribuent au développement local et régional, tandis que les emplois créés ou maintenus peuvent aider à contrer le déclin industriel ou rural. [...] Selon une publication de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), intitulée *Tourism highlights, 2017* a marqué la croissance la plus rapide des arrivées de touristes dans le monde depuis 2010. Les pays membres de l'Union européenne (UE) figurent parmi les principales destinations touristiques du monde. La richesse des cultures européennes, la variété de ses paysages et la qualité de ses infrastructures touristiques sont susceptibles de figurer parmi les raisons variées pour lesquelles les touristes prennent leurs vacances en Europe (EUROSTAT 2020, "Statistiques du tourisme au niveau régional").

Selon le document « *Tourism destinations —nights spent at tourist accommodation establishment, 2018* » publié par Eurostat ([lire ici](#)), en 2018, l'Espagne était la destination touristique la plus fréquentée dans l'UE par les non-résidents (personnes voyageant en dehors de leur pays), avec 301 millions de nuitées passées dans des établissements d'hébergement touristique, tandis que l'Italie en compte 217 millions, la France 141 millions et la Grèce 103 millions, ce qui « représente ensemble plus de la moitié (57,2 %) du total des nuitées passées par les non-résidents dans l'UE-27 » : veuillez consulter le tableau ci-dessous pour avoir une vue d'ensemble.



* This designation is without prejudice to positions on status, and is in line with UNSCR 1244/1999 and the ICJ Opinion on the Kosovo declaration of independence.

(*) Estimated using 2018 monthly data.

(**) 2016 data.

Source: Eurostat (online data code: tour_occ_ninat)

Tableau 1 Destinations touristiques - nuitées passées dans des établissements d'hébergement touristique, 2018 (millions de nuitées passées dans le pays par des non-résidents)

A) LE TOURISME DANS LES PAYS PARTENAIRES DU PROJET

Afin de donner un aperçu du tourisme en Europe, nous allons procéder à une brève description de la taille, de la pertinence et des caractéristiques du tourisme dans chacun des pays partenaires du projet.

i) Belgique

En 2018, le tourisme national est légèrement supérieur au tourisme international. La région où le nombre de nuitées est le plus élevé est la Flandre, car elle possède une côte sur la mer du Nord et plusieurs villes touristiques comme Anvers, Gand et Bruges.

En général, les Belges effectuent plus de voyages à l'étranger que de voyages à l'intérieur du pays. En 2018, 22,5 % des voyageurs belges ont effectué des voyages à l'intérieur du pays tandis que 77,5 % ont effectué des voyages à l'étranger (Eurostat, 2020). On peut

donc constater que même si le tourisme belge est légèrement plus intérieur qu'international, les résidents belges auront tendance à préférer les voyages à l'étranger.

Les principaux types de tourisme en Belgique sont :

En dehors de la Flandre, Bruxelles est également une ville très touristique, surtout pour les excursions en ville, les visites de monuments et de lieux connus. Comme elle est la capitale de l'Europe, de nombreux touristes visitent également les institutions européennes situées à Bruxelles. La ville compte de nombreux bâtiments architecturaux du style Art nouveau, que les touristes peuvent également visiter pendant leur séjour.

La Wallonie est également destinée à différents types de tourisme. Il existe de nombreuses villes qui attirent les touristes à la découverte du patrimoine culturel, architectural, artistique et folklorique. Les villes les plus visitées sont Liège, Mons (qui a été la capitale européenne de la culture en 2015) et Namur. Waterloo est également connue pour ses reconstitutions historiques.

D'autre part, le paysage vallonné du sud de la Wallonie suscite beaucoup d'intérêt chez les randonneurs. La campagne est très verte et les randonneurs peuvent trouver de petits villages typiques avec des maisons construites en pierres locales.

La Belgique est également une terre de festivals de musique. Les trois régions organisent des festivals de renommée mondiale tels que le Festival de Ronquières, Rock Werchter, Couleur Café, et Tomorrowland, le plus célèbre, où 400 000 visiteurs viennent chaque année pour apprécier la musique électronique de danse d'artistes connus tels que David Guetta, The Chainsmokers et Martin Garrix.

ii) Chypre

Le secteur du tourisme est sans aucun doute un moteur essentiel de la croissance de l'économie chypriote. Il contribue fortement à l'effort de réduction du chômage et de création d'emplois. En 2013-2018, l'emploi global à Chypre a augmenté de 9,6 %, tandis que l'emploi dans le secteur du tourisme a augmenté de 20,7 % (« Tourisme et emploi », 2019 : [lien ici](#)).

En 2016, le flux de voyageurs à destination et en provenance de Chypre a enregistré une augmentation des arrivées et des départs par rapport à l'année précédente. Le total des

arrivées de voyageurs a atteint 4.590.878, enregistrant une augmentation de 16,6 % (Statistiques du tourisme, République de Chypre, 2017 : [lien ici](#)).

Les services statistiques de Chypre enregistrent les chiffres du tourisme chaque mois. Les statistiques pour les mois de février à juin 2020 ne peuvent pas montrer l'ampleur des répercussions de la crise du tourisme à Chypre en raison des mesures drastiques et de la fermeture des frontières (COVID-19). Avant la pandémie, les chiffres statistiques montrent l'impact du secteur du tourisme sur l'économie chypriote, avec des fluctuations mineures ces dernières années et une certaine diminution des revenus en 2019.

Les principaux types de tourisme à Chypre sont :

- Culturel : Chypre, bien qu'étant une petite île, est immense en ce qui concerne les sites archéologiques issus des temps chronologiques. Les plus importants, pour n'en citer que quelques-uns, sont les tombes des rois (IIIe siècle av. J.-C.) à Nea Paphos, un site du patrimoine mondial de l'UNESCO. Quant aux nombreux trésors archéologiques de Chypre, vous pouvez trouver des informations fructueuses [ici](#).
- Thématique : à Chypre, en raison des courtes distances, vous pouvez vous retrouver en 40 minutes entre les plus hautes montagnes et les plus belles côtes au drapeau bleu et les plages vertes. Vous pouvez faire du camping dans différents sites dans les montagnes ou près de la côte ou trouver les hôtels les plus luxueux dans presque toutes les villes. Vous pouvez choisir entre l'agritourisme, suivre des itinéraires culturels ou des itinéraires à vélo, aller avec votre chien à la plage, visiter des plages gay, des parcs forestiers nationaux, des épreuves naturelles, des sites de pique-nique, des routes des vins, des itinéraires religieux et des caves, vous trouverez plus d'informations [ici](#).

iii) France

Selon les données officielles, le tourisme en France génère plus d'un million d'emplois chaque année. La consommation intérieure du tourisme avec 173 milliards d'euros en 2018 est en croissance pour la deuxième année consécutive. Elle représente 7,4 % de la richesse produite en France. Selon les statistiques du site européen EC.Europa, il y aura 136 millions de nuitées dans des établissements d'hébergement touristique en France par des résidents non français en 2019 ; 310 millions de nuitées par des résidents

français, soit un total de 436,1 millions de nuitées en 2019, soit 30 % de la part des nuitées dans le nombre total de nuitées en Europe. Il convient de noter que la tendance à la réduction de la durée des vacances contribue au développement du tourisme local et de courte durée. Les formes d'hébergement économiques (camping, bourse d'hébergement) sont de plus en plus populaires.

Les principaux types de tourisme en France sont :

- Le tourisme culturel : le voyage est motivé par des visites de musées, des festivals, des pèlerinages religieux et des compétitions sportives. La France compte 31 sites culturels classés au patrimoine de l'UNESCO, 38 000 monuments et 8 000 musées. La tour Eiffel, le Centre Georges Pompidou (Musée Beaubourg), le Château de Versailles, le Musée d'Orsay et le Mont-Saint-Michel sont les cinq sites les plus visités. Malgré cela, le tourisme culturel ne représente que 8 à 20 % de la part de marché touristique.
- Le tourisme côtier : les plus répandues et les plus lucratives (environ 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires). Avec 5500 km de côtes françaises, les séjours sur le littoral représentent trois départs sur dix. Le tourisme côtier peut se recouper avec d'autres formes de tourisme, comme le tourisme sportif (sports nautiques) ou le tourisme de santé (thalassothérapie).
- Le tourisme d'affaires : congrès, foires, expositions, séminaires, voyages d'affaires individuels, etc. Le tourisme d'affaires représente environ 20 % du chiffre d'affaires total de l'économie touristique française.
- Le tourisme de santé ou tourisme de bien-être : le tourisme de santé concerne toutes les migrations effectuées en vue d'améliorer la santé, c'est-à-dire les séjours comprenant à la fois des soins curatifs prescrits par des médecins et des soins préventifs pris sur décision individuelle volontaire. La France est le leader européen sur ce marché.
- Le tourisme bleu ou tourisme fluvial : il comprend la location de bateaux et les croisières. La France est le premier réseau européen avec 8500 km de voies navigables et la possibilité de relier deux façades maritimes (Atlantique – Manche – Méditerranée).
- Les parcs de loisirs : il existe 300 sites sur le territoire français, la plupart petits et saisonniers, mais Disneyland, le Futuroscope et le parc Astérix sont célèbres.

- Le tourisme sportif : il s'agit d'une forme spécifique de tourisme qui peut être intégrée à d'autres formes de tourisme : de montagne (ski, alpinisme, randonnée) ou vert (randonnée, équitation). Les Alpes sont à la pointe des régions françaises pour le tourisme sportif, été comme hiver.

iv) Grèce

Selon la SETE (2019), un quart du PIB de la Grèce est généré par le tourisme, ce qui souligne à la fois son importance de catalyseur pour l'économie nationale et l'emploi. En 2017, 27,2 millions de touristes sont venus en Grèce et ont généré 14,2 milliards d'euros. Le plus grand nombre de touristes vient en Grèce le troisième (61 %) et le deuxième (24 %) trimestre de l'année, ce qui se traduit par une génération de revenus de 81 %. Cela montre que la principale caractéristique qui pousse les touristes à choisir la Grèce pour leurs vacances est le soleil et la mer.

En 2017, le nombre de touristes ayant choisi la Grèce pour leurs vacances s'élevait à 27 194 183 selon les compagnies aériennes, tandis que 3 millions de personnes supplémentaires ont voyagé en Grèce dans le cadre de croisières.

L'emploi dans le secteur du tourisme a atteint des niveaux records en Grèce au cours du troisième trimestre de 2018. Plus précisément, environ 1 employé sur 5 (20 % de la main-d'œuvre totale en Grèce) a travaillé dans des emplois liés au tourisme entre juillet et septembre 2018. L'emploi dans le secteur du tourisme a augmenté au cours de la période 2008-2018, avec un taux annuel moyen de +0,9 %, tandis qu'entre 2013 et 2018, l'augmentation a été de +7,8 %.

Il est important de noter ici qu'en Grèce, le taux de chômage des jeunes est parmi les plus élevés de l'Union européenne et atteint les 55,3 % alors que la moyenne de l'UE est de 23 % ([Institut national de l'emploi, 2018](#)).

Les principaux types de tourisme en Grèce sont :

Le tourisme grec est principalement un tourisme de loisirs qui se déroule pendant les mois d'été et qui a un caractère de « forfait » massif. Il attire 90 % des voyageurs européens, bien que ces dernières années des efforts sont faits pour s'étendre à d'autres marchés. Le type de tourisme en Grèce est le tourisme « soleil et mer » qui couvre 60 % du total des voyageurs, le tourisme culturel et religieux (avec un accent sur la visite des sites archéologiques et des musées) avec un pourcentage de 14 %. Les

petits flux du marché touristique en Grèce sont le tourisme urbain, le tourisme écologique, le tourisme sportif/sportif et le tourisme de conférence. (SETE, 2015. Angelaki, 2017)

v) Italie

En 2018, le tourisme en Italie a atteint le record de 428,8 millions de présences et 128,1 millions d'arrivées (ISTAT, 2019). La même année, l'Italie a obtenu le deuxième plus grand nombre de nuitées passées par des non-résidents dans des établissements d'hébergement touristique de l'Union européenne (*Office statistique de l'Union européenne, 2020 – Destinations touristiques – Nuitées passées dans des établissements d'hébergement touristique, 2018 s.d.*). Le même document estime que l'Italie possède le plus grand nombre de places de lit touristique en Europe (5,1 millions). En 2019, l'Italie était le quatrième pays le plus visité au monde.

Selon la méthodologie du « Compte satellite du tourisme (CST) » de l'OMT, le tourisme représente les 5,5 % du PIB italien, tandis que l'Italie a enregistré les 10 % de la valeur ajoutée brute du tourisme de l'UE en 2019 (*Office statistique de la Commission européenne, 2019 - Comptes satellites du tourisme en Europe 2019 édition.pdf, s.d.*).

En outre, le tourisme représente les 6 % de la valeur ajoutée brute produite en Italie et 6,3 % du nombre total de travailleurs, comme déclaré par l'ISTAT et la Banca d'Italia.

Les principaux types de tourisme en Italie sont :

L'Italie dispose d'une offre touristique des plus complètes et des plus riches, et tous les types de tourisme sont bien organisés. Parmi eux, les plus importants sont les suivants :

- **Tourisme culturel** : l'Italie possède le plus grand nombre de sites inscrits sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO (55, dont 50 sont des sites culturels) et possède certaines des destinations culturelles les plus célèbres, les plus belles et les plus précieuses du monde, comme Rome et le Vatican, Venise, Florence et le parc archéologique de Pompéi (le plus visité d'Europe dans sa catégorie). Dans ce contexte, il est également pertinent de mentionner que l'Italie est le pays d'origine du modèle d'hospitalité « albergo diffuso » (littéralement « hôtel dispersé »), qui joue désormais un rôle important dans la valorisation et la promotion des villages

et des destinations rurales, ainsi que de leur riche patrimoine culturel (et environnemental), y compris leurs traditions. En effet, l'Italie peut compter sur une multitude de villages et de petites villes remontant au Moyen-Âge, et c'est pour cette raison qu'elle est appelé le pays des clochers.

- **Tourisme en mer** : le tourisme en mer joue un rôle important dans le cadre du tourisme italien et les plages italiennes sont en quatrième position dans le classement mondial du Pavillon bleu en nombre (407).
- **Tourisme naturaliste et environnemental** : « L'Italie est l'un des pays européens les plus riches en biodiversité, grâce notamment à une situation géographique favorable et à une grande variété de conditions géologiques, climatiques et de végétation » (ISPRA, 2015 - Biodiversité en Italie 22 mai 2015 : Journée internationale de la diversité biologique). Ainsi, grâce à cette riche biodiversité, le tourisme naturaliste et environnemental joue également un rôle important en Italie.
- **Tourisme d'hiver** : en accueillant une grande partie des Alpes, le tourisme d'hiver italien et le tourisme sportif lié à la neige jouent un rôle important dans le classement européen de ce type de tourisme spécifique. En effet, l'Italie a été la deuxième destination de l'UE pour les touristes du monde entier voyageant en dehors de leur propre pays de résidence pendant la saison d'hiver 2018-2019, avec les 12 % de toutes les nuitées passées par des non-résidents dans des hôtels et établissements similaires de l'UE (*Office statistique de la Commission européenne, 2020 - Le tourisme d'hiver en hausse dans l'UE*).
- En plus de ces types de tourisme et d'autres, nous ne pouvons pas ne pas mentionner le tourisme œnogastronomique, basé sur l'excellence et la diversité de la cuisine italienne et de ses produits agricoles. En effet, l'Italie peut compter le plus grand nombre de produits portant le label de qualité de l'UE (295), tels que les AOP (appellation d'origine protégée), les IGP (indication géographique protégée), les spécialités traditionnelles garanties (STG).

2) UN APERÇU DES CATÉGORIES D'ENTREPRISES ET DES DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE DANS LE DOMAINE DU TOURISME

En 2016, 10 % de l'économie commerciale non financière appartenait au secteur du tourisme, représentant 2,4 millions d'entreprises, qui emploient environ 13,6 millions de personnes, ce qui correspond aux 9,5 % des personnes employées dans l'ensemble de l'économie commerciale non financière et aux 21,7 % des personnes employées dans le secteur des services, selon le document « Tourism destinations – nights spent at tourist accommodation establishment, 2018 » publié par Eurostat ([lien ici](#)).

Nous décrivons ci-dessous les catégories d'entreprises les plus populaires et les plus importantes dans le domaine du tourisme, ainsi que les emplois les plus pertinents liés à chacune d'entre elles.

- **Accueil**
 - Assistant administratif et marketing
 - Réceptionniste
 - Organisateur d'événements et de conférences
 - Femme de ménage

- **Restauration**
 - Serveur/opérateur de salle
 - Cuisinier et assistant de cuisine
 - Assistant F & B
 - Barman

- **Voyages (organisateur de voyages, agences de voyages, organismes spécialisés dans la gestion des destinations, opérateurs de services et de tours opérateurs entrants)**
 - Assistant administratif et marketing
 - Opérateur d'agences de voyages
 - Organisateur de voyages
 - Opérateur de réservations et de ventes

- **Attractions culturelles/naturelles (musées, expositions, châteaux/palais/monuments et autre patrimoine culturel, parcs et jardins, parcs à thème, etc.)**
 - Assistant administratif et marketing
 - Opérateur d'information, d'assistance, de réservation et de vente
 - Guides/animateurs

- **Transport**
 - Conducteur/pilote
 - Assistant-passager
 - Assistant administratif et marketing
 - Opérateur d'information, d'assistance, de réservation et de vente

- **Gestion d'événements (organisation d'événements, planificateur de mariage, MICE, etc.)**
 - Assistant administratif et marketing
 - Opérateur d'information, d'assistance, de réservation et de vente
 - Organisateur d'événements et de conférences

Ces différentes carrières dans le secteur du tourisme pourraient également être regroupées en catégories liées à leurs missions quotidiennes :

Les métiers du design de produits touristiques

Spécialistes dans la conception de produits touristiques tels que les voyages et les excursions. Ces professions se trouvent principalement chez les voyagistes et les agences de voyages, ainsi que dans les autorités locales (comités régionaux du tourisme, etc.).

- Assistant(e) administratif(ve) et marketing
- Opérateur d'agences de voyages
- Organisateur de voyages
- Opérateur de réservations et de ventes

La commercialisation et la distribution des produits touristiques

Ils sont chargés de vendre des services touristiques, d'informer et de conseiller les clients.

- Opérateur d'information, d'assistance, de réservation et de vente
- Agent de comptoir
- Manager d'une agence de voyages

Les métiers de l'accueil, de la communication et de l'animation

Ils sont en contact avec les clients, dans les offices de tourisme, les villages de vacances, les parcs de loisirs et les aéroports. Ils sont chargés de mettre en valeur les services offerts aux vacanciers.

- Les agents d'accueil touristique
- Responsable de l'office du tourisme
- Hôtesse de l'air/Steward
- Compagnon de voyage
- Animateur de vacances
- Guides touristiques/animateur
- Assistant administratif et marketing
- Organisateur d'événements et de conférences

Les métiers de l'hébergement et de la restauration

Les professionnels de l'hôtellerie (des petits établissements indépendants aux grands hôtels) mettent tout en œuvre pour satisfaire les clients. Ils s'occupent de l'accueil, de l'entretien des hébergements, de la gestion des réservations et de la restauration.

- Concierge
- Directeur d'hôtel
- Gestionnaire de rendement
- Femme de ménage
- Serveur/opérateur de salle
- Cuisinier et assistant de cuisine
- Assistant F & B
- Barman
- Réceptionniste.

A. SPÉCIFICATION DES CARRIÈRES LES PLUS DEMANDÉES PAR LES CLIENTS DANS LE SECTEUR DU TOURISME

Les emplois du secteur touristique dans lesquels le salarié est régulièrement en contact direct avec le client (touriste) sont les plus nombreux (par ordre de popularité-fréquence):

- Serveur/barman
- Réceptionniste (à la fois dans les hôtels et les sites culturels)
- Guide touristique

Parmi les 3 types d'emplois cités ci-dessus, celui qui exige de grandes compétences en communication (dans notre cas, en langue des signes) est celui de guide touristique. Pour le reste, de petites conversations/dialogues standardisées, des phrases et des mots suffisent pour communiquer correctement avec le touriste.

En outre, si certaines professions sont en déclin, d'autres sont demandés, en raison de l'importance croissante de la technologie numérique. En effet, les acteurs du tourisme

doivent désormais utiliser le web comme premier canal de promotion et de vente. Le secteur du tourisme recrute désormais des community managers, chargés de gérer et d'animer une communauté de clients, ils sont aussi responsables du référencement sur les moteurs de recherche. Le secteur recrute également des responsables marketing web (soutien à la stratégie numérique par la publicité électronique, l'E-crm et le référencement sur Internet) et des chefs de projets de partenariats e-tourisme et voyage (développement des relations avec les autres acteurs du tourisme). Aujourd'hui, des compétences en marketing numérique sont requises. Enfin, les postes de chef de produit (mettre en place des produits touristiques répondant aux attentes des clients) et d'acheteur de voyages (responsable de la négociation avec les compagnies aériennes et les hôtels) sont des emplois très recherchés. Pour ces postes et d'autres postes similaires, l'interaction avec les touristes est très forte et fréquente, mais il faut considérer que cette relation est encore virtuelle et non physique, écrite et non oral.

3) LE TOURISME ACCESSIBLE

Le tourisme accessible peut être défini comme le tourisme qui est accessible aux personnes qui ont ou non un handicap. Il peut rendre l'expérience touristique plus facile pour tous en proposant des produits et des services de conception universelle et un environnement spécialement conçu pour le tourisme.

Dans ce paragraphe, nous allons essayer de répondre à ces questions de base : que signifie le tourisme accessible dans les pays partenaires du projet ? Existe-t-il une définition nationale spécifique ? Existe-t-il une autorité/institution nationale réglementant le tourisme accessible ? Veuillez trouver les réponses brèves dans les lignes suivantes.

A. DÉFINITION ET GOUVERNANCE DANS LES PAYS PARTENAIRES DU PROJET

i) Belgique

Il n'y a pas de définition nationale, car le pays est plutôt divisé en fonction des régions/langues. Chaque région a ses propres initiatives pour rendre le tourisme (et ses infrastructures) plus accessible en publiant des informations sur leur site web, des brochures pour les personnes handicapées afin de trouver les endroits accessibles à visiter, etc. Dans l'ensemble, tous semblent d'accord pour dire que le tourisme doit être rendu accessible aux personnes à mobilité réduite (en fauteuil roulant, SME, malvoyant, etc.), mais il reste encore beaucoup de travail à faire dans les musées, les lieux culturels et les hôtels pour être vraiment inclusifs pour tous.

Les institutions s'attachent davantage à rendre la vie des résidents belges handicapés plus inclusive. Cela concerne principalement l'enseignement, les soins de santé, le logement, les aides financières, etc. Toutefois, chaque région a créé ses propres portails ou soutient des associations à but non lucratif qui permettent aux touristes handicapés de préparer leur séjour dans le pays. Bien entendu, selon l'endroit où ils souhaitent voyager, ils devront consulter un autre site web, qui n'est pas le plus pratique. Une description générale du tourisme en Belgique est fournie sur le site web national ([lien ici](#)) et des liens vers les sites web des trois régions sont fournis : veuillez vérifier la section correspondante du paragraphe B ci-dessous. Le site web de chaque région peut ensuite vous conduire à la plate-forme régionale d'accessibilité.

ii) Chypre

À Chypre, il n'existe pas de définition nationale spécifique du tourisme accessible. Néanmoins, une personne handicapée est traitée de la même manière que tous les autres citoyens de la République en ce qui concerne la fourniture de biens, d'installations ou de services. Le fait qu'une personne handicapée soit traitée différemment d'une autre personne est considéré comme une discrimination.

iii) France

La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » oblige désormais les prestataires de tourisme et de loisirs à prendre en compte l'accessibilité.

Le label d'État « Tourisme et Handicap », quant à lui, identifie les installations et sites touristiques accessibles aux personnes souffrant de handicaps moteurs, visuels, auditifs ou mentaux. Créée en 2001 et enregistrée en 2003 par le ministère du Tourisme dans le cadre de la politique d'accès aux vacances pour tous et d'intégration des personnes handicapées. Pour en savoir plus, veuillez-vous référer à la section correspondante du paragraphe B ci-dessous.

iv) Grèce

Le tourisme accessible a été défini pour la première fois dans des documents juridiques grecs dans une loi récente (OpenGov, 2018). Le "Tourisme Accessible" est défini comme un tourisme accessible à toutes les personnes, quel que soit leur handicap ou leurs besoins particuliers, afin qu'elles puissent accéder et utiliser de manière indépendante, sûre et confortable les infrastructures et les services et biens disponibles dans l'environnement qu'elles visitent.

En Grèce, il existe un ministère du tourisme, actuellement indépendant et parfois (selon la conception du gouvernement grec/du Premier ministre) une sous-partie du ministère de la Culture et des Sports. Un rôle important dans la coordination du tourisme est joué par l'EOT (Organisation nationale du tourisme). Très récemment, le 04.06.2020, un nouveau comité spécialisé dans le tourisme accessible a été formé par le ministère du Tourisme.

v) Italie

En 2009, le ministère du Tourisme italien a publié le « Manifeste pour un tourisme accessible », puis il a publié la « Charte des droits des touristes » en 2010 et enfin en 2012, le Comité « pour la promotion et l'encouragement du tourisme accessible » a été créé, sous la présidence du Conseil des ministres, en réponse à la demande de centrer l'ensemble du système touristique sur chaque personne et ses besoins. L'un de ses

premiers résultats a été la publication de « Accessible, c'est mieux ». Le premier livre blanc sur le tourisme pour tous, en 2013.

En outre, l'Agence nationale du tourisme italien écrit sur son portail « Italia.it » que « le tourisme accessible est la plus haute expression d'un tel objectif civilisé, en plus d'être un attrait indéniable – moderne et à la mode – pour redorer l'image du tourisme italien dans le monde ».

B. RENDRE LE TOURISME ACCESSIBLE AUX PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Ce paragraphe décrit certaines initiatives pertinentes visant à favoriser l'accessibilité du tourisme des sourds et des malentendants (également SME, à partir de maintenant), tant en Europe que dans chaque pays partenaire du projet, que ce soit dans le secteur public ou privé.

i) Initiatives européennes pour l'accessibilité des SME dans le tourisme

Il existe plusieurs initiatives d'organisations de l'UE pour l'accessibilité des SME dans tous les domaines, y compris le domaine du tourisme. L'une d'entre elles est la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité des produits et des services, dite loi européenne sur l'accessibilité (EAA). La principale réalisation est l'établissement d'exigences européennes communes en matière d'accessibilité pour de nombreux produits et services numériques, à l'exclusion des obligations de rendre les transports, les bâtiments et les appareils ménagers plus accessibles aux personnes handicapées, ce qui est considéré comme un inconvénient.

Un autre acte récent et important pour le SME a été la création du numéro d'urgence européen 112, accessible à tous dans l'UE. Les exigences communes d'accessibilité de l'EAA dictent la manière de rendre le 112 accessible à tous, y compris aux personnes sourdes, dans toute l'UE. Il s'agit là d'une étape importante, et l'Union européenne des sourds (EUD) est particulièrement enthousiaste à l'idée de voir les efforts de sensibilisation de l'EUD se concrétiser par une action au niveau européen. En outre, l'EAA

soutiendra les marchés publics de produits et de services accessibles, et les autorités publiques seront tenues de se procurer des produits, des services et des installations accessibles. Pour plus d'informations, cliquez ici ([lien ici](#)).

Au niveau international, il convient de mentionner le label [ATD \(Accessible Tourism Destination\)](#), attribué pour la première fois en 2020 par l'OMT et la Fundación ONCE afin de reconnaître et de promouvoir les sites touristiques accessibles à tous.

ii) Initiatives pertinentes pour l'accessibilité des SME dans le tourisme dans les pays partenaires du projet

ii.i) Belgique

Le secteur public

Certaines villes proposent leurs propres initiatives pour rendre les visites plus inclusives pour tous les individus souffrant d'un handicap. Ici, vous pouvez découvrir les initiatives de différentes villes belges en matière de tourisme accessible.

En tant que capitale de la Belgique, la ville de Bruxelles fournit sur son site internet [une liste des visites accessibles](#) pour les personnes souffrant de différents types de handicaps. L'information est disponible en plusieurs langues (français, néerlandais, allemand, anglais, espagnol, italien et portugais) et s'adresse donc aux touristes internationaux présentant un handicap. La ville dispose également d'un [plan d'accessibilité pour 2018 - 2020](#) dans tous les domaines (éducation, vie professionnelle, tourisme, etc.).

La ville met à la disposition des visiteurs le site internet "Handi.Bruxelles" : des icônes spécifiques sont situées sur la carte pour indiquer si le lieu est adapté aux différents types de handicaps. Ce guide peut également être téléchargé à partir de ce [lien](#). Le site est disponible en français, néerlandais et anglais.

En Flandre, le site web régional VisitFlanders contient de nombreuses informations destinées aux touristes handicapés. La page d'accueil est traduite grâce à une vidéo en langue des signes. L'ensemble du site web est conçu pour permettre aux personnes handicapées de planifier leur séjour en Flandre. Le site web est disponible en 10 langues, ce qui permet un meilleur accès aux touristes internationaux qui ne parlent pas

anglais. La ville de Bruges met à disposition sur son site web un [livret](#) expliquant ce qui est accessible pour quel type de handicap et ce qui ne l'est pas. Le livret est disponible en anglais, ce qui permet de s'adresser aux touristes internationaux handicapés.

En Wallonie, il existe un site Internet consacré à l'accessibilité en matière de visites, d'hébergement et de mobilité pour les touristes qui visitent la région. Le site est disponible en français, néerlandais, anglais, espagnol, allemand et italien, ce qui le rend accessible aux touristes internationaux handicapés. Il renvoie également les visiteurs au site web de l'asbl Access-I, qui bénéficie du soutien des autorités régionales, et favorise la mise en œuvre du tourisme inclusif en fournissant une liste des différents lieux touristiques accessibles pour différents types de handicap. Le site web Access-I est disponible en français, néerlandais, allemand et anglais. La ville de Mons propose des visites accessibles dans certains de ses musées. Ces musées sont répertoriés dans leur [brochure](#) avec quelques icônes représentant les différents types d'adaptations disponibles. La brochure est disponible en français, en anglais et en néerlandais, ce qui permet aux touristes internationaux handicapés d'organiser leurs visites.

Le secteur privé

Il existe en Belgique quelques associations qui travaillent à l'intégration des SME. La plupart de ces associations sont soutenues par les autorités nationales ou régionales, constituant ainsi la référence en termes d'inclusion et d'accessibilité. L'une d'entre elles, en région wallonne, est l'[Access-I](#) qui dispose d'une plateforme sur laquelle il est possible de rechercher tout type de lieu ou d'activité accessible pour répondre à certains besoins spécifiques, y compris pour les sourds et les malentendants.

Parmi les autres initiatives notables, citons le "[Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles](#)" qui aide toutes les personnes handicapées à trouver des mesures adaptées à tous les aspects de leur vie. Une de leurs initiatives les plus remarquables est la mise à disposition d'un livret pour rendre les sites web plus accessibles à tous les types de handicaps ([lien ici](#)). Ils font également la promotion du tourisme accessible en participant au Sommet mondial pour le tourisme accessible en 2018 ([lien ici](#)).

La principale association pour la communauté francophone des sourds et malentendants est la [Fédération Francophone des Sourds de Belgique](#), qui soutient les sourds dans tous les aspects de leur vie, notamment en les orientant vers un grand réseau d'associations

autour de la culture des sourds. Elle est soutenue par la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui est l'une des principales institutions publiques en Belgique.

Concernant l'accès à la culture pour les sourds et malentendants, l'association [Art&Culture](#) collabore avec 10 musées belges (Bozar, Institut royal des sciences naturelles, Mundaneum, etc.) pour proposer des visites accessibles aux sourds en utilisant la langue des signes. Cette association s'adresse aux touristes sourds francophones. Une autre association, [MUSK](#), travaille avec des musées tels que le Bozar, le Musée royal des Beaux-Arts de Bruxelles et le Théâtre de la Monnaie pour rendre les expositions accessibles au public sourd avec l'aide de guides sourds. Ils ajouteront bientôt l'Institut royal des sciences naturelles pour offrir des visites guidées. Le MUSK peut également organiser des visites en langue des signes française belge (LSFB) ou en signes internationaux avec des guides sourds dans d'autres musées selon la demande. Ils travaillent également sur le contenu visuel accessible, la création de vidéos, l'illustration, etc. Cette association s'adresse donc également aux touristes internationaux.

Certaines autres associations, comme [Alteo](#), apportent également leur soutien à d'autres sortes de handicaps. C'est le cas d'Alteo. Alteo organise des activités culturelles et de loisirs inclusives pour les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie. Alteo met en œuvre les adaptations nécessaires pour tous les participants, s'assurant ainsi que ces activités sont accessibles à tous.

Pour la région wallonne, les grands hôtels ne sont pas répertoriés comme accessibles pour les SME mais ils le sont sur le site Access-I (région wallonne uniquement), où l'on trouve quelques chambres d'hôtes, d'une capacité d'environ 15 personnes, qui sont entièrement accessibles aux sourds et malentendants. Pour plus de détails, cliquez [ici](#). Sur le même site, on trouve également des restaurants accessibles, mais ceux-ci sont davantage accessibles pour les malentendants que pour les sourds ([Détails ici](#)).

D'autres parcs, lieux culturels et de loisirs accessibles sont également recommandés ici par la même plateforme ([ici](#)).

ii.ii) Chypre

Le secteur public

Les recherches menées pour l'État chypriote sur l'inclusion des SME dans le tourisme ont permis de recueillir des informations révélant que Chypre manque malheureusement de beaucoup de choses dans ce domaine, non seulement pour l'inclusion des SME dans le tourisme, mais aussi pour l'inclusion des SME locales dans les installations courantes telles que les soins de santé. À Chypre, il n'existe pas de mesures de soins de santé ou de lois qui régissent les questions de santé spécifiquement pour les personnes sourdes. Les DHH ne sont pas autorisés à avoir un interprète lors de leur visite à l'hôpital. Le seul cas où une personne SME à Chypre a le droit à un interprète, comme toute personne ne parlant pas la langue officielle, est celui d'une procédure judiciaire. En outre, à Chypre, il y a un réel manque d'interprètes en langue des signes. Une initiative visant à modifier l'accessibilité des soins de santé, tant pour les habitants que pour les touristes, a été lancée par MEDISIGNS, un projet européen financé par Leonardo da Vinci avec des partenaires de Chypre, d'Irlande, de Pologne, d'Écosse et de Suède. Ce projet met l'accent sur la formation linguistique et la communication des personnes sourdes, des interprètes et des professionnels de la santé.

Les chiffres de l'Union européenne des sourds (EUD) suggèrent qu'il n'y a environ que 15 interprètes qualifiés à Chypre.

Une certaine attention a été accordée à l'inclusion des enfants SME ayant des besoins spécifiques après que le Parlement chypriote ait voté la loi sur l'éducation spéciale [113(1)99], qui revendique entre autres l'obligation de l'État d'offrir l'environnement le moins contraignant possible pour les enfants ayant des besoins spécifiques, et a encourager leur inclusion dans les écoles générales. Cette loi précise également que l'école générale est l'environnement éducatif le plus approprié pour les enfants ayant des besoins spécifiques.

L'initiative la plus importante et la plus notable à Chypre aujourd'hui concerne le programme du Centre sur les médias interactifs et les technologies intelligentes et émergentes (RISE ; <http://www.rise.org.cy>) qui a obtenu un financement considérable de l'UE par le biais du programme TEAMING de HORIZON 2020. Le projet vise à la création d'un centre de recherche interdisciplinaire à Chypre pour intégrer la recherche dans les

domaines des sciences visuelles, des facteurs humains et du design, des communications et de l'intelligence artificielle, des technologies émergentes. Il vise également à réaliser la transformation numérique des musées et des sites du patrimoine en un centre de recherche sur les médias interactifs, les systèmes intelligents et les technologies émergentes (RISE). RISE constitue un centre d'excellence et une entreprise commune entre les trois universités publiques de Chypre (Université de Chypre, Université de technologie de Chypre et Université ouverte de Chypre), la municipalité de Nicosie, l'Institut Max Planck d'informatique (Allemagne) et l'University College London (Royaume-Uni).

Une autre action qui mérite d'être mentionnée est celle de [CIVITAS2020](#), cofinancée par l'Union européenne avec de nombreuses villes du monde entier comme membres. Il s'agit d'un réseau visant à rendre les villes plus propres et plus durables, avec plusieurs actions depuis 2002. Grâce au réseau CIVITAS, la municipalité de Limassol et STRATA ont intégré les systèmes existants pour les aveugles et les sourds aux principaux feux de circulation du front côtier de Limassol.

Le secteur privé

Malheureusement, peu d'initiatives privées ont pu être relevées dans le secteur privé à Chypre, ce qui montre une fois de plus la marginalisation des habitants DHH à Chypre mais exclut également une très grande partie de la population mondiale (étant DHH) qui aurait pu se rendre à Chypre, un pays dont l'économie dépend largement du secteur du tourisme.

L'une des initiatives notables est une application qui vise à inclure les touristes nationaux et internationaux dans la culture de Chypre, provenant d'un projet en cours et déjà en phase de test pilote. Plus précisément, cette application a pour but de promouvoir le patrimoine culturel et la diffusion de l'information grâce à l'utilisation de la technologie interactive du petit écran. L'application sur mesure a été spécialement conçue pour les visiteurs SME afin de leur permettre de vivre une expérience muséale sans l'aide d'un interprète physique en langue des signes, mais en utilisant leurs appareils mobiles comme seul moyen de soutien. L'application a été testée dans le musée municipal de Pattichion à Chypre. Plus de détails sont disponibles [ici](#).

Le projet européen Horizon 2020 ([lien ici](#)) "aRTIFICIAL INTELLIGENCE for the Deaf" (aiD) vise à créer des solutions qui aident les personnes sourdes à communiquer en collaboration avec l'Université de technologie de Chypre (CUT), Georgia Tech et d'autres partenaires. Le projet révolutionnaire de l'aiD utilisera l'intelligence artificielle et d'autres technologies pionnières pour générer des solutions qui permettront aux personnes sourdes de communiquer et d'interagir avec tout le monde. L'objectif à long terme est que ces solutions stimulent leur participation plus active à la vie publique. L'objectif est d'y parvenir en permettant la communication par la traduction de et vers la langue des signes (SL) via des appareils mobiles. Le projet cherche à offrir des solutions éducatives aux enfants sourds. Le projet aiD tirera parti des technologies d'apprentissage automatique (ML) et de réalité augmentée (AR). Il utilisera également des algorithmes de conversion de la parole en texte et du texte en parole. Ces algorithmes fonctionnent désormais avec une grande précision grâce aux dernières percées en matière d'apprentissage profond (DL).

ii.iii) France

Le secteur public

La création de l'association et du label "[Tourisme and Handicaps](#)" en 2001 a constitué une étape importante pour la France. Les lieux bénéficiant de ce label s'engagent à garantir un accueil efficace, adapté et accessible à toutes les personnes handicapées (auditives, mentales, motrices, visuelles

L'association Surdivac, créée depuis 2009, propose aux adolescents et adultes sourds et malentendants des séjours de vacances adaptés à leur handicap. L'équipe est composée de professionnels sourds et entendants pratiquant la langue des signes (LSF). Lors de ces séjours, LSF, pictogrammes et photos sont utilisés pour permettre de meilleurs échanges entre tous. Chaque année, 7 séjours sont proposés et il y a environ 80 nouveaux participants. Une grande variété de destinations est proposée, par exemple la montagne (hiver et été), la mer, l'Europe. Vous pouvez trouver plus de détails sur [ce lien](#).

Le service [Acceo](#) à Paris (depuis juin 2017) a pour objectif de faciliter la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes. Leurs services sont accessibles par téléphone et dans leur principal espace d'accueil ; avec également une application

permettant d'échanger gratuitement entre de nombreux établissements adaptés. Les échanges peuvent commencer grâce à l'opérateur spécialisé en Langue des Signes Française (LSF) ou en Transcription Instantanée du Mot (TIP).

Pour plus d'exemples concrets, on peut aussi citer le Musée de l'Homme qui met en place des visites adaptées aux sourds et malentendants avec des options de visites en langue des signes (LSF) et de visites en langage parlé complété (LPC).

Une initiative nationale a été prise par les organisations de loisirs qui ont signé la "Charte d'éthique pour l'accueil des personnes handicapées dans les structures de vacances et de loisirs non spécialisées". Pour plus de détails, voir [ce lien](#).

Le secteur privé

Le label Tourisme & Handicaps est attribué aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité basée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous. La marque Tourisme & Handicaps a défini des critères d'accessibilité afin de garantir un tourisme dans la plus grande autonomie pour tous. Les établissements labellisés T&H sont répertoriés sur le site Internet de Tourisme & Handicaps. Un moteur de recherche permet d'isoler les établissements qui répondent aux besoins des touristes en fonction de leur handicap. Le label existe en matière d'hébergement, de restauration, d'activités sportives et de loisirs, etc. En 2018, environ 5 500 établissements en France ont le label T&H.

Pour les personnes SME, la recherche via Tourisme et Handicaps a permis d'obtenir des résultats suivants (en France métropolitaine) :

- 1044 hôtels ont le picto auditif
- 1468 restaurants ont le picto auditif
- 76 parcs d'attractions (par exemple Vulcania, EuroDisney).

Pour en savoir plus sur l'accessibilité dans le secteur du tourisme en France, nous vous invitons à visiter ce site (<https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>)

Plusieurs trophées du tourisme accessible 2019 ont été décernés par l'association Tourisme Handicaps, dont

- [Trophée de la restauration](#) au restaurant Le Bois au Sire - Orbey
- [Trophée Lieu de visite](#) à l'Aquarium de la Rochelle
- [Trophées Hébergement Grandes structures](#) : Camping sites et paysages Les Saules – Cheverny

Il existe une agence de voyage "inclusive" spécialisée pour répondre aux besoins des publics handicapés. YOOLA est la première agence de voyage et d'événements dédiée au public handicapé. L'agence organise des séjours accessibles dans plus de 50 destinations en France, en Europe et dans le monde. L'équipe travaille avec les lieux de destinations, les offices de tourisme et les professionnels du tourisme du monde entier pour sensibiliser le public au tourisme accessible.

Enfin, il convient de mentionner qu'il existe également des visites guidées et des circuits spécifiques proposés par des interprètes professionnels dans les musées et les lieux touristiques du pays.

ii.iv) Grèce

Le secteur public

En Grèce, les touristes sourds ont peu de possibilités de participer à des activités culturelles de divertissement car celles-ci se déroulent à des dates précises et de manière occasionnelle. Cependant, il existe quelques exemples concrets d'organisations qui tentent de mettre en place des événements accessibles ou de rendre leur espace accessible à la communauté SME.

Le théâtre pour sourds ([Greek Deaf Theatre, 2020](#)), qui joue des pièces de théâtre en langue des signes, en est un exemple éloquent. Cela donne aux personnes sourdes la possibilité de se sentir intégrées dans la société. Cependant, il est difficile pour les touristes venant d'autres pays d'assister à des pièces de théâtre, car elles sont généralement en langue des signes grecque. De plus, le théâtre d'Epidaure propose des représentations théâtrales en langue des signes grecque. One prominent example is theatre for deaf people

Les musées semblent être un peu plus accessibles aux personnes sourdes. Par exemple, le Musée national d'archéologie, le Musée industriel de la lumière, le Musée national d'art moderne, le Musée d'art cycladique sont accessibles pour les SME. En outre, le Musée national d'archéologie organise des visites en grec et en langue des signes américaine et internationale pour les visiteurs et les touristes SME.

Le service appelé « Relay », est un nouveau service qui a été lancé par l'Institut national des sourds, et grâce auquel chaque personne sourde de toute la Grèce pourra télécharger l'application (IRIS) sur son téléphone portable (disponible gratuitement) et passer des appels vidéo. Ce service sera utilisé dans divers cas d'interprétation, par exemple pour prendre rendez-vous avec des médecins, des avocats, des notaires, pour obtenir des informations, pour commander de la nourriture, pour demander quelque chose en rapport avec son dossier et bien plus encore.

En outre, la Fédération grecque des sourds organise chaque année "Une journée de festival" (Festival des sourds, 2020) qui consiste en de nombreuses actions individuelles.

Le secteur privé

En Grèce, il semble que le secteur privé ne soit pas suffisamment sensibilisé pour lancer des initiatives pertinentes pour accroître l'accessibilité des SME dans le tourisme. En fait, les deux seules initiatives que nous avons pu découvrir et auxquelles nous faisons référence ci-dessous proviennent d'organisations à but non lucratif, tandis que le secteur touristique (qui est lui très lucratif en Grèce) semble indifférent à cette problématique.

[Handsup](#) est une ONG qui organise des visites guidées des sites archéologiques Technopolis de la ville d'Athènes (Musée industriel d'Athènes) en langue des signes pour les personnes sourdes et malentendantes. Handsup est également un partenaire associé au nom de Challedu pour le projet "TOUR- FR(I)END". L'application [HandsApp](#) donne la possibilité aux visiteurs sourds ou malentendants d'effectuer une visite dans un musée sans l'intervention physique d'un guide et d'un interprète. Le visiteur sélectionne la vidéo et l'exposition spécifique qu'il souhaite explorer et en suit les instructions. L'application est disponible en langue des signes grecque ainsi qu'avec un sous-titre anglais avec des signes internationaux. [Kalliprato](#) est un centre de formation professionnelle qui propose différentes formations aux jeunes et aux adultes. En collaboration avec Hands-up, ils

offrent une interprétation en langue des signes de toutes leurs formations aux personnes sourdes qui souhaitent renforcer leurs compétences et se former.

[Liminal](#) est également une ONG qui vise à améliorer l'accessibilité à tous les types de handicap et principalement l'accessibilité aux personnes sourdes. En collaboration avec des théâtres, des festivals de musique, des musées et des entreprises culturelles, cette ONG organise des ateliers, des pièces de théâtre, etc., avec interprétation, sous-titrage et autres outils adaptés.

En outre, selon le décret présidentiel 43/02, tous les hôtels (1 à 5 étoiles) doivent être équipés d'alarmes visuelles pour les sourds. Nous n'avons pas réussi à trouver de données pour vérifier si cette mesure est suivie, mais elle va dans le sens de rendre l'espace accessible aux personnes sourdes et malentendantes.

ii.v) Italie

Le secteur public

En Italie, il existe plusieurs initiatives destinées aux personnes sourdes et malentendantes (y compris les touristes). Elles sont principalement menées par l'Ente Nazionali Sordi, une forme de représentant institutionnel des personnes sourdes italiennes, ainsi que par des ONG et d'autres organisations du secteur tertiaire, souvent grâce au soutien du gouvernement. Nous mentionnons ci-dessous quelques-unes des initiatives les plus pertinentes pour le secteur du Tourisme.

[MAPS project](#) (acronyme de Accessible Musées pour les personnes sourdes) : a développé une plate-forme ([lien ici](#)) disponible en italien/ langue des signes italiennes (Italian Sign Language dont l'acronyme est LIS) et en anglais/anglaisLS) qui vise à donner des indications pour trouver des musées et des attractions culturelles accessibles aux personnes sourdes et malentendantes. Parmi la cinquantaine de musées répertoriés, on trouve entre autres le Colisée et le Musée du Vatican (14 à Rome au total), la Galerie des Offices (3 à Florence au total), le Palais royal de Naples (3 à Naples au total), le Musée archéologique national de Reggio de Calabre et le Musée national du cinéma de Turin (4 à Turin au total). En outre, ce projet a permis de réaliser un cours de formation sur les théories, le langage, les techniques et les stratégies fondamentales qui sous-tendent l'accessibilité des musées pour 400 jeunes sourds.

Dans ce cadre, le ministère du patrimoine artistique et culturel a récemment organisé une (courte) formation sur la langue des signes italiens et sur la situation des personnes sourdes pour 30 opérateurs et gestionnaires de musées.

En ce qui concerne le projet "Accessibltalie" ([lien ici](#)), il vise à encourager et à soutenir le tourisme inclusif et culturel dans les "plus beaux villages d'Italie" (Borghi più Belli d'Italia), un village par région, par le biais d'itinéraires encadrés par des guides qui maîtrisent la langue des signes italienne ainsi que par une application spécifique. En outre, le projet a mis en place des itinéraires multiculturels spécifiques dans les plus grandes villes et autres capitales, dont Gênes et Cagliari. En 2019, plus de 1000 personnes ont participé à ces visites guidées en LIS réalisées à travers l'Italie.

Les visites guidées et les vidéo-guides dans le Parc régional de la "Murgia Materana", dans le site du patrimoine mondial de l'UNESCO des "Sassi et du parc des églises rupestres de Matera", sont assurées par l'association locale [Turismo per tutti](#).

"[Siena in Lingua dei Segni](#)", (Sienne en langue des signes) est un itinéraire spécifique et un service de visite guidée fournis par la municipalité de Sienne, dans la région de la Toscane. Ce service est assuré par 17 guides formés pour exercer sur le site de Sienne, inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO.

Une autre initiative très intéressante est celle de la [municipalité de Catanzaro](#), dans la région de Calabre, qui a récemment activé un guichet spécifique en langue des signes italienne afin de favoriser la mise en valeur du patrimoine culturel local, des événements culturels et éducatifs et des services offerts par et pour les habitants SME.

Le secteur privé

[Viillageforall](#) est un site internet où l'on peut trouver des logements accessibles aux touristes sourds et malentendants dans toutes les régions italiennes.

Quant à la région de Toscane, une sélection de plus de 30 logements accessibles aux touristes sourds et malentendants est réalisée par le projet "Turismo senza barriere" (tourisme sans barrière) ([lien ici](#)).

[Kiasso Onlus](#) est une ONG qui propose des voyages et des visites guidées, des ateliers, des formations pour les guides touristiques et des services de conseil, notamment pour le musée du Vatican.

[Ulisse project](#): qui est actuellement en développement est le projet d'un groupe de jeunes Italiens de la région des Pouilles. Ce projet sera la toute première plateforme numérique européenne permettant la création, la commercialisation et la promotion d'expériences de voyage locales et de forfaits vacances complets conçus par des personnes sourdes pour des personnes sourdes. Elle a remporté le concours européen de l'innovation sociale en 2018.

"Pellegrini e viaggiatori", est l'une des premières agences de voyages/opérateurs touristiques à proposer une offre spécifique pour les touristes sourds et malentendants, de la région de Naples.

La société [VEASYT](#) de Vénétie propose des solutions intelligentes pour améliorer l'accessibilité des SME dans le tourisme, puisqu'elle développe des solutions numériques pour l'accessibilité avec des contenus, tels

- des visites guidées en format vidéo en langue des signes
- un service de télé interprétation vidéo pour les opérateurs de guichet : extrêmement utile et efficace, probablement la solution la plus pertinente et la plus utile
- la traduction de contenus imprimés et multimédia.

4) DES EXEMPLES SPECIFIQUES DE DIALOGUES ENTRE DES PERSONNES TRAVAILLANT DANS LE DOMAINE DU TOURISME A DES POSTES DE SERVICE A LA CLIENTELE ET DES TOURISTES

A. CASSER LA GLACE

1

Animateur (A) : Bonjour, de quel pays venez-vous ?

Touriste (T) : Salut, je viens de X.

A : Oh, comme c'est charmant. J'y suis déjà allé.e en voyage.

2

A : Bonjour, est-ce votre première fois ici ?

T : Oui, c'est la première fois. Je n'étais jamais venu.e ici auparavant.

A : Profitez bien de votre séjour !

3

A : Bonjour, vous vous plaisez ici ?

T : Oui, j'aime beaucoup.

A : Super !

4

A : Comment allez-vous ?

T : Je vais bien, merci. Et vous ?

A : Je vais bien, merci.

5

T : Ravi.e de vous rencontrer.

A : Tout le plaisir est pour moi.

B. À L'HÔTEL/AU LOGEMENT

i) Réserveation

Invité (I) : Bonsoir Monsieur/Madame, puis-je réserver une chambre individuelle* ?

* (*Autres options principales : double/triple*)

Hôte (H) : Oui, bien sûr. Combien de nuits ?

I : Seulement pour ce soir.

H : Voulez-vous ne prendre que le petit-déjeuner, la demi-pension ou la pension complète ?

I : Seulement le petit-déjeuner, merci.

ii) Réserveation

1

Invité (I) : Bonjour, j'ai une réserveation (pour aujourd'hui).

Hôte (H) : Bonjour, Madame/Monsieur. Bienvenue, puis-je avoir votre carte d'identité ou votre passeport, s'il vous plaît ?

I : Bien sûr, la voici.

H : Préférez-vous payer en liquide ou par carte ?

I : Je préfère par carte, merci.

H : Voici la clé. Votre chambre est au premier étage. Bon séjour !

I : Merci !

2

I : À quelle heure le petit-déjeuner est-il servi ?

H : Entre 7 et 9 heures. La salle de petit-déjeuner est juste au coin.

H : Pour tout problème ou besoin, nous sommes là.

I : Ok, merci beaucoup.

H : Bon séjour chez nous, Monsieur/ Madame.

iii) Demander des informations

1

I : Pouvez-vous nous suggérer un bon restaurant dans les environs ?

H : Oui, bien sûr. Quel genre de nourriture aimez-vous ?

I : Je préfère la nourriture traditionnelle*.

**(autres options principales : fruits de mer/viande/pizza)*

I : Parfait. Alors je vous propose ce restaurant (en montrant une carte/écran). Il est à 10 minutes à pied.

2

I : Comment se rendre dans le centre à partir d'ici ? Puis-je prendre un bus ? Puis-je prendre un taxi ?

H : Pour vous rendre dans le centre, vous pouvez marcher pendant environ 15 minutes. Ou vous pouvez prendre le bus numéro N (en l'écrivant sur un papier) : l'arrêt de bus se trouve juste au coin, sur le côté gauche. Le trajet en taxi dure 5 minutes et le prix du trajet est d'environ 10 euros. Souhaitez-vous que je vous en appelle un ?

I : Non, merci, je vais y aller à pied.

iv) Contrôle de sortie

1

I : Bonjour, je dois passer à la caisse. C'est ma clé. Puis-je laisser mes bagages ici pendant un moment ?

H : D'accord, merci. Oui, vous pouvez les laisser dans la salle de stockage. Elle est sur votre gauche.

H : Avez-vous passé un bon moment ici ?

I : Oui, j'ai beaucoup aimé votre hôtel, merci.

H : Je suis ravi.e de l'entendre. Je vous souhaite un excellent voyage et j'espère vous revoir bientôt. Au revoir !

C) TRANSPORTS

i) Demander des informations/Acheter des billets

1

P : Excusez-moi, Monsieur/Madame, quel est le prix pour aller à l'aéroport* ?

**(autres options principales : centre/hôtel/restaurant/musée)*

R : Le prix d'une course est de 10 euros.

P : Ok, puis-je avoir un billet, s'il vous plaît ?

R : Bien sûr, le voici. Faites un bon voyage.

2

P : À quelle heure part le prochain bus pour le centre* ?

**(autres options principales : aéroport)*

R : Il partira dans 7 minutes du quai/arrêt X (en l'écrivant sur papier).

P : Merci beaucoup.

ii) Contrôle des billets/Cartes d'embarquement

1

Agent de sécurité (A) : Bienvenue à bord, Madame/Monsieur. Puis-je avoir votre billet*, s'il vous plaît ?

**(autres options principales : carte d'embarquement)*

Passager (P) : Oui, bien sûr. Le voici.

A : Merci. Faites un bon voyage.

iii) À bord

1

R : Souhaitez-vous quelque chose à boire, Madame/Monsieur ?

P : Oui, un jus d'orange*, s'il vous plaît

**(autres options principales : café/thé/coca-cola/eau)*

À : Le voici !

2

P : Pourriez-vous m'aider à mettre ces bagages dans le compartiment ?

R : Oui, bien sûr. Passez-les-moi, s'il vous plaît.

3

P : Excusez-moi, Madame/Monsieur, savez-vous à quelle heure nous arrivons ?

R : Nous prévoyons d'arriver à 14h30, soit dans 20 minutes.

P : Parfait, je vous remercie.

D) AU RESTAURANT

i) Se mettre en place

1

Serveur (S) : Bonsoir et bienvenue parmi nous ! Avez-vous une réservation ?

Client (C) : Non, nous n'en avons pas. Avez-vous une table libre pour nous ?

S : Oui, bien sûr, vous pouvez vous y asseoir ! (Montrant la table avec le doigt) /Non, malheureusement nous n'en avons pas, je suis désolé.e.

C : Ok, merci.

ii) Pour commander

1

S : Voici notre menu habituel, et ceci est le menu du jour.

C : Ok, merci, nous allons regarder.

S : Parfait, je reviens dans un instant.

2

S : Est-ce que vous êtes prêts à commander ?

C : Pas encore, est-ce que vous pouvez revenir un peu plus tard, s'il vous plaît ?

S : Pas de problème, je reviens dans quelques minutes.

3

C : Est-ce que vous avez des plats végétariens* ?

**(Autres options principales : halal/kasher/vegan)*

S : Oui, bien sûr, ils sont marqués avec cet icône dans le menu (désigner l'icône avec le doigt)

C : Ok, merci, je vais prendre ça (en pointant le plat du doigt).

S : Très bien. Est-ce que vous voulez boire quelque chose ?

C : Oui, je vais prendre un verre de vin rouge*.

**(Autres options principales : bière/eau/jus)*

S : Parfait. Je vous apporte votre commande dans un instant.

4

S : Est-ce que vous désirez autre chose ? Voulez-vous un café ou un dessert ?

C : Oui, merci, qu'est-ce que vous avez comme desserts ?

S : Voici notre sélection (apparaissant sur le menu)

C : D'accord, merci. Je vais prendre ceci (en pointant le menu du doigt) et un expresso*.

**(Autres options principales : Americano/macchiato/latte)*

iii) Pendant le repas

1

S : Tout se passe bien ?

C : Oui, très bien, merci.

S : Super. Bon appétit !

2

S : Tout se passe bien ?

C : Non, j'attends toujours ma commande !

S : Oh, je suis désolé. Je vais aller vérifier tout de suite.

C : Très bien, merci.

3

C : Excusez-moi, pouvez-vous me dire où se trouvent les toilettes ?

S : Bien sûr, c'est par là (en montrant avec le doigt).

C : Merci.

iv) Fin de repas

1

S : Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ?

C : Juste l'addition s'il vous plaît ?

S : La voici. Vous pouvez payer ici/ vous devez aller payer à la caisse. Merci

2

S : Je vous remercie. Nous espérons vous revoir bientôt.

C : Merci beaucoup. Au revoir !

E) VISITER

i) Demander sa direction

Touriste (T) : Excusez-moi, savez-vous comment se rendre au château* ?

**(autres options principales : musée/cathédrale/hôtel/restaurant)*

Passant (P) : Bonjour, vous devez aller tout droit, puis vous prendrez la deuxième à gauche. Il faut compter environ 20 minutes de marche.

T : Ok, merci beaucoup. Passez une bonne journée.

P : Vous aussi, au revoir !

ii) Au bureau de renseignements

1

T : Bonjour, avez-vous un plan gratuit de la ville ?

Guichet (G) : Bonjour Monsieur/Madame, bienvenue dans notre ville ! Oui, biensûr, ils sont en libre accès. Puis-je vous donner d'autres renseignements ?

T : Non merci.

2

T : Que conseillez-vous de voir/visiter ?

G : Qu'est-ce que vous préférez ?

T : Nous voulons voir des églises*.

** (Autres options principales : jardins/musées/monuments/statues)*

G : Ok, alors je vous suggère de visiter ceci (en pointant une image). C'est à 5 minutes.

T : Cela a l'air intéressant.

G : Bonne promenade !

3

T : Excusez-moi, savez-vous à quelle heure le musée ferme aujourd'hui ?

G : Oui, donnez-moi une seconde. Il ferme à 19 heures, dans 3 heures. Voulez-vous réserver un ticket pour vous ?

T : Non, nous allons l'acheter là-bas. Je vous remercie.

G : D'accord, passez une bonne journée !

iii) Pendant une visite guidée

1

T : Excusez-moi Monsieur/Madame, combien de temps dure la visite ?

Guide (G) : Environ N heures.

T : Ok, merci.

2

T : Excusez-moi, Madame/Monsieur, pouvons-nous faire une pause ?

G : Oui, nous nous arrêterons dans 15 minutes pour une pause de quelques minutes.

T : Ok, ça me semble bien. Merci.

3

T : Quel est le style de ce monument ?

G : C'est un monument baroque*, du XVIIe siècle.

** (Autres options principales : Renaissance/Gothique/Néo-classique/Eclectique)*

T : Merci.

F) AUTRES DIALOGUES UTILES

i) Dans un magasin/achat de souvenirs

1

Vendeur (V) : Bonjour, est-ce que je peux vous renseigner ?

Client (C) : Oui, s'il vous plait. Avez-vous ce souvenir/magnet/etc dans une taille plus grande/plus petite/une couleur différente ?

V : Laissez-moi vérifier pour vous. Et voilà.

C : Super, merci ! Je vais en prendre un/deux/ s'il vous plaît.

2

C : Excusez-moi, combien ça coûte (en pointant du doigt) ?

V : C'est X€.

C : Très bien, je vais en prendre deux s'il vous plaît.

3

C : Excusez-moi, pouvez-vous faire un papier cadeau, s'il vous plaît ?

V : Bien sûr, mais c'est 0,50 € de plus.

C : Pas de problème.

5) CONCLUSIONS

Il est évident que le secteur du tourisme, comme l'ensemble du secteur des services, nécessite une forte interaction entre le prestataire (travailleur) et l'utilisateur (touriste). En tant que tel, un service touristique ne se produit que lorsque cette interaction a lieu, étant "à la demande". Il est donc nécessaire que les deux parties soient capables de communiquer entre elles, de quelque manière que ce soit, et la langue joue un rôle fondamental.

Dans ce contexte, nous soulignons la différence entre la langue des signes internationale et les langues des signes nationales, ainsi qu'entre n'importe laquelle de ces langues des signes et les icônes/communications visuelles (veuillez-vous référer au guide méthodologique IO1, partie A, chapitre 3 pour plus d'informations).

Comme on peut l'imaginer, il est difficile de trouver "la" réponse à la question de savoir laquelle est la "meilleure", mais tout dépend de l'expérience et des antécédents des deux acteurs, et plus particulièrement du touriste. Par conséquent, la langue des signes nationale est la solution la plus appropriée pour le tourisme national, comme dans le cadre de voyages à la campagne et de destinations non internationales, tandis que la langue des signes internationale peut être efficace pour les touristes internationaux (veuillez consulter le chapitre 1 de ce guide, ainsi que le chapitre 4 du guide méthodologique IO1, partie A).

En ce qui concerne ce projet, nous avons décidé d'adopter les langues des signes nationales ainsi que de nous orienter vers la langue des signes internationales, la langue des signes visuelle, les icônes et les représentations graphiques, qui pourraient être facilement compris et utilisés par un large public, quelle que soit sa provenance et sa langue nationale.

À cet égard, il est important de dire que pour la faisabilité de notre projet et de ses prochains débouchés (en particulier, les productions intellectuelles 3 et 5), les exemples de dialogues présentés dans le chapitre 4 de ce guide ne seront peut-être pas

intégralement traduits dans une langue des signes et seront donc probablement raccourcis, adaptés ou simplifiés.

6) RÉFÉRENCES

Acceo. (n.d.). Retrieved from: <https://www.acce-o.fr>

Access-i. (n.d.). Consulté sur : <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=4&accommodation=all&iam=deaf>

Access-i. (n.d.). Consulté sur : <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=7&iam=hartheating>

Access-i. (n.d.). Consulté sur : <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=5&iam=hartheating&page=1>

Accessibitaly/Ente Nazionale sordi (2020), Progetto Accessibitaly. Consulté sur : <https://progetti.ens.it/accessibitaly-home>

Accueil. (n.d.). Consulté sur : <http://www.alteoasbl.be/>

Agenzia di viaggi e tour operator «Pellegrini e viaggiatori» (2020), Pellegrini e viaggiatori, un'agenzia di viaggi davvero speciale!. Consulté sur : <http://www.pellegrinieviaggiatori.it/>

aRTIFICIAL iNTELLIGENCE for the Deaf' (aiD)" EU's Horizon 2020 project, Consulté sur : [aiD project to help deaf people secures €1.7M funding - ImpactTech News \(impacttechs.com\)](https://www.impacttechs.com/news/aiD-project-to-help-deaf-people-secures-1.7m-funding)

ASBL, I. (n.d.). Visa: Visa pour le net. Consulté sur : <http://www.visapourlenet.be/visa/le-facile-a-lire-et-a-comprendre/>

CAWaB asblCollectif Accessibilité Wallonie Bruxelles. (n.d.). Consulté sur : <https://cawab.be/>

Charte Handicap (2016) "Liste des signataires de la charte handicap vacances et loisirs non spécialisés". Retrieved from : <http://www.jpa.asso.fr/wp-content/uploads/2016/11/Liste-signataires-charte-handicap-avec-coordonnées-à-jour-au-30.11.2016.pdf>

CidB (2017) « RestO Quiet – Améliorer le confort sonore dans les restaurants ». Consulté sur : <https://www.bruit.fr/images/stories/pdf/guide-restoquiet-cidb-novembre-2017.pdf>

CIVITAS 2020, Consulté sur : <https://civitas.eu/destinations/limassol>

Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile/Presidenza del Consiglio dei Ministri (2013), “Accessible is better. The first white book on tourism for all”. Consulté sur : http://www.turismabile.it/attachments/article/156/libro_bianco.pdf

Constantinou. V, Loizides. F and Ioannou. A (2016), A personal tour of cultural heritage for deaf museum visitors, 6th International European-Mediterranean Conference on Digital Heritage, EuroMed 2016; Nicosia; Cyprus; 31 October 2016 through 5 November 2016, Consulté sur : <https://ktisis.cut.ac.cy/handle/10488/9285>

Courbe T., Marchand S. (Décembre 2019), « La croissance de la consommation touristique en France se confirme en 2018 ». Le 4 pages de la DGE, série Études économiques n° 91. » Consulté sur : https://www.veilleinfotourisme.fr/files/2019-12/4pages_N91.pdf

DGE (2018) “Les marques nationales du tourisme”. Consulté sur : https://www.tourisme-handicaps.org/site/assets/files/1016/livret_mnt.pdf

DGE (2018) “Les sites touristiques en France”. Mémento du tourisme 2018. Consulté sur : <https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/etudes-et-statistiques/chiffres-cles/memento-tourisme/memento-tourisme-2018-chapitre7.pdf>

Direzione Generale Educazione e Ricerca/MIBACT (2019), [Corso di sensibilizzazione sulla Lingua dei Segni e sulla Cultura dei Sordi](https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordi/), https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordi/

ENIT (2020), “Turismo accessibile”. Consulté sur : <http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/turismo-accessibile.html>

EUROSTAT (2017), “Tourism industries - employment - Statistics Explained”. Consulté sur : <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics->

[explained/index.php?title=Tourism industries - employment#Characteristics of jobs in tourism industries](#)

EUROSTAT (2019), “Tourism satellite accounts in Europe - 2019 edition”. Consulté sur : <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/7870049/10293066/KS-FT-19-007-EN-N.pdf/f9cdc4cc-882b-5e29-03b1-f2cee82ec59d>

Eurostat (2020) “Le nombre de nuitées dans l’UE a augmenté de 2,4%” Consulté sur : <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10371912/4-24012020-AP-FR.pdf/01888230-4ea5-b574-99a5-354d18bc361b>

Eurostat (2020), “Tourism destinations – nights spent at tourist accommodation establishment, 2018”. Consulté sur : [Tourism statistics - Statistics Explained \(europa.eu\)](#)

Eurostat (2020), “Tourism statistics at regional level”. Consulté sur : https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_at_regional_level&stable=0&redirect=no

Eurostat (2020), “Tourism trips: Residents of Luxembourg, Belgium, Malta and Slovenia made more outbound than domestic trips”. Consulté sur : https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics#Tourism_trips:_Residents_of_Luxembourg.2C_Belgium.2C_Malta_and_Slovenia_made_more_outbound_than_domestic_trips

FFSB. (n.d.). Qui et combien de personnes utilisent la langue des signes?. Consulté sur : <http://www.ffsb.be/combien-utilisent-langue-des-signes/>

Hatzisavva Maria (n.d), Archeological Sites in Cyprus, Consulté sur : https://www.cyprushighlights.com/en/wp-content/uploads/2010/09/CYPRUS_JIMDIA_SITE.pdf

ISTAT (2019), Movimento turistico in Italia – anno 2018. Consulté sur : <https://www.istat.it/it/archivio/236148>

Kiasso Onlus (2020), Servizi, Consulté sur : <https://kiassoonlus.wixsite.com/kiasso/servizi>

Le portail d'information sur l'accessibilité. (n.d.). Consulté sur : <https://access-i.be/>

L'ouverture aux arts et à la culture par la langue des signes. (n.d.). Consulté sur : <https://www.artsetculture.be/>

MAPS/Ente Nazionale Sordi (2019), Accessible museums for deaf people. Consulté sur : <https://www.accessibitaly.it/en/>

Mousny. P. (2016) "Comment accueillir les touristes sourds ou malentendants sur leurs lieux de vacances ? ". Retrieved from : <https://www.linkedin.com/pulse/comment-accueillir-les-touristes-sourds-ou-sur-leur-lieux-paul-mousny/?originalSubdomain=fr>

Municipality of Siena (2017), Siena in Lingua dei Segni. Consulté sur : <https://www.comune.siena.it/Il-Turista/Diversamente-Abili/Siena-in-Lingua-dei-Segni>

MUSK (n.d.). *MUSK – MULTI CREATIVITY*. Consulté sur : <https://musk.be/index.php/fr/accueil/>

Plan d'action Handicap, Inclusion et Accessibilité. (2019). Consulté sur : <https://www.bruxelles.be/plan-daction-handicap-inclusion-et-accessibilite>

RISE Project, Consulté sur : <http://www.rise.org.cy>

SassieMurgia (2017), Turismo per Tutti, un progetto in divenire. Consulté sur : <http://www.sassiemurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/>

Soepbarsordo.be. (n.d.). Consulté sur : <https://www.soepbarsordo.be/>

Studyrama (2020) "Un tourisme, des tourisms" Consulté sur : <https://www.studyrama.com/formations/specialites/tourisme-loisirs/un-tourisme-des-tourismes-78733>

Tekne (2014), Turismo accessibile. Consulté sur : <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=1&limitstart=>

Tourism and Jobs', 2019, Consulté sur : <https://www.cyprushighlights.com/en/2019/09/27/tourism-and-jobs-a-better-future-for-all-statement-by-the-president-of-the-cyprus-hotel-association-haris-loizides-to-mark-the-world-tourism-day/>

Tourism. (n.d.). Consulté sur : https://www.belgium.be/en/about_belgium/tourism

Tourism_ Statistics, Republic of Cyprus, 2017, Consulté sur : [https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/DC07FA1127117E6AC22580DD0021A012/\\$file/TOURISM_STATISTICS-2016-141117.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/DC07FA1127117E6AC22580DD0021A012/$file/TOURISM_STATISTICS-2016-141117.pdf?OpenElement)

Tourisme & Handicaps. (n.d.). Consulté sur : <https://www.tourisme-handicaps.org/>

Tourisme & Handicap. (n.d.). Consulté sur : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>

TURISMO SENZA BARRIERE (2012), Ricerca nel Database delle strutture ricettive.

Consulté sur : https://www.turismosenzabarriere.it/turismo_db.php

Ulisse project (2018), Ulisse – esperienze nel mondo in lingua internazionale dei segni.

Consulté sur : <http://www.ulissetravels.com/>

Vatican Museums (2020), Servizi per i visitatori. Consulté sur :

<http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/en/visita-i-musei/servizi-per-i-visitatori/accessibilita.html>

VEASYT (2020), <http://www.veasyt.com/>

Village for all (2020), The portal of accessible hospitality. Consulté sur :

<https://www.villageforall.net/en/>

Visit Bruges. (n.d.), *Bruges Accessible for everyone*. Consulté sur

: <https://www.visitbruges.be/bruges-accessible-for-everyone>

Visit Mons. (n.d.), *Visit Mons - Guided tours and trips*. Consulté sur :

https://www.visitmons.co.uk/sites/visitmons/files/brochures/files5d930715bb365/_vm_brochure_groupes_2019_en_ld.pdf

Visit.brussels. (2015). Visites guidées accessibles. Consulté sur

: <https://visit.brussels/fr/article/visites-guidees-accessibles>