



INCLUSIVE
AND SUSTAINABLE
**TOURISM
GAMIFICATION**
IN SCHOOL EDUCATION

Lignes directrices de l'éducation scolaire pour les écoles hôtelières dédiées à la promotion du tourisme inclusif et durable

ERASMUS+ Cooperation partnerships in school education
2021-1-FR01-KA220-SCH-000032655



**Funded by
the European Union**

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the National Agency and Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



INCLUSIVE
AND SUSTAINABLE
TOURISM
GAMIFICATION
IN SCHOOL EDUCATION

Lignes directrices de l'éducation scolaire pour les écoles hôtelières dédiées à la promotion du tourisme inclusif et durable

ERASMUS+ Cooperation partnerships in school education
2021-1-FR01-KA220-SCH-000032655



Funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the National Agency and Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Partners



Communauté de communes du Sud-Corse, *France*



Coopérative d'activité et d'emploi Petra Patrimonia Sud, *France*



Igor Vitale International srl, *Italy*



Liceul Tehnologic de Turism Calimanesti, *Romania*



Syllogos Ekpaidefsis Kai Anaptixis Atomon Me Idikes Angkes, *Greece*



Acelera Labs, *Spain*



White Manager srl, *Italy*



Rivensco Consulting Ltd, *Cyprus*



Nacionalna profesionalna gimnaziya po veterinarna medicina "Profesor Doktor Dimitar Dimov", *Bulgaria*



Mamak District Directorate of National Education, *Turkey*

INDEX

1.		5
2.		33
3.		43
4.		72
5.	Errore. Il segnalibro non è definito.	
6.		105
7.		113
8.		161

1. COMPARAISONS

**TRANSNATIONALES DES
PROGRAMMES SCOLAIRES
EXISTANTS POUR LA PROMOTION
DU TOURISME INCLUSIF ET
DURABLE DANS LE DOMAINE DES
LYCÉES HÔTELIERS ET
ÉCONOMIQUES**

1.1. PROGRAMMES SCOLAIRES EXISTANTS POUR LE TOURISME INCLUSIF ET DURABLE DANS LES ÉCOLES SECONDAIRES BULGARES

Les programmes d'études secondaires sur le tourisme durable indiquent l'éventail et le niveau des connaissances, aptitudes et compétences professionnelles que les diplômés doivent acquérir pour répondre aux exigences du marché du travail moderne, tant en Bulgarie qu'à l'étranger.

Il existe de nombreuses écoles secondaires professionnelles de tourisme en Bulgarie, et différentes spécialités touristiques sont inscrites au programme des universités. Par exemple, dans l'une des universités, il existe une spécialité "Tourisme durable" qui met l'accent sur le concept de développement durable et de tourisme vert. Dans les lycées, le programme ne comprend pas de disciplines distinctes sur le tourisme durable, inclusif ou vert. Ces sujets sont incorporés et discutés dans une certaine mesure dans les autres matières.

Ainsi, afin de promouvoir l'importance du tourisme durable dans les écoles professionnelles pour l'avenir, de nombreux projets, réunions internationales et campagnes sont organisés.

En 2017, l'organisation non gouvernementale bulgare "*The Centre for Inclusive Education (CIE)*" a lancé la création d'une plateforme en ligne qui relie les entreprises et les lycées professionnels dans le but de fournir des ressources intéressantes, réalisables et entièrement issues de la pratique pour l'enseignement de la gestion durable dans le tourisme et l'hôtellerie.

De nombreuses formations sur le terrain sont organisées, au cours desquelles des spécialistes de la préservation de l'environnement, des professionnels du tourisme durable et des enseignants se rencontrent pour échanger des bonnes pratiques en matière d'enseignement du tourisme durable.

Le chef d'un projet du "Centre pour le tourisme inclusif" explique qu'il est important d'enseigner aux enfants les principes de base des pratiques durables dans les lycées professionnels. Cela permet de garantir que les services sont fournis sans gaspiller les ressources limitées de la planète, telles que les matières premières, l'eau et l'énergie.

L'objectif principal de l'inclusion de ces sujets dans le programme d'études est de répondre aux besoins croissants du personnel dans le domaine du tourisme durable et du développement du tourisme durable.

1.1.1. PROGRAMMES DE TOURISME INCLUSIF

De nombreux lycées et établissements d'enseignement appliquent des programmes d'égalité des chances pour l'intégration des étudiants issus de groupes vulnérables.

Le lycée professionnel du tourisme de Sofia travaille à l'intégration des enfants handicapés et les considère comme des personnes dotées d'un potentiel et de compétences. L'objectif est de soutenir la réalisation personnelle, professionnelle et civile de ces étudiants. Grâce à des activités pratiques et à un travail supplémentaire, ces enfants sont préparés à faire la transition entre l'école et le marché du travail.

Le lycée professionnel du tourisme de Veliko Tarnovo est le seul lycée professionnel à recevoir une plaque dans la catégorie "Développement durable". Ce prix est une reconnaissance du fait que l'école offre un environnement qui permet à chaque élève de se retrouver dans sa profession, ses intérêts et son talent. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'enfants souffrant d'un certain type de handicap a augmenté, ce qui nécessite une attitude responsable pour améliorer leurs aptitudes et leurs compétences.

De plus en plus d'écoles secondaires participent à différents programmes nationaux et internationaux visant à améliorer l'éducation

inclusive et le soutien personnel.

REFERENCES

<http://www-old.swu.bg/academic-activities/academic-programmes/bachelor-programmes/tourism/sustainable-tourism.aspx?lang=en>

<https://nmd.bg/%D0%B7%D0%B0%D1%89%D0%BE-%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-xxi-%D0%B2%D0%B5%D0%BA-%D1%82%D1%80%D1%8F%D0%B1%D0%B2%D0%B0-%D0%B4%D0%B0-%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%82-%D1%83/>

https://ruse.utre.bg/2021/12/08/594294-gimnaziata_po_turizum_s_plaket_za_ustoychivo_razvitie

<https://spgt.org/wp-content/uploads/2022/11/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D1%8F%D0%BD%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8-%D0%B2%D1%8A%D0%B7%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%B7%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D1%82%D0%B5-%D0%BE%D1%82-%D1%83%D1%8F%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D0%BC%D0%B8-%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%B8.pdf>

1.2. PROGRAMMES SCOLAIRES ET BONNES PRATIQUES POUR UN TOURISME INCLUSIF ET DURABLE (CHYPRE)

Le concept d'"éducation au tourisme" à Chypre fait référence à un ensemble d'activités éducatives visant à répondre aux besoins éducatifs des personnes employées ou aspirant à travailler dans les entreprises du tourisme et de l'hôtellerie.

À Chypre, le sous-système éducatif axé sur le tourisme est relativement récent, puisqu'il a été mis en place au cours des deux dernières décennies. Il continue d'évoluer en réponse à la croissance et aux exigences croissantes de l'industrie du tourisme. Plusieurs évolutions significatives ont façonné le paysage de l'enseignement du tourisme à Chypre :

Augmentation du nombre d'établissements d'enseignement et d'étudiants : Le nombre d'établissements d'enseignement proposant des études touristiques a augmenté, accueillant un plus grand nombre d'étudiants. Cette expansion a dépassé le taux de croissance des opportunités d'emploi dans le secteur du tourisme.

Élargissement de la couverture géographique : Des écoles de tourisme ont été créées dans plusieurs villes de Chypre, offrant ainsi davantage de possibilités d'étudier les matières liées au tourisme.

Une gamme élargie de spécialisations : Le domaine des professions du tourisme a connu un élargissement de l'éventail des spécialisations disponibles, offrant aux étudiants un plus large éventail de carrières au sein de l'industrie du tourisme.

Systèmes de certification : Chypre a réalisé des progrès substantiels dans la mise en œuvre de systèmes de certification visant à améliorer la qualité et le professionnalisme de l'enseignement du tourisme.

L'un des aspects cruciaux de l'enseignement du tourisme est son rôle dans l'établissement d'un équilibre entre la demande et l'offre dans le secteur du tourisme. L'environnement dynamique du tourisme génère une demande, tandis que le contexte éducatif fournit l'offre nécessaire. Toutefois, il est admis que tous les diplômés des écoles de tourisme ne feront pas carrière dans l'industrie du tourisme, et qu'une partie de la demande de personnel peut être satisfaite par des diplômés d'autres programmes d'études.

Chypre gère cinquante-six (56) centres d'éducation à l'environnement dont l'objectif principal est de promouvoir l'éducation à un tourisme inclusif et durable. La participation à des activités thématiques organisées par ces centres est considérée comme une partie active des programmes d'études et se distingue des excursions de divertissement ou de loisirs. En outre, les enseignants sont encouragés à mettre en œuvre des programmes éducatifs dans les écoles qui abordent les questions environnementales, en tenant compte de leurs propres intérêts et de ceux de leurs élèves.

À Chypre, le seul programme d'études officiel dans le secteur hôtelier disponible au niveau de l'enseignement secondaire est destiné aux employés des entreprises hôtelières dans les lycées professionnels. Les diplômés de ce programme peuvent trouver un emploi principalement dans les complexes touristiques, les campings, les colonies de vacances et les offices de tourisme. La spécialité permet d'acquérir les compétences et les responsabilités suivantes :

- Assister le service de réception d'un hôtel (par exemple, enregistrer les coordonnées des clients, gérer l'équipement, manipuler des documents)
- Effectuer des tâches en dehors des locaux de l'hôtel
- Fournir des informations sur les attractions touristiques locales

- Assister les différents services de l'hôtel sous la supervision d'un personnel qualifié.

Il convient de noter que ce programme d'études n'offre pas de spécialisation spécifique en matière de tourisme inclusif et durable.

REFERENCES

Galina Berjozkina, [Yioula Melanthiou](#), (2021) University of Nicosia. Is tourism and hospitality education supporting sustainability?

Alexis Saveriades. (2022). "Strategic Planning and Policy Making for Tourism Development in Cyprus: An Empirical Case-based Approach

1.3. L'IMPORTANCE DE L'ÉDUCATION DANS LA PROMOTION DES PRATIQUES DE TOURISME INCLUSIF ET DURABLE (ESPAGNE)

Le tourisme durable peut être défini comme un tourisme qui prend en compte les impacts environnementaux, économiques et sociaux, y compris les impacts futurs, tout en répondant aux besoins des clients, de l'industrie, de l'environnement et des communautés dans lesquelles il opère.

Pour encourager ces pratiques, nous devons d'abord travailler au sein du système éducatif. Le 21e siècle pose une série de défis au système éducatif espagnol. L'éducation est un outil de transformation sociale dont le rôle fondamental est de générer le changement et de guider l'action personnelle et collective.

L'éducation au développement durable et à la citoyenneté mondiale, alignée sur les objectifs de l'Agenda 2030, oriente cette action vers la justice et l'équité en renforçant les engagements envers l'humanité et la nature. Par conséquent, assurer une éducation inclusive, équitable et de qualité qui favorise les possibilités d'apprentissage pour tous tout au long de la vie est une question vitale, contribuant ainsi à réaliser l'un des principes de notre législation actuelle : "L'éducation pour la transition écologique avec des critères de justice sociale en tant que contribution à la durabilité environnementale, sociale et économique".

Grâce à des thèmes tels que celui mentionné ci-dessus, il est possible de stimuler, en particulier chez les jeunes générations, la conscience de faire partie d'une communauté locale et mondiale au quotidien et d'aider les futurs adultes et travailleurs du secteur touristique (mais pas seulement) à avoir une perspective plus durable et plus inclusive, sur le lieu de travail mais aussi dans la société.

1.4. TOURISME DURABLE DANS LES ÉCOLES

Afin de faire de la durabilité et de l'inclusion une composante essentielle des programmes scolaires, il est nécessaire de changer la façon dont le contenu de l'apprentissage, les résultats, la pédagogie, les environnements d'apprentissage et l'évaluation sont perçus. Il faut que les enseignants non seulement comprennent cet aspect transformateur, mais aussi qu'ils soient capables de le mettre en pratique. Il est important de reconnaître que l'éducation au développement durable utilise des approches d'apprentissage qui promeuvent des stratégies pédagogiques émancipatrices, telles que la réflexion critique, la pensée systémique, l'apprentissage interdisciplinaire, la réflexion sur l'avenir, l'apprentissage basé sur le lieu, l'apprentissage transformatif, l'apprentissage pour l'action et l'apprentissage participatif. Ces stratégies sont nécessaires pour que les jeunes développent les compétences requises pour mieux comprendre les défis mondiaux interconnectés.

C'est pourquoi le ministère espagnol de l'éducation a créé un guide intitulé "Guía con orientaciones metodológicas para el anclaje curricular de la Educación para el Desarrollo Sostenible y la Ciudadanía Mundial", dans lequel toutes les méthodologies visant à introduire et à développer la durabilité dans l'éducation sont basées sur des activités actives et participatives qui sont complémentaires les unes des autres et qui nous permettent de répondre aux intérêts et aux initiatives des élèves. Il s'agit de stratégies didactiques et de modèles pédagogiques qui donneront lieu au développement de toutes sortes d'activités permettant de réaliser des situations d'apprentissage en fonction du contexte de chaque centre éducatif et de chaque étudiant, de manière à ce qu'elles soient ouvertes, flexibles, dynamiques et inclusives.

De toute évidence, l'étape la plus importante consiste à sensibiliser les jeunes à l'importance de la durabilité et de l'inclusivité. De nombreux programmes scolaires s'efforcent donc d'introduire l'étude des pratiques durables dans le tourisme, afin que les futurs opérateurs du secteur soient en mesure de créer des solutions innovantes et durables à appliquer à

l'industrie du tourisme.

REFERENCES

<https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/paginas/index.aspx>

<https://www.educacionyfp.gob.es/mc/sgctie/educacion-para-sostenibilidad/rec-edu-desarrollo.html>

1.5. PROGRAMMES SCOLAIRES EXISTANTS POUR LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF ET DURABLE DANS LA FILIÈRE DES LYCÉES HÔTELIERS ET ÉCONOMIQUES (FRANCE)

Il existe des connaissances générales concernant la promotion du tourisme inclusif et durable dans le domaine des lycées hôteliers et économiques. Ce document présentera des lignes directrices générales étendues à tous les établissements scolaires de France concernant la promotion du tourisme durable et inclusif dans le secteur scolaire.

1. Intégration au programme scolaire :

Les écoles intègrent les thèmes du tourisme inclusif et durable dans leur programme d'études. Il s'agit d'incorporer des sujets tels que le développement durable, les pratiques touristiques responsables, la sensibilité culturelle et l'inclusion sociale dans des cours pertinents tels que la gestion de l'accueil, les études touristiques ou l'économie. En mettant l'accent sur ces sujets dans le programme d'études, les étudiants peuvent développer une compréhension plus profonde de l'importance de la durabilité et de l'inclusion dans l'industrie du tourisme.

2. Expériences d'apprentissage pratique :

Les écoles offriront aux étudiants des expériences d'apprentissage pratiques qui favorisent le tourisme inclusif et durable. Il peut s'agir d'organiser des excursions vers des destinations touristiques durables ou d'établir des partenariats avec les communautés locales pour développer des projets touristiques qui profitent à la fois à la communauté et à l'environnement. De telles expériences opérationnelles peuvent aider les élèves à comprendre directement les défis et les opportunités associés au tourisme inclusif et durable.

3. Partenariats avec l'industrie :

Les écoles peuvent collaborer avec des partenaires industriels, tels que des hôtels, des voyagistes ou des organisations de tourisme durable, afin de promouvoir des pratiques inclusives et durables. Ces partenariats peuvent prendre la forme de conférences, d'ateliers, de stages ou de programmes de mentorat, permettant aux étudiants d'être exposés à des exemples concrets de tourisme inclusif et durable. Ces collaborations peuvent aider les étudiants à développer des compétences pratiques et un réseau de contacts au sein de l'industrie.

4. Campagnes et événements de sensibilisation :

Les écoles organiseront des campagnes de sensibilisation et des événements axés sur la promotion du tourisme inclusif et durable. Ces initiatives impliquent des projets menés par les étudiants, des conférences, des séminaires ou des ateliers qui sensibilisent à l'importance de la durabilité et de l'inclusion dans le secteur du tourisme. En impliquant les étudiants et la communauté scolaire dans son ensemble, ces campagnes et événements peuvent favoriser une culture de la durabilité et de l'inclusion.

REFERENCES

Parry, S., Metzger, E. Barriers to learning for sustainability: a teacher perspective. *Sustain Earth Reviews* 6, 2 (2023). <https://doi.org/10.1186/s42055-022-00050-3>

1.6. PROGRAMMES SCOLAIRES ET BONNES PRATIQUES POUR UN TOURISME INCLUSIF ET DURABLE (GRÈCE)

Le concept d'"éducation au tourisme" est défini comme l'ensemble des activités éducatives dont l'objectif principal est de satisfaire les besoins éducatifs des personnes employées ou souhaitant travailler dans les entreprises du tourisme et de l'hôtellerie.

En Grèce, le sous-système éducatif axé sur le tourisme est assez récent, puisqu'il a été créé au cours des vingt dernières années et qu'il continue d'évoluer, à mesure que le phénomène du tourisme et les besoins des touristes augmentent et deviennent plus exigeants. Certains des développements désormais décisifs dans le paysage touristique grec sont les suivants :

1. Les places et le nombre d'étudiants ont augmenté et, surtout, cette augmentation s'est produite à un rythme beaucoup plus rapide que le taux de croissance de l'emploi dans le secteur du tourisme.

2. Des écoles ont été créées dans beaucoup plus de villes qu'auparavant et de nombreux nouveaux postes et opportunités d'études touristiques ont été créés.

3. L'éventail des spécialisations proposées dans les professions du tourisme s'est élargi et

4. Des progrès significatifs ont été réalisés grâce aux systèmes de certification.

L'un des aspects essentiels de l'éducation au tourisme est qu'elle contribue à créer un équilibre entre la demande et l'offre dans le domaine du tourisme, la demande provenant de l'environnement dynamique du tourisme et l'offre du contexte éducatif. Toutefois, il est reconnu que tous

les diplômés des écoles de tourisme ne chercheront pas un emploi dans l'industrie du tourisme et que, par conséquent, une partie de la demande de personnel est satisfaite par d'autres programmes d'études.

Cinquante-six (56) centres d'éducation à l'environnement opèrent en Grèce, avec pour objectif principal de promouvoir l'éducation au tourisme inclusif et durable. La visite des activités thématiques organisées par les centres d'éducation à l'environnement est considérée comme une partie active des programmes d'études et n'entre pas dans la catégorie des divertissements ou des excursions. En outre, les enseignants sont invités chaque année à mettre en œuvre des programmes éducatifs dans l'école, qui touchent aux questions environnementales et répondent à leurs propres intérêts, mais aussi en tenant compte des intérêts de leurs élèves.

Le seul programme d'études officiel dans le secteur hôtelier qui existe dans l'enseignement secondaire en Grèce est celui des employés des entreprises hôtelières, dans les lycées professionnels, et le diplômé peut être employé principalement dans les complexes touristiques, les campings, les camps, les offices de tourisme. Plus précisément, le diplômé de la spécialité peut travailler dans des entreprises hôtelières avec des responsabilités :

- pour l'assistance au service de la réception de l'hôtel (enregistrement des coordonnées des clients, manipulation du matériel, manipulation des documents)
- être capable de travailler à l'extérieur
- fournir des informations sur les attractions touristiques de la région
- de fournir une assistance à tout service sous la direction d'un personnel qualifié.

Les études dans la spécialité n'offrent pas de spécialisation en ce qui concerne le tourisme inclusif et durable.

REFERENCES

Athanasidou L. (2004). Tourism education and training, Developments, Problems, Needs, Politics.

Baum, T. (1994). "The development and implementation of national tourism policies", *Tourism Management*, Vol. 15, No. 3, pp. 185-92.

Chatzivasiliadou, E.P. (2013). Tertiary Tourism Education. Current Situation - Trends – Prospects

1.7. L'IMPORTANCE DE L'ÉDUCATION DANS LA PROMOTION D'UN TOURISME INCLUSIF ET DURABLE (ITALIE)

Le tourisme durable peut être défini comme un tourisme qui prend en compte les impacts environnementaux, économiques et sociaux, y compris ceux à venir, en répondant aux besoins des clients, de l'industrie, de l'environnement et des communautés d'accueil. Le tourisme durable est donc une réalité réalisable, mais il faut une collaboration qui ne commence pas seulement avec les touristes, mais qui s'étend aussi aux opérateurs du secteur.

Pour encourager ces pratiques, nous devons d'abord travailler sur le système éducatif. Il est essentiel d'introduire des pratiques de tourisme durable et inclusif dans toutes les écoles et principalement dans les lycées hôteliers et économiques, afin que les futurs opérateurs du secteur mettent en pratique des innovations durables.

L'école est le lieu privilégié pour activer des projets éducatifs sur l'environnement, la durabilité, le patrimoine culturel et la citoyenneté mondiale. Le lien avec le territoire, la richesse interculturelle, le dialogue et l'observation quotidiens avec les jeunes, la dimension interdisciplinaire et la possibilité de construire des parcours cognitifs ciblés sont des aspects décisifs : grâce à eux, l'école devient l'institution qui, avant toute autre, peut soutenir - à la lumière de l'Agenda 2030 - le travail des jeunes vers les 17 Objectifs de développement durable (ODD/SSSG).

À travers les thèmes de l'éducation à l'environnement, de la durabilité, du patrimoine culturel et de la citoyenneté mondiale, il est possible de stimuler, en particulier chez les jeunes générations, la conscience de faire quotidiennement partie d'une communauté, locale et mondiale.

1.7.1. PROGRAMMES SCOLAIRES ET BONNES PRATIQUES POUR UN TOURISME DURABLE

Il existe de nombreux protocoles d'accord signés par le MIUR ("Ministero dell'Istruzione e del Merito") avec d'autres ministères, des institutions et organisations nationales et internationales, des organismes et des associations sectorielles sur les thèmes de l'éducation à l'environnement, de la durabilité, du patrimoine culturel et de la citoyenneté mondiale. En particulier, la Direction générale des étudiants, de l'intégration et de la participation coordonne chaque année les programmes éducatifs et les activités de formation, prévus dans les protocoles d'accord, adressés aux écoles pour promouvoir l'intérêt, la connaissance et la sensibilisation des jeunes, en favorisant également l'intégration des initiatives éducatives offertes sur le territoire.

En particulier, différents cours peuvent être introduits pour approfondir les connaissances et favoriser la mise en œuvre de pratiques touristiques durables, liées aux installations d'accueil, aux transports ou à la consommation d'énergie.

Le MIUR met à disposition différents outils pour introduire et renforcer les pratiques et connaissances durables. Scuola2030.indire.it est le portail qui propose du matériel d'autoformation, des contenus et des ressources pour introduire dans les classes une éducation inspirée par les valeurs et la vision de l'Agenda 2030. En Italie, c'est l'ASviS - Alliance italienne pour le développement durable - qui promeut la mise en œuvre de l'Agenda 2030, dans le but de sensibiliser la société italienne à l'importance du programme, de sensibiliser le public et d'impliquer tous les citoyens, en commençant précisément par les élèves à travers les écoles et les initiatives d'éducation pour le développement durable.

Parmi les différents objectifs, le protocole MIUR-ASviS stipule "que les interventions devraient viser en particulier à identifier des parcours de

formation pour les enseignants, y compris par l'utilisation des nouvelles technologies, y compris un cours de formation gratuit en ligne destiné aux enseignants."

REFERENCES

<https://www.miur.gov.it/educazione-ambientale-e-alla-sostenibilit%C3%A0>

<https://www.indire.it/progetto/scuola-2030-per-leducazione-allo-sviluppo-sostenibile/>

1.8. TOURISME INCLUSIF ET DURABLE EN ROUMANIE

Au niveau international, l'ONU - Organisation des Nations unies a appelé les États à déclarer l'état d'urgence climatique et à se comporter comme tel. L'Union européenne reconnaît l'urgence du problème et propose une série de mesures, telles que celles incluses dans le paquet "Fit for 55" présenté à l'été 2021 par la Commission européenne.

L'acceptation et la mise en œuvre de ces mesures nécessitent un niveau minimum d'éducation des citoyens au changement climatique et à l'environnement. L'éducation et la formation, ainsi que l'éducation et la formation au climat, doivent avoir lieu à différents niveaux et à différents âges.

Compte tenu du vaste processus entrepris précédemment et de la fourniture d'un document réaliste, scientifiquement et techniquement solide, et lié à d'autres documents d'orientation internationaux, la stratégie nationale sur l'éducation à l'environnement et au changement climatique 2023-2030 est basée sur l'éducation au changement climatique et à l'environnement dans les écoles durables, en suivant quatre directions d'action :

1. Mise en œuvre d'un programme d'éducation au climat et à l'environnement ;
2. Solutions en matière de ressources éducatives ;
3. Infrastructure pour des écoles durables ;
4. Ressources humaines impliquées dans l'éducation au changement climatique et à l'environnement.

1.8.1. ÉDUCATION À L'ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE EN ROUMANIE

La Roumanie s'est engagée, aux niveaux international et national, à accroître, par le biais de l'éducation, le niveau de sensibilisation au changement climatique et aux questions environnementales. L'amélioration de l'éducation et de la sensibilisation au changement climatique est l'un des objectifs de la stratégie nationale pour le développement durable de la Roumanie à l'horizon 2030 et a été inscrite dans la stratégie nationale sur le changement climatique et la croissance économique basée sur les émissions pour la période 2016-2020 (CRESC) et dans son plan d'action 2016-2020.

Le gouvernement actuel dans le programme gouvernemental. En outre, la loi sur l'éducation nationale a été modifiée pour inclure les compétences environnementales parmi les compétences clés qui déterminent le profil de formation des élèves.

En ce qui concerne les jeunes, beaucoup d'entre eux sont conscients du changement et du réchauffement climatiques, mais ne pensent pas pouvoir faire quoi que ce soit à ce sujet. Plus de 80 % des élèves roumains participant à l'évaluation PISA 2018 ont estimé que la protection de l'environnement était importante pour eux, mais près de 60 % se sont sentis incapables de faire quoi que ce soit contre les changements, alors que la moyenne de l'OCDE est d'un peu plus de 40 %-43.

Dans le cadre de cette initiative, une analyse européenne et nationale de l'éducation a récemment été lancée sur le changement climatique, qui étudie notamment l'état de l'éducation au changement climatique. L'enquête, réalisée par la BEI en partenariat avec le cabinet d'études de marché BVA27, montre que les Roumains sont favorables au renforcement de l'éducation et à la sensibilisation des jeunes à la

consommation durable (95 %).

Les thèmes clés de l'éducation au développement durable dans l'enseignement pré-universitaire sont abordés dans les programmes de l'enseignement préscolaire à l'enseignement post-secondaire de l'éducation formelle, y compris l'EFP, ainsi que dans l'enseignement universitaire. Les thèmes principaux de l'EDD sont inclus/intégrés dans les matières/modules, dans le programme de base ou le programme optionnel pour les matières suivantes : Connaissance de l'environnement, sciences naturelles, éducation civique, histoire, biologie, géographie, éducation technologique, écologie et protection de l'environnement, sociologie, philosophie, éducation à l'esprit d'entreprise, culture civique et entrepreneuriale, éducation financière, amélioration de l'environnement, gestion, éducation interculturelle, éducation européenne, histoire des minorités nationales en Roumanie. Le changement climatique et l'environnement sont abordés dans l'enseignement pré-universitaire en Roumanie, principalement dans les programmes d'études décidés par l'école⁴⁸, tandis que dans le tronc commun, ils sont traités de manière tangentielle, dans des chapitres (par exemple, Énergie et vie, Chimie et vie.) ou dans le contexte d'informations générales sur le climat et l'environnement, principalement au gymnase.

Les questions d'intérêt sont abordées dans les différentes composantes du programme d'études sur le sujet : compétences spécifiques, activités d'apprentissage, contenu. Le concept de changement climatique, mais le temps, le climat, les zones climatiques, l'environnement/la protection de l'environnement, le développement durable. Une cartographie des éléments de l'éducation au changement climatique et à l'environnement qui existent actuellement dans le programme scolaire.

Les programmes scolaires relatifs au tourisme durable et inclusif dans les écoles et lycées de tourisme en Roumanie sont subordonnés à la politique locale, régionale et nationale. En Roumanie, implicitement dans notre lycée, il y a la formation bi-professionnelle qui forme les futurs

travailleurs dans le tourisme selon les exigences des partenaires économiques - hôtels, auberges, restaurants. A leur demande, des cours optionnels appelés Curriculum à la décision de l'établissement - approfondissement ou extension - sont proposés et votés au conseil d'administration des lycées. Ils doivent également être validés par les inspecteurs d'académie pour une année scolaire seulement.

Le plus grand problème dans la création de ces cours est le manque d'information, de matériel scolaire. Le cours implique la création d'un programme, une planification, des sources bibliographiques, des méthodes et du matériel d'enseignement, et la responsabilité en incombe aux enseignants spécialisés de l'école. La plupart du temps, ils se tournent vers leurs collègues pour trouver des modèles et échanger leurs expériences.

Le développement des ressources humaines pour le tourisme doit être une priorité afin de fournir les services de qualité attendus par le marché du tourisme et nécessite une approche systématique pour projeter les besoins en personnel et établir les modalités de formation nécessaires pour fournir un personnel qualifié dans les secteurs public et privé. Si les institutions nationales et régionales spécialisées dans la formation en hôtellerie, restauration et tourisme ne peuvent pas répondre aux besoins locaux, une institution spécialisée doit être créée localement.

Il est également essentiel d'utiliser les techniques et les méthodes du marketing touristique : définir des objectifs et des stratégies de marketing et mettre en œuvre un programme de promotion. Les activités de marketing doivent être menées au niveau des offices de tourisme gouvernementaux, des offices de tourisme locaux et du secteur touristique privé, car il est très important de développer une image positive du nouveau secteur touristique sur les marchés touristiques potentiels.

REFERENCES

Minister of National Education, Romania

<https://www.edu.ro/sites/default/files/SNEM.pdf>

1.9. DURABILITÉ ET TOURISME (TURQUIE)

Le tourisme, qui est en interaction constante avec l'environnement économique, social, culturel et naturel, est un phénomène qui comprend le transport, l'hébergement, la restauration, les divertissements, les achats et tous les autres services pendant le voyage. Le tourisme est un facteur d'équilibre dans la distribution du revenu national et une source d'emploi efficace qui contribue au développement des régions en dehors des centres industriels. Le tourisme est un échange social et culturel aussi bien qu'économique. À cet égard, il peut également contribuer à la paix et à la tolérance internationale en rapprochant les différentes cultures.

Malgré son grand potentiel touristique, la Turquie est arrivée relativement tard sur le marché international du tourisme. Le tourisme, qui a pris de l'ampleur dans les années 1980 avec la promulgation de la loi d'incitation au tourisme n° 2436, a connu une croissance supérieure à la moyenne mondiale et est devenu un secteur important qui apporte des devises à l'économie turque. Le tourisme durable a pris de l'importance sous deux aspects. Le premier est le transfert aux générations futures de tous les types de ressources nationales utilisées à des fins touristiques, et le second est la protection de la position acquise sur le marché international et l'augmentation de la part de marché conformément au premier aspect (Tuyluoğlu, 2003).

L'objectif principal de l'enseignement professionnel est de former une main-d'œuvre qualifiée requise par le marché du travail. Une main-d'œuvre qualifiée est importante pour le développement des pays et l'émergence de produits ou de services de meilleure qualité. La main-d'œuvre qualifiée est un problème qui ne peut être ignoré dans tous les secteurs, y compris celui du tourisme.

Dans le huitième plan quinquennal de développement, les concepts de niveau de qualité des services et de durabilité dans le domaine du tourisme ont été mis en avant, et une approche a été adoptée pour répartir de manière équilibrée les bénéfices attendus du tourisme, en

particulier dans les régions les moins développées.

Dans ce cadre, les objectifs du tourisme en Turquie ont été déterminés comme suit :

- Créer un secteur touristique efficace et hautement compétitif au niveau international.

- Répondre aux besoins des touristes nationaux et étrangers et de la population locale et répartir les bénéfices attendus du tourisme dans l'ensemble du pays.

- Assurer la protection du patrimoine culturel et de l'environnement naturel.

1.9.1. L'ÉDUCATION AU TOURISME DANS LE CADRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE EN TURQUIE

Les activités liées à l'enseignement du tourisme, qui est l'une des parties les plus importantes du système d'enseignement professionnel en Turquie, ont largement débuté au cours de la "période de développement planifié". Au cours de la période de développement planifié, l'enseignement du tourisme a débuté à l'époque ottomane. Ce processus s'est accéléré durant la période républicaine et a atteint son apogée au cours des 20 dernières années (Arslan & Boylu, 2014).

Depuis l'année scolaire 2012-2013, les lycées professionnels de l'hôtellerie et du tourisme mettent principalement en œuvre les domaines et les programmes de branches présentés dans le tableau 1 sur les 60 domaines et 226 programmes de branches du programme d'études modulaire axé sur les compétences.

Tableau 1: Programmes mis en œuvre dans les lycées professionnels de l'hôtellerie et du tourisme depuis l'année scolaire 2012-2013

Domaine des services de restauration	Services d'hébergement et de voyage	Domaine des services de divertissement	Domaine de la technologie alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuisine ➤ Service ➤ Bar ➤ Pâtisserie ➤ Hôte / Hôtesse (avion, train, bus) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueil ➤ Entretien ménager ➤ Réservation ➤ Fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> Animateur Animateur pour enfants 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle des aliments Transformation du lait Transformation des légumes et des fruits Traitement des céréales Transformation des olives

			Production et transformation du thé
Beauté et cheveux Domaine des services de soins	Patients et personnes âgées Domaine des services	Zone maritime	
Soins capillaires Services de beauté Soins du corps et massages	Soins aux personnes âgées Soins aux patients Soins aux personnes handicapées	Capitaine de yacht	

MEB (2023).

Les lycées professionnels de gestion hôtelière et de tourisme poursuivent leurs activités d'enseignement parallèlement à la saison touristique en Turquie. Les étudiants de ces écoles reçoivent une formation théorique et pratique à l'école entre octobre et mars, et une formation pratique (compétences) dans les entreprises touristiques opérant dans ce domaine entre avril et septembre. Pendant la formation pratique, les étudiants reçoivent un salaire qui n'est pas inférieur à 60 % du salaire minimum en vigueur dans l'entreprise. De cette manière, les étudiants jouent un rôle actif dans le développement durable.

REFERENCES

Arslan, E., & Boylu, Y. (2014). TÜRKİYE'DEKİ TURİZM EĞİTİMİNİN RAKAMSAL GELİŞMELER AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (1), 79-97.

MEB, 2023: Çerçeve Öğretim Programları <http://meslek.eba.gov.tr/?p=Ogretim-Programi> (Erişim Tarihi: 09.05.2023)

Tuyluoğlu, T. (2003). *Türkiye'de turizm eğitiminin niteliği* (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

2. DES COMPARAISONS TRANSNATIONALES DES POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES LIÉES À LA PROMOTION DU TOURISME DURABLE

2.1. POLITIQUES LOCALES ET RÉGIONALES LIÉES À LA PROMOTION DU TOURISME DURABLE (BULGARIE)

La municipalité de Lovech, en collaboration avec d'autres municipalités de la région, a lancé un projet intitulé "DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME PAR LE MARKETING ET LA PUBLICITÉ EFFICACES DE PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES VARIÉS ET ATTRACTIFS"

L'objectif de ce projet est de soutenir le développement du produit touristique régional et le marketing des destinations. Le projet est basé sur le concept de création d'un "produit touristique durable", qui contribuera à la diversification de l'environnement touristique, à la réduction de la concentration territoriale et à la diversification des services. La coopération régionale établie entre les municipalités est un élément clé du positionnement réussi du territoire sur les marchés touristiques nationaux et internationaux, offrant un mélange unique de patrimoine culturel et historique, de caractéristiques naturelles et climatiques, d'environnement ethnographique unique, d'attractions, d'événements spéciaux, etc. préservant l'esprit authentique de la communauté locale.

Une autre politique de la municipalité de Lovech est de se présenter aux expositions internationales. Lors d'une exposition organisée en février (mentionnée dans les politiques nationales), la municipalité de Lovech a présenté son potentiel touristique, tel que les attractions naturelles, les lieux de promenade et de loisirs, les sites et les itinéraires touristiques.

Une partie de la région de Lovech se trouve dans le parc national du Balkan central, qui est le troisième plus grand territoire protégé de Bulgarie. C'est un parfait exemple de tourisme vert et il existe une stratégie distincte pour la gestion durable du parc. Une campagne d'information a été menée pour permettre au public et aux parties intéressées de se familiariser avec la nature des actions à venir et de

comprendre comment ils peuvent participer à la préparation de la stratégie. Des réunions ont été préparées et organisées avec les principaux participants - les maires des municipalités et des localités situées autour du parc, les entrepreneurs locaux dans le domaine du tourisme, les représentants des institutions culturelles et éducatives.

Les parties intéressées par le développement de cette stratégie comprennent également les lycées de Teteven et Troyan, qui ont des classes spécialisées dans le tourisme, ainsi que les lycées professionnels de tourisme d'Apriltsi et Gabrovo, qui préparent en pratique des cadres moyens pour le secteur du tourisme dans la région.

Au cours des trois dernières années, la direction du parc national du Balkan central a élaboré des modèles de coopération dans le domaine du tourisme durable dans la région.

2.1.1. POLITIQUES NATIONALES RELATIVES À LA PROMOTION DU TOURISME DURABLE

Une prestigieuse exposition touristique internationale "Vacation and SPA" est organisée chaque année à Sofia. Depuis près de 40 ans, cet événement est devenu un symbole de tradition et de durabilité du tourisme en Bulgarie. Il se tient sous les auspices du ministère du tourisme.

Le ministère du tourisme approuve un programme annuel de publicité nationale pour le tourisme qui comprend : du matériel publicitaire, des campagnes de promotion du tourisme interne, une présentation en ligne, des campagnes publicitaires sur les marchés internationaux, des publicités à la télévision et à la radio, des événements, des expositions.

Le ministère du tourisme organise des tables rondes intitulées "Innovations vertes dans le tourisme", au cours desquelles sont discutées

les bonnes pratiques en matière de tourisme durable. Les pratiques vertes représentent un grand potentiel pour accroître la compétitivité des entreprises touristiques en produisant des produits respectueux de l'environnement et en appliquant des technologies écologiques.

REFERENCES

<https://www.lovech.bg/bg/priklyuchili-proekti/proekt-ustoychivo-razvitie-na-turizma-chrez-efektiven-marketing-i-reklama-na-raznoobrazni-i-atraktivni-turisticheski-produkti-i-uslugi/>

<https://www.newsglas.com/obshchina-lovech-uspeshno-se-predstavi-na-mezhdunarodno-turistichesko-izlozhenie>

<https://obuch.info/strategiya-za-razvitie-na-ustojchiv-turizm-za-regiona-na-nacio.html#%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B0%20PAN%20Parks%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%9D%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%91%D0%B0%D0%BB%D0%BA%D0%B0%D0%BD>

<https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/strategicheski-dokumenti/godishnata-programa-za-nacionalna-turisticheska-reklama-za-2022-g>

<https://21hoteliers.bg/sustainability/mt-na-balgariya-sas-strategiya-za-zeleni-inovaczii-v-turizma/>

2.2. POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES (CHYPRE)

Le développement durable fait partie intégrante du programme de développement du tourisme à Chypre, l'objectif stratégique principal étant de parvenir à un "développement durable du tourisme". Les priorités suivantes ont été identifiées pour atteindre cet objectif :

Renforcer la distribution géographique du trafic touristique : L'objectif est de s'assurer que les activités touristiques profitent de manière significative à toutes les régions du pays. En répartissant plus uniformément les flux touristiques, la concentration des visiteurs dans des zones spécifiques sera réduite, ce qui conduira à une répartition plus équilibrée du tourisme dans le pays.

Allongement de la saison touristique : Des efforts sont faits pour améliorer l'offre touristique pendant les saisons d'hiver et d'été, ce qui permet de prolonger la période d'activité touristique tout au long de l'année. Cette approche vise à obtenir une répartition plus homogène des visiteurs dans le temps et à maximiser l'utilisation de la capacité de l'infrastructure touristique.

Améliorer l'infrastructure des zones touristiques en mettant l'accent sur le respect de l'environnement : L'accent est mis sur l'amélioration des infrastructures existantes dans les zones touristiques tout en donnant la priorité aux pratiques respectueuses de l'environnement. En adoptant des méthodes de construction durables et en réduisant l'impact sur l'environnement, les activités touristiques peuvent être alignées sur les principes du développement touristique durable.

Amélioration ciblée du tourisme intérieur : La promotion du tourisme intérieur joue un rôle important dans la diversification de la clientèle des entreprises touristiques et assure un flux de visiteurs plus régulier tout au long de l'année. En encourageant les habitants à explorer et à apprécier les destinations de leur propre pays, la durabilité et la compétitivité du

secteur touristique peuvent être renforcées.

Ces priorités définissent le cadre des actions éligibles, qui englobent divers projets individuels visant à promouvoir Chypre en tant que destination internationale sûre et attrayante. Le modèle actuel de développement du tourisme, bien qu'économiquement bénéfique, a montré des limites en termes de durabilité et de résistance aux crises, comme l'a démontré l'impact de la pandémie COVID-19.

Aux niveaux local et régional, une planification adéquate et l'implication de la population locale sont essentielles pour mettre en valeur l'identité unique de chaque région et assurer une répartition équilibrée des touristes dans l'espace et dans le temps. Les éléments clés d'une bonne stratégie sont les suivants :

- Mettre en œuvre des réglementations et des contrôles stricts sur la construction dans les zones touristiques, tout en encourageant l'utilisation de conceptions efficaces sur le plan énergétique.
- Respecter et appliquer rigoureusement les normes environnementales.
- Établir des zones protégées autour des zones sensibles sur le plan environnemental.
- Sensibiliser les touristes et la population locale aux pratiques de tourisme durable.

En intégrant ces éléments dans la planification urbaine et spatiale, ainsi que dans les politiques de gestion de l'environnement, Chypre vise à assurer un développement touristique durable tout en préservant ses ressources naturelles et son patrimoine culturel.

REFERENCES

Tourism Development Policy 2021-2025, Cyprus Deputy Ministry of

Tourism

2.3. PLAN STRATÉGIQUE DU TOURISME ET POLITIQUES NATIONALES (ESPAGNE)

Le gouvernement espagnol, par l'intermédiaire du secrétaire d'État au tourisme, prépare la stratégie espagnole de tourisme durable 2030, un programme national de tourisme visant à relever les défis auxquels le secteur est confronté à moyen et à long terme, en promouvant les trois piliers de la durabilité : socio-économique, environnemental et territorial. À cette fin, un processus participatif a été encouragé, dans lequel le secteur et les communautés autonomes sont impliqués.

L'objectif de la nouvelle stratégie est de jeter les bases de la transformation du tourisme espagnol vers un modèle de croissance soutenue et durable. Le nouveau modèle sera basé sur l'amélioration de la capacité concurrentielle et de la rentabilité de l'industrie, sur les valeurs naturelles et culturelles différentielles des destinations, et sur la distribution équitable des bénéfices et des charges du tourisme.

Les orientations stratégiques de ce nouvel agenda national du tourisme ont été rédigées en analysant les défis futurs auxquels le secteur du tourisme devra faire face au cours de la prochaine décennie.

2.3.1. LE PLAN DE RELANCE : UN COUP DE POUCE POUR LE TOURISME DURABLE

En 2022, dans le cadre du Plan de redressement, de transformation et de résilience, le président Sánchez a annoncé un nouvel appel à propositions pour le tourisme durable et le Plan de modernisation et de compétitivité du secteur touristique dispose de 3,4 milliards d'euros et est estimé avoir un impact total de 6,732 milliards d'euros sur le PIB.

Le président Sánchez a souligné que l'exécutif déploie des mesures pour rendre le secteur plus durable socialement, en facilitant la

conciliation et la formation grâce à l'initiative Fair Hotels ; plus efficace sur le plan énergétique, avec des aides aux établissements ; plus numérique, en promouvant le Réseau de destinations touristiques intelligentes ; et plus diversifié.

Le rapport "Estrategia de Sostenibilidad turística en Destinos" s'articule autour de programmes de durabilité touristique, auxquels participent les trois niveaux d'administration du tourisme : l'administration générale de l'État, les communautés autonomes ou les villes et les entités locales.

Cette stratégie établit la manière dont les administrations du tourisme structurent, planifient, développent et évaluent les actions nécessaires à la transformation des destinations touristiques espagnoles vers la durabilité.

Plus précisément, cette stratégie se matérialise par deux programmes différenciés.

D'une part, le Programme ordinaire de durabilité du tourisme dans les destinations, qui est convoqué chaque année et financé par les budgets des trois administrations : nationale, régionale et locale. Ce programme a vocation à être permanent, car il ne dépend pas du financement européen et constitue le cœur de la stratégie de durabilité du Secrétariat d'État au tourisme.

D'autre part, le Programme extraordinaire pour la durabilité du tourisme dans les destinations 2021-2023, l'action principale du Plan pour la compétitivité et la modernisation du secteur touristique.

Bien qu'il partage avec le programme régulier les objectifs, les catégories cibles et une bonne partie des actions, il s'en distingue par la nature exceptionnelle de son financement, qui provient entièrement de fonds européens et qui doit impliquer une plus grande ambition transformationnelle, ainsi que par un certain nombre de spécificités en termes de portée, de seuils minimaux d'application, de seuils minimaux d'investissement, de procédure de présentation des propositions,

d'approbation, d'exécution et de justification, auxquelles nous nous référerons dans les sections suivantes.

REFERENCES

[https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1443695985552_3- La strategia.pdf](https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1443695985552_3-La_strategia.pdf)

<https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2021/11/Piano-Strategico-del-Turismo-2017-2022.pdf>

<https://www.openinnovation.regione.lombardia.it/it/news/news/7008/ecco-le-nuove-tendenze-per-rilanciare-il-turismo-dal-pnrr-6-6-miliardi>

3. DES COMPARAISONS TRANSNATIONALES DES POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES LIÉES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF

3.1. POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES RELATIVES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF (BULGARIE)

En Bulgarie, on ne fait pas assez pour les personnes handicapées et presque aucune question n'est posée sur leur temps libre et même plus, peu de gens croient que les personnes handicapées peuvent être actives.

Le tourisme peut être très bénéfique en tant que méthode de réadaptation sociale et en tant que moyen de fournir un emploi aux personnes handicapées.

Quoi qu'il en soit, nous pouvons donner quelques exemples de ce qui est fait pour les personnes handicapées en Bulgarie.

3.1.1. POLITIQUES LOCALES ET RÉGIONALES LIÉES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF

Avec le soutien de la municipalité de Lovech, le Centre de réhabilitation et d'intégration sociale pour les personnes âgées et les personnes handicapées organise depuis plusieurs années des vacances pour les personnes handicapées. Cette initiative permet aux personnes handicapées de découvrir la côte bulgare de la mer Noire, de se détendre et de se reposer dans des conditions tout à fait modernes, à des prix qui leur sont accessibles.

3.1.2. POLITIQUES NATIONALES RELATIVES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF

L'Agence pour les personnes handicapées financera 21 projets d'organisations non gouvernementales dans le cadre du programme "Réhabilitation et intégration des personnes handicapées", pour un montant total de 270 000 BGN. Les projets mettront en œuvre des activités dans quatre domaines liés à la formation, à l'acquisition de compétences pour une vie indépendante, à la réadaptation, à l'art-thérapie, à la participation à des foires, à des expositions commerciales, à des compétitions sportives, à des événements culturels, à des concerts, etc.

Le ministère du travail et de la politique sociale poursuit ses efforts pour soutenir ces personnes, afin qu'elles soient intégrées dans l'emploi et reçoivent des soins de qualité.

En Bulgarie, il n'y a pas encore assez de travail pour améliorer les bases touristiques, les transports et les services des voyagistes, qui seraient destinés aux personnes handicapées.

Mais certaines agences de voyage travaillent sur des projets qui leur permettent d'employer des personnes handicapées. Pour la mise en œuvre du projet, des moyens de transport spécialisés pour les personnes handicapées ont été achetés, équipés d'une plate-forme électrique pour les fauteuils roulants.

Dans le cadre du projet "Développement de l'entrepreneuriat social dans les services touristiques, par l'accès à l'emploi et l'inclusion sociale", "Social Travel" a employé du personnel : Organisateur d'activités d'agence de voyage, qui prépare des forfaits touristiques pertinents avec un environnement accessible aux personnes handicapées, et les services d'un premier interprète en langue des signes pour les personnes souffrant de handicaps sensoriels (sourds et malentendants) sont également fournis. Les guides touristiques et les animateurs touristiques proposent

des services touristiques adaptés aux personnes handicapées, et les assistants sociaux accompagnent les personnes handicapées et les aident à se déplacer et à se servir pendant toute la durée du voyage.

REFERENCES

<http://em.swu.bg/images/Spisanielkonomikaupload/Spisanielkonomika2012/TOURISM%20FOR%20PEOPLE%20WITH%20DISABILITIES.pdf>

<https://ahu.mlsp.government.bg/home/>

<https://socialtravel.bg/%d0%b5%d0%b2%d1%80%d0%be%d0%bf%d0%b5%d0%b9%d1%81%d0%ba%d0%b8-%d0%bf%d1%80%d0%be%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%b8/>

3.2. POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES POUR UN TOURISME INCLUSIF ET ACCESSIBLE (CHYPRE)

Selon la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, que Chypre a ratifiée par la loi 2024, l'article 125 souligne l'obligation des États membres de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux services fournis par les organisations impliquées dans le divertissement, le tourisme, les loisirs et les activités sportives. Malgré la pandémie, l'Organisation mondiale du tourisme a reconnu que le tourisme accessible changeait la donne, soulignant ses aspects novateurs et son potentiel de revitalisation du secteur touristique.

Conformément à l'évolution et aux pratiques internationales en matière de tourisme accessible, telles qu'elles ressortent des recommandations de l'Organisation mondiale du tourisme et des dernières politiques de la Commission européenne, Chypre adopte des mesures et des politiques visant à conquérir des segments plus importants du marché du tourisme. Ces efforts visent à offrir des services améliorés, fiables, de haute qualité, innovants, confortables et sûrs qui répondent aux besoins d'un large éventail de visiteurs potentiels, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées et d'autres visiteurs ayant des besoins d'accès spécifiques. Le tourisme accessible est considéré comme une condition préalable fondamentale au bon développement de diverses formes thématiques de tourisme, telles que le tourisme thermal, médical, de conférence, religieux, culturel, sportif, éducatif, agritouristique et de divertissement.

La refonte du produit touristique national et l'adoption de mesures et de politiques inclusives nécessitent les éléments suivants :

A) L'information et la formation de tous les acteurs du secteur touristique (y compris le ministère du tourisme, les entrepreneurs et les

employés) concernant les besoins du marché du tourisme accessible, les adaptations nécessaires des infrastructures et des services, ainsi que les avantages à venir pour les entreprises, le développement local et national et l'économie.

B) Intégration d'un module éducatif sur le tourisme accessible et les principes de planification inclusive dans les écoles de tourisme à tous les niveaux.

C) Développement de programmes de formation pour les personnes handicapées dans les professions liées au tourisme, dans le but de favoriser leur emploi sur le marché du tourisme et de créer un environnement plus accueillant pour les visiteurs handicapés.

D) Allocation de ressources pour la mise en œuvre des interventions nécessaires, en utilisant les outils financiers disponibles dans le pays et en fournissant des incitations aux entrepreneurs dans l'ensemble de la chaîne de valeur du tourisme.

E) Une documentation précise des infrastructures et services accessibles d'intérêt touristique et la publication de guides touristiques et de matériel promotionnel dans des formats conventionnels et accessibles, à la fois imprimés et numériques, contribueront grandement au développement du tourisme accessible.

En s'attaquant à ces priorités, Chypre vise à garantir que son secteur touristique devienne plus inclusif, en offrant des opportunités et des expériences égales à tous les visiteurs.

REFERENCES

Tourism Development Policy 2021-2025, Cyprus Deputy Ministry of Tourism

3.3. DÉFINITIONS DES CONCEPTS ET QUESTIONS CONNEXES (ESPAGNE)

L'accessibilité universelle est un instrument décisif pour garantir l'égalité des chances dans l'exercice des droits pour tous et doit être la norme dominante dans la prestation de services dans chaque pays, y compris dans ce secteur important qu'est le tourisme.

Pour que l'expérience touristique soit satisfaisante, l'accessibilité doit être présente dans tous les éléments de la chaîne de valeur du tourisme, qu'il s'agisse du transport, de l'accès, de l'hébergement, des produits ou des services.

Le long des différents maillons, il existe généralement des obstacles importants que l'on peut regrouper en deux catégories : les obstacles environnementaux et les obstacles sociaux. Les premiers correspondent aux infrastructures et aux environnements bâtis, y compris l'information et la technologie. Les seconds sont liés à la formation des entreprises touristiques, au manque de sensibilisation à l'accessibilité, aux préjugés et à la discrimination à l'encontre de certains groupes d'utilisateurs.

Bien qu'ils ne soient pas les seuls demandeurs et bénéficiaires de l'accessibilité dans le tourisme, les personnes handicapées et les personnes âgées sont les principaux groupes qui peuvent voir leur activité touristique limitée ou conditionnée si les environnements ne sont pas conformes aux caractéristiques adéquates pour l'utilisation de toutes les personnes.

3.3.1. PRATIQUES EN MATIÈRE DE PROMOTION NATIONALE DU TOURISME INCLUSIF

Lors de la dernière édition de FITUR, la Fondation ONCE a publié son rapport "Observatoire de l'accessibilité universelle du tourisme en Espagne", dans le but d'exposer la situation vécue par les personnes handicapées, ainsi que leurs familles, pour accéder à des offres touristiques adaptées. Les touristes handicapés ou ayant des besoins particuliers dépensent 28 % de plus. Il est important de considérer que, dans la plupart des cas, ce type de touriste voyage accompagné d'une autre personne ou en groupe, de sorte que la dépense moyenne augmente.

Il est nécessaire d'améliorer l'offre touristique dans toutes ses composantes. En Espagne, les réglementations en matière d'urbanisme, de transport et de construction sont progressivement intégrées afin de minimiser les obstacles pour les personnes handicapées. Les entreprises touristiques proposent des activités de loisirs, culturelles ou sportives pour tous. Les touristes ayant des besoins particuliers peuvent réserver leur hébergement et leurs activités auprès d'entreprises disposant de ressources adaptées.

Outre l'adaptabilité de l'environnement physique, il est conseillé de former les personnes travaillant dans le secteur du tourisme à l'accueil des personnes handicapées. Le personnel des entreprises formé aux notions de base de l'accessibilité offre un meilleur service à ce public cible, tout en prévenant les situations négatives qui affectent à la fois le voyageur et l'image de la destination. De nombreuses mesures sont adoptées pour accroître l'inclusion dans le tourisme, et les outils numériques nous aident à atteindre l'objectif.

"Turismo de España" est la plateforme touristique espagnole et compte au total 31 langues, dont l'anglais, l'espagnol, le français, l'allemand et le chinois, l'espagnol, le français, l'allemand et le chinois. Le site web fournit des informations sur les attractions célèbres, des activités

de différents types et des cartes de chaque pays, des activités et plus encore. Dans le catalogue des informations pratiques, on trouve des informations sur le tourisme accessible, en particulier pour les personnes handicapées, ainsi que des informations sur les installations des attractions, l'équipement des attractions, le transport, l'hébergement, etc.

REFERENCES

https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3255/Lou_Yina.pdf?sequence=1

http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/6381/Observatorio_accesibilidad_universal_turismo_Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1

3.4. LES POLITIQUES FRANÇAISES POUR PROMOUVOIR LE TOURISME INCLUSIF

La France met en œuvre diverses politiques et initiatives pour promouvoir le tourisme inclusif, en veillant à ce que tous les individus, quels que soient leurs antécédents ou leurs capacités, puissent participer à l'industrie du tourisme et en tirer profit. Voici quelques politiques et mesures clés en France :

Loi Tourisme et Handicap :

Cette loi, en vigueur depuis 2005, vise à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux installations et services touristiques. Elle oblige les sites touristiques, les fournisseurs d'hébergement et les offices de tourisme à fournir des informations et des équipements accessibles aux personnes handicapées. La loi couvre les handicaps physiques, sensoriels, mentaux et cognitifs, et encourage le développement de services spécialisés pour répondre aux besoins des différents types de handicaps.

Label "Destination pour Tous" (Destination for All) :

Le label "Destination pour Tous" est un programme de certification qui reconnaît les destinations touristiques qui ont fait des efforts pour garantir l'accessibilité et l'inclusivité. Il évalue les critères d'accessibilité pour différents types de handicaps et fournit une évaluation complète de l'infrastructure, des services et de l'information de la destination. Le label soutient la promotion des destinations qui s'engagent à offrir des expériences touristiques inclusives.

Plans de développement du tourisme accessible :

Les autorités locales et régionales françaises ont mis en œuvre des plans de développement du tourisme accessible afin d'améliorer l'accessibilité et l'inclusivité des offres touristiques. Ces plans impliquent une coopération entre les acteurs publics et privés afin d'améliorer les infrastructures, les transports, l'hébergement et les services pour les personnes handicapées. L'objectif est de créer un environnement plus accessible et plus accueillant pour tous les touristes.

Programmes de formation pour les professionnels du tourisme :

La France a mis en place des programmes de formation pour les professionnels du tourisme afin de les sensibiliser et de développer leurs compétences en matière de tourisme inclusif. Ces programmes visent à comprendre les besoins des divers visiteurs, à promouvoir l'accessibilité et à fournir des services de qualité aux personnes handicapées. Ils visent à améliorer les connaissances et les capacités des professionnels du tourisme à répondre aux besoins de tous les touristes.

Stratégie nationale pour le tourisme durable :

La stratégie nationale de la France pour le tourisme durable met l'accent sur l'importance de l'inclusion comme l'un de ses principaux piliers. Elle vise à intégrer des perspectives sociales et environnementales dans le secteur du tourisme, en veillant à ce que le tourisme profite à tous les segments de la société. La stratégie encourage le développement de pratiques touristiques responsables qui respectent la diversité et favorisent l'inclusion sociale.

Ces politiques et initiatives témoignent de l'engagement de la France à rendre le tourisme accessible et inclusif pour tous. En mettant l'accent sur la formation, l'accessibilité, la certification et la planification stratégique,

la France souhaite créer un environnement touristique inclusif qui accueille des visiteurs d'origines et de capacités diverses.

REFERENCES

- <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>
- chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.accessibletourism.org/resources/case-study-13-ec-herault-france.pdf>
- https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aulcml_wC4EJ:https://www.atout-france.fr/download/8055&cd=3&hl=it&ct=clnk&gl=es

3.5. POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES POUR UN TOURISME INCLUSIF ET ACCESSIBLE (GRÈCE)

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la Grèce par la loi 4074/2012, mentionne à l'article 30 - "Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports" - l'obligation pour les États membres de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux services de ceux qui participent à l'organisation des divertissements, L'Organisation mondiale du tourisme, même en pleine pandémie, a qualifié le tourisme des personnes handicapées et des barrières (tourisme accessible) de "game changer", tentant ainsi de souligner ses caractéristiques innovantes et les possibilités qu'il offre pour la reprise du secteur du tourisme.

La Grèce, prenant en compte les développements et les pratiques internationales dans le domaine du tourisme accessible tels qu'ils sont exprimés dans les recommandations de l'Organisation mondiale du tourisme et les dernières politiques de la Commission européenne, adopte des mesures et des politiques qui viseront à obtenir des parts plus importantes du marché du tourisme en offrant en même temps des services améliorés, fiables, de qualité, innovants, confortables et sûrs qui attireront le plus large éventail possible de visiteurs potentiels, y compris les visiteurs handicapés, les personnes âgées et, en général, tous les visiteurs ayant des besoins d'accès spéciaux. À cette fin, vous considérez qu'il est nécessaire d'adopter le tourisme accessible comme une condition fondamentale pour le bon développement de tout type de tourisme thématique (thermal, médical, de conférence, religieux, culturel, sportif, éducatif, agritouristique, de divertissement, etc.)

Comme on le comprend aisément, la refonte du produit touristique national et l'adoption de mesures et de politiques inclusives visant les plus grandes parts possibles du marché touristique, présupposent :

A) l'information et la formation de tous les acteurs du secteur touristique (ministère du tourisme, entrepreneurs, employés, etc.) concernant les besoins du marché du tourisme accessible, les adaptations requises de l'infrastructure et des services ainsi que les avantages à venir pour les entreprises, le développement local et national et l'économie,

B) l'intégration dans les écoles de tourisme de tous niveaux d'un module éducatif relatif au tourisme accessible et aux principes de la planification pour tous,

C) le développement d'activités de formation pour les personnes handicapées dans les professions liées au secteur du tourisme et le soutien de leur emploi sur le marché du tourisme dans le but de créer un climat plus amical pour les visiteurs handicapés,

D) l'obtention de ressources pour la mise en œuvre des interventions nécessaires, en utilisant tous les outils financiers dont dispose le pays aujourd'hui, ainsi que la mise en place d'incitations pour les entrepreneurs de l'ensemble de la chaîne touristique.

E) L'enregistrement, de manière fiable, des infrastructures et des services d'intérêt touristique accessibles et la publication de guides touristiques et de matériel promotionnel dans des formats conventionnels et accessibles, imprimés et numériques, contribueront le plus au développement du tourisme accessible.

REFERENCES

Sectoral Development Program Tourism 2021-2025, Ministry of Tourism

3.6. POLITIQUES NATIONALES POUR UN TOURISME INCLUSIF ET ACCESSIBLE (ITALIE)

Rendre le tourisme inclusif signifie rendre les espaces, les communautés, les territoires, l'hospitalité, les services, la restauration, les itinéraires et la mobilité accessibles et utilisables par tous, en contribuant au bien-être social et à une valeur économique généralisée.

Pour qu'une destination soit considérée comme accessible, elle doit également permettre aux personnes handicapées, qui se déplacent en fauteuil roulant ou dont la capacité de mouvement est réduite, d'utiliser les espaces et les services en toute indépendance et en toute sécurité.

Alors que des lois définissant des lignes directrices pour encourager le tourisme accessible avaient déjà été adoptées au cours des dernières décennies, plusieurs initiatives ont été développées ces dernières années au niveau des États afin de promouvoir et d'encourager ce type de tourisme visant le bien-être d'un large éventail de personnes. Au cours de la dernière décennie, plusieurs initiatives ont été lancées au niveau des États concernant le tourisme accessible, afin de le développer et de le promouvoir. Ces dernières années, afin de soutenir le développement de l'offre touristique destinée aux personnes handicapées et d'encourager l'inclusion sociale et la diversification de l'offre touristique, la loi budgétaire n° 234 du 30 décembre 2021 a créé un fonds doté de 6 millions d'euros pour chacune des années 2022, 2023 et 2024.

Ce fonds est attribué aux installations réceptives, sportives et balnéaires qui répondent aux exigences et suivent les recommandations établies par la loi budgétaire. Ces exigences sont les suivantes

- Assurer l'accessibilité, l'utilisation et la jouissance pour tous de ses installations dans des conditions d'autonomie, de confort et de sécurité, conformément à la réglementation en vigueur ;

- Réaliser une offre inclusive et accessible à tous, en apportant si

nécessaire les modifications de l'adaptation possible ;

-Une fois la certification obtenue, communiquer le plus possible, par tous les moyens et canaux propres, obtenus et acquis, auprès du public cible, à la fois généraliste et spécifiquement intéressé par l'accessibilité.

3.6.1. FONDS ET PRATIQUES RÉGIONAUX ET LOCAUX POUR LE TOURISME INCLUSIF

En 2022, le ministère des personnes handicapées a approuvé les projets de tourisme accessible des régions et des provinces. Les ressources du Fonds ont été allouées aux Régions et Provinces autonomes qui ont présenté des projets pour rendre les réalités touristiques plus accessibles, qui valorisent le territoire et s'adressent à tous, ils renforcent l'offre touristique et les initiatives de diverses natures. Chaque projet sera cofinancé par les régions et créera un effet multiplicateur, entraînant d'autres projets et attirant de nouveaux investissements.

Même si de nombreuses améliorations ont été apportées, le taux d'accessibilité des villes italiennes reste faible. En Italie, seules 45 municipalités sur 8 000 (0,57 %) sont totalement accessibles, même aux personnes handicapées, ou s'efforcent d'améliorer leur accessibilité touristique.

En conclusion, de nombreuses réalités locales ont commencé à apporter des changements en faveur d'un tourisme inclusif, comme l'a déclaré Erika Stefani, ministre des personnes handicapées : "Les réalités locales ont relevé le défi du tourisme accessible. Les régions et les provinces autonomes ont répondu à l'avis public sur le tourisme accessible et inclusif pour les personnes handicapées, promu par le Bureau des politiques en faveur des personnes handicapées de la présidence du Conseil des ministres, en envoyant leurs propositions. Il s'agit de différents projets, dont des idées de tourisme balnéaire, de montagne, de projets culturels et artistiques".

REFERENCES

<https://www.re-moove.it/turismo-inclusivo/#:~:text=Fare%20turismo%20inclusivo%20significa%20rendere,sociale%20e%20valore%20economico%20diffuso.>

<https://www.ceteco.it/turismo-accessibile/>

<https://www.ministeroturismo.gov.it/fondo-accessibilita-turistica/>

<https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2023/03/PDR14000796387.pdf>

<https://www.sportoutdoor24.it/news/turismo-e-disabilita-in-italia-solo-45-comuni-su-8mila-057-sono-accessibili/>

<https://opencoesione.gov.it/it/pillole/data-card-il-turismo-inclusivo/>

3.7. POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES RELATIVES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF (ROUMANIE)

Selon l'Organisation internationale pour le tourisme inclusif, le tourisme inclusif peut être défini comme "les liens et les phénomènes liés à la participation des personnes des pays de destination ainsi que des touristes, des personnes issues de groupes inclusifs défavorisés ou de ceux qui ont des difficultés à être des touristes ou des vacanciers, et les avantages qu'ils en retirent pour diverses raisons".

Sur les principaux avantages du tourisme inclusif :

- Le tourisme inclusif "façonne la société" car "les vacances et les voyages peuvent offrir d'excellentes opportunités d'enrichissement personnel par la découverte de nouveaux lieux, cultures et civilisations, par des activités physiques, des arts, des sports de loisir, par la rencontre de personnes dépassant les clivages culturels et civilisationnels, et par d'autres activités librement entreprises par les touristes".
- Le tourisme inclusif est un promoteur de la croissance économique : "Le tourisme pour tous est la clé de la force économique, générant un flux continu de personnes et d'investissements, contribuant ainsi au développement régional.
- Le tourisme inclusif participe au développement régional et local en "conciliant le développement touristique, la protection de l'environnement et le respect de l'identité des communautés locales".
- Le tourisme inclusif est un partenaire des programmes de développement dans le monde entier : "le tourisme, lorsqu'il est

maîtrisé et qu'il respecte l'environnement naturel et culturel ainsi que les communautés locales, est un domaine où les espoirs de développement économique, inclusif et culturel de nombreux pays émergents sont les plus forts".

Ces dernières années, le thème de l'"accessibilité" est devenu d'un réel intérêt pour les entreprises et les politiques publiques en Roumanie. Le concept d'accessibilité fait référence à la participation de toutes les personnes, et également des personnes handicapées, à la société. L'accessibilité souligne également l'idée d'égalité des chances dans la participation aux activités économiques, culturelles et récréatives.

Le tourisme accessible et inclusif présente de nouveaux défis et des exigences accrues en matière d'hébergement, de restauration, de loisirs et de bien-être. Malheureusement, de nombreuses entreprises touristiques, en particulier en Europe de l'Est, ont une connaissance limitée de la manière dont elles devraient être organisées et équipées pour être accessibles à tous. Il ne s'agit pas seulement de problèmes "typiques", qui existent par exemple pour les personnes en fauteuil roulant ou les aveugles. Les personnes souffrant d'allergies ou d'asthme ne sont pas non plus suffisamment prises en compte.

Dans ce contexte, il a été démontré que les offres "sans barrières" sont bienvenues et intéressantes également pour les personnes qui ne se définissent pas comme handicapées. En d'autres termes, un lieu accessible aux utilisateurs de fauteuils roulants est également très utile aux personnes âgées ou aux familles avec des poussettes ou des vélos. Le tourisme accessible représente donc une opportunité économique pour les régions touristiques. En raison des changements démographiques en Europe, le besoin d'offres accessibles augmentera considérablement.

Un autre problème est le manque de formation spécialisée pour les travailleurs du tourisme. Tout le monde connaît l'importance du tourisme inclusif, les lois sont affichées, connues, mais les investissements n'existent pas.

- Augmenter le bien-être psycho-inclusif et réduire le stress
- Soutenir l'estime de soi et la confiance en soi
- Renforcer la communication et les liens familiaux
- Fournir de nouvelles compétences, élargir les horizons et augmenter l'employabilité
- Laisser des souvenirs précieux et durables
- Rendre les familles plus heureuses et plus fortes dans une société plus inclusive.

3.7.1. TOURISME INCLUSIF EN ROUMANIE

En Roumanie, il existe deux principaux programmes publics dans le secteur du tourisme inclusif :

1. Le principal système d'aide aux jeunes dans ce secteur est constitué par les camps de jeunes gérés par le ministère de l'éducation (ou le ministère de la jeunesse). Cependant, l'offre de camps de jeunes est assez inabordable pour les étudiants roumains et les conditions d'hébergement sont souvent de qualité médiocre, voire très médiocre.

2. La Roumanie a relancé en juillet 2014 le programme de chèques-vacances qui est ouvert à toute institution publique ou entreprise privée. Tous les salariés et fonctionnaires peuvent bénéficier du programme de chèques-vacances si l'entreprise ou l'institution publique dans laquelle ils travaillent décide d'appliquer ce régime en tant qu'avantage salarial complémentaire.

Les chèques-vacances sont achetés directement auprès de l'Office national du tourisme par les entreprises qui les distribuent ensuite à leurs employés. Les chèques sont déductibles fiscalement. Ils sont achetés directement par les entreprises, sans aucune contribution financière de la part des employés bénéficiaires finaux ou de l'État.

Les limitations antérieures (l'entreprise doit avoir réalisé un bénéfice au cours de l'exercice fiscal précédent) sont désormais abrogées, mais les chèques-vacances ne peuvent être utilisés que pour l'achat de services et de prestations touristiques fournis sur le territoire roumain. Le montant maximum d'un chèque-vacances est l'équivalent de 6 salaires minimums bruts (environ 1250 EUR), et la commission de l'agence de voyage, le cas échéant, ne peut excéder 10 % de la valeur du produit touristique acheté avec le chèque.

3.7.2. TOURISME POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN ROUMANIE

Ce type de tourisme est encore méconnu, bien que, selon les informations recueillies par les agences de voyage et les voyagistes lors des salons internationaux et nationaux du tourisme, il suscite l'intérêt des touristes étrangers et nationaux. L'expérience d'autres pays, qui ont promu et créé le cadre du tourisme accessible, a montré une augmentation du nombre de touristes au cours des premières années d'accessibilité. La création d'un environnement sans barrières est une tâche générale - de l'État et de la société, car la réalisation d'un tourisme accessible n'est pas possible sans l'organisation de l'accès aux itinéraires et aux attractions touristiques, sans la construction d'un espace public dans le sens de l'accessibilité, et c'est la tâche de l'ensemble de la société.

Le problème est d'autant plus complexe que le terme d'accessibilité est sujet à de nombreuses interprétations. Peu de voyagistes savent ce que signifie l'accessibilité en fonction de la nature du handicap. Que faut-il prévoir à destination pour une personne handicapée moteur, une personne malentendante, une personne aveugle, une personne ayant des problèmes de santé mentale, etc. Il a ensuite été constaté qu'un même handicap est vécu différemment selon la personnalité humaine.

Si l'on fait abstraction des aspects complexes du problème, force est

de constater que les spécialistes s'accordent au moins sur les adaptations suivantes pour une destination touristique capable d'offrir également des services aux personnes handicapées :

- des zones d'attente (parking) réservées à l'entrée du site, d'une taille minimale de 3x3 mètres ;

- le revêtement du chemin d'accès à l'entrée est recouvert ou fait de matériaux permettant un accès facile aux fauteuils roulants ;

- une entrée accessible avec une poignée de porte adaptée ;

- bouton de sonnette à une hauteur accessible ;

- le seuil de la porte est facile à franchir

- le bureau, la réception sont à une hauteur adaptée au travail de la personne handicapée ou il y a des installations appropriées ;

- système de signalisation de sécurité spécifique ;

- des espaces adaptés pour la rotation des fauteuils mobiles dans les chambres spécialement équipées ;

- lits spéciaux et éclairage de chevet approprié ;

- salle de bain spéciale (avec barre d'appui, chaise de bain, douche de plain-pied, chaise de douche) ;

- éviers à faible hauteur avec commandes à levier ;

- prises de courant, interrupteurs à faible hauteur ;

- le sol ne doit pas présenter de différences de niveau ;

- tables basses pour les bars et les restaurants ;

- appareils auditifs avec réglage du volume ;

- un éclairage spécial pour les malvoyants ;
- la possibilité pour les aveugles de toucher les objets exposés ;
- des enregistrements du contenu du musée pour les aveugles ;
- sous-titres pour les films ;
- guide spécial capable de traduire en langue des signes pour les malentendants ;
- terminal d'information électronique ;
- alerte sensorielle pour le téléphone et le réveil ;
- dispositif de guidage au sol pour les aveugles ;
- modèles tactiles ;
- équipement audiovisuel.

Ainsi, contrairement au tourisme conventionnel, le tourisme inclusif offre des possibilités extrêmement limitées de résoudre d'éventuels problèmes à la destination. Changer de chambre, par exemple, peut s'avérer impossible, car peu d'hôtels dans le pays disposent de plus d'une chambre adaptée aux fauteuils roulants, ou dans un endroit donné, il n'y a qu'un seul hôtel qui dispose d'une seule chambre adaptée - c'est-à-dire exactement celle que nous avons déjà réservée et payée pour les clients !

3.8. COMPARAISON TRANSNATIONALE DES POLITIQUES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES LIÉES À LA PROMOTION DU TOURISME INCLUSIF (TURQUIE)

La consommation rapide des ressources naturelles pour répondre aux besoins humains toujours croissants (stimulés) a entraîné l'épuisement de nombreuses ressources qui étaient auparavant considérées comme illimitées (Meadows et al., 1972). Cette situation a fait que le concept de durabilité, qui a commencé à être largement utilisé après les années 1970, est devenu très populaire aujourd'hui (Jacobus, 2006:92). Ce concept a émergé en mettant l'accent sur la justice intergénérationnelle (Tekeli, 2013:6) et s'est élargi au fil du temps pour inclure des concepts tels que le développement social, la justice sociale, la croissance inclusive, la gouvernance participative, et a même été défini comme une règle ou un principe moral dont le contenu est constamment réexaminé (Tekeli, 2001:730). Aujourd'hui, le mot "durable" signifie que le concept qu'il précède sera traité d'une manière respectueuse de l'environnement, orientée vers l'homme, équitable et participative.

Le concept de tourisme durable est apparu pour la première fois en relation étroite avec le concept de développement durable (Torres-Delgado et Palomeque, 2014:124). Le tourisme durable exige une croissance durable des contributions économiques et sociales du tourisme et une utilisation durable de l'environnement et des ressources naturelles (Liu, 2003:462). L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le tourisme durable comme "un tourisme qui tient pleinement compte des impacts économiques, sociaux et environnementaux présents et futurs tout en répondant aux besoins des touristes, de l'industrie, de l'environnement et des communautés d'accueil" (OMT, 2017). Sur la base de cette définition, la technique de l'empreinte écologique, la comptabilité de la productivité primaire nette, la comptabilité énergétique, l'ajustement de la capacité de charge et l'analyse du cycle de

vie sont devenus les outils les plus fréquemment utilisés pour le tourisme durable (Sonuç, 2014:26).

3.8.1. DÉVELOPPEMENT DU TOURISME EN TURQUIE ET NÉCESSITÉ D'UN TOURISME DURABLE

Avec 46,5 millions de touristes, la Turquie était la sixième destination touristique mondiale en 2018. Ces visites touristiques ont généré un revenu d'environ 30 milliards de dollars. Analysées d'un point de vue économique, la place et l'importance du tourisme dans l'économie turque ont augmenté de manière exponentielle au fil du temps. En 1963, la part des recettes touristiques dans le PNB était de 0,1 % et le rapport entre les recettes touristiques et les exportations était de 2,3 %. Dans les années 1980, le premier est passé à 1 % et le second à 10 %. La part du tourisme dans le PNB, qui était de 3,8 pour cent en 2018, a été en moyenne de 4 pour cent au cours des dix dernières années. La part du tourisme dans les exportations a augmenté pour atteindre 33,9 % en 2002 et s'est établie en moyenne à 20 % au cours des dix dernières années (TÜRSAB, 2018). En tant que tel, le tourisme en Turquie est en phase avec les tendances mondiales. Parallèlement, il est devenu un secteur qui a atteint un niveau permettant de concurrencer les principaux secteurs (Banque de développement, 1998:32). En outre, la Turquie dispose d'un avantage concurrentiel comparatif à l'échelle mondiale. a évolué en un secteur (Yamanoglu, 2010:11).

En adoptant le principe de durabilité, le secteur du tourisme en Turquie prendra sa place parmi les cinq premiers pays du monde en termes de nombre de visiteurs et de recettes touristiques et deviendra une marque internationale dans tous les éléments de la chaîne de valeur du tourisme, avec sa main-d'œuvre formée et qualifiée et son infrastructure technique, ses installations et ses services d'un niveau toujours plus élevé.

Dans ce même rapport, les objectifs et les actions pour le tourisme sont répertoriés sous dix rubriques. Le tourisme durable est l'une de ces rubriques, qui comprend deux objectifs et huit actions (tableau 1). Dans le cadre de la politique de protection de l'environnement naturel, historique et culturel, la Turquie tend à accélérer les nouvelles initiatives visant à garantir la viabilité environnementale, socioculturelle et économique à long terme du tourisme (ministère du Développement, 2014b : xiv).

Tableau 1: Décisions relatives au tourisme durable dans le rapport de la Commission d'expertise spéciale (Ministère du développement, 2014b)

Objectifs	Actions
<p>1. Les activités touristiques seront menées selon une approche participative qui inclut et intègre des pratiques permettant de développer le secteur en protégeant la nature, la culture et la structure sociale, en organisant la demande pour contribuer au développement économique</p>	<p>1. Continuer à redessiner les plans physiques des régions et à réviser les plans directeurs des régions/zones conformément à cette perspective,</p>
	<p>2. Mise en œuvre de la planification avec une approche holistique et flexible,</p>
	<p>3. Déterminer les capacités d'accueil des régions en tenant compte du produit touristique à développer,</p>
	<p>4. Soutenir des projets et des activités qui garantissent la durabilité en ouvrant les différentes régions au tourisme ou en développant le produit touristique existant dans les régions,</p>
	<p>5. Prise en compte de la capacité d'accueil de la région et de l'équilibre conservation-utilisation dans les permis à accorder pour l'établissement de nouvelles entreprises touristiques,</p>

<p>en termes de devises et d'emploi.</p> <p>2. La gestion durable du tourisme sera adoptée, l'infrastructure nécessaire sera créée pour le développement de différents types de tourisme dans les régions appropriées et les mises en œuvre seront réalisées.</p>	<p>6. Mettre en œuvre des systèmes de gestion durable de l'énergie et des déchets dans le secteur du tourisme,</p>
	<p>7. Inciter les entreprises des régions touristiques à adopter des systèmes de production et de gestion des énergies renouvelables respectueux de l'environnement, qui réduisent leur dépendance vis-à-vis des sources d'énergie externes,</p>
	<p>8. Promouvoir des systèmes efficaces de gestion des déchets dans les régions touristiques.</p>

L'importance du tourisme pour le développement régional a été soulignée séparément dans les documents de politique sectorielle et régionale en Turquie. L'un des deux objectifs horizontaux de la stratégie et du plan d'action pour le tourisme (TTS) de la Turquie est la durabilité, tandis que l'autre est le développement régional. Dans le rapport de la Commission d'expertise spéciale sur le tourisme du dixième plan de développement, le principe de durabilité et l'objectif de développement régional figurent tous deux dans l'énoncé de l'objectif principal (ministère du Développement, 2014b : xv). Le IIIe Conseil du tourisme a estimé que le tourisme durable et le développement régional devaient être considérés ensemble (ministère de la Culture et du Tourisme, 2018:103).

REFERENCES

Jacobus, A. (2006). Sustainable Development – Historical Roots of the Concept. *Environmental Sciences*, 3 (2), 83-96.

Liu, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(6), 459-475.

Meadows, D. H., Meadows, D. L., Randers, J., Behrens, W. W. (1972). *The Limits to Growth*. New York: Universe Books.

Ministry of Development (2014b). *Onuncu Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. Ankara.

Ministry of Culture and Tourism (2018). *3. Turizm Şurası Şura Kitabı*. Ankara.

Sonuç, N. (2014). Sürdürülebilir Turizm: Tanımı ve İçeriği. Metin Kozak (Ed.), *Sürdürülebilir Turizm Kavramlar- Uygulamalar* içinde (14-28), Ankara:Detay Yayıncılık.

Tekeli, İ. (2001). Sürdürülebilirlik Kavramı Üzerinde İrdemeler. *Cevat Geray'a Armağan* içinde (729-740), Ankara:Mülkiyeliler Birliği Yayınları.

Tekeli, İ. (2013). *Sürdürülebilir Bir Toplum ve Çevre Tasarımı İçin Bir Strateji Seçenekleri Yelpazesi Oluşturmak*, İzmir Büyükşehir Belediyesi Akdeniz Akademisi.

Torres-Delgado, A., Palomeque, L. F. (2014). Measuring Sustainable Tourism at the Municipal Level. *Annals of Tourism Research*, 49,122-137.

TÜRSAB (2018). *Turizmin Ekonomideki Yeri*.

UNWTO (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. (<http://www2.unwto.org/en/content/sustainable-tourismdevelopment-developing-countries-document-three-interlinking-parts>, 11.11.2017).

Yamanođlu, K. B. (2010). *Turizm Sektörü Raporu: Turizm Talebinin Vektör Otoregresif Regresyon ve Mevsimsel Otoregresif Hareketli Ortalama Modeli ile Tahmini*. Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş., Kredi Deđerlendirme II Müdürlüğü, Ankara.

**4. EXAMEN DES PROGRAMMES
EUROPÉENS POUR LE PROCESSUS
DE FORMATION PRÉPARATOIRE
ET CONTINUE DES ENSEIGNANTS
SUR LES THÈMES DE L'ÉCOLOGIE
ET DE L'INCLUSION SOCIALE DANS
LES ÉCOLES HÔTELIÈRES**

4.1. PROJET SMILE (BULGARIE)

L'objectif général du projet SMILE est de transférer et d'étendre le premier modèle bulgare d'environnement scolaire inclusif - un projet qui encourage le développement d'un environnement scolaire inclusif en Europe en élargissant le modèle "Une école pour tous". Il propose une approche innovante et systématique de l'inclusion, dans laquelle les directeurs d'école et les parents font partie intégrante du processus d'inclusion.

L'objectif spécifique du projet SMILE est d'aider les enseignants et les responsables des établissements d'enseignement à répondre aux divers besoins de tous les apprenants en introduisant un changement systémique au niveau de l'école, en partenariat avec des ONG locales bien informées.

L'application du modèle soutiendra les équipes scolaires dans 9 écoles et permettra de mieux préparer les enseignants et les directeurs et d'améliorer l'environnement inclusif dans ces écoles.

Trois organisations partenaires seront prêtes à aider les 9 écoles dans ce processus.

4.1.1. PROGRAMME DE L'UNION EUROPÉENNE POUR L'ASIE CENTRALE - LE RÔLE DE L'ÉDUCATION DANS LE SOUTIEN À L'INCLUSION SOCIALE ET À LA RÉSILIENCE CONTRE LA RADICALISATION CHEZ LES JEUNES DANS L'UNION EUROPÉENNE ET EN ASIE CENTRALE

En 2007, l'Union européenne a lancé la stratégie de l'UE pour l'Asie centrale en vue d'un nouveau partenariat afin de soutenir diverses priorités de coopération, telles que l'éducation.

L'inclusion sociale de tous les membres de la société aide à surmonter les obstacles à la réalisation de leurs droits sociaux. Les actions visant à "renforcer la capacité du système éducatif à atteindre tous les apprenants" représentent l'inclusion sociale dans l'éducation ou l'éducation inclusive. Il convient de noter que le terme "éducation inclusive" se réfère aujourd'hui à tous les étudiants, et pas seulement à ceux qui sont handicapés. L'inclusion sociale est une idée aux multiples facettes qui a un impact sur de nombreux aspects de la vie, y compris les sphères politiques, sociales et culturelles. Il est donc essentiel de veiller à ce que chacun ait accès à l'éducation afin de lui donner les informations, les capacités et les attitudes qui faciliteront son intégration sur le marché du travail.

L'intégration des étudiants handicapés dans l'éducation et la formation est une étape cruciale vers leur inclusion sociale, leur employabilité et leur développement professionnel et personnel, ce qui représente un défi important pour les enseignants. Afin de relever ces défis, la Commission s'est concentrée sur les domaines suivants : mobilisation de fonds par le biais des projets Erasmus+ ; développement d'une meilleure connaissance

de l'éducation inclusive ; développement de mécanismes de soutien pour les écoles et les enseignants puisqu'ils jouent un rôle important dans la formation des attitudes des étudiants à l'égard de la diversité ; développement d'un programme d'études combinant le contenu académique et l'engagement civique.

4.1.2. EUROPEAN JOURNAL OF TEACHER EDUCATION - AMÉLIORER LA FORMATION DES ENSEIGNANTS POUR L'INCLUSION

Tous les apprenants - y compris ceux issus de milieux défavorisés, ceux ayant des besoins spécifiques et les migrants - doivent être assurés d'avoir une chance égale d'achever leur éducation. Mais si de nombreux efforts sont déployés dans ce domaine, des questions subsistent quant à la manière dont les enseignants peuvent être mieux préparés à gérer la diversité, à éliminer les obstacles à la participation et à mettre en œuvre des politiques d'éducation inclusive. Au fil des ans, deux stratégies principales ont été mises en avant pour déterminer ce que les enseignants doivent savoir sur les différences entre les élèves. L'une d'entre elles consiste à "infuser" des connaissances spécialisées dans les cours existants afin de mieux préparer les étudiants à l'intégration sur le marché du travail, tandis que l'autre consiste à ajouter des connaissances sur les différences et la diversité dans les programmes existants par le biais de cours supplémentaires.

REFERENCES

<https://erudio.sk/wp-content/uploads/2021/05/The-role-of-education-in-supporting-social-inclusion-1.pdf>

Lani Florian & Donatella Camedda (2020) Enhancing teacher education for inclusion, European Journal of Teacher Education; <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02619768.2020.1707579>

<https://www.ela-bg.eu/en/project-smile>

4.2. INCLUSION SOCIALE ET ÉCOLOGIE DANS LA FORMATION DES ENSEIGNANTS (CHYPRE)

Notre recherche nous a permis d'obtenir des informations significatives sur la formation des enseignants en matière d'intégration sociale et d'écologie, soulignant l'importance d'une telle formation face à un processus éducatif de plus en plus exigeant. Les enseignants chypriotes sont confrontés à des environnements de travail en constante évolution, à de nouveaux défis et à la responsabilité de gérer un processus éducatif et d'apprentissage complexe. Elle met l'accent sur l'influence positive de l'environnement sur les élèves, leur permettant de comprendre l'importance de la sauvegarde de l'environnement pour la vie humaine, de saisir l'interconnexion de la vie au sein des écosystèmes naturels et de développer un sens des responsabilités en tant que citoyens consciencieux.

À ce jour, peu de recherches se sont spécifiquement concentrées sur la nécessité d'une formation des enseignants en matière d'éducation à l'environnement et d'intégration sociale. Les résultats de nos recherches indiquent que seul un petit pourcentage d'enseignants a reçu une formation en éducation à l'environnement, tandis qu'une plus grande

proportion a suivi une formation sur les questions d'intégration sociale. Dans la plupart des cas, les enseignants ont pris l'initiative de se former à l'intégration sociale et à l'éducation environnementale en participant à des séminaires ou en s'engageant dans des programmes d'études postuniversitaires.

Les résultats de notre recherche mettent en lumière l'importance de la formation des enseignants en matière d'intégration sociale et d'éducation à l'environnement. Les enseignants ont souligné la nécessité d'un cadre clair qui leur offre un programme intégré pour incorporer efficacement l'éducation à l'environnement dans leurs pratiques d'enseignement. En outre, les éducateurs ont fait valoir que lorsque les enseignants sont formés aux questions d'intégration sociale, ils peuvent intégrer de manière transparente les méthodes d'intégration sociale dans le processus d'éducation à l'environnement, favorisant ainsi l'acceptation et l'intégration parmi les étudiants.

REFERENCES

Galina Berjozkina, Yioula Melanthiou, (2021) University of Nicosia. Is tourism and hospitality education supporting sustainability?

Alexis Saveriades. (2022). "Strategic Planning and Policy Making for Tourism Development in Cyprus: An Empirical Case-based Approach

4.3. POURQUOI LA FORMATION DES ENSEIGNANTS A BESOIN DE NOUVELLES PRIORITÉS (ESPAGNE)

Disposer d'enseignants innovants et inclusifs est une priorité aujourd'hui. Cela signifie qu'une formation continue sur l'inclusion sociale et l'écologie, entre autres questions connexes, est essentielle pour accroître les connaissances et la sensibilisation des enseignants. Un système continu de développement professionnel renforce et améliore la profession d'enseignant, en plus de reconnaître ceux qui travaillent non seulement pour leur propre formation, mais aussi pour la croissance de leurs collègues. Ce nouveau modèle d'éducation basé sur l'inclusion et la durabilité est un véritable défi pour la formation des enseignants, non pas en tant que tâche individuelle, mais en tant que processus de développement professionnel et d'amélioration des écoles et des systèmes éducatifs.

Progresser vers une école plus inclusive implique un nouveau rôle d'enseignant. L'enseignant tuteur est l'élément clé du processus d'attention à la diversité, la salle de classe étant l'espace par excellence où les élèves trouvent une réponse éducative à leur façon d'être et d'apprendre. Comme le suggère Parrilla (2003), il est nécessaire de forger une nouvelle identité d'enseignant : compétente sur le plan pédagogique, capable de faire des recherches et de réfléchir sur sa pratique avec d'autres enseignants et consciente des aspects sociaux et moraux de sa profession.

Bien qu'il soit important de mentionner que la formation des enseignants n'est pas une recette à appliquer face à un problème, la solution finale (Arnaiz, 2003), mais c'est un élément clé qui peut contribuer au changement et au progrès vers l'inclusion. La formation continue et enrichie des enseignants est essentielle pour développer une éducation de meilleure qualité et elle contribue à la transformation de la

culture professionnelle des enseignants, dans un contexte ouvert et inclusif. Il ne s'agit pas d'une formation individuelle pour un développement professionnel isolé, mais plutôt d'une formation personnelle pour participer à une activité d'enseignement qui permettra le développement professionnel des enseignants et l'amélioration du système éducatif.

4.4. NOUVEAUX INSTRUMENTS POUR LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

Certains instruments qui semblaient particulièrement importants pour aider le processus de formation des enseignants à travers une approche plus moderne sont également différents en fonction de l'objectif à atteindre. Quoi qu'il en soit, les programmes de formation des enseignants sont toujours en cours d'élaboration et jouent plus que jamais un rôle essentiel, car la préparation des enseignants est une conséquence directe de la préparation et de la sensibilisation des étudiants à ces mêmes sujets.

De nombreuses activités informelles telles que les ateliers sont encouragées pour sensibiliser les élèves et de nombreuses écoles participent à ce type de projets pour renforcer les connaissances des enseignants. En fait, il est nécessaire de créer des situations dans lesquelles il est possible de discuter de différents thèmes et d'y réfléchir. Grâce à cette méthode, les enseignants seront en mesure de transmettre de meilleures informations et une sensibilisation plus importante sur ces sujets.

De même, la numérisation contribue aujourd'hui à améliorer la qualité de la formation des enseignants, également en ligne, et c'est une grande partie de la formation continue qui a été introduite aujourd'hui afin d'enrichir la formation des enseignants en matière de durabilité et d'inclusion. Un exemple est la plateforme en ligne pour la formation des enseignants du gouvernement des Canaries, où sont disponibles de

nombreux matériels, vidéos, articles et cours sur différents sujets liés à la durabilité.

REFERENCES

<https://www.researchgate.net/publication/328631184> La formación del profesorado para la educación inclusiva Un proceso de desarrollo profesional y de mejora de los centros para atender la diversidad

<http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol5-num2/art8.pdf>

4.5. FRANCE : PROGRAMMES DE FORMATION ET D'ACTUALISATION DES CONNAISSANCES DES ENSEIGNANTS EN MATIÈRE D'ÉCOLOGIE ET D'INCLUSION SOCIALE

En France, les programmes de formation des enseignants sont principalement organisés par les INSPÉ (Instituts Nationaux Supérieurs du Professorat et de l'Éducation) ou les Instituts Universitaires de Formation des Maîtres (IUFM). Ces établissements proposent une formation initiale des enseignants et une formation continue des éducateurs. L'offre évolue et vise à assurer la formation continue des enseignants en se concentrant sur des sujets pertinents.

En France, il existe un grand nombre d'organisations et d'initiatives qui se concentrent sur la formation des enseignants à l'inclusion sociale et à l'écologie. Ces organisations proposent des programmes de formation, des ateliers et des ressources pour fournir aux éducateurs les connaissances et les compétences nécessaires pour aborder ces sujets. En

voici quelques exemples :

- Réseau Ecole et Nature (REN)

REN est un réseau français qui se concentre sur l'éducation à l'environnement. Il propose des formations pour les enseignants, les éducateurs et les autres professionnels de l'éducation. Ces cours couvrent un large éventail de sujets liés à l'écologie, à la durabilité et à la sensibilisation à l'environnement. REN fournit également des ressources, des ateliers et des opportunités de réseautage pour les éducateurs intéressés par l'intégration de thèmes écologiques dans leurs pratiques d'enseignement.

- Centre de Ressources et d'Education à l'Environnement (CREN)

Le CREN est une organisation qui se concentre sur l'éducation à l'environnement et le développement durable. Il propose des programmes de formation et des ressources pour les enseignants et les éducateurs en France couvrant divers aspects de l'écologie, tels que la conservation de la biodiversité, les modes de vie durables et les défis environnementaux. Le CREN apporte également son soutien à l'intégration de ces thèmes dans les programmes scolaires et au développement de projets éducatifs liés à l'écologie.

- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)

L'ADEME est une agence gouvernementale qui travaille sur le développement durable et la protection de l'environnement. Elle propose des programmes de formation et des ressources pour les enseignants sur les économies d'énergie, la gestion des déchets et les pratiques durables. Les formations de l'ADEME permettent aux enseignants d'intégrer l'éducation à l'environnement et les comportements durables dans leur enseignement.

- Académies et autorités éducatives locales

Les Académies et les autorités éducatives locales en France organisent souvent des sessions de formation et des ateliers pour les enseignants sur divers sujets, y compris l'inclusion sociale et l'écologie. L'offre est liée au contexte local.

REFERENCES

- <https://www.reseau-inspe.fr/>
- <https://frene.org/>
- <https://www.anbdd.fr/acteur/centre-de-ressources-et-deduction-a-lenvironnement-du-lycee-agricole-de-chambray/>
- <https://www.ademe.fr/>

4.6. INCLUSION SOCIALE ET ÉCOLOGIE DANS LA FORMATION DES ENSEIGNANTS (GRÈCE)

Notre recherche a permis de tirer des conclusions très importantes et particulièrement importantes concernant la formation des enseignants en matière d'intégration sociale et d'écologie. La formation des enseignants est une nécessité pour le processus éducatif de plus en plus exigeant, les enseignants étant confrontés à de nombreux changements dans leur environnement de travail, à de nouveaux défis et étant appelés à gérer et, en fin de compte, à répondre à un processus éducatif et d'apprentissage à plusieurs niveaux.

L'éducation écologique est un concept relativement nouveau dans la communauté éducative grecque, étant donné qu'il y a seulement quelques décennies, l'effet positif de l'environnement sur les étudiants a été mis en évidence. Les élèves, au contact de l'écologie, reconnaissent l'importance de la protection de l'environnement pour la vie humaine, comprennent le sens de la vie et de l'écosystème naturel, tout en cultivant le sentiment d'être un citoyen responsable (Ogunyemi & Ifegbesan. 2011 · Bogner 1999 · Johnson-Pynn & Johnson 2005 · Powers, 2004 · Chen et al., 2011).

Jusqu'à présent, aucune recherche ne s'est concentrée sur la nécessité d'une formation des enseignants pour l'enseignement de l'éducation environnementale et de l'intégration sociale. En particulier, il ressort de nos recherches que seul un faible pourcentage d'enseignants a été formé à l'éducation à l'environnement et qu'un pourcentage plus élevé de l'échantillon a été formé aux questions d'intégration sociale. La formation à l'intégration sociale et à l'éducation à l'environnement a été principalement dispensée en assistant à des séminaires à l'initiative des enseignants ou en participant à des programmes d'études post universitaires.

En ce qui concerne la formation des enseignants à l'intégration sociale

et à l'éducation à l'environnement, les résultats de notre recherche sont particulièrement intéressants. Les enseignants ont affirmé qu'il devrait y avoir un cadre clair, qui leur serait fourni, afin qu'ils disposent d'un programme intégré pour l'utilisation de l'éducation à l'environnement. D'autre part, les éducateurs ont fait valoir que lorsque les enseignants sont formés aux questions d'inclusion sociale, ils peuvent incorporer des méthodes d'inclusion sociale dans le processus d'éducation environnementale, tout en tirant parti du processus d'éducation environnementale pour favoriser l'acceptation et l'inclusion, ce qui confirme les résultats d'une recherche récente de Lappa et al. (2017).

REFERENCES

Ogunyemi, B., & Ifegbesan, A. (2011). Environmental literacy among preservice social studies teachers: A review of the Nigerian experience. *Applied Environmental Education & Communication*, 10(1), 7-19.

Lappa, C., Kyparissos, N., & Paraskevopoulos, S. (2017). Environmental education at the special school: Opinions of special education teachers. *Natural Sciences Education*, 46(1), 1-10.

4.7. LES DÉFIS ACTUELS DE LA FORMATION DES ENSEIGNANTS (ITALIE)

La croissance du pays (et de son capital humain) nécessite un système éducatif de qualité qui envisage le développement professionnel du personnel scolaire - en cohérence avec une formation initiale renouvelée - comme un objectif stratégique, de portée internationale, repris et valorisé par le Ministère de l'Education, de l'Université et de la Recherche.

Aujourd'hui, avoir des enseignants innovants et inclusifs est devenu une priorité. Cela signifie qu'une formation continue sur l'inclusion sociale, l'écologie et d'autres sujets connexes est essentielle pour améliorer les connaissances et la sensibilisation des enseignants. Le système de développement professionnel continu permet de renforcer et d'améliorer la profession d'enseignant, en donnant, en outre, une reconnaissance à ceux qui s'engagent non seulement pour leur propre formation, mais aussi en faveur de la croissance de leurs propres collègues.

Le rapport de l'OCDE "Teachers Matter" reconnaît que les besoins des écoles et des enseignants sont devenus de plus en plus complexes, car la société attend désormais des écoles qu'elles soient capables de gérer efficacement la diversité des langues et des origines des élèves, la sensibilité à la culture et au genre, la tolérance et la cohésion sociale, et de s'occuper efficacement des élèves défavorisés et des élèves ayant des difficultés d'apprentissage ou de comportement, en utilisant les nouvelles technologies et en suivant le rythme de l'évolution rapide des domaines de connaissance et des méthodes d'évaluation des élèves.

4.7.1. INCLUSION SOCIALE ET ÉCOLOGIE DANS LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

Dès le plan de formation des enseignants 2016-2019, l'inclusion sociale a été indiquée comme une priorité importante à introduire dans les programmes de formation des enseignants. En particulier, l'accent a été mis sur trois domaines principaux : l'intégration et la citoyenneté mondiale, l'inclusion et le handicap, la prévention de la détresse des jeunes et la cohésion sociale.

Les objectifs de la formation continue des enseignants sur l'inclusion sociale sont les suivants :

- Promouvoir des méthodologies et des didactiques inclusives ;
- Assurer des cours de formation spécifiques pour tous les enseignants spécialistes de l'aide, afin d'approfondir les connaissances spécifiques relatives aux handicaps individuels ;
- Renforcer les compétences inclusives de tous les enseignants du programme, par l'application de méthodologies et de techniques visant à favoriser l'inclusion et l'expérimentation de modèles de collaboration et de coopération entre les enseignants de l'équipe ;
- Des parcours éducatifs appropriés et intégrés ;
- Promouvoir la recherche sur la didactique inclusive basée sur des matériels pédagogiques ou des outils numériques préétablis.

Enfin, il est essentiel que les enseignants des écoles hôtelières soient sensibilisés aux questions écologiques, non seulement parce que cela contribue à une éducation meilleure et plus complète pour les étudiants, mais aussi parce que cela peut être l'occasion d'analyser de manière critique le secteur du tourisme dans une perspective environnementale respectueuse et d'encourager des pratiques respectueuses de l'environnement sur le terrain et dans la vie de tous les jours.

REFERENCES

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042814045297?token=F4EEA5096313D0955485C0B2AB13D3C8A27EB1D5661DF825A45BAA8661A93F711C1BDBA869F532CB06C8AA89A5AA0135&originRegion=eu-west-1&originCreation=20230405102031>

https://www.istruzione.it/allegati/2016/Piano_Formazione_3ott.pdf

4.8. LES DÉFIS ACTUELS DE LA FORMATION DES ENSEIGNANTS (ROUMANIE)

Les changements majeurs qui affectent la société actuelle requièrent, pour chaque individu, la capacité d'agir en fonction des opportunités, de travailler en équipe, de gérer une carrière dynamique et de façonner un avenir qui assure le bien commun, rendant nécessaire l'accès à des programmes d'éducation mobiles, adaptables et inclusifs. Le droit à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie est un droit social qui consiste à offrir des opportunités aux personnes d'acquérir et de maintenir les compétences qui leur assureront l'accès au marché du travail et la bonne gestion des situations de la vie. Sur cette base, l'un des objectifs de l'Union européenne est de veiller à ce que tous les citoyens de l'Union aient accès à un système d'éducation et de formation au plus haut niveau.

Le cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation dans la perspective de la réalisation et du développement de l'espace éducatif européen définit des priorités stratégiques pour la période 2021-2030. Parmi celles-ci, trois domaines sont ciblés : le processus de formation et de développement professionnel des enseignants et la garantie de l'inclusion sociale des élèves, respectivement :

Domaine prioritaire 1 - Qualité, équité, inclusion et réussite dans l'éducation et la formation qui poursuivra des actions visant, en priorité, à garantir l'acquisition de compétences permettant aux apprenants d'obtenir un espace de vie adapté à leurs besoins ;

Le domaine prioritaire 3 - Enseignants et formateurs qui a défini comme actions et soutiens la formation et le développement professionnel des enseignants afin de garantir la lutte contre l'abandon précoce des systèmes d'éducation et de formation, le développement des compétences clés ;

Domaine prioritaire 5 - Transition verte et transition numérique dans la pratique par le biais d'actions visant à mettre en réseau les ressources soutenant l'approche créative dans l'éducation verte ; la promotion de concepts éducatifs qui abordent l'éducation durable, mais aussi des actions encourageant le développement d'une infrastructure d'éducation et de formation durable, c'est-à-dire l'écologisation de l'infrastructure éducative.

Les nouveaux défis auxquels l'éducation est confrontée sont définis par l'Osnabrück, selon lequel la période 2021-2025 devrait se concentrer sur les orientations clés suivantes :

- la résilience et l'excellence grâce à un EFP de haute qualité, inclusif et flexible ;
- la création d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie - la pertinence de l'EFP continu et de la numérisation ;
- la durabilité - un lien vert dans l'EFP ;
- L'espace européen d'éducation et de formation et la dimension internationale de l'EFP

La RECOMMANDATION DU CONSEIL sur l'apprentissage pour la transition écologique et le développement adoptée le 25 mai 2022 montre qu'en Europe, les enseignants, quelle que soit leur spécialisation, dispensent une éducation à la durabilité et aident ainsi les étudiants à se préparer à la transition écologique. À cette fin, il est recommandé d'inclure dans le programme scolaire des éléments sur la transition écologique et le développement durable. Les écoles et les enseignants sont des acteurs clés dans la réalisation d'actions européennes telles que le Pacte vert, la stratégie de l'UE en faveur de la biodiversité et le développement durable à l'horizon 2030.

L'apprentissage de la transition écologique et du développement durable permet aux élèves d'acquérir des compétences, de développer des modes de consommation, de mener des styles de vie plus sains afin d'assurer un développement économique durable. Aussi, en inscrivant le

programme scolaire et la formation des enseignants à cet égard, on peut transmettre aux élèves le souci de répondre aux grands problèmes qui affectent la société : la crise climatique, la dégradation et la perte de la biodiversité, etc.

La réalisation de ces objectifs a conduit à la création de mécanismes de soutien aux projets visant à améliorer les compétences des enseignants et à garantir l'inclusion sociale.

Le FEDER, le FSE+, le Fonds de cohésion et le FEPA soutiennent les objectifs politiques suivants :

(a) une Europe plus compétitive et plus intelligente, en promouvant la transformation économique et la connectivité régionale en matière de TIC ;

(b) une Europe plus verte, résiliente et à faible émission de carbone, qui se dirige vers une économie à zéro émission de carbone, en encourageant la transition vers une énergie propre et équitable, les investissements verts et bleus, l'économie circulaire, l'atténuation et l'adaptation, la prévention et la gestion des risques, ainsi que la mobilité urbaine durable ;

(c) une Europe plus connectée grâce au développement de la mobilité ;

(d) une Europe plus sociale et plus inclusive par la mise en œuvre du pilier européen des droits sociaux ;

(e) une Europe plus proche des citoyens en promouvant le développement durable et intégré de tous les types de territoires et d'initiatives locales.

Le développement des compétences des enseignants dans le domaine du développement durable et donc de l'écologie soutient les objectifs du programme européen Green Deal qui vise à faire de l'Europe le premier continent climatiquement neutre.

Voici quelques exemples de programmes européens visant à améliorer les compétences des enseignants et à assurer l'inclusion des élèves :

a) L'éducation au climat - il existe une communauté croissante d'apprenants et de personnes actives dans les domaines du changement climatique et de la durabilité.

b) Programmes Erasmus+ visant à promouvoir l'égalité des chances et l'accès, l'inclusion, la diversité et l'équité. Le programme vise à promouvoir, dans toutes ses actions, l'égalité des chances et l'accès, l'inclusion, la diversité et l'équité. Il vise également à renforcer les compétences dans le domaine du changement climatique afin de générer un développement durable.

c) Les académies d'enseignants Erasmus+ sont une action phare du programme Erasmus+ actuel. L'objectif est de créer des partenariats européens entre les fournisseurs d'éducation et les fournisseurs de formation pour les enseignants et de renforcer la dimension européenne et la dimension internationale de la formation des enseignants en Europe. Voici quelques exemples d'académies qui ont déjà démarré en 2022 :

- Les EduSTA qui créent des parcours d'apprentissage pour les enseignants afin qu'ils développent et démontrent leurs compétences en matière d'éducation au développement durable par le biais de badges numériques.
- Le projet TAP-TS développera, testera et validera des ressources liées à la durabilité pour les écoles et la formation des enseignants.
- Le projet CLIMADEMY vise à aider les enseignants à mieux comprendre les facteurs du changement climatique, ses incidences et les possibilités d'atténuation, et à créer un réseau d'enseignants spécialisés dans le changement climatique.
- d) Les actions JEAN MONNET - menées dans le cadre du programme ERASMUS+, qui stimuleront l'enseignement et la recherche. Au niveau des établissements d'enseignement pré-universitaire, l'accès aux initiatives Jean Monnet "EU

Knowledge" pour les écoles et les établissements d'enseignement professionnel, mais aussi aux réseaux Jean Monnet pour les écoles et les établissements d'enseignement professionnel.

Au niveau national, le Fonds social européen finance le programme Éducation et formation des enseignants et des élèves à travers deux priorités :

Priorité 7 - Améliorer la qualité de l'éducation et de la formation pour garantir l'équité du système et une meilleure adaptation à la dynamique du marché du travail et aux défis de l'innovation et du progrès technologique, dont le budget est réparti comme suit :

- FSE+ 300 millions d'euros
- Contribution nationale 70,6 millions

Priorité 8 - Améliorer l'accessibilité, l'attractivité et la qualité de l'éducation et de l'enseignement technique, avec la répartition budgétaire suivante :

- FSE+ 300 millions d'euros
- Contribution nationale : 60,9 millions d'euros

Au niveau de l'Union européenne, on considère que la garantie d'un niveau de compétence adéquat augmente les niveaux d'emploi (JOUE, 2018) et renforce ainsi la position de l'Europe dans une économie dynamique profondément affectée par les changements sociaux, politiques, sanitaires, etc.

REFERENCES

Rezoluția Consiliului privind un cadru strategic pentru cooperarea europeană în

domeniul educației și formării în perspectiva realizării și dezvoltării în continuare a

spațiului european al educației (2021-2030) publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene,

2021/C66/01, disponibilă la

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/ALL/?uri=CELEX%3A32021G0226%2801%29>

Pactul verde European

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_ro

Declarația de la Osnabrück privind educația și formarea profesională ca factor de

stimulare a redresării și a tranzițiilor juste către economiile verzi și digitale,

<https://op.europa.eu/ro/publication-detail/-/publication/f731da19-6d0b-11ec-9136-01aa75ed71a1>

Erasmus+ Ghidul programului, versiunea I 2022

4.9. L'ENSEIGNEMENT DU TOURISME EN TURQUIE

Bien que l'expansion de l'enseignement du tourisme soit considérée comme une évolution positive en termes de formation de personnel qualifié pour le secteur, certains problèmes sont également apparus. Timur (1992) classe les problèmes rencontrés dans l'enseignement professionnel du tourisme en deux catégories : les problèmes généraux et les problèmes particuliers. Alors qu'il énumère les problèmes généraux comme l'éducation et la politique touristiques, la coopération et la coordination entre le secteur et les établissements d'enseignement, et la protection juridique du personnel formé, il énumère les problèmes spéciaux comme les programmes d'études, les outils et équipements pédagogiques, les langues étrangères, le personnel enseignant, les quotas, les stages et le lieu d'établissement des établissements d'enseignement supérieur. Güneş (1997) énumère les problèmes liés à l'enseignement professionnel : absence d'une politique nationale d'enseignement du tourisme, mauvaise utilisation des fonds alloués à l'enseignement du tourisme, manque de formation des formateurs impliqués dans l'enseignement du tourisme, absence de programmes de formation, manque d'outils et d'équipements dans les centres de formation, quotas non planifiés et mauvaises politiques appliquées à la sélection des étudiants. Le manque de coopération entre le secteur du tourisme et les établissements dispensant un enseignement touristique, le manque d'harmonie et de coordination dans l'enseignement touristique, l'absence de cours appliqués dans le programme, le manque de langue étrangère, le manque de personnel enseignant, les problèmes de stage, l'éloignement des établissements d'enseignement sont répertoriés comme des problèmes liés à l'enseignement du tourisme. Keleş (2018) a déterminé que le problème le plus important lié à l'éducation touristique est que les étudiants qui reçoivent une éducation touristique préfèrent d'autres secteurs après l'obtention de leur diplôme. Dans le cadre de ces études, les problèmes communs de l'enseignement du tourisme sont : la politique d'enseignement professionnel, le

programme des cours, le manque d'outils et d'équipements, la langue étrangère, les stages, les quotas, les conférenciers, et l'orientation des étudiants vers d'autres domaines après l'obtention de leur diplôme. Toutefois, ces problèmes sont toujours d'actualité. Dans l'Union européenne, l'enseignement du tourisme est une question importante soutenue par les fonds sociaux. En outre, les grands hôtels et les chaînes gastronomiques de l'UE forment leur personnel par l'intermédiaire de leurs écoles. L'UE a commencé à mettre en œuvre le programme Leonardo Da Vinci (programme de formation professionnelle) en 1995 pour le développement de l'enseignement du tourisme. Ce programme vise à aider l'UE et les pays candidats à mettre en œuvre des politiques de formation professionnelle (Ünal, 2007:19). L'Union soutient l'enseignement du tourisme par le biais de divers programmes visant à former du personnel qualifié et à améliorer la qualité du secteur.

Une autre politique importante visée par les politiques touristiques de l'Union européenne et de la Turquie est l'éducation au tourisme afin de former un personnel qualifié pour créer un secteur de qualité. L'enseignement professionnel du tourisme en Turquie est analysé en deux groupes : formel et non formel. La figure 2 montre comment l'enseignement du tourisme est dispensé en Turquie ;

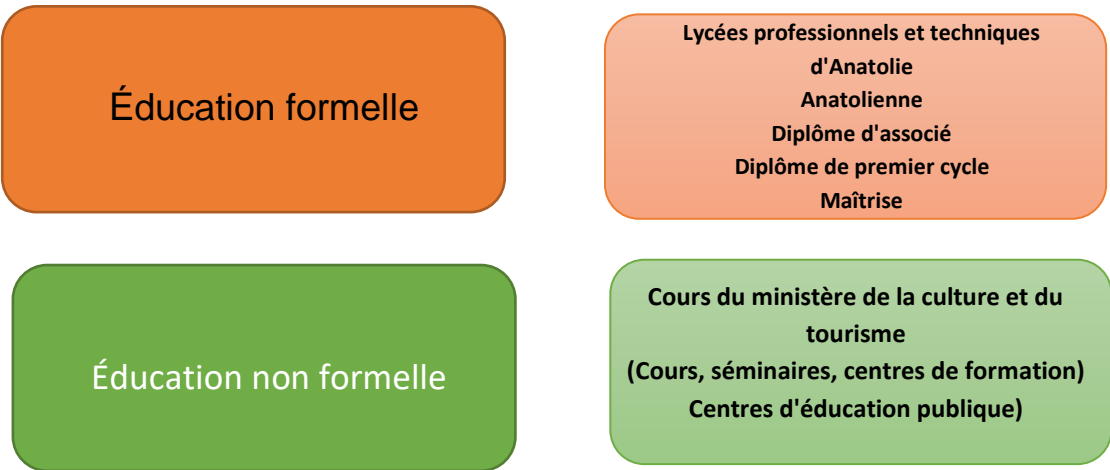


Figure 1. L'enseignement du tourisme en Turquie

4.9.1. LE TOURISME DANS LES PAYS DE L'UNION EUROPÉENNE

Lorsque l'on analyse les politiques touristiques de l'UE et de la Turquie, la politique du taux de change unique et la politique de libre circulation dans le cadre des politiques de l'Union ne sont pas mises en œuvre en Turquie, puisque la Turquie n'est pas un pays membre de l'Union. En outre, dans le cadre de la politique de tourisme social, qui fait également partie des politiques touristiques de l'UE, l'Union met en œuvre divers projets pour que tout le monde participe aux activités touristiques, et bien que le tourisme social soit également inclus dans les politiques touristiques de la Turquie, le pays n'est pas suffisant en termes de tourisme social. Il existe également des différences significatives en matière de formation professionnelle, qui est importante pour la qualité du secteur touristique. L'Union attache de l'importance à l'augmentation de la quantité d'éducation touristique, à la fois par le biais de la formation fournie par les grandes chaînes de tourisme à travers leurs écoles et en soutenant l'éducation professionnelle avec des fonds sociaux en donnant de l'importance aux écoles d'éducation touristique. En Turquie, malgré la définition de stratégies pour l'enseignement professionnel dans le cadre des plans et politiques préparés pour le secteur du tourisme, certains problèmes persistent, comme le mentionne l'étude.

Bien que la France, l'Espagne et l'Italie, qui font partie des pays de l'Union européenne et sont des pays méditerranéens comme la Turquie, présentent des caractéristiques touristiques similaires à celles de la Turquie, lorsque l'on examine les données de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT, 2022), leurs statistiques touristiques sont en meilleure position que celles de la Turquie. Les avantages de la France, de l'Espagne et de l'Italie en tant que membres de l'UE, tels que le droit à la libre circulation, la monnaie unique et le marché unique, augmentent la compétitivité de ces pays dans le secteur. En France, le ministère responsable du tourisme est le ministère du Tourisme et les priorités de la politique touristique du pays sont d'augmenter le nombre de touristes,

d'assurer la répartition régionale du secteur, d'accroître les dépenses touristiques et de répartir le tourisme entre les saisons (Sivil, 2007:70). Le tourisme espagnol occupe une place importante sur le marché mondial du tourisme. En particulier après la Seconde Guerre mondiale, l'Espagne est devenue la capitale du tourisme de masse en Europe. Le tourisme jouant un rôle important dans le pays, les gouvernements espagnols mènent des politiques visant à encourager les investissements étrangers dans le pays (Avcıkurt, 1997:61). Dans le cadre des politiques touristiques de l'Espagne pour 2020, l'objectif est de créer des emplois touristiques dans le pays, de réduire la saisonnalité du secteur, de protéger l'environnement naturel et culturel et de sensibiliser la société et le gouvernement au tourisme (Turismo, 2020:45). L'Italie est un centre touristique important dans le monde grâce à sa situation géographique, sa diversité touristique et sa richesse culturelle et artistique. Le tourisme dans le pays est géré par le ministère du Tourisme au niveau de l'État. Dans le cadre du plan stratégique national italien 2017-2022, la durabilité du tourisme, le suivi des innovations dans le secteur et l'accessibilité (OCDE, 2020).

REFERENCES

Avcıkurt, C. (1997). Avrupa Birliği ile bütünleşme sürecinde Türk turizmi (Sorunlar ve çözüm önerileri). (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

Güneş, İ. (1997). Türkiye'de turizm eğitimi ve öğretiminin temel sorunları. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, sayı 1-2, 99-105.

Keleş, Y. (2018). Neden turizm eğitimi? Lisans düzeyinde turizm öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Journal Of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 219-236.

OECD (2020). OECD tourism trends and policies.

Sivil, İ. H. (2007). Avrupa Birliđi turizm politikaları ve Türkiye turizmi. (Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi). Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Coğrafya Anabilim Dalı, Elâzığ.

Timur, A. (1992). Türkiye’de turizm eğitiminin yapısı, uygulanan politikalar ve sonuçları. Turizm Eğitimi Konferansı- Workshop, 9-11 Aralık, 47-53. Ankara. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Turismo (2020). Plan del Turismo Espanol Horizonte 2020

UNWTO. UNWTO Tourism data dashboard.

Ünal, A.B. (2007). Türkiye’nin Avrupa Birliđi turizm politikasına uyumu. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Avrupa Birliđi İlişkileri Bölümü, İstanbul.

5. LIGNES DIRECTRICES, BONNES PRATIQUES, RECOMMANDATIONS POLITIQUES POUR FAVORISER UN TOURISME DURABLE ET INCLUSIF DANS LE SYSTEME D'EDUCATION SCOLAIRE

Le tourisme durable et inclusif est défini comme "un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, de l'industrie, de l'environnement et des communautés d'accueil", selon l'expertise de l'Organisation mondiale du tourisme.

Le tourisme étant un secteur en plein développement, il est indispensable de mettre en œuvre des pratiques durables et inclusives sur le terrain afin de promouvoir la transition écologique, d'atténuer le phénomène du changement climatique et de soutenir la santé mondiale.

Dans ce document, le partenariat abordera les pratiques durables et inclusives dans le domaine du tourisme en se concentrant principalement sur leur introduction dans les systèmes scolaires.

Le tourisme et les sujets connexes sont enseignés à l'école, selon le choix des élèves, dans le cadre de leur programme d'études à partir du lycée, puis dans le cadre universitaire.

À partir de là, le document suggérera comment mettre en œuvre une éducation durable dans les écoles et les établissements d'enseignement supérieur, en se concentrant sur les lignes directrices utiles, les bonnes pratiques et les recommandations de politiques déjà mises en œuvre ou validées par des articles scientifiques.

La transmission de connaissances et de compétences autour de ces sujets nécessite une transition dans les techniques et les méthodes d'enseignement et le changement doit être soutenu par des politiques et des opportunités d'éducation pour les étudiants et les éducateurs eux-mêmes.

L'Union européenne propose la ligne de conduite suivante :

- Faire de l'apprentissage pour la transition écologique et le développement durable l'un des domaines prioritaires des politiques et programmes d'éducation et de formation
- Offrir des possibilités d'apprentissage dans des cadres formels, non formels et informels
- Soutenir et améliorer l'enseignement et l'apprentissage pour la transition écologique et le développement durable en fournissant des infrastructures, des outils et des ressources numériques et en s'appuyant en particulier sur le nouveau cadre européen de compétences en matière de développement durable (GreenComp).
- Fournir des informations factuelles et accessibles sur la crise du climat, de l'environnement et de la biodiversité et ses moteurs.
- aider les éducateurs à participer à des programmes de développement professionnel liés au développement durable.

Comme on peut le constater, les politiques et les actions proposées se concentrent sur la mise à jour des programmes scolaires en cohérence avec les faits, les connaissances et les compétences à transmettre en matière de durabilité. En même temps, il est nécessaire de fournir aux éducateurs des faits à transmettre, des cours d'apprentissage pour améliorer leurs connaissances sur les sujets et de diversifier le style et les méthodes d'enseignement en utilisant des outils non formels pour faciliter l'implication et l'engagement des étudiants.

Les recommandations portent sur la nécessité de créer du matériel pédagogique s'adressant aux étudiants en tant que cibles et soulignant directement l'importance pour la santé de l'humanité de transmettre aux nouvelles générations les connaissances relatives à l'inclusion et à la durabilité.

Dans l'ensemble, la Commission européenne reconnaît l'effort et les initiatives valables déjà actives pour soutenir les thèmes de la durabilité transmis aux jeunes. Elle souligne, dans un document de recommandation, la nécessité d'inclure de tels enseignements dans le système scolaire officiel en proposant les lignes directrices suivantes pour construire un apprentissage efficace de la durabilité environnementale :

- Commence dès l'éducation et la protection de la petite enfance
- Adopte une approche d'apprentissage tout au long de la vie
- crée des environnements d'apprentissage favorables dans lesquels l'institution dans son ensemble est active en matière de durabilité
- est centré sur l'apprenant, engageant, positif et basé sur des expériences de la vie réelle
- aide les éducateurs, y compris les équipes dirigeantes, à enseigner et à agir en faveur du développement durable
- favorise la collaboration et les partenariats au sein des communautés locales et élargies
- implique les jeunes de manière significative
- développe des compétences en matière de développement durable
- repose sur des politiques solides

L'introduction de la durabilité et de l'inclusion dans les programmes scolaires est de nature multidisciplinaire. Cette liste de recommandations met l'accent sur la tranche d'âge lors de l'introduction de l'apprentissage durable, suggérant de commencer le plus tôt possible, ainsi que de s'engager avec les jeunes de manière significative et opérationnelle.

Ce rapport se concentrera maintenant sur les contributions académiques relatives aux méthodes permettant la durabilité et les sujets liés à l'inclusion dans le secteur de l'éducation.

Dans la perspective de la recherche, les études proposent les techniques suivantes :

- Apprentissage collaboratif et interdisciplinaire Etude de cas Enseignement
- Apprentissage basé sur les problèmes
- Apprentissage par l'expérience (apprentissage en plein air)
- Enseignement pratique
- Travail de projet
- Apprentissage en situation réelle
- Enseignement/apprentissage réflexif
- Apprentissage actif/constructiviste
- Enseignement créatif
- Apprentissage interactif
- Éducation transformatrice
- Jeux

- Apprentissage centré sur l'apprenant
- Enseignement alternatif
- Apprentissage en ligne
- Apprentissage en groupe
- Apprentissage écologique participatif

En raison de la diversité des facteurs liés aux différents environnements d'enseignement, il n'est pas possible de classer les techniques par ordre d'efficacité, bien que l'engagement des étudiants soit principalement détecté dans les méthodes caractérisées par l'apprentissage actif.

D'autres facteurs favorisant l'enseignement de pratiques durables et inclusives liées au tourisme sont l'élaboration de propositions interdisciplinaires mises en œuvre dans un environnement axé sur la pensée critique et la collaboration.

REFERENCES

1. <https://www.unwto.org/sustainable-development#:~:text=%22Tourism%20that%20takes%20full%20account,the%20environment%20and%20host%20communities%22>
2. https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2022/06/16/council-adopts-recommendation-to-stimulate-learning-for-the-green-transition/?utm_source=dsms-auto&utm_medium=email&utm_campaign=Council+adopts+recommendation+to+stimulate+learning+for+the+green+transition+and+sustainable+development
3. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:52022DC0011>
4. Chen, Meiai & Pei, Tingting & Jeronen, Eila & Wang, Zhihui & Xu, Lihua.

(2022). Teaching and Learning Methods for Promoting Sustainability in Tourism Education. Sustainability. 14. 14592. 10.3390/su142114592.

**6. LIGNES DIRECTRICES POUR LA
NUMÉRISATION ET L'UTILISATION
DE MOYENS NUMÉRIQUES
INNOVANTS POUR
L'APPRENTISSAGE ET LA
PROMOTION DE LA
CONNAISSANCE ET DE LA
SENSIBILISATION AU TOURISME
DURABLE ET INCLUSIF**

6.1. INTRODUCTION À LA NUMÉRISATION

La nécessité d'investir dans les technologies numériques de rupture qui peuvent contribuer à favoriser un environnement durable dans le tourisme croît de manière exponentielle.

Nous vivons dans un monde de plus en plus connecté et interdépendant, où les avancées numériques transforment la manière dont nous nous informons, modifient notre comportement et encouragent l'innovation. Nous avons besoin non seulement de nouveaux outils, mais aussi de nouvelles capacités et de nouveaux modes de pensée.

L'exploitation de l'innovation et des progrès numériques offre au tourisme la possibilité d'améliorer l'inclusion, l'autonomisation des communautés locales et la gestion efficace des ressources, entre autres objectifs dans le cadre de l'agenda du développement durable au sens large.

Outre la mise en œuvre de nouvelles technologies, la numérisation est deux aspects essentiels pour assurer la survie de l'industrie, car elle contribue à renforcer la sécurité des voyages, à améliorer l'expérience des visiteurs et à promouvoir la durabilité et l'efficacité. Ces deux valeurs sont plus que jamais liées, et il n'est donc pas surprenant que de plus en plus d'hôtels se tournent vers un avenir respectueux de l'environnement. La survie de l'industrie du tourisme dépend donc de la numérisation et de la durabilité. Pour ce faire, les hôtels doivent prendre le train de l'avenir et "embrasser" les nouvelles tendances qui se profilent à l'horizon 2022.

6.2. OUTILS NUMÉRIQUES POUR ENCOURAGER LES PRATIQUES ET LES COMPORTEMENTS DURABLES DANS LES STRUCTURES RÉCEPTIVES

Les principaux acteurs impliqués dans ce processus de numérisation pour un tourisme durable sont sans aucun doute tous les établissements réceptifs, tels que les hôtels et assimilés. Dans cette section, nous allons nous concentrer sur certains des facteurs et avantages les plus importants que les nouveaux outils numériques apportent à l'industrie hôtelière.

Le premier est l'intelligence touristique. Les outils numériques sont à la disposition des hôtels, ils sont utilisés pour collecter des données en temps réel de manière affective et pour alléger les processus de prise de décision. Ceci est lié aux technologies big data, qui aident à répondre aux besoins des clients de la meilleure façon possible, en utilisant les données collectées précédemment et en étant capable d'anticiper les demandes futures et de mettre en place des comparaisons. Ensuite, nous avons l'intelligence économique, qui permet à un établissement d'identifier les concurrents et de créer des produits différents avec plus de valeur et de les modifier grâce à une analyse approfondie du comportement et des habitudes des consommateurs.

Les destinations touristiques intelligentes (DTI) sont nées de la nécessité d'offrir aux touristes un service différencié et hautement compétitif. Ces destinations innovantes combinent des infrastructures technologiques de pointe pour assurer le développement durable des zones touristiques. Elles garantissent ainsi l'accessibilité pour tous et l'interaction et l'intégration des visiteurs avec l'environnement. Elles peuvent également améliorer la qualité de leur expérience dans la destination et améliorer l'expérience globale du séjour des résidents.

Certains hôtels ont créé de nouvelles applications qui proposent des visites guidées à leurs clients. C'est le meilleur moyen d'amener les clients à marcher et à explorer de manière durable au lieu d'utiliser la voiture ou un autre moyen de transport non durable. Enfin, les hôtels peuvent tirer parti des technologies intelligentes telles que le commerce électronique en direct ou les émissions en direct pour promouvoir leurs services et entrer en contact avec leurs futurs clients.

6.3. NUMÉRISATION ET PRATIQUES TOURISTIQUES INTELLIGENTES

L'impact du processus de numérisation et l'utilisation d'outils numériques dans le secteur du tourisme ont entraîné l'introduction de meilleures pratiques en matière de numérisation, c'est-à-dire de nouvelles pratiques numériques développées pour répondre aux besoins d'une industrie du tourisme en pleine croissance qui souhaite être compétitive tout en étant durable.

6.3.1. LA NUMÉRISATION AU SERVICE DE L'INFORMATION

De nombreuses applications ont été créées pour proposer des visites numériques et des explorations de villes. Chaque application a un fonctionnement différent. Par exemple, elles peuvent proposer différents circuits pédestres pour arriver à différents points de la ville, comme l'application DETECT Arhus, ou créer un itinéraire pédestre avec plusieurs arrêts correspondant à des lieux touristiques de la ville et inciter les gens à se rendre à pied à différents sites, comme Metrominuto Tour and Maps (Gênes). D'autres applications ont été créées pour donner plus d'informations et des faits curieux sur les parcs, les monuments, les musées ou d'autres attractions touristiques. Dans les applications les plus développées, la réalité augmentée est également disponible.

6.3.2. LA NUMÉRISATION AU SERVICE DE LA GESTION

La numérisation améliore également le processus de gestion et le rend plus durable ou plus inclusif. Le Smart Port for Integrated Urban Management d'Aalborg, au Danemark, en est un exemple. Ce système de gestion intelligente permet aux opérateurs du port de connaître les conditions de navigation et de trafic ainsi que d'autres facteurs

susceptibles d'influencer la navigation. Il est ainsi possible de trouver des solutions plus efficaces. Dans le cas du projet Safety Circle à Antalya, 115 poteaux solaires intelligents ont été placés sur la plage de Koonyalti pour détecter l'emplacement des personnes. Des bracelets sont distribués aux personnes concernées, ce qui permet à la municipalité de localiser une personne et d'envoyer une alarme sur les smartphones si la personne sort du "cercle de sécurité". Ce système a été mis au point pour permettre aux enfants, aux personnes âgées et aux personnes handicapées, ainsi qu'à leurs proches, de passer des moments plus agréables.

6.3.3. NUMÉRISATION ET INNOVATION EN MATIÈRE DE MOBILITÉ

La numérisation met en place des solutions de mobilité plus innovantes. De nouvelles solutions durables ont été mises en œuvre dans différentes villes d'Europe, des modèles qui peuvent être reproduits et apporter une mobilité encore plus respectueuse de l'environnement. À Konya, la municipalité a introduit le système de transport public intelligent ATUS qui permet aux gens d'accéder à la position des différents transports (vélos, bus, trains), de vérifier l'heure d'arrivée prévue, les informations sur les itinéraires et les arrêts, etc. Ce système peut constituer une véritable solution aux divers problèmes liés au manque d'informations sur les transports.

6.3.4. NUMÉRISATION ET CULTURE

Comme indiqué précédemment, la numérisation est un outil important qui améliore l'efficacité et la durabilité dans tous les domaines, y compris l'éducation et le tourisme. La diffusion des connaissances et de la culture en général a également été favorisée par la numérisation : grâce à certains appareils numériques, il est possible d'assister à des expériences d'art numérique ou de visiter des musées avec la réalité augmentée. Cette pratique, comme d'autres, est une réponse à la pandémie de COVID-19 et à la demande de tourisme numérique.

6.4. SENSIBILISATION À LA DURABILITÉ ET AU TOURISME INCLUSIF GRÂCE À LA NUMÉRISATION

Jusqu'à présent, nous avons vu différentes façons d'utiliser les nouvelles technologies pour rendre le tourisme plus durable et plus inclusif. À ce stade, les outils numériques ont également une autre fonction importante : la diffusion de la sensibilisation et des connaissances liées à la durabilité et à l'inclusion.

Il est évident qu'au cours des dernières années, le processus de numérisation a été un pilier de la diffusion d'idées plus modernes et plus inclusives. En particulier, toutes les pratiques susmentionnées adoptées et les applications développées ont non seulement montré l'importance croissante de la technologie pour rendre la vie plus facile et plus durable, mais aussi le potentiel que les technologies modernes ont pour façonner la réalité des gens et les rendre plus conscients et attentifs à toutes les questions liées à l'environnement et à l'inclusion des personnes, tout en apportant des solutions aux problèmes de tous les jours.

Après la pandémie, nous avons vu l'impact et l'importance du numérique croître plus rapidement. Les possibilités infinies qu'offre le monde numérique nous amènent à des changements plus durables et nous aident à être plus conscients des différents choix qui s'offrent à nous.

La numérisation accrue du système éducatif et la sensibilisation croissante à des sujets tels que la durabilité et l'inclusion font des écoles l'une des institutions les plus importantes qui doivent utiliser des outils numériques pour améliorer les connaissances sur ces sujets. Ce processus est déjà à l'œuvre, puisqu'il existe déjà des programmes éducatifs qui utilisent des outils ludiques pour favoriser la prise de conscience sur ces sujets. De plus, comme mentionné au chapitre 1, le MIUR met à disposition différents outils pour introduire et renforcer les pratiques et les connaissances durables. Par exemple, [Scuola2030.indire.it](https://www.scuola2030.it) est un

portail qui propose du matériel d'autoformation, du contenu et des ressources pour introduire dans les classes une éducation inspirée par les valeurs et la vision de l'Agenda 2030.

6.5. CONCLUSIONS

La numérisation est un allié de poids pour la durabilité et l'inclusion dans la diffusion des connaissances et de la sensibilisation.

Dans les structures d'accueil, les outils numériques sont utilisés pour optimiser la satisfaction des clients tout en respectant les exigences écologiques ; les touristes peuvent également avoir une relation saine et durable avec le territoire, et de nombreux domaines différents peuvent être valorisés.

Au niveau européen, comme au niveau national, la numérisation est utilisée dans différents domaines : la mobilité, la culture et l'éducation, l'information et la gestion. Dans ce chapitre, différents outils numériques ont été explorés et différentes pratiques ont été analysées. Ces pratiques reproductibles pourraient constituer une valeur importante pour la durabilité et pourraient également contribuer à une plus grande sensibilisation.

En conclusion, la numérisation et les nouvelles technologies (telles que la réalité virtuelle, la robotisation, la technologie "sans contact" ou les assistants virtuels) sont deux alliés puissants pour accélérer le processus de sensibilisation "en faveur" de la durabilité et de l'inclusion.

REFERENCES

<https://www.easygoband.com/blog/digitisation-and-sustainability-the-tourism-of-the-future/>

<https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/system/files/2023->

[02/BestPractices_2023.pdf#page=49](#)

<https://www.unwto.org/world-tourism-day-2018>

**7. PERCEPTION DES ÉLÈVES SUR
LES THÈMES DE LA DURABILITÉ ET
DE L'INCLUSION SOCIALE DANS LE
TOURISME POUR LE SECTEUR
HORECA, SUR LA BASE DE 20
ENTRETIENS DANS LES 10 PAYS
PARTICIPANTS**

7.1. INTERVIEWS DE BULGARIE

7.1.1. INTERVIEW 1 : ÉCOLE NATIONALE PROFESSIONNELLE DE MÉDECINE VÉTÉRINAIRE, LOVECH

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Le tourisme durable est responsable de l'influence économique, sociale et écologique actuelle et future sur l'industrie et l'environnement. J'associe le terme "tourisme durable" à l'utilisation raisonnable des ressources environnementales.

À quel point pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Lorsqu'il y a une diversité d'employés, les clients d'origines différentes bénéficient d'une meilleure compréhension et d'un meilleur service à la clientèle.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans le cadre de votre cursus scolaire ?

À l'école, nous étudions l'entrepreneuriat, l'économie, l'éducation sociale et la biologie. Nous avons discuté de l'importance de réduire la consommation d'énergie, d'eau et de plastique.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Inclusion sociale : service et attitude agréables

Développement durable : éviter les articles de toilette à usage unique
; réduire les déchets alimentaires ;

7.1.2. INTERVIEW 2 : ÉCOLE NATIONALE PROFESSIONNELLE DE MÉDECINE VÉTÉRINAIRE, LOVECH

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Le tourisme durable signifie la préservation de l'environnement et des ressources naturelles, la conservation du patrimoine culturel et une situation économique stable.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Le lien entre la demande et l'offre est d'une importance considérable pour que les hôtels prennent en compte les conditions et les services offerts aux personnes handicapées. Si les hôtels ont des clients handicapés, il devrait être bon pour les hôtels et les restaurants d'offrir et de montrer leur empathie en embauchant des personnes handicapées.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Je n'ai pas reçu d'enseignement ou de formation sur l'inclusion sociale, mais en ce qui concerne la durabilité, dans des matières comme l'entrepreneuriat, la biologie, la géographie, nous avons parlé de l'importance de préserver l'environnement et de l'impact économique du tourisme et de l'industrie alimentaire.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

En Bulgarie, le tourisme et l'hôtellerie se développent principalement en été et en hiver. Pendant ces deux saisons, le tourisme a un impact important sur le secteur économique, mais il est négatif pour l'environnement en raison de la pression massive qui s'exerce aux heures de pointe.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

Les lycéens étudient l'entrepreneuriat, l'économie, la géographie et l'éducation sociale, ce qui les familiarise avec certaines pratiques écologiques liées au gaspillage des ressources limitées de la planète, telles que les matières premières, l'eau et l'énergie. Ils peuvent associer ces tendances au terme "durabilité"

En ce qui concerne l'inclusion sociale, les étudiants ne savent pas vraiment ce que cela signifie. Mais ils sont conscients de la nécessité d'offrir des conditions et des opportunités adéquates aux personnes handicapées.

7.2. INTERVIEWS DE CHYPRE

7.2.1. INTERVIEW 1 ÉCOLE TECHNIQUE DE PAPHOS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, la durabilité fait référence à la pratique consistant à mener des activités de manière à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement, la société et la culture locale, tout en maximisant les contributions positives. Il s'agit d'assurer la viabilité à long terme des activités touristiques, de préserver les ressources naturelles, de soutenir les communautés locales et de promouvoir des pratiques touristiques responsables.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale par les hôtels et les restaurants dans le cadre de leurs activités ?

L'inclusion sociale est très importante pour les hôtels et les restaurants. En prenant en compte l'inclusion sociale, ces établissements visent à créer un environnement accueillant et accessible à tous les individus, quels que soient leurs antécédents, leurs capacités ou leur statut socio-économique. Cela implique d'offrir l'égalité des chances en matière d'emploi, de répondre aux besoins divers des clients et de favoriser un sentiment de communauté et d'acceptation.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

L'inclusion de sujets relatifs à la durabilité et à l'inclusion sociale dans le programme scolaire peut varier en fonction de l'établissement d'enseignement et du niveau scolaire. Toutefois, ces dernières années, l'accent a été mis de plus en plus sur l'intégration de la durabilité et des questions sociales dans diverses matières, telles que la géographie, les

études environnementales et l'éducation à la citoyenneté. Certaines écoles peuvent également proposer des activités extrascolaires ou des projets liés à ces sujets.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

L'industrie du tourisme et de l'hôtellerie à Chypre peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale par le biais de plusieurs mesures. Tout d'abord, les hôtels et les restaurants peuvent adopter des pratiques respectueuses de l'environnement, telles que la réduction des déchets, les économies d'énergie et l'utilisation de ressources renouvelables. Ils peuvent également soutenir les communautés locales en s'approvisionnant en produits et services locaux, en collaborant avec des entreprises locales et en promouvant le patrimoine culturel. En termes d'inclusion sociale, l'industrie peut s'efforcer d'offrir des opportunités d'emploi égales, de proposer des programmes de formation et de développement de carrière pour les groupes défavorisés et de garantir l'accessibilité de ses installations et de ses services. Ils peuvent s'engager dans des initiatives de sensibilisation de la communauté, soutenir les entreprises sociales locales et promouvoir activement la diversité et l'inclusion au sein de leurs organisations.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

D'après les entretiens menés avec les élèves, les perceptions communes de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa incluent la compréhension de l'importance de la préservation des ressources naturelles, la nécessité de pratiques responsables de gestion des déchets et l'importance de soutenir les communautés locales et leurs traditions. Les étudiants reconnaissent également la valeur de la création d'environnements inclusifs qui accueillent des personnes de toutes origines et de toutes capacités, qui garantissent l'égalité des chances en

matière d'emploi et qui répondent aux divers besoins des clients. Toutefois, les niveaux de sensibilisation et de compréhension peuvent varier d'un élève à l'autre, en fonction de leur exposition à ces sujets par le biais de l'éducation et de leurs expériences personnelles.

7.2.2. INTERVIEW 2 ÉCOLE TECHNIQUE DE PAPHOS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

La "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie fait référence à la pratique consistant à mener des activités touristiques et hôtelières de manière à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement, la société et la culture locale, tout en maximisant les bénéfices à long terme. Il s'agit d'assurer une utilisation efficace des ressources, de préserver le patrimoine naturel et culturel et de promouvoir un développement économique qui profite aux communautés locales.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

L'inclusion sociale est d'une grande importance pour les hôtels et les restaurants dans leurs activités. En prenant en compte l'inclusion sociale, ces établissements peuvent créer un environnement inclusif qui accueille et respecte les besoins de diverses personnes, quels que soient leurs antécédents, leurs capacités ou leur statut social. Il peut s'agir d'employer des personnes issues de groupes marginalisés, de fournir des installations accessibles et de promouvoir l'égalité et la diversité dans leurs services.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

L'inclusion d'une éducation ou d'une formation sur la durabilité et l'inclusion sociale dans le programme scolaire peut varier en fonction de l'école et du niveau scolaire. Cependant, l'importance de ces sujets est de plus en plus reconnue et des efforts sont faits pour les intégrer dans le programme scolaire. Les élèves peuvent recevoir une éducation à la durabilité dans le cadre de matières telles que la géographie, les études

environnementales ou même des cours sur le développement durable. L'inclusion sociale peut également être abordée dans le cadre de programmes axés sur la diversité, l'égalité ou les études sociales.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

L'industrie du tourisme et de l'hôtellerie à Chypre peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale de plusieurs manières. Premièrement, les entreprises peuvent mettre en œuvre des pratiques durables telles que la réduction de la consommation d'énergie et d'eau, la gestion efficace des déchets et le soutien aux fournisseurs locaux afin de minimiser l'empreinte environnementale. Deuxièmement, elles peuvent s'engager dans des initiatives de tourisme communautaire qui impliquent les communautés locales et les responsabilisent économiquement et socialement. En outre, l'offre d'installations accessibles et de services inclusifs peut garantir que les personnes handicapées ou d'autres groupes marginalisés puissent participer pleinement aux expériences touristiques.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?

- De nombreux élèves ont reconnu l'importance de la protection de l'environnement et de la réduction des déchets dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.
- Certains élèves ont reconnu l'importance d'offrir des opportunités d'emploi et un traitement équitable aux personnes issues de milieux différents, y compris les immigrés ou les personnes handicapées.
- Plusieurs étudiants ont exprimé la conviction que les pratiques inclusives dans les hôtels et les restaurants pouvaient améliorer la satisfaction des clients et attirer un plus large éventail de

clients.

- Il est également généralement admis que des pratiques durables et socialement inclusives peuvent contribuer à la réputation générale et à la compétitivité du secteur du tourisme et de l'hôtellerie.
- Il est important de noter que ces perceptions peuvent varier d'un individu à l'autre et que ces résultats sont basés sur les entretiens spécifiques réalisés.

7.3. INTERVIEWS D'ESPAGNE

7.3.1. CRISTINA, F, 23

Qu'entend-on par "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Je pense que lorsque nous parlons de durabilité dans le secteur du tourisme, nous faisons référence à des pratiques qui respectent l'environnement.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

Aujourd'hui, il est essentiel de prendre en compte l'inclusion sociale dans les hôtels et les bars, non seulement parce qu'elle permet d'inclure les catégories les plus faibles, mais aussi parce qu'elle influe sur les bénéfices du secteur, étant donné que de nombreux touristes appartiennent à des catégories qui ont besoin de services particuliers (par exemple, les personnes âgées).

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Il n'y a qu'un seul cours, mais il n'est pas très approfondi.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Espagne peut contribuer au développement durable et favoriser l'inclusion sociale ?

Certainement en offrant des services qui permettent d'inclure tous les clients et de promouvoir des projets éco-durables.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Il ne me semble pas aussi inclusif ni aussi durable.

7.3.2. SERGIO, M, 26

Qu'entend-on par "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

La durabilité est un concept très large. Je pense que lorsque nous parlons de durabilité, la première chose à laquelle nous pensons est l'environnement, mais il y a aussi la durabilité sociale. C'est pourquoi je pense que dans le domaine du tourisme, l'analyse de ce concept doit inclure toutes ses facettes.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

Il est très important que chaque type de service montre sa volonté d'être inclusif et durable, surtout de nos jours où cela peut affecter la réputation d'un hôtel ou d'un restaurant.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Oui, en ce qui concerne la durabilité environnementale, mais peu en ce qui concerne l'inclusion sociale.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Espagne peut contribuer au développement durable et favoriser l'inclusion sociale ?

Je pense que ces dernières années déjà, de nombreuses activités et pratiques nouvelles ont été développées dans ce domaine, par exemple la promotion des transports respectueux de l'environnement, tels que les bicyclettes, ou l'encouragement des activités qui incluent les personnes handicapées.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale

dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Je pense que le secteur du tourisme s'améliore considérablement, notamment parce qu'il doit s'adapter à la nouvelle perception qu'ont les gens de cette question.

7.3.3. CAROLINA, F, 20

Qu'entend-on par "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Toutes les pratiques qui ont trait au respect de l'environnement.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

Je pense qu'il est important de promouvoir positivement leurs services et d'augmenter les clients qui peuvent accéder à ces mêmes services.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Pas vraiment.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Espagne peut contribuer au développement durable et favoriser l'inclusion sociale ?

Peut-être en offrant des services éco-durables, ce qui signifie également que les structures elles-mêmes doivent être conçues de manière à ne pas gaspiller trop d'énergie et, en général, à réduire leur impact sur l'environnement.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Je pense qu'il y a encore beaucoup à faire.

7.3.4. DAVID, M, 24

Qu'entend-on par "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Le tourisme durable est un tourisme qui prend en compte les impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs lorsqu'il fournit un service aux touristes.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

Essentiel.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Non.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Espagne peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

En promouvant des vacances durables dans la nature.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

La situation s'améliore, mais il reste encore beaucoup à faire.

7.3.5. CARLOS, M, 26

Qu'entend-on par "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Sur le plan pratique, il s'agit d'offrir des services qui respectent l'environnement et le milieu social à long terme.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

C'est l'une des choses les plus importantes si l'on considère à quel point il est important de nos jours que tout le monde puisse avoir accès aux mêmes services et bénéficier des mêmes opportunités.

Avez-vous reçu un enseignement ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

J'ai étudié la durabilité au niveau environnemental, mais moins au niveau de l'inclusion sociale.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Espagne peut contribuer au développement durable et favoriser l'inclusion sociale ?

En promouvant des formes alternatives de tourisme.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Je pense que les progrès dans ces domaines semblent considérables, mais en réalité, de nombreuses entreprises d'hôtellerie et de restauration font beaucoup de "green washing".

7.4. INTERVIEWS DE FRANCE

7.4.1. ELEA, 17 ANS, LYCÉENNE À PORTO-VECCHIO

Pour moi, la durabilité dans les hôtels signifie que tous les meubles devraient être fabriqués à partir de matériaux recyclés ou locaux. Cela permettrait de réduire l'utilisation des ressources naturelles et d'éviter les déchets. En outre, il serait souhaitable que la nourriture servie dans les hôtels provienne d'agriculteurs locaux et, si possible, qu'elle soit même produite de manière biologique. Cela contribuerait à réduire notre empreinte carbone, en réduisant la distance parcourue par les aliments et en promouvant une approche plus durable de la production alimentaire.

Je suis convaincue que l'inclusion sociale est un aspect important pour les hôtels et les restaurants. Malheureusement, je constate que trop peu de choses sont faites dans ce domaine. Il est essentiel de créer des environnements inclusifs qui respectent et accueillent toutes les personnes, indépendamment de leur origine, de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur statut socio-économique. Les hôtels doivent s'efforcer de promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi, de rémunération et de promotion, et de fournir un service réactif et approprié à tous les clients, quels que soient leurs spécificités et leurs besoins.

Malheureusement, je n'ai pas vraiment reçu d'éducation ou de formation spécifique sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans mon cursus scolaire. Au cours de ma scolarité primaire, j'ai peut-être participé à des activités ludiques sur le thème de la durabilité, mais jamais sur celui de l'inclusion sociale. Je pense qu'il serait bon que ces sujets soient davantage intégrés dans le programme scolaire, afin de sensibiliser les élèves à leur importance et de les encourager à adopter des comportements respectueux de l'environnement et inclusifs dès leur plus jeune âge.

L'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays dispose encore d'un potentiel inexploité pour contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale. Pour promouvoir la durabilité, les hôtels pourraient envisager d'adopter des pratiques telles que l'utilisation de matériaux recyclés ou locaux dans leur mobilier, ainsi que l'approvisionnement en nourriture auprès d'agriculteurs locaux et biologiques. Ces mesures contribueraient à réduire les émissions de carbone et à soutenir l'économie locale.

7.4.2. PIERRE-FRANÇOIS, 14 ANS, ÉLÈVE DU COLLÈGE MARIA DE PERETTI À PORTO-VECCHIO

Pour moi, la "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie consiste à prendre en compte les aspects environnementaux lors des voyages et des séjours dans les hôtels. Cela inclut des pratiques telles que le choix de modes de transport plus respectueux de l'environnement, comme le train plutôt que l'avion, ou la réduction de la consommation d'eau et d'énergie dans les hôtels. La durabilité comprend également la préservation des ressources naturelles locales, la protection de la biodiversité et la réduction des déchets.

Il est extrêmement important que les hôtels et les restaurants prennent en compte l'inclusion sociale dans leurs activités. L'inclusion sociale consiste à accueillir et à servir tous les clients de manière égale, indépendamment de leur origine, de leur race, de leur religion, de leur sexe ou de leur statut socio-économique. En adoptant une approche inclusive, les hôtels et les restaurants promeuvent la diversité, combattent la discrimination et créent des opportunités égales pour tous. Cela contribue à une société plus égalitaire et renforce la réputation de l'entreprise en tant que destination accueillante.

Oui, j'ai suivi des cours sur la diversité dans le cadre de mon enseignement des sciences économiques et sociales (ES). Ces cours nous ont aidés à comprendre l'importance de l'inclusion sociale, ainsi que les questions de durabilité dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Ils nous ont également sensibilisés aux pratiques responsables et durables que les entreprises peuvent adopter pour promouvoir la durabilité et l'inclusion sociale.

La contribution de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie au développement durable et à la promotion de l'inclusion sociale peut prendre différentes formes. Tout d'abord, il est essentiel que les

entreprises adoptent des pratiques respectueuses de l'environnement, telles que la réduction des émissions de CO2 dans les transports, la gestion efficace de l'eau et de l'énergie, et la réduction des déchets. Les restaurants peuvent promouvoir les produits locaux et durables, réduire l'utilisation des plastiques à usage unique et encourager les pratiques agricoles durables.

7.4.3. MADALÈ, 14 ANS, ÉLÈVE DU COLLÈGE MARIA DE PERETTI À PORTO-VECCHIO

Pour moi, la durabilité dans le tourisme et l'hôtellerie signifie que les entreprises du secteur s'efforcent activement de minimiser leur impact négatif sur l'environnement. Il peut s'agir de réduire l'utilisation de plastiques à usage unique, tels que les bouteilles en plastique et les emballages jetables. Les entreprises peuvent également adopter des pratiques de gestion des déchets et de recyclage afin de réduire leur empreinte écologique. L'objectif est de préserver les ressources naturelles et de protéger l'environnement pour les générations futures.

Je pense que l'inclusion sociale est une valeur importante pour les hôtels et les restaurants. En adoptant des pratiques inclusives, ces établissements contribuent à la construction d'une société plus juste et plus égalitaire. Cela signifie qu'ils doivent offrir les mêmes possibilités d'emploi et de services à tous, indépendamment de leur origine, de leur race, de leur religion ou de leur statut socio-économique. En promouvant l'inclusion sociale, les entreprises du secteur encouragent la diversité, luttent contre la discrimination et créent un environnement accueillant pour tous les clients et employés.

Depuis la classe de 6e, nous abordons ces sujets dans le cadre de nos cours de sciences économiques et sociales (SES). Ces cours nous ont permis de comprendre l'importance de la durabilité et de l'inclusion sociale dans divers secteurs, dont le tourisme et l'hôtellerie. Nous avons exploré les différentes questions liées à ces sujets, telles que les questions environnementales, les pratiques responsables et les politiques d'inclusion sociale. Cette formation nous a permis de prendre conscience des défis et des opportunités actuels en matière de développement durable dans ces domaines.

Pour contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale, la France pourrait envisager de créer des lois et des règlements qui obligent les entreprises de tourisme et d'hôtellerie à atteindre des

objectifs environnementaux et sociaux spécifiques. Il pourrait s'agir de normes strictes en matière de gestion des déchets, de consommation d'énergie et d'utilisation des ressources naturelles. En outre, des incitations financières pourraient être mises en place pour encourager les entreprises à adopter des pratiques durables et inclusives. En renforçant le cadre législatif, la France peut jouer un rôle clé dans la promotion d'une industrie du tourisme et de l'hôtellerie plus responsable sur le plan environnemental et social.

7.4.4. PIERRE, 14 ANS, ÉLÈVE DU COLLÈGE MARIA DE PERETTI À PORTO-VECCHIO

Pour moi, le terme "durable" dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie signifie que l'on essaie de réduire l'impact négatif de ces industries sur l'environnement et la société. Cela peut se traduire par des actions visant à minimiser la consommation d'énergie, à réduire les émissions de gaz à effet de serre et à limiter la production de déchets. Les entreprises peuvent également adopter des pratiques de durabilité telles que le recyclage, la réduction de la consommation d'eau et l'utilisation de sources d'énergie renouvelables. L'objectif est de préserver les ressources naturelles, de minimiser la pollution et de contribuer à un avenir plus durable.

Je pense qu'il est important que les entreprises du secteur du tourisme et de l'hôtellerie n'excluent personne pour des raisons subjectives ou discriminatoires. L'inclusion sociale est un principe fondamental qui vise à offrir des chances égales à tous, indépendamment de l'origine, de la race, de la religion ou de tout autre critère. Les entreprises doivent s'efforcer de créer un environnement accueillant et respectueux où chacun est traité équitablement. Cela peut impliquer l'embauche de personnel diversifié, une formation à la sensibilité culturelle et l'adaptation des services pour répondre aux besoins des différents groupes de clients.

Oui, à l'université, nous avons des cours qui se concentrent parfois sur ces sujets. Ces cours nous permettent de comprendre l'importance de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le contexte du tourisme et de l'hôtellerie. Nous apprenons à connaître les défis auxquels ces secteurs sont confrontés, ainsi que les mesures concrètes qui peuvent être prises pour promouvoir des pratiques durables et inclusives. Cela peut inclure des discussions sur la gestion des ressources, la réduction des impacts environnementaux et l'importance de l'égalité des chances.

Pour contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale, l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie de mon pays peut mettre

en place des règles et des pratiques simples mais efficaces. Par exemple, les entreprises peuvent limiter l'utilisation du chauffage ou de la climatisation pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Elles peuvent également adopter des politiques d'embauche fondées sur le mérite, sans préjugés négatifs, afin d'offrir des opportunités équitables à tous. La formation du personnel à la diversité et à l'inclusion peut également contribuer à créer un environnement accueillant et respectueux pour les clients de toutes origines. En combinant ces actions simples, l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie peut jouer un rôle actif dans la promotion du développement durable et de l'inclusion sociale dans notre pays.

7.5. INTERVIEWS DE GRÈCE

7.5.1. MARIA, 17 ANS, ÉTUDIANTE EN FORMATION PROFESSIONNELLE

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Par le terme de durabilité dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie, j'entends l'exploitation correcte des ressources disponibles, par exemple l'énergie, la nourriture, etc. afin que nous ne nous retrouvions jamais dans la position désagréable de disparaître mais aussi d'avoir causé des dommages irréparables à l'environnement.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les hôtels et les restaurants prennent en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Je pense que l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants est très importante car elle peut créer des opportunités économiques pour les communautés locales et contribuer à réduire la pauvreté et à améliorer le niveau de vie des membres de la communauté.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans le cadre de votre cursus scolaire ?

Je n'ai reçu aucune formation spécifique sur la durabilité ou l'inclusion sociale. Le seul enseignement pertinent portait sur la valeur des aliments biologiques.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Je pense que la Grèce a toutes les garanties pour devenir une

destination d'écotourisme, combinant des formes douces de tourisme et attirant des touristes plus soucieux de l'environnement.

7.5.2. GEORGE, 18 ANS, ÉTUDIANT EN FORMATION PROFESSIONNELLE

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Par le terme "durabilité", j'entends un développement touristique qui fonctionne avec un équilibre entre la structure économique et environnementale de chaque zone touristique, tout en veillant à ce qu'il y ait un retour d'information continu.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Les entreprises qui prennent en compte l'inclusion sociale dans leurs activités auront certainement de multiples avantages qui viendront des clients heureux, qui peuvent se sentir exclus dans certaines entreprises parce que, par exemple, un restaurant n'était pas accessible aux personnes en fauteuil roulant, mais aussi des employés qui, soit parce qu'ils ont eux-mêmes été exclus jusqu'à présent, soit parce qu'ils sont correctement informés, apprécieront cet effort et seront beaucoup plus performants dans leur travail.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Le programme scolaire officiel ne prévoit aucune formation sur le thème de la durabilité ou de l'inclusion sociale. Dans certains cours, il y a eu quelques références, mais c'était à l'initiative personnelle de notre professeur.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Je considère que la contribution des hôtels et des restaurants au développement de leur région touristique est très importante et devrait d'abord se concentrer sur l'information et la sensibilisation de la population locale et de leurs clients. Le tourisme est l'un des secteurs économiques les plus importants en Grèce et, par conséquent, il peut jouer un rôle très important dans le développement durable et l'intégration sociale.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes des élèves concernant la durabilité et l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

Les perceptions communes que nous avons identifiées sont les suivantes :

- le terme de durabilité est très important pour les entreprises et l'environnement
- l'intégration sociale aide les entreprises du secteur du tourisme, ainsi que la communauté locale, les clients et les employés
- il n'existe pas d'éducation ou de formation formelle sur la durabilité ou l'intégration sociale

7.6. INTERVIEWS D'ITALIE

7.6.1. MARCO, M, 25 ANS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Faire des choix qui ont moins d'impact sur l'environnement, comme l'utilisation de panneaux solaires ou le recyclage.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Il est très important de garantir un séjour agréable aux clients et de s'assurer qu'ils reviennent, voire qu'ils deviennent des clients réguliers.

Avez-vous reçu un enseignement ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Oui, ce sont des sujets que nous avons abordés, mais nous n'avons pas suivi de cours spécifiques sur ces questions.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Italie peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Nous pouvons certainement faire des choix plus durables, comme proposer des options végétaliennes sur les menus, faire attention aux déchets et choisir des alternatives durables de toutes les manières possibles. En ce qui concerne l'inclusion sociale, nous devons être attentifs aux besoins des personnes, par exemple les personnes handicapées, et nous équiper pour les accueillir.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Je pense que dans les grandes villes, nous sommes sur la bonne voie, même s'il y a toujours place à l'amélioration. En revanche, dans les réalités plus petites, il y a encore un peu de travail à faire sur ces questions.

7.6.2. GIANFRANCESCO, N/A, 32 ANS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Le tourisme tel qu'il existe aujourd'hui n'est guère durable, puisqu'il "vend" des séjours de courte durée dans des lieux fréquentés par des personnes qui ont d'autres besoins que les touristes.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Très important.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Non.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Italie peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Ce n'est guère possible, à moins qu'elle ne soit gérée par des coopératives de personnes vivant dans les destinations touristiques.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans l'industrie HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Faible

7.6.3. ROMINA, F, 29 ANS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie ?

La promotion, par tous les moyens, d'un tourisme respectueux de la région et des populations locales, c'est-à-dire qui, dans sa conduite, ne porte pas atteinte à la vie et aux activités de ceux qui vivent dans la région au quotidien.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les hôtels et les restaurants prennent en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Très important.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Non.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Italie peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

- En encourageant la valorisation des établissements d'accueil qui mettent en œuvre des mesures de durabilité et qui compensent l'impact environnemental et social du tourisme en payant des taxes ;
- En encourageant l'emploi de la population locale avec des contrats de travail réguliers et justement rémunérés ;
- En promouvant des initiatives visant à sensibiliser les gouvernements locaux et le public sur la façon de limiter les formes de spéculation dérivées du tourisme (par exemple, les locations privées de courte durée).

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Généralement négative, en particulier en ce qui concerne le gaspillage inutile des ressources et la production de déchets résultant de l'utilisation généralisée de produits jetables ou à usage unique pour des raisons sanitaires.

En ce qui concerne l'inclusion sociale, je sais par l'expérience de mes proches que les installations ne sont pas toujours accessibles à tous, en particulier aux personnes à mobilité réduite.

7.6.4. VALERIA, F, 27 ANS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Je pense à la réduction de la pollution et surtout du gaspillage des aliments et des ressources (eau, énergie...), mais aussi à l'adoption de pratiques quotidiennes qui mettent la protection de l'environnement au premier plan (utilisation de produits facilement recyclables...).

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Très important.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Non.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Italie peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Par des campagnes de sensibilisation, à plus grande échelle sur l'ensemble du territoire, mais surtout dans les écoles et les institutions spécialisées dans l'enseignement de l'hôtellerie et de l'hospitalité.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Il me semble qu'elles ne sont pas encore pleinement développées ; en fait, ces questions sont souvent négligées.

7.6.5. ANNA, F, 19 ANS

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

Dans ce secteur, je pense que la durabilité devrait inclure tous les comportements qui visent à réduire l'impact environnemental des installations touristiques, comme la réduction des déchets (eau, énergie), et surtout à ne pas nuire au site touristique.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Je pense que c'est fondamental.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

Oui, surtout au lycée. Mes camarades de classe et moi-même, en plus de recevoir une formation théorique sur la durabilité et l'inclusion, avons eu l'occasion d'observer de près les comportements durables et inclusifs dans l'industrie pendant les périodes de formation dans les hôtels et les restaurants.

Selon vous, comment l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie en Italie peut-elle contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Je pense qu'il est essentiel de sensibiliser les gens à ces questions très importantes. Par ailleurs, de nombreux établissements ne sont pas incités à employer des personnes handicapées ou à rendre leurs locaux accessibles, c'est pourquoi l'action du gouvernement est très importante à mon avis.

Quelle est votre perception de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa (hôtels, restaurants et bars) ?

Je pense que ce n'est pas un thème particulièrement cher à ce secteur : en fait, j'ai souvent et fréquemment été témoin de mauvais comportements en matière de durabilité et d'inclusion, tels que le gaspillage alimentaire, le manque d'installations pour rendre les locaux accessibles, etc. Dans les petites villes ou les villes de province, la situation est encore pire.

7.7. INTERVIEWS DE ROUMANIE

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie ?

À cette question, 7 personnes sur 25 ont répondu qu'elles n'étaient pas sûres de ce terme, qu'elles l'avaient entendu dans les médias, dans les hôtels, mais qu'on ne leur avait pas expliqué clairement ce qu'il signifiait et qu'elles le confondaient avec l'idée d'"aide", de soutien.

8 ont réussi à énumérer certains aspects du terme durable - respectueux de l'environnement, anti-pollution, basé sur les éléments de la nature, les ressources...

10 ont identifié le concept comme une tendance moderne, future, basée sur les ressources naturelles, aidant l'environnement et les gens, ils ont associé le terme au tourisme "futur".

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

19 des personnes interrogées considèrent que l'inclusion sociale est très importante, sans être en mesure d'indiquer des mesures concrètes pour y parvenir, sauf pour les handicaps locomoteurs - accès spécial, fauteuils, ascenseurs.

3 des personnes interrogées considèrent que l'inclusion sociale est très importante, mais qu'elle est très difficile à mettre en œuvre dans les hôtels et les écoles, en raison des coûts élevés.

3 ne savaient pas quoi répondre.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale au cours de votre scolarité ?

15 étudiants ont déclaré qu'ils avaient été informés de l'importance de l'inclusion sociale et de la durabilité dans le tourisme au cours de leur formation pratique et théorique, mais seulement à un niveau théorique, en tant qu'exemples de bonnes pratiques. Les étudiants ne savent pas comment mettre en œuvre de telles mesures, ils ne connaissent pas les coûts et la législation nécessaire.

10 des personnes interrogées disent qu'elles connaissent ces concepts grâce aux médias, mais qu'elles ne peuvent pas préciser ce qu'ils impliquent ; elles disent également qu'elles ont entendu parler de ces concepts à l'école, mais uniquement en relation avec le tri des déchets, les aliments naturels, la protection de l'environnement, et qu'elles n'ont aucune idée de la manière dont ils pourraient être mis en œuvre dans l'industrie du tourisme.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

12 des personnes interrogées considèrent que les concepts de durabilité et de développement durable peuvent être appliqués par le biais d'exemples concrets, de cours de formation gratuits dans les unités hôtelières, de lois strictes et d'amendes.

13 des personnes interrogées sont pessimistes quant à la mise en œuvre de ces concepts en Roumanie - dans les écoles de tourisme, mais aussi dans les hôtels - dans un avenir proche. Ils ont étayé leurs affirmations par l'exemple du tourisme sur la côte roumaine, qui ne dure que deux mois en raison du mauvais temps. Les propriétaires d'hôtels ne peuvent pas se permettre les coûts supplémentaires et négligeront certainement ces aspects, malgré les réglementations.

Toutes les personnes interrogées s'accordent à dire que ces concepts sont très importants et font partie d'une vision d'avenir du tourisme roumain.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves des écoles ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

30% sont pessimistes, considérant que ces concepts ne seront pas mis en œuvre dans un avenir proche, 40% sont optimistes, considérant que cette vision est la clé du succès d'une future entreprise, 30% disent que ce n'est que par des lois, des exemples concrets, des récompenses financières ou des amendes strictes que ces concepts peuvent être appliqués et acceptés. La principale raison invoquée par ces personnes serait la commodité du personnel de l'industrie hôtelière et la réduction des coûts supplémentaires.

Une conclusion intéressante de la discussion avec ce groupe cible est la suivante : en Roumanie, il n'y a pas de vision à long terme dans le domaine de ce type d'entreprise (tourisme), les entrepreneurs sont orientés vers le profit immédiat.

7.8. INTERVIEWS DE TURQUIE

7.8.1. ZEYNEP, 17 ANS, ÉTUDIANTE EN ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Dans le secteur du tourisme et de l'hébergement, la "durabilité" consiste à prendre conscience que les ressources dont nous disposons sont limitées et à les utiliser sans oublier qu'elles seront suffisantes pour les générations futures.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale dans les activités des hôtels et des restaurants ?

Travailler dans l'hôtellerie et la restauration sans tenir compte de l'inclusion sociale revient à ne pas participer pleinement à la vie sociale et culturelle et à la vie acceptée comme normale dans la société dans laquelle nous vivons.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Oui. Dans nos cours de relations publiques et d'anthropologie, ces questions étaient souvent abordées.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Bien sûr, par l'éducation. Tout d'abord, les responsables du secteur devraient réconcilier la priorité "souci de l'argent" avec le concept de "durabilité". Ceux qui travaillent dans des conditions plus humaines pourront être davantage dans des environnements qui s'amélioreront en regardant l'avenir avec plus d'espoir.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

Tout le monde veut vivre humainement. Mais peu d'entre eux veulent le transmettre aux générations futures. Peut-être qu'il ne sait pas comment vivre humainement à cause des conditions de travail difficiles. Et il ne peut pas utiliser les ressources de manière efficace pour les transmettre aux générations suivantes.

7.8.2. ARDA, 16 ANS, ÉTUDIANTE EN ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Envisager l'avenir, utiliser nos ressources de manière efficace, préserver le patrimoine naturel et biologique, préserver la diversité, protéger notre patrimoine culturel et nos valeurs traditionnelles.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

L'inclusion sociale ; l'inégalité est l'élimination de la discrimination. Un environnement de travail sans égalité ni discrimination garantit le bonheur des employés et leur permet de travailler plus efficacement.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Oui, nous recevons une formation sur ce sujet à plusieurs reprises dans nos cours.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Des formations devraient être organisées pour sensibiliser les responsables du secteur à cette question. Un meilleur contrôle de leur environnement de travail.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les étudiants ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?

Les difficultés de travailler dans des environnements tels que les hôtels, les restaurants et les cafés sont très importantes. En plus d'un travail déjà physiquement exigeant, les clients pressés peuvent représenter un défi encore plus grand. Même en essayant de faire le travail rapidement, il arrive que les ressources ne soient pas utilisées de manière suffisamment efficace.

7.8.3. AHMET, 16 ANS, ÉTUDIANT EN ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Il s'agit de minimiser les effets négatifs du tourisme sur la société et l'environnement, de contribuer à l'économie locale, de protéger le patrimoine naturel et culturel et d'améliorer la qualité de vie des habitants de la région et des visiteurs.

Quelle importance accordez-vous à la prise en compte de l'inclusion sociale par les hôtels et les restaurants dans le cadre de leurs activités ?

Pouvoir se développer librement dans un environnement sain, dans les domaines qu'il souhaite et auxquels il est prédisposé, mener une vie en paix avec lui-même et avec les autres, bénéficier de services sociaux : acquérir une personnalité positive et la paix sociale et la prospérité pendant sa période de jeunesse seront également des garanties.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Dans les cours sur le tourisme et l'environnement, les relations publiques et la communication interculturelle ; nous avons reçu une formation sur ces questions.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Le secteur du tourisme et de l'hébergement dans mon pays devrait contribuer au développement durable : il devrait minimiser l'utilisation des ressources limitées et non renouvelables, embrasser les valeurs naturelles, culturelles et historiques et accroître la sensibilisation nationale et internationale. Il peut promouvoir "l'inclusion sociale" en soutenant la spécialisation professionnelle, en améliorant les salaires et la qualité des services, sans discrimination sur des questions telles que la race, le sexe ou le handicap.

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

Travailler trop physiquement, avoir trop d'heures de travail Être employé sans être conscient du concept d'"inclusion sociale". Être employé en ignorant ces concepts bien qu'il les connaisse et les apprenne à l'école.

7.8.4. EBRAR, 15 ANS, ÉTUDIANT EN ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Qu'entendez-vous par le terme "durabilité" dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Le tourisme, comparé à d'autres secteurs, est celui qui utilise le plus de ressources environnementales. La durabilité dans le tourisme, plus environnementale C'est une approche touristique qui donne de l'importance.

Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de prendre en compte l'inclusion sociale dans leurs activités ?

Négliger l'inclusion sociale sur le lieu de travail, c'est s'épuiser émotionnellement. L'épuisement, l'échec, la surcharge, la perte d'énergie se produiront.

Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur le développement durable ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?

Oui, ces sujets sont inclus dans nos cours.

Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

Avec plus de supervision et plus d'incitations

D'après les entretiens que vous avez menés, quelles sont les perceptions communes que les élèves ont de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?

Les employés qui se sentent négligés sont malheureux. L'efficacité au

travail diminue. Les employés qui n'aiment pas leur travail ne peuvent pas penser à la "durabilité". Ils se contentent de chercher des moyens de se sentir à l'aise individuellement.

**8. GUIDE DE L'EMPLOYEUR POUR
L'INCLUSION DES PERSONNES
HANDICAPÉES PARMIS LES
MEMBRES DU PERSONNEL**

8.1. QU'EST-CE QUE L'INCLUSION ?

L'inclusion est un processus qui consiste à reconnaître et à accepter, à recevoir et à apporter un soutien, à comprendre l'individualité de chaque enfant, étudiant ou adulte, à prendre en compte la diversité des besoins de tous en activant et en incluant des ressources visant à supprimer les obstacles à l'apprentissage, à apprendre, à trouver et à conserver un emploi, ainsi qu'à créer des opportunités de développement et de participation à tous les aspects de la vie de la communauté.

Pour l'Union européenne et les États membres, la priorité incontestée est l'égalité réelle des chances, uniquement sur la base du mérite et, si nécessaire, avec des mesures positives, sans aucune discrimination ou partialité, en accueillant et en acceptant les différences, en pensant et en comprenant consciemment que cela profite à l'organisation et à ses employés.

8.1.1. EDUCATION

"L'éducation inclusive signifie que tous les enfants sont dans les mêmes classes, dans les mêmes écoles. Cela signifie de véritables opportunités d'apprentissage pour les groupes qui ont été traditionnellement exclus - non seulement les enfants handicapés, mais aussi les locuteurs de langues minoritaires."

Dans le domaine de l'éducation inclusive, les gens améliorent, modifient et complètent constamment, des avis, des rapports, des documents sont élaborés, des programmes nationaux sont approuvés, des projets sont élaborés sur le sujet, des formations pour les enseignants, les spécialistes, etc. sont organisées.

Tout commence par l'éducation, car elle est extrêmement importante pour l'intégration ultérieure de la personne concernée dans la société, son développement et son avenir. C'est pourquoi nous travaillons d'arrache-pied à l'inclusion scolaire des enfants et des étudiants handicapés, ayant

des besoins éducatifs spéciaux et de tous les groupes présentant un risque d'exclusion et de marginalisation.

Les enfants et les étudiants ayant des besoins éducatifs spéciaux sont des enfants qui rencontrent diverses difficultés d'apprentissage dues à :

- Déficience sensorielle - auditive/visuelle
- Handicaps physiques/moteurs
- Polyhandicap
- Handicaps intellectuels
- Troubles du langage et de la parole
- Troubles spécifiques de l'apprentissage
- Troubles du spectre autistique
- Troubles émotionnels et comportementaux¹

8.1.2. AVEC DES HANDICAPS - DÉFINITION, DÉFIS, ACTIONS POLITIQUES RESPONSABLES DE L'UE

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées définit les personnes handicapées comme "celles qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres".

Environ 87 millions de personnes dans l'UE souffrent d'une forme ou d'une autre de handicap. En Europe, de nombreuses personnes handicapées n'ont pas les mêmes chances dans la vie que les autres. Les écoles ou les lieux de travail, les infrastructures, les produits, les services

¹ <https://rcpppo.bg/deca-i-uchenici-sas-specialni-obrazovatelni-potrebnosti/>

et les informations ne leur sont pas tous accessibles. Elles peuvent également être mal traitées ou traitées de manière injuste.

Voici quelques-uns des défis auxquels la société est confrontée en matière d'intégration des personnes handicapées :

- Seule la moitié des personnes handicapées ont un emploi, contre 3 personnes non handicapées sur 4.
- 28,4 % des personnes handicapées sont menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale, contre 17,8 % des personnes non handicapées.
- Seules 29,4 % des personnes handicapées obtiennent un diplôme de l'enseignement supérieur, contre 43,8 % des personnes non handicapées.
- 52 % des personnes handicapées se sentent victimes de discrimination. ²

Face à ces défis et à bien d'autres, l'UE et les États membres s'efforcent d'améliorer la situation sociale et économique des personnes handicapées sur la base du traité sur le fonctionnement de l'UE et de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Pilier européen des droits sociaux

Le principe 17 du **pilier européen des droits sociaux** souligne que les personnes handicapées ont droit à une aide au revenu leur permettant de vivre dans la dignité, à des services leur permettant de participer au marché du travail et à la société, ainsi qu'à un environnement de travail adapté à leurs besoins.

Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

² <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=bg&catId=1137> Данни от Европейската комисия

L'Union européenne et tous ses États membres sont parties à la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (UNCRPD).

Ce traité important a guidé le contenu de la [stratégie pour les droits des personnes handicapées 2021-2030](#) et de son prédécesseur, la [stratégie européenne en faveur des personnes handicapées 2010-2020](#).

Plate-forme pour les personnes handicapées

La Commission discute régulièrement de la mise en œuvre de la convention au niveau de l'UE et des États membres au sein du groupe d'experts de la **plate-forme sur le handicap**, composé de :

- la Commission européenne
- des experts des États membres de l'UE
- des représentants de plusieurs ONG au niveau de l'UE, y compris des organisations de personnes handicapées (OPH)

Principales réalisations en matière de handica

- la [loi européenne sur l'accessibilité](#), la directive (UE) 2019/882 sur les exigences d'accessibilité pour certains produits et services
- la réglementation sur les [droits des passagers à mobilité réduite](#) dans les principaux modes de transport
- la [directive sur l'accessibilité du web, directive \(UE\) 2016/2102](#) relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des organismes du secteur public.
- [Normes d'accessibilité à l'échelle de l'UE](#)

- Projet pilote de [carte d'invalidité de l'UE](#)
- [Carte de stationnement de l'UE](#)
- [Cadre de suivi](#)

Financement

L'UE apporte un soutien financier par le biais d'une subvention annuelle à un certain nombre d'organisations de personnes handicapées et d'ONG au niveau de l'UE (dans le cadre du [programme Citoyens, égalité, droits et valeurs](#)) afin de renforcer leurs capacités et de faciliter leur participation aux processus au niveau de l'UE (par exemple en émettant des avis sur l'élaboration de la législation et des politiques de l'UE). Ces organismes ont été sélectionnés par le biais d'un appel à propositions et ont signé un accord-cadre de partenariat pour la période 2022-2025. Les organisations lauréates sont énumérées au bas de la [page de l'appel](#).

[Les fonds structurels et d'investissement européens \(FESI\)](#) sont les principaux instruments financiers de l'UE pour renforcer la cohésion économique et sociale. Ils contribuent à garantir l'inclusion sociale des citoyens les plus vulnérables, y compris les personnes handicapées.

Semestre européen

Le [Semestre européen](#) fournit un cadre pour la coordination des politiques économiques et sociales à travers l'UE et fournit des informations sur la situation des personnes handicapées et non handicapées dans les États membres.

Soutien analytique

L'expertise européenne en matière de handicap (EDE) fournit à la Commission européenne une analyse des données et des politiques des États membres de l'UE. Elle gère DOTCOM, une base de données qui suit les instruments politiques liés à la Convention des Nations Unies dans l'UE et les États membres.

Sensibilisation

La Commission européenne s'est engagée à sensibiliser le public aux conditions de vie des personnes handicapées, aux défis qu'elles rencontrent dans la vie quotidienne et aux outils permettant d'améliorer leur vie. Pour atteindre cet objectif, la Commission européenne organise chaque année

- la conférence sur la Journée européenne des personnes handicapées
- le prix "Access City Award", qui récompense les villes européennes qui ont fait des efforts remarquables pour devenir plus accessibles³

Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (UNCRPD) est le premier instrument international juridiquement contraignant établissant des normes minimales pour les droits des personnes handicapées, ainsi que la première convention sur les droits de l'homme à laquelle l'UE a adhéré.

La convention des Nations unies stipule que les personnes handicapées ont les mêmes droits que les autres. Elle indique également comment les pays peuvent protéger ces droits.

³ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=bg&catId=1137>

Pour l'UE, la convention est entrée en vigueur le 22 janvier 2011. Tous les États membres de l'UE ont signé et ratifié la convention, et 22 pays de l'UE ont également signé et ratifié le protocole facultatif en janvier 2019.

Cela signifie que chaque pays de l'UE doit protéger les droits des personnes handicapées. 22 pays de l'UE ont également signé et ratifié son protocole facultatif, qui établit un mécanisme de plaintes individuelles pour la Convention. La Commission européenne coordonne la mise en œuvre de la Convention au niveau de l'UE.

La stratégie de l'UE pour les droits des personnes handicapées 2021-2030 couvre tous les domaines de la convention des Nations unies.

En mars 2021, la Commission européenne a adopté la Stratégie pour les droits des personnes handicapées 2021-2030. Avec cette stratégie décennale, la Commission européenne souhaite améliorer la vie des personnes handicapées en Europe et dans le monde.

La stratégie s'appuie sur les résultats de la précédente stratégie européenne en faveur des personnes handicapées 2010-2020, qui a ouvert la voie à une Europe sans entraves et à l'autonomisation des personnes handicapées afin qu'elles puissent jouir de leurs droits et participer pleinement à la société et à l'économie. Malgré les progrès réalisés au cours de la dernière décennie, les personnes handicapées sont toujours confrontées à des obstacles considérables et sont davantage exposées au risque de pauvreté et d'exclusion sociale.

L'objectif de cette stratégie est de faire en sorte que toutes les personnes handicapées en Europe, indépendamment de leur sexe, de leur origine raciale ou ethnique, de leur religion ou de leurs convictions, de leur âge ou de leur orientation sexuelle, puissent bénéficier d'un accès égal à l'éducation et à la formation :

- jouir de leurs droits humains
- bénéficier de l'égalité des chances et de l'égalité d'accès pour participer à la société et à l'économie
- pouvoir décider où, comment et avec qui elles vivent

- circuler librement dans l'UE, quels que soient leurs besoins d'assistance
- et ne plus subir de discrimination

La Commission européenne a lancé le Prix de la ville accessible 2023 pour récompenser les villes les plus accessibles de l'UE.

Le concours est organisé par la Commission européenne en partenariat avec le Forum européen des personnes handicapées et récompense les villes qui ont fait des efforts significatifs pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées et qui ont des projets d'amélioration. Les villes classées première, deuxième et troisième recevront une récompense financière.

Les lauréats de cette année seront annoncés lors d'une conférence organisée à l'occasion de la Journée européenne des personnes handicapées, en novembre prochain.

8.1.3. LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR EMPLOI

En réalité, le pourcentage de chômeurs handicapés reste particulièrement élevé partout. L'environnement physique difficile d'accès, l'éducation ou la qualification insuffisante des personnes handicapées peuvent être cités comme raisons, conduisant à un certain nombre de préjugés profondément enracinés qui, malgré tous les efforts des institutions travaillant dans ce sens, règnent toujours dans notre société.

En d'autres termes, l'emploi en Bulgarie est un problème national - de nature marchande, mais de dimension sociale. Les moyens de le résoudre sont économiques, mais ils ont aussi une dimension sociale. En ce qui concerne les personnes handicapées, cela se traduit par la création d'un

mécanisme d'intégration dans le marché du travail et l'engagement de la main-d'œuvre, en tant que système efficace d'intégration sociale, par l'application de leviers économiques.

De cette manière, les personnes handicapées peuvent non seulement exprimer pleinement leurs capacités professionnelles et créatives et vivre pleinement leur vie, mais aussi - ce qui n'est pas le moins important - passer du statut de bénéficiaires de prestations sociales à celui de véritables payeurs d'impôts.

L'État a prévu les principales mesures juridiques visant à garantir l'égalité d'accès des personnes handicapées au marché du travail, ainsi que d'autres mesures visant à accorder des préférences et des incitations fiscales et douanières spéciales à ceux d'entre eux qui travaillent et perçoivent un revenu du travail.

La caractéristique la plus importante de ces mesures à l'heure actuelle est que les personnes handicapées qui perçoivent une pension d'invalidité et travaillent en même temps reçoivent sans limitation le montant total de leur pension définie et le salaire convenu.

De cette manière, toutes les personnes handicapées, quel que soit le pourcentage de capacité de travail préservée, sont encouragées à faire des efforts pour trouver un emploi (à temps plein ou à temps partiel), augmentant ainsi le montant des revenus qu'elles perçoivent.

L'État a également prévu une série d'allègements fiscaux et financiers pour les personnes handicapées, qui tiennent compte de leurs besoins réels et des coûts plus élevés qu'elles supportent dans leur vie quotidienne pour mener à bien leurs activités habituelles - déplacements, achats, transports, etc.

L'engagement des personnes souffrant d'un handicap permanent et leur inclusion dans l'environnement de travail est l'un des points forts de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail. Après les principaux changements adoptés début 2019, la loi prévoit l'emploi d'une personne

en situation de handicap permanent dans une équipe de 50 à 99 ouvriers et employés et de deux pour cent de la composition moyenne de leur tableau de service pour les équipes de 100 et plus de 100 ouvriers et employés. Tout employeur concerné par le quota est tenu de prendre des mesures appropriées pour embaucher des personnes souffrant d'un handicap permanent.

8.1.4. STATISTIQUES. DÉFIS EN BULGARIE.

Selon la dernière étude globale de l'Institut national de la statistique - INS (l'agence publique bulgare responsable de la collecte et de la distribution des données statistiques sur la population, l'économie et l'environnement du pays) de 2011, les personnes handicapées en âge de travailler en Bulgarie (de 16 à 64 ans) représentent 878 300 personnes, dont une partie reçoit également un revenu de base inconditionnel sous la forme de pensions d'invalidité de l'Institut national de l'assurance (NII). La recherche soumet la communauté des personnes handicapées à une analyse complète, en fonction de l'âge, du sexe, du type et du degré de handicap, de la participation au marché du travail et d'autres critères.

Données sur le nombre de personnes souffrant d'un handicap permanent figurant dans les registres de l'Agence pour les personnes handicapées, soit 714 171 personnes.

Données détaillées par région :⁴

<https://rabotosposobni.bg/?mod=article&id=24>

Le "Bulletin statistique de l'Institut national de la sécurité sociale au 30.09.2020 sur l'état et l'évolution du nombre et du coût des pensions" contient des informations spécifiques sur le nombre de personnes bénéficiant du revenu de base inconditionnel sous la forme de pensions (pour les retraités en fonction de l'ancienneté et de l'âge) et de

⁴ <https://rabotosposobni.bg/?mod=article&id=24>

prestations sociales (pour les personnes souffrant d'un handicap permanent) :

Extrait du Bulletin sur le nombre de personnes bénéficiant d'une pension (pour ancienneté et âge) :

		1
Pensions pour ancienneté et âge assurés, pour la vieillesse, etc :		613
		892

Extrait du Bulletin sur le nombre de personnes bénéficiant de prestations sociales (invalidité pour les personnes souffrant d'un handicap permanent)

Invalidité due à une maladie générale		442
		917
Handicap militaire		2 186
Pensions sociales d'invalidité		50 360
Autres		7 907
	TOT	503
	AL:	370

Au cours de la période de neuf mois /01.01.-30.09.2020/, le nombre de pensions nouvellement accordées est le suivant :

Pour l'assurance, l'ancienneté et l'âge		35
		691
Pour l'invalidité due à une maladie générale		23
		528

Données par : <https://nsi.bg/bg>

Si nous comparons les communautés de personnes handicapées et de personnes en âge de prendre leur retraite, qui représentent un total de 2 177 262 personnes (selon les statistiques de l'Institut national des statistiques, nous supposons que le nombre de personnes handicapées est de 503 370 personnes) avec les personnes employées dans le cadre de relations juridiques de travail et de service dans toutes les activités économiques au 11. 2020, dont le nombre, selon l'INS, est de 2 249 110 personnes, il est facile de calculer que le nombre de personnes handicapées représente 23% du nombre total de personnes employées dans l'économie et l'administration de la Bulgarie, et le nombre de personnes en âge de prendre leur retraite représente 72% du nombre total de personnes employées dans le pays :

Le nombre de personnes handicapées représente 23% du nombre total de personnes employées dans l'économie et l'administration de la Bulgarie, et le nombre de personnes en âge de retraite représente 72% du nombre total de personnes employées dans le pays.

- Au total, les communautés de personnes handicapées et de personnes en âge de prendre leur retraite représentent 95 % de l'ensemble des personnes employées dans l'économie et l'administration de la Bulgarie.

- Les personnes en âge de la retraite se distinguent par la diversité de leur formation et par l'expérience professionnelle significative qu'elles ont acquise dans toutes les sphères de la vie économique en Bulgarie.

- Avec la communauté des personnes handicapées, ce sont pratiquement ces personnes qui ont construit l'économie de la Bulgarie, telle que nous la connaissons actuellement.

- Il convient également de tenir compte du fait qu'une part considérable de ces personnes continue à travailler à l'heure actuelle et qu'elles représentent la cible la plus intéressante pour tout employeur à la recherche de personnel de qualité.

Si l'on considère ces deux groupes sociaux du point de vue de leur potentiel financier et de consommation, on peut noter les caractéristiques suivantes :

- ces deux groupes représentent les communautés sociales les plus importantes et les plus significatives en Bulgarie en termes sociaux, économiques, de consommation, électoraux, etc.

- ils sont les principaux consommateurs de biens et de services en Bulgarie.

- Ils reçoivent un revenu de base mensuel inconditionnel sous la forme de pensions et de prestations sociales pour invalidité, et ces revenus sont légalement réglementés, exonérés d'impôts et régulièrement perçus par les bénéficiaires.

Une déclaration officielle du ministère du travail et de la politique sociale de Bulgarie datant de l'année dernière fait état d'un total de 3 853 chômeurs handicapés qui ont commencé à travailler au cours du premier semestre 2022. Parmi elles, 2 355 personnes ont trouvé un emploi sur le marché libre du travail, et les 1 498 restantes ont été incluses dans des emplois subventionnés dans le cadre de programmes, de mesures et de projets financés par le budget de l'État et par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel "Développement des ressources humaines" (2014-2020). Entre le 1er janvier et le 30 juin 2022, 1 390 personnes ont travaillé dans le cadre du Programme national pour l'emploi et la formation des personnes souffrant d'un handicap permanent, dans le cadre duquel l'État finance pendant 24 mois l'emploi de chômeurs salariés souffrant d'un handicap permanent dans des emplois adaptés à leurs besoins. Il s'agit principalement de personnes

dont la capacité de travail est réduite de plus de 71 %, d'invalides militaires et de personnes souffrant de handicaps sensoriels et mentaux.

En vertu de diverses mesures de la loi sur la promotion de l'emploi, les employeurs reçoivent une subvention de l'agence pour l'emploi pour l'ouverture de postes et l'embauche de personnes handicapées. Des fonds sont également alloués pour l'embauche de jeunes chômeurs jusqu'à 29 ans souffrant d'un handicap permanent, ainsi que de jeunes ayant terminé leurs études, qui utilisent des services sociaux ou des services de santé et sociaux intégrés pour des soins résidentiels. D'ici à la mi-2022, 520 chômeurs souffrant d'un handicap permanent participeront à des formations visant à acquérir des qualifications professionnelles ou des compétences clés, dont les coûts sont également couverts par le budget national.⁵

⁵ <https://rabotosposobni.bg/?mod=article&id=24>

8.1.5. MESURES ET POLITIQUES DU MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA POLITIQUE SOCIALE EN BULGARIE

- **Documents stratégiques**

LOI SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES / Promulgation Journal d'État-BG (DV) n° 105 du 18 décembre 2018. / Entrée en vigueur le 01.01.2019

Plan d'action pour la période 2021-2022 pour la mise en œuvre de la stratégie nationale pour les personnes handicapées 2021-2030.

Décision du Conseil des ministres d'adopter le plan d'action pour la période 2019-2020 pour la mise en œuvre de la stratégie nationale pour les personnes handicapées 2016-2020 et son annexe.

Stratégie nationale pour les personnes handicapées 2021-2030

Stratégie nationale pour les personnes handicapées 2016-2020.

Lignes directrices de base pour l'amélioration de l'expertise en matière de capacité de travail

Plan d'action pour la période 2016-2018 pour la mise en œuvre de la stratégie nationale pour les personnes handicapées 2016-2020.

- **Programme national pour l'emploi des personnes handicapées**

(Plus d'informations dans: <https://www.mlsp.government.bg/zakoni>
*LE MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA POLITIQUE SOCIALE EN
BULGARIE*)⁶

⁶ <https://ahu.mlsp.government.bg/portal/page/41>

8.1.6. LES ENTREPRISES ET L'EMBAUCHE ET LE MAINTIEN DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE LIEU DE TRAVAIL. EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Dans le monde, plus d'un milliard de personnes sont handicapées, dont plus de 95 millions d'enfants. Selon les données officielles de l'Institut national d'assurance, la Bulgarie compte plus de 680 000 personnes souffrant d'un handicap permanent, et seulement 10 % d'entre elles sont employées sur le marché du travail.

L'un des principaux défis pour la participation pleine et active des personnes handicapées à la vie publique est la garantie d'opportunités de travail et d'emploi dans un environnement de travail intégré.

Il a été prouvé que l'embauche d'employés handicapés améliorerait le chiffre d'affaires des entreprises et la réputation de leur marque. Cependant, seules 28 % des entreprises ont prévu d'employer ces personnes, et les personnes handicapées sont toujours confrontées à des préjugés plus importants sur le lieu de travail que d'autres groupes sociaux. Malheureusement, la réalité est que certains chefs d'entreprise se contentent de belles paroles en matière d'inclusion.

Un article de Sarah Roberts a été publié sur le site web de la société Verbit, qui représente une solution pour de nombreuses autres entreprises, en rendant les lieux de travail plus accessibles aux employés handicapés. Parmi les solutions proposées figurent le sous-titrage vidéo en direct et en différé, la transcription et l'audiodescription, ce qui permet de répondre aux besoins d'employés diversifiés et de favoriser l'intégration sur le lieu de travail.

L'article est un classement mondial des 10 meilleures entreprises qui embauchent, responsabilisent et soutiennent les employés handicapés, et dont les dirigeants ont mis en œuvre des politiques d'inclusion des

personnes handicapées inspirantes et apportent un réel changement. Ce classement prestigieux comprend des noms populaires tels que : Accenture, Microsoft, L'Oréal, Dell, Intel, etc.

Le processus d'embauche de la multinationale technologique américaine **Microsoft** met l'accent sur l'intégration des personnes handicapées et propose une formation individualisée spécifique au handicap. Son initiative d'embauche en faveur de la neurodiversité garantit que l'entreprise recrute de manière proactive des personnes handicapées pour des postes dans lesquels elles peuvent exceller. Le processus de recrutement et d'entretien spécialisé a aidé Microsoft à trouver des candidats handicapés qualifiés pour occuper divers postes importants. À l'heure actuelle, l'entreprise compte dans son équipe des ingénieurs de service, des ingénieurs logiciels, des ingénieurs de laboratoire, des scientifiques de données, des analystes de données et d'autres professionnels qui ont trouvé leur place grâce à cette initiative.

Accenture utilise son statut d'entreprise Fortune 500 pour promouvoir l'accessibilité au-delà de son organisation. Les dirigeants d'Accenture adoptent une approche proactive de l'accessibilité. Ils s'efforcent de respecter les normes mondiales les plus récentes et les plus strictes en matière d'accessibilité du web. Au lieu de chercher des moyens d'améliorer la technologie existante, ils collaborent avec **Microsoft** pour intégrer l'accessibilité lors de la création de nouveaux outils.

Actuellement, **Accenture** améliore encore l'accès en sous-titrant en direct tous ses événements diffusés en continu et en ajoutant des sous-titres codés au contenu vidéo. En outre, l'entreprise s'efforce de sous-titrer ses anciens contenus. Les entreprises peuvent suivre cet exemple en fournissant de manière proactive un service de sous-titrage à leur public afin de garantir que leurs événements, réunions et vidéos sont entièrement accessibles aux personnes handicapées, entre autres.

L'entreprise technologique **Dell** recrute des personnes neurodivergentes et exploite leurs compétences plutôt que de considérer leurs différences comme des limitations. Ses dirigeants se sont rendu

compte que le processus d'entretien traditionnel excluait souvent les personnes autistes et ont retravaillé leur approche pour éliminer les obstacles. Le programme d'embauche Dell Autism Hiring Program donne aux candidats la possibilité de mettre en valeur leurs capacités. En outre, l'entreprise propose une formation de préparation à la carrière pour renforcer les compétences de ces employés.

Intel fait appel à des technologies innovantes pour éliminer les obstacles au travail qui affectent les personnes handicapées. L'initiative RISE 2030 en est un exemple. Dans le cadre de ce programme, l'entreprise technologique s'est engagée à ce que, d'ici 2030, les personnes handicapées représentent 10 % de sa main-d'œuvre. Il est important de noter qu'Intel exploite la technologie, les programmes de mentorat et les efforts d'embauche inclusive dans le cadre de sa stratégie RISE 2030.

Le géant des cosmétiques **L'Oréal** se classe régulièrement en tête de l'indice d'égalité des personnes handicapées en raison des efforts qu'il déploie pour créer une expérience professionnelle positive pour les personnes handicapées. Par exemple, sa campagne "**Briser le silence**" vise à déstigmatiser les handicaps. Cette campagne a permis à L'Oréal d'améliorer l'inclusivité de ses pratiques d'embauche et a encouragé deux fois plus de travailleurs à révéler leur handicap. Il est important de noter que lorsque les employés se sentent en sécurité lorsqu'ils révèlent leur handicap, ils ont souvent de plus grandes aspirations dans leur profession et ont accès à des outils qui les aident à réussir.

Le fabricant mondial d'appareils médicaux **Boston Scientific** estime qu'il ne peut donner le meilleur de lui-même que s'il a des employés d'origines diverses. L'entreprise soutient les employés handicapés, tant sur le plan physique que numérique. L'entreprise a établi des relations avec les services d'aide aux personnes handicapées des universités, avec lesquels elle collabore pour recruter de nouveaux employés et stagiaires.

"Ces dix entreprises méritent d'être reconnues pour avoir créé des lieux de travail plus inclusifs et des opportunités pour les employés handicapés. Néanmoins, le taux de chômage des personnes handicapées reste deux

*fois plus élevé que celui des personnes non handicapées. Il ne fait aucun doute que les politiques d'inclusion des entreprises peuvent encore être améliorées."*⁷

Un autre bon exemple est celui de l'**entreprise américaine Verbit**, qui facilite la communication entre les employeurs et les travailleurs handicapés grâce à la transcription (par exemple, l'intelligence artificielle vocale). Verbit est un leader dans le secteur de la transcription, qui pèse 30 milliards de dollars, et contribue à l'égalité d'accès et à l'inclusion dans plus de 3 000 entreprises et institutions. Ses partenaires du monde entier rendent leur contenu et leurs expériences plus attrayants et plus équitables pour tous en respectant les lignes directrices en matière d'accessibilité, en rendant leurs informations consultables et exploitables par des personnes ayant des handicaps et des capacités différents.

Un exemple de bonne pratique est une plateforme en ligne appelée : **JAMBA**, qui représente l'espoir et un "réseau" sécurisé reliant les employeurs à des candidats motivés et qualifiés ayant des capacités différentes.

En bref, elle crée un lien entre les personnes handicapées (appelées "personnes ayant des capacités différentes") et leurs futurs employeurs, propose des formations et des stages, encourageant l'égalité d'accès à l'éducation pour tous, l'acquisition d'aptitudes et de compétences clés et un début de carrière égal pour les personnes ayant des capacités différentes. L'organisation contribue à l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail et au développement de leur carrière en Bulgarie et dans d'autres pays.

L'accessibilité du lieu de travail de Jamba comprend 4 étapes :

⁷ Статия от Сара Робертс „Топ 10 на компаниите, овластяващи служителите с увреждания”, от англ. ез.: Top 10 Companies Empowering Employees with Disabilities, By: Sarah Roberts

1. Analyses:

Cette étape consiste à recueillir des informations sur les difficultés susceptibles de survenir lors de l'intégration de la personne concernée sur son lieu de travail, ce qui permet d'élaborer un plan détaillé visant à compenser ces lacunes.

2. Test:

L'étape suivante consiste à tester la stratégie et les instruments élaborés, qui peuvent être appliqués au mieux pour garantir l'accessibilité du lieu de travail.

3. Installation, mise en œuvre et formation :

Dans ce cas, l'organisation assume la responsabilité de l'installation et de la garantie de l'équipement sur le lieu de travail. Un membre de son équipe assure la formation de la personne concernée, de ses collègues et de l'employeur concerné, en vue d'une adaptation qui conviendra à tous.

4. Suivi et soutien:

Enfin, l'équipe de JAMBA effectue des contrôles à intervalles réguliers. Il est extrêmement important pour nous de nous assurer que notre solution fonctionne bien. Nous assumons la responsabilité d'apporter les corrections nécessaires en cas de besoin.⁸

En communiquant activement avec des personnes aux capacités différentes, ils ont reconnu que le problème de l'inclusion sur le marché du travail était l'un des plus grands défis auxquels les personnes handicapées étaient confrontées, et que la solution à ce problème était une condition préalable à l'amélioration du bien-être économique des personnes et à l'augmentation de la population active.

⁸ <https://jamba.bg/en/accessible-workplace/>

Sur la base de son expérience, JAMBA résume dix éléments clés qui contribuent à établir une culture de la diversité sur le lieu de travail et qui sont valables pour les employeurs qui soutiennent l'inclusion des personnes handicapées sur le marché du travail.

1. **Engagement** - comment l'organisation promeut son engagement envers les personnes présentant des différences fonctionnelles et l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées, à la fois en interne parmi ses employés et en externe auprès des clients de l'entreprise, des consommateurs et des autres parties prenantes ;

2. **Savoir-faire** - comment l'organisation forme ses équipes (dans leur ensemble) et ses employés (individuellement) à l'avance pour s'assurer qu'ils se sentent calmes et confiants, qu'ils savent comment et quoi faire lorsqu'ils communiquent et travaillent avec des personnes handicapées, afin que les deux parties se sentent bien sur leur lieu de travail ;

3. **Adaptation de l'environnement de travail** - comment l'organisation répond aux besoins des personnes handicapées et comment le processus d'adaptation nécessaire devient un exemple efficace ;

4. **Recrutement** - comment l'organisation attire et recrute des personnes handicapées, en donnant accès au plus large éventail de talents à tous les niveaux ;

5. **Rétention du personnel** - comment l'organisation valorise ses employés, y compris ceux qui ont un handicap ou qui en ont reçu un à la suite d'un processus de travail donné ; comment elle s'engagerait dans leur rétention et leur développement ;

6. **Produits et services** - comment l'organisation évalue ses clients et utilisateurs handicapés et répond à leurs besoins lors du développement et de la fourniture de ses nouveaux produits et services ;

7. **Fournisseurs et partenaires** - comment l'organisation engage ses

fournisseurs et ses entreprises partenaires à refléter et à lui permettre de respecter son engagement à utiliser les meilleures pratiques dans le domaine de l'intégration des personnes handicapées ;

8. **Communication** - si l'organisation est aussi inclusive et solidaire que possible lorsqu'elle communique avec des personnes handicapées et, même si cela s'avère nécessaire, si des décisions individuelles en matière de communication sont prises pour les individus ;

9. **Locaux** - dans quelle mesure les locaux de l'organisation sont-ils accessibles aux personnes handicapées et, le cas échéant, des aménagements sont-ils apportés aux locaux ou à l'équipement pour les personnes concernées ;

10. **Technologies de l'information et de la communication (TIC)** - comment s'assurer que les TIC de l'organisation sont accessibles et utilisables par les personnes handicapées et que des ajustements sont effectués si nécessaire.⁹

MyDisabilityJobs est une plateforme, fondée en 2021, qui comble le fossé entre les fondateurs et les talents et les réunit sous un même toit.

MyDisabilityJobs travaille avec des entreprises qui promeuvent l'inclusion. Ther représente les candidats auprès des recruteurs, des responsables des admissions et des responsables de la formation.

Avec plus de 80 % de sa main-d'œuvre en situation de handicap, la plateforme met en relation des millions de visiteurs avec des centaines d'entreprises dans les secteurs de l'emploi, de la formation continue et de la formation. Elle est fière de plus de 50 000 personnes qui ont réalisé leur rêve en décrochant un emploi et en devenant indépendantes. Leur mission est de permettre aux entreprises d'accroître leur valeur, leur

⁹<https://www.unicef.org/bulgaria/%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B8/%D0%B1%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%8A%D1%82-%D0%B8-%D0%BD%D0%B0%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%BE-%D0%BD%D0%B0-%D1%85%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B0-%D1%81-%D1%83%D0%B2%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F>

attire et la reconnaissance de leur marque en leur fournissant les bons prospects. Les clients de MyDisabilityJobs peuvent évaluer des professionnels allant d'étudiants et de jeunes professionnels expérimentés à des postes stratégiques. Pour les demandeurs d'emploi, MyDisabilityJobs est un soutien en offrant des opportunités d'emploi et une exposition à l'interaction pour prendre les bonnes décisions au bon moment. MyDisabilityJobs se présente comme étant plus qu'un portail d'emploi, car il s'agit d'un moyen d'atteindre les talents et de fournir des conseils aux employeurs et des conseils de carrière aux employés.¹⁰

Un autre bon exemple est la plateforme Rabotosposobni.bg. Cette plateforme a été créée par une équipe de professionnels dans le domaine des technologies de l'internet et appartient à l'entreprise spécialisée pour les personnes handicapées "Rabotosposni.bg" EOOD. La société commerciale a été créée en 2004 et inscrite au "Registre des entreprises spécialisées et des coopératives de et pour les personnes handicapées", tenu par l'Agence pour les personnes handicapées / AHU / du ministère du travail et de la politique sociale (MLSP).

Rabotoposobni.bg est une plateforme de carrière indépendante qui crée un environnement de communication pour soutenir le marché du travail spécifique, couvrant les personnes handicapées en âge de travailler et le nombre croissant d'employeurs socialement responsables.

Le principe directeur de l'équipe est le suivant : "L'entrepreneuriat social et la responsabilité sociale des entreprises ne sont pas des formes de charité, mais des activités commerciales".¹¹

¹⁰ <https://mydisabilityjobs.com/>

¹¹ <https://rabotosposobni.bg/?mod=home>

8.1.7. RÉSUMÉ ET CONCLUSION

Tout employeur devrait chercher activement à promouvoir la diversité et l'inclusion parmi ses employés, afin que chacun puisse jouer un rôle aussi actif que les autres, jouir du plein respect de son identité et d'un environnement inclusif.

L'état d'esprit des entreprises qui emploient des personnes handicapées est celui de l'acceptation de toutes les différences fondées sur les caractéristiques géographiques et démographiques et sur l'identité, convaincues que la diversité enrichit les perspectives de l'entreprise, améliore les résultats et accroît le bien-être. Elles encouragent les candidatures de personnes éligibles ayant une expérience professionnelle variée et sur une base géographique aussi large que possible dans les États membres de l'UE.

Il reste encore beaucoup à faire en termes d'inclusion et d'accessibilité aux transports publics, à l'éducation, au travail, aux services de santé en général, mais nous ne devons pas ignorer l'existence de bonnes pratiques, tant dans le secteur privé que public, et le travail des institutions qui garantissent l'égalité et la justice pour tous, tant dans les États membres de l'Union européenne qu'à l'échelle mondiale dans son ensemble. Malgré les efforts déployés jusqu'à présent par diverses organisations européennes et mondiales, des gouvernements et des syndicats, des dirigeants, des entreprises, le fait est que le taux de chômage des personnes handicapées reste deux fois plus élevé que celui des personnes non handicapées. Il ne fait aucun doute que les politiques d'inclusion des entreprises peuvent encore être améliorées.

Il y a quelque chose de spécial dans chaque personne. Ce quelque chose de spécial se trouve précisément dans la différence de chacun. Les personnes handicapées, également appelées dans l'une des plateformes de soutien susmentionnées : personnes aux talents différents, ne

devraient pas être considérées comme des personnes qui ont simplement besoin d'être aidées, elles peuvent également aider leur employeur et disposent d'un énorme potentiel qui peut contribuer au développement de chaque entreprise, mais aussi de chaque pays, pour qu'il devienne plus développé et plus fort sur le plan économique.

L'équité, la promotion de la diversité et l'égalité d'accès à une éducation de qualité, aux services de santé, à l'alimentation, aux transports, etc. sont des éléments essentiels de l'inclusion. Mais la clé réside dans l'attitude des autres envers la différence, l'acceptation, la compréhension, le soutien, l'amitié, un environnement sûr et calme à l'école, au travail, dans l'institution, etc. - c'est cela la véritable inclusion.

9. PERCEPTIONS DES ÉLÈVES SUR LES THÈMES DE LA DURABILITÉ

9.1. INTRODUCTION

Ce document est le résumé d'une recherche réalisée par le partenariat du projet Erasmus+ « Gamification du tourisme inclusif et durable dans l'enseignement scolaire » et vise à évaluer le point de vue des étudiants sur les questions d'inclusion et de durabilité dans le tourisme. Les étudiants des écoles hôtelières sont la future main-d'œuvre dans ce domaine et diriger une recherche dès maintenant nous permettra d'identifier les perceptions, les croyances favorisant potentiellement l'inclusion et la durabilité mais aussi les éventuelles lacunes en termes de connaissances et de sensibilisation à combler à l'avenir.

Cette recherche intègre le document « Lignes directrices pédagogiques pour les écoles hôtelières dédiées à la promotion du tourisme inclusif et durable » qui vise à fournir aux écoles des stratégies pour la promotion de la durabilité dans le système éducatif scolaire.

Avec la finalisation de ce document, nous visons à contribuer à l'un des piliers de l'Espace européen de l'éducation : la promotion de la durabilité.

Afin de comprendre les perceptions concernant la durabilité dans les hôtels, nous avons adopté les questions suivantes :

1. Qu'entendez-vous par le terme « durabilité » dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie ?
2. Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de considérer l'inclusion sociale dans leurs opérations ?
3. Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire ?
4. Dans quelle mesure pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?

5. Sur la base des entretiens que vous avez menés, quelles étaient les perceptions courantes des élèves à propos de la durabilité et de l'inclusion sociale dans le secteur HoReCa ?

Toutes les questions ont un format de réponse ouvert qui permet une flexibilité maximale dans les types de réponses fournies par les étudiants.

9.2. ANALYSE QUALITATIVE DES ENTRETIENS

Afin d'effectuer l'analyse de l'entretien, nous avons adopté un modèle d'analyse qualitative du contenu des réponses fournies, ce qui nous permettra d'exécuter avec plus de précision les données fournies. Compte tenu de la taille de l'échantillon et des écarts entre la taille de l'échantillon d'un pays à l'autre, les données seront analysées de manière globale. Les échantillons nationaux uniques vont de 2 à 25 participants et ne permettent pas de conclure des références nationales. Pour cette raison, nous ne fournirons des données que sur un échantillon européen unique d'étudiants des écoles hôtelières.

Selon le projet Erasmus+ « Gamification du tourisme inclusif et durable dans l'enseignement scolaire », le nombre minimum d'élèves des écoles hôtelières à atteindre était de 20. Ce résultat a été atteint, étant donné que le nombre final de participants est de 50, ce qui peut fournir quelques informations sur la perception des étudiants des écoles hôtelières européennes mais ne peut certainement pas représenter un échantillon représentatif de la population. Quoiqu'il en soit, le format qualitatif, l'utilisation de réponses ouvertes et leur analyse détaillée peuvent fournir des données approfondies, qui sont résumées dans ce paragraphe.

Afin d'analyser les données, nous adopterons un modèle de Théorie Ancrée. À partir des réponses ouvertes, nous avons catégorisé les réponses et codées sous des formes binaires basées sur le contenu spontané libéré par les participants.

Les réponses ouvertes ont ensuite été analysées une par une et ont indiqué le pourcentage de réponses entrant dans des catégories spécifiques. Les résultats agrégés peuvent être résumés comme suit

Indicateur	Pourcentage
Question 1 - Qu'entendez-vous par le terme « durabilité » dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie	-
Indicateur 1.1. L'étudiant a fourni une réponse mentionnant au moins des sujets liés à la durabilité environnementale.	80%
Indicateur 1.2. L'étudiant a fait référence à différents types de durabilité, en mentionnant au moins un des types de durabilité suivants : sociale, économique, culturelle.	22%
Question 2 – Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les hôtels et les restaurants de considérer l'inclusion sociale dans leurs opérations ?	-
Indicateur 2.1. L'étudiant fournit une réponse comprenant également une définition correcte de l'inclusion sociale.	68%
Indicateur 2.2. L'étudiant reconnaît spontanément l'importance de l'inclusion sociale dans ce domaine	92%
Indicateur 2.3. L'étudiant mentionne clairement différentes questions concernant l'inclusion sociale et différents types de groupes vulnérables	10%
Indicateur 2.4. L'étudiant évoque spontanément l'insuffisance des mesures visant à favoriser l'inclusion sociale dans les hôtels et restaurants	8%
Question 3 - Avez-vous reçu une éducation ou une formation sur la durabilité ou l'inclusion sociale dans votre programme scolaire	-
Indicateur 3.1. L'étudiant fait référence à des activités concrètes en matière d'inclusion sociale en incluant au moins un cours magistral ou activité extrascolaire	46%
Indicateur 3.2. L'étudiant fait référence à des activités concrètes concernant la durabilité environnementale en incluant au moins 1 cours magistral ou activité extrascolaire	58%

Question 4 – Comment pensez-vous que l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie dans votre pays peut contribuer au développement durable et promouvoir l'inclusion sociale ?	-
Indicateur 4.1 L'étudiant identifie des stratégies concrètes pour la promotion de l'inclusion sociale	22%
Indicateur 4.2. L'étudiant identifie des stratégies concrètes pour la durabilité environnementale	64%

L'analyse des données précédentes montre certaines tendances dans le domaine de l'éducation à l'inclusion et à la durabilité dans les écoles hôtelières qui peuvent être utilisées par les acteurs clés du système éducatif scolaire afin de concevoir ou de repenser les programmes scolaires. Les données montrent à la fois les forces et les faiblesses qui sont résumées ci-dessous :

- L'inclusion et la durabilité sont reconnues comme des éléments importants par les étudiants étant donné que 80 % des étudiants connaissent la définition de la durabilité environnementale et 92 % d'entre eux reconnaissent l'importance de l'inclusion sociale dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.

- La connaissance des sujets concernant la durabilité peut être améliorée, étant donné que seule une minorité d'étudiants (22%) a mentionné des aspects importants tels que la durabilité sociale, économique et culturelle.

- Les connaissances sur l'inclusion sociale peuvent également être améliorées, les définitions fournies par les étudiants mentionnent rarement différents groupes vulnérables spécifiques et pertinents qui peuvent être la cible d'actions d'inclusion sociale (10 %).

- Ceci est probablement aussi le résultat d'un système éducatif très disparate. L'éducation ou les formations sur l'inclusion sociale et la durabilité environnementale ne sont en effet toujours pas

prédominantes. 46 % des étudiants avaient reçu une formation sur l'inclusion sociale et 58 % sur la durabilité environnementale. De plus, il n'existe pas de modèle standard d'éducation dans ces domaines. Les étudiants évoquent des activités très diverses : modules complets, cours magistraux sporadiques, initiatives spontanées d'enseignants isolés, activités extrascolaires, activités de gamification. Le manque de standardisation de ces enseignements peut conduire à des niveaux de connaissances différents des étudiants.

- Lorsqu'il s'agit de définir des actions possibles à mettre en œuvre dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration, les étudiants identifient rarement des actions concrètes en faveur de l'inclusion sociale. En fait, seuls 22 % des étudiants mentionnent des actions claires en faveur de l'inclusion sociale. La situation est plus claire en ce qui concerne les actions concrètes pour la durabilité environnementale, étant donné que près des deux tiers des participants (64%) ont identifié des actions pour rendre plus écologiques les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration.

- Bien que plus d'un cinquième des étudiants (22 %) aient correctement identifié que la durabilité n'est pas seulement environnementale, les participants n'ont pas mentionné également de stratégies pratiques pour la durabilité économique, culturelle et sociale.

9.3. CONCLUSIONS

Cette section du projet Erasmus+ « Gamification du tourisme inclusif et durable dans l'enseignement scolaire » a évalué les connaissances, les croyances et la sensibilisation à la durabilité et à l'inclusion chez 50 étudiants d'une école hôtelière. Les principaux résultats de la recherche ont montré :

- forte sensibilisation aux sujets d'inclusion et de durabilité
- Besoins d'enseignements et de conférences standardisés sur l'inclusion et la durabilité dans les hôtels et restaurants

- Nécessité de se concentrer davantage sur les implications pratiques et sectorielles concernant l'inclusion et la durabilité dans les hôtels et les restaurants

- Les contenus liés à la recherche, au guide et au serious game créés dans le cadre de la gamification du tourisme inclusif et durable dans l'enseignement scolaire peuvent représenter un outil de promotion des connaissances dans le domaine du tourisme durable.