



Projet EU.FOR.ME



**PRESENTATION OFFICIELLE  
EU.FOR.ME  
LUXEMBOURG – 03.06.05**



Education and Culture

Progetto EU.FOR.ME finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte

Project financed by the European Commission - Education and Culture - Joint Actions



## SOMMAIRE

Sommaire .....	page 2
Programme .....	page 3
Présentation du projet Eu.For.Me .....	page 4
Mme Annagrazia Laura – Tandem (Italie)	
Le groupe des jeunes au Luxembourg ...	page 7
M. Chris Rehlinger et Candido Laporta	
La politique du Luxembourg en matière de Tourisme .....	page 9
M. John Schadeck, Ministère du Tourisme	
L'importance des personnes à mobilité réduite dans le marketing touristique	page 11
M. Robert L. Philippart, Office National du Tourisme	
Les Chemins de Fer luxembourgeois et le handicap .....	page 14
Mme Horvath, Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois	
La politique de l'Hôtel Campanile en matière d'accueil .....	page 19
Mme Gasché, Hôtel Campanile	
Coupures de presse .....	page 20
Quelques photos du public et du verre de l'amitié .....	page 22



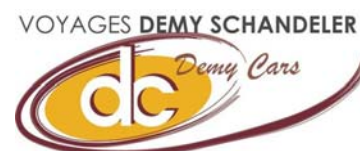
REUNION INTERNATIONALE EU.FOR.ME  
VENDREDI 3 JUIN 16.00 – 17.30  
HOTEL CAMPANILE - Luxembourg



## PROGRAMME

- 16.00 – 16.15 : Bienvenue des participants  
Mme Sylviane Jeanty  
Coordinatrice « tourisme pour tous » - info-handicap
- 16.15 – 16.30 : Mme Annagrazia Laura  
Coordinatrice du projet Eu.For.Me - Tandem (Italie)
- 16.30 – 16.40 : M. Chris Rehlinger - M. Candido Laporta  
Groupe des jeunes info-handicap
- 16.40 – 16.50 : M. John Schadeck  
Ministère du Tourisme
- 16.50 – 17.00 : M. Robert Philippart  
Office National du Tourisme
- 17.00 – 17.10 : Mme Doris Horvath  
Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois
- 17.10 – 17.20 : Mme Gasché  
Hôtel Campanile
- 17.20 – 17.30 : Discussion
- 17.30 – 18.30 : Verre de l'amitié

**Nous remercions les firmes ci-dessous pour leur précieux support lors de l'organisation de cet événement**





Progetto EU.FOR.ME finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte

Project financed by the European Commission - Education and Culture - Joint Actions



Présentation du projet Eu.For.Me  
Mme Annagrazia Laura, Coordinatrice du projet Eu.For.Me - Tandem (Italie)



**EU.FOR.ME**  
Formation pour une plus grande clientèle

Luxembourg 3 Juin 2005





**Partenariat Européen**

10 organisations  
de 5 Pays européens



**Partenariat européen**



Tout comme  
Un comité de jeunes personnes  
handicapées...

...provenant des pays des  
partenaires du projet



## Le contexte



Le système touristique:

- a besoin de soutien afin de répondre à la demande de clients avec besoins spécifiques
- néglige la valeur économique de la population cible
- a besoin de compétences techniques pour créer des produits adéquats



## Le contexte



Le système de formation touristique généralement :

- est mal préparé à la formation d'étudiants et de professionnels pour répondre aux besoins d'une clientèle touristique spécifique
- ne fournit pas de formation dont le but est la compréhension et l'évaluation des besoins des personnes handicapées



## Le contexte



Les jeunes personnes handicapées ont des difficultés à :

- accéder aux études et formations professionnelles
- avoir des opportunités identiques leur garantissant l'accès au marché de l'emploi, de prendre plaisir à des activités de loisirs ainsi qu'aux diverses activités de leur choix personnel



## Les objectifs



- Identifier les besoins des touristes avec handicaps, avec un accent sur les jeunes voyageurs
- Planifier et mettre en pratique une formation pour formateurs spécialisés dans le tourisme accessible
- Développer des modules de formation sur l'accessibilité, les besoins des consommateurs ainsi que sur la création d'une offre adéquate pour clients à besoins spécifiques



## Résultats attendus



- définition d'une "grille" de compétences et un modèle de formation pour un "formateur en tourisme pour tous"
- identification d'un profil professionnel innovatif spécialisé dans le domaine du tourisme pour tous
- inclusion "normale" de matériel didactique lié aux thèmes du tourisme pour tous dans les formations du tourisme, qualification et cours de requalification



## Où en sommes-nous actuellement ?



- Le contenu de la formation est défini
- ... et le cours va démarrer lors de la prochaine année académique en septembre
- Les travaux pratiques du projet vont démarrer vers la fin de l'année



*Où en sommes-nous  
actuellement ?*



et Info-Handicap

notre partenaire luxembourgeois va guider  
à distance un groupe d'étudiants...

... dans le domaine de l'accueil des  
personnes à besoins spécifiques

... avec le support du groupe des jeunes à  
besoins spécifiques, la commission des  
jeunes et nos

**PARTENAIRES**



**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION!**

## Le groupe des jeunes au Luxembourg Chris Rehlinger – Candido Laporta, groupe des jeunes – info-handicap

Le groupe des jeunes du projet EUFORME au Luxembourg aimerait montrer concrètement aux professionnels du monde touristique en premier lieu mais aussi aux autres personnes, quels sont les besoins des personnes à mobilité réduite au-delà des seules personnes en fauteuil roulant.

Le tourisme est très important pour nous et le système peut encore être amélioré tant au niveau de l'accessibilité qu'au niveau de l'accueil...

Dans notre vie de tous les jours, il est vrai que la médecine a fait d'énormes progrès, ce qui nous facilite beaucoup la vie mais il y a encore d'autres progrès à faire, à d'autres niveaux, pour mieux connaître et comprendre les différentes difficultés auxquelles nous sommes régulièrement confrontés, et ce pas seulement en vacances à l'étranger.

Et là, nous pouvons citer beaucoup de situations différentes, situations que nous avons repris en vrac ...

Prenons en premier lieu, le transport :

Dans les bus par exemple, il existe encore trop peu de places libres pour que les personnes en fauteuil roulant puissent se « placer ». En outre, certains bus et trains ont encore des marches, impossibles à franchir en fauteuil roulant.

Dans les avions, nous pensons qu'il devrait exister ce genre de place libre pour les gens dans chaise roulante comme dans les bus.

Les moyens de transport individuels, tels que la voiture et la moto, peuvent très bien être adaptées en fonction de nos propres besoins.

Mais, une grande difficulté dans notre volonté d'être plus autonomes, se pose lors du passage du permis de conduire. Il faut préparer des papiers/lettres spéciaux, et ce côté administratif peut durer entre quelques semaines jusqu'à quelques années.

Si la personne a enfin ces papiers importants, elle doit les envoyer au ministère des transports pour recevoir la feuille nécessaire au début des cours théoriques, et si la personne réussit l'examen théorique elle peut commencer à prendre ses heures de conduite, comme tout le monde. Malheureusement la voiture spécialement adaptée à cet effet et mise à disposition aux personnes à besoins spécifiques n'est pas facilement disponible pour pouvoir faire son apprentissage. Ce serait tellement magnifique si toutes les auto-écoles auraient des voitures/des motos spécialement adaptées aux différents handicaps. Donc, nous resterons encore longtemps dépendants des moyens de transport publics et il est très important que ceux-ci soient accessibles.

Autre exemple, les activités de loisirs :

Prenons les tribunes des stades, pour voir un match de football ou de formule 1... là il y a encore beaucoup de travail à faire parce que toutes les tribunes et autres endroits ne sont pas tous accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Avant d'acheter un ticket pour un tel événement, il faut qu'on se renseigne et là nous faisons le lien à la prochaine situation, le renseignement, l'information.

Le renseignement, l'information sont pour nous primordiaux car il manque encore beaucoup d'infrastructures accessibles. Même par le biais d'internet, il faut chercher assez longtemps pour trouver des sites dans lesquels il est possible de trouver de l'information répondant à nos besoins. Et encore, faut-il que ces informations



soient fiables...

Dans notre groupe des jeunes du projet EuforME, nous avons passé en revue ces situations au Luxembourg et à l'étranger, et nous sommes contents de pouvoir participer à la discussion sur ce qu'il y aurait à faire pour faciliter et améliorer la vie des gens avec handicap.

## La politique du Luxembourg en matière de Tourisme M. John Schadeck, Ministère du Tourisme

Mesdames, Messieurs,

J'aimerais d'abord vous faire part du plaisir que j'éprouve à prendre la parole devant vous aujourd'hui en tant que représentant du Ministère du Tourisme du Grand-Duché de Luxembourg.

Le Ministère n'est concerné que de manière tangentielle par les questions de formation en matière de tourisme, qui ne rentre pas directement dans les attributions du Ministère. Je voudrais néanmoins féliciter les auteurs et les porteurs du projet qui nous occupe aujourd'hui de leur initiative

Et puis je voudrais tout de même saisir l'occasion qui m'est offerte pour vous présenter brièvement la politique du Luxembourg en matière de tourisme.

Le tourisme européen, de par son poids économique et avec quelque 400 millions de visiteurs étrangers accueillis annuellement, s'impose aujourd'hui comme la première destination touristique choisie au monde. Elle est également la première région émettrice de touristes vers tous les pays de la planète.

Avec 300 milliards d'euros de recettes, on estime le poids économique du tourisme dans l'Union européenne à environ 5% du PIB communautaire, à 5% de l'emploi et à 30 % du commerce extérieur des services

On peut raisonnablement estimer que cette importance économique du tourisme en Europe va encore se confirmer dans les prochaines années.

Les projections de l'Organisation Mondiale du Tourisme prévoient ainsi, à l'horizon 2020, plus de 700 millions de touristes qui viendront visiter l'Europe.

En termes d'emploi, on estime que, durant cette même période le tourisme pourrait créer de 2,2 – 3,3 millions d'emplois supplémentaires aux 9 millions déjà recensés dans ce secteur, qui représente quelque 2 millions d'entreprises, dont 99% de PME

Au cours des prochaines années, les experts sont unanimes pour dire que le tourisme devra s'assumer comme la principale activité économique au niveau mondial, dépassant même l'industrie pétrolière et l'industrie automobile

Il est évident que cette croissance spectaculaire est accompagnée de profondes mutations de nos sociétés qui favorisent l'accès d'un nombre grandissant de personnes aux activités de loisirs

Or, qu'en est-il du tourisme luxembourgeois sur cet échiquier international que je viens de décrire et dans cette situation de concurrence effrénée dans laquelle nous nous trouvons ?

Nous sommes d'avis que le Luxembourg dispose d'un certain nombre d'atouts que nous nous efforçons à mettre en évidence : un paysage encore plus ou moins intact, un patrimoine historique et culturel sinon exceptionnel mais tout de même appréciable, sa situation géographique à l'intersection du monde germanique et du monde latin, dans une des régions les plus peuplées d'Europe, une



population en grande partie trilingue, la vocation européenne du pays en tant que siège d'importantes institutions européennes.

Le Luxembourg mise donc sur l'attrait du petit pays aux multiples facettes (non seulement « small is beautiful » mais plutôt « small and beautiful ») qui se prête particulièrement bien aux séjours de courte durée.

Pour y parvenir, nous misons depuis un certain nombre d'années résolument sur le critère de la qualité. Ceci ne veut pas dire que nous voulons nous engager dans la direction d'un tourisme élitaire, ce que nous voulons, c'est assurer la meilleure qualité possible à tous les niveaux et dans toutes les catégories de prix, en essayant de faire participer nos hôtes au niveau de vie relativement élevé que connaît actuellement le Luxembourg.

C'est dans cette optique que le nombre des infrastructures touristiques a été continuellement développé au cours des dernières années et que la qualité en a été améliorée. L'instrument principal de cette politique sont depuis un certain nombre d'années les plans quinquennaux touristiques successifs permettant au Ministère du Tourisme de soutenir financièrement tout projet public ou privé en matière d'infrastructure touristique. Les résultats de cette politique ont été plus que probants, et plus particulièrement dans le domaine de l'hébergement touristique, c'est-à-dire en matière d'équipement de l'hôtellerie, de camping, de gîtes ruraux, de gîtes à la ferme etc.

Il me semble d'ailleurs important de souligner dans ce contexte que les taux de participation financière déjà substantiels sont systématiquement majorés de plusieurs points pour les projets impliquant une meilleure accessibilité pour les personnes avec un handicap. Même si nous regrettons que ces aides proposées n'aient pas encore été mieux utilisées jusqu'à ce jour, nous constatons néanmoins avec satisfaction une nette prise de conscience depuis un certain nombre d'années de la part des logeurs pour cette problématique, prise de conscience due essentiellement au travail de longue haleine entrepris par les responsables d'Info-Handicap Luxembourg, et je voudrais les en remercier.

Mesdames, Messieurs,

Avant de conclure, encore un mot sur l'organisation touristique au Luxembourg. Bien que l'activité touristique, notamment en matière d'accueil et d'animation, repose toujours en grande partie sur le bénévolat, d'importants efforts ont été entrepris ces derniers temps par le Ministère et ses partenaires pour améliorer ce volet essentiel pour un tourisme de qualité, notamment par un plus grand professionnalisme et un renforcement des structures régionales. Il va sans dire que cette politique va ouvrir entre autres d'intéressantes perspectives en termes d'emploi, mais je laisserai à mon successeur à cette tribune le soin de vous entretenir plus en détail de cette question.

Je vous remercie de votre attention et je vous souhaite encore quelques moments agréables en notre compagnie.

## L'importance des personnes à mobilité réduite dans le marketing touristique

### M. Robert L. Philippart, Office National du Tourisme

#### Respecter la dignité de la personne humaine

L'objectif de l'Office National du Tourisme étant d'assurer la promotion touristique, il m'appartient aujourd'hui de vous faire part de quelques réflexions sur l'importance des personnes à mobilité réduite dans le marketing touristique.

L'ONT vous félicite pour votre projet, partage entièrement vos objectifs et vous soutient pleinement dans vos démarches. Le respect de la dignité de la personne humaine est en jeu, et sur ce point on ne peut faire de concessions. Au contraire, il faut s'engager pleinement pour donner aux personnes à mobilité réduite toute la reconnaissance qu'ils méritent.

Les stratégies en marketing touristique révèlent la relation que l'on porte au handicap.

Comment traite-t-on ces citoyens, avec compassion, avec respect, au même niveau que les personnes mobiles ?

Sur quel fond se joue la communication que l'on assure ?

Cherche-t-on à influencer positivement la société, ou la personne à mobilité réduite ne mérite-t-elle pas d'attention ?

Le marketing révèle également les connaissances que l'on a du handicap.

Il ne faut pas perdre de vue que 10 % de la population totale souffrent d'un handicap quelconque et ont besoin d'infrastructures et de services adaptés. Cela représente quelque 30 millions d'Européens respectivement 500 millions de citoyens du monde.

Il faut être conscient que chacun de nous peut souffrir d'un handicap suite à un accident, une maladie ou tout simplement de l'âge. D'ailleurs le client qui vient depuis des années peut souffrir du jour au lendemain d'un handicap et ne plus profiter de notre offre touristique à l'hôtel, au camping, à l'attraction. Nos infrastructures et services ne permettant pas de l'accueillir, nous l'avons exclu, pénalisé pour un état dont il est innocent. Sommes-nous réellement conscients de notre propre fragilité, ou au contraire, cherchons nous à la fuir ? Enfin, la mobilité des parents dont les bébés se trouvent encore au landau est temporairement limitée. Avons-nous le droit de les exclure, de leur rendre la vie plus difficile ?

Les guides d'hébergement de l'ONT signalent que 13 % de l'hôtellerie luxembourgeoise peut recevoir des clients souffrant d'un handicap. 43 % des infrastructures aux campings sont accessibles pour tous. 10 % des logements de vacances ont prévus des services et infrastructures pour cette clientèle.

Ces résultats convaincants sont le fruits d'un excellent travail réalisé par Info-Handicap grâce au soutien financier que lui assure le Gouvernement.

L'ONT, en collaboration avec Info-handicap, a renoncé à mettre en place des brochures spécifiques pour personnes handicapées ou à mobilité réduite, pour ne pas stigmatiser cette clientèle et pour visualiser auprès du grand public l'égalité d'accès et des services pour tous. Pour la même raison, les deux organisations ont renoncé à introduire un label de qualité exclusivement axé sur un accueil spécifique pour tous. Aux yeux de l'ONT et d'Info-handicap, les citoyens handicapés font partie intégrante de la société, et la l'accessibilité pour tous doit être d'office un critère de qualité.



Comme l'économie doit être également une morale, la communication doit l'être autant. Sans emprunter un ton moralisateur, elle doit présenter néanmoins un caractère éducatif, prônant un monde sans discriminations. Ainsi, toute forme de handicap est banalisée à l'Office National du Tourisme, il fait tout naturellement partie de la société, ne constitue rien d'à part. L'accessibilité pour tous est à garantir de toute évidence au client. Ainsi, il est logique que dans les brochures, un logo signale les attractions et hébergements offrant des infrastructures et services adaptés. Ce logo est celui d'Info-handicap, expert en la matière, garant d'une information fiable.

Il est essentiel que la publicité soit honnête. Il ne peut y avoir d'entreprise qui s'affirme être accessible pour tous, alors qu'elle ne l'est pas. Ce serait la démarche la plus négative, la plus humiliante face à la dignité de la personne humaine. C'est ainsi que nous sommes fiers d'avoir Info-handicap comme partenaire fiable à nos côtés, car cette organisation conseille les entrepreneurs, les assiste dans leurs démarches, et assure le contrôle de l'offre. Nous souhaitons qu'Info-handicap dispose encore de bien plus d'amples moyens budgétaires pour poursuivre son inventaire des services et infrastructures et leur contrôle.

Donc point d'exclusion, les infrastructures sont contrôlées. C'est bien, mais qu'en est-il de produits touristiques commerciaux ? Je pense ici aux déplacements en transports publics, la visite d'attractions, les infrastructures d'hôtels et de restaurants. Pour garantir la fiabilité de l'information l'ONT collabore étroitement avec des touroopérateurs étrangers spécialisés dans le tourisme pour tous. Suite aux premiers contacts établis, l'Office les invite à Luxembourg et leur fait découvrir les sites et maisons accessibles pour tous. Le touroopérateur peut se rendre compte sur place de l'offre, et négocier les prix. C'est ainsi que le Luxembourg peut offrir des programmes bien ficelés garants des services offerts.

### **Qu'en est-il d'un label spécifique pour entreprises touristiques ?**

Toerisme Vlaanderen a étudié avec soin cette question et a constaté qu'il existe actuellement une grande panoplie de labels offrant plus la confusion, que le renseignement. Info-handicap et l'ONT confirment leur position de ne pas créer de labels spécifiques en la matière, mais qu'il faudra intégrer ces critères dans des classifications et concepts de gestion de la qualité.

Comme les négociations d'une nouvelle classification Benelux des établissements d'hébergement sont en cours, il y a lieu de proposer l'intégration des services accessibles pour tous dans les nouveaux critères de base. C'est ainsi qu'Info-handicap a été associé au groupe de travail en charge de l'étude de la question des classifications et codes de qualité dans le tourisme. Des critères uniques d'accessibilité pour tous à l'échelle de l'UE seraient certainement à envier, mais l'on sait que de tels projets ne se réalisent pas du jour au lendemain. Ils pourraient être d'office inclus dans les différentes classifications nationales. A nouveau les pays du Benelux pourront ici servir de laboratoire à l'Union.

Enfin, il ne faut pas se contenter d'une bonne communication, ni de services irréprochables, il faut en plus donner l'exemple et engager des personnes handicapées. Le tourisme est une branche économique qui touche directement au grand public. Une personne en chaise roulante assurant l'accueil peut persuader le client des facultés d'une personne handicapée de pouvoir contribuer pleinement au développement économique et social. Il peut rendre conscient que toute gêne de vouloir collaborer avec une personne à mobilité réduite est imaginée et nullement justifiée. Vous ne pouvez vous rendre compte du bel exemple que constitue la conversion de notre ancien magasinier en réceptionniste suite à une opération des hanches qui lui avait défendu l'exercice de son métier. A l'âge de 52 ans, cette personne a vécu une véritable métamorphose. Après les douloureux mois des opérations, de la solitude due à sa maladie, après l'incertitude sur son avenir professionnel, la nouvelle responsabilité lui a rendu toute sa confiance, lui a permis de dépasser son invalidité grâce à l'accueil que tout le monde lui réservait. Notre ancien magasinier est devenu un réceptionniste magnifique, qui en plus sait convaincre, que malgré l'un ou l'autre handicap toute personne garde sa valeur. D'ailleurs, les formations qu'Info-handicap et l'ONT organisent pour le secteur touristique prônent ces valeurs.

L'option d'embaucher également des personnes présentant un handicap pour des postes au contact avec le public est une voie cardinale à emprunter pour casser des préjugés et clichés. C'est un moyen pour garantir à ces personnes toute leur dignité qui est la leur, malgré leurs capacités physiques limitées. C'est à ce stade que commence le vrai marketing, car il ne révèle plus de la simple publicité. Il est devenu l'expression d'un témoignage vécu. Il faut donc sensibiliser nos entreprises sur ces points, et les rendre attentifs à nos législations sociales qui favorisent cette politique d'embauche.

Il reste donc bien des choses à faire, mais portons un regard positif sur le monde, car en voyant les qualités et les capacités d'une personne, et non seulement ses défauts, nous pouvons mieux l'apprécier et dépasser le seul aspect physique et matériel des choses. En voyant dans chaque être humain la personne humaine, sa dignité de laquelle découle toute sa valeur, et son caractère inaltérable, nous pouvons construire un monde plus humain au-delà de toute discrimination.

**Les Chemins de Fer luxembourgeois et le handicap**  
**Mme Horvath, Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois**



**Eu.For.Me -Info-Handicap**

Réunion Internationale Euforme  
 3 juin 2005 16.00-17.30 heures  
 Hotel Campanile - Luxembourg

Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005



**Chemins de Fer luxembourgeois**

Service Qualité, Sécurité, Environnement

**Doris Horvath**  
 Tél: 4990-3780 doris.horvath@cfl.lu



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005

**Qui sont les CFL ?**

**CFL**

- Gestionnaire d'infrastructure
- Services opérationnels (Voyageurs, Bus, Fret, ...)
- Services communs (QSE, Communication, ...)
- Filiales: CLB (Container Logistics Bettembourg), Agence de Voyage (CFL-Evasion), CFL-Immo, ACTS, ELC,...




Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005

**Qui sont les CFL ?**

**CFL**

- Personnel: 3110 employés - 6 ième employeur au Luxembourg
- Longueur totale des lignes: 275 km (140 km à double voie, 135 km à voie unique)
- 95% électrification du réseau (25000 V/ 50 Hz)
- 26 tunnels (longueur de 64-650m)
- 47 embranchements
- 5 grands viaducs
- 150 passages à niveau



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005



## CFL

- environ 13,5 Mio Voyageurs par an
- environ 6 Mio trains-km en service public
- Environ 935 trains par jour ouvrable sur le réseau CFL:
  - 530 trains voyageurs nationaux
  - 100 trains voyageurs régionaux
  - 85 trains voyageurs internationaux
  - 220 trains fret



### Projets d 'infrastructure: Mobiliteit.lu

- Mise à double voie Luxembourg-Pétange
- Nouvelle gare intermodale Belval-Usines (friches Esch-Belval)
- Elargissement du viaduc Pulvermühle (mise à double voie vers Luxembourg-Oetrange)
- Ligne vers Kirchberg et Aéroport

2006: Modernisation des gares de Luxembourg, Esch-sur-Alzette

2007: Arrivée du TGV Est en gare de Luxembourg



2000: Plan Qualité Voyageurs -Premiers objectifs qualité

2002: Engagements des CFL dans le domaine de la qualité documenté dans le référentiel qualité  
Démarche qualité de service suivant une norme européenne (EN 13816)

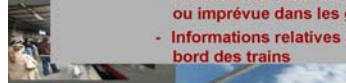
Depuis

2003 Mesures régulières de la qualité réalisée sur le terrain

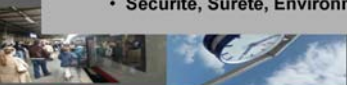
2005 Enquête auprès des clients



- Offre client
  - Exploitation
  - Adéquation et attrait de l'offre
- Accessibilité
  - Interfaces externes
  - Interfaces internes
- Information des voyageurs
  - Information générale à l'extérieur
  - Informations relatives au voyage en situation normale dans les gares
  - Informations relatives au voyage en situation normale à bord des trains
  - Informations relatives au voyage en situation perturbée ou imprévue dans les gares
  - Informations relatives au voyage en situation perturbée à bord des trains



- Ponctualité
- Attention portée au client:
  - Communication avec les voyageurs et achat de titres de transport dans les gares
  - Communication avec les voyageurs et achat de titres de transport dans les trains
  - Traitement des réclamations
  - Personnel
  - Assistance
- Confort (trains et gares)
- Propreté (trains et gares)
- Sécurité, Sûreté, Environnement



Depuis fin 2004-nouveaux trains des CFL:

« Dosto » voitures « Bombardier »-rampe intégrée

« TER2nG » Automotrices-rampe intégrée

Autres trains voyageurs accessibles par rampe externe:

Trains CFL: Automotrices Z2, Autorails  
Trains internationaux



**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Trains à rampe intégrée- WC pour pmr**

« Dosto »  
voitures à  
double niveau  
« Bombardier »



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 11

**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Trains à rampe intégrée- WC pour pmr**

« Dosto »  
voitures à  
double niveau  
« Bombardier »



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 12

**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Trains à rampe intégrée**

« Ter2NG »  
Automotrice  
à double niveau



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 13

**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Trains à rampe intégrée**

« Ter2NG »  
Automotrice  
à double niveau



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 14

**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Automotrices Z2 (22)  
Autorails (8)**



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 15

**CFL** **Accessibilité pmr - Trains**

**Projets d'investissements**  
Emplacements d'ascenseurs  
mobiles en gare de  
Luxembourg et Esch-sur-  
Alzette

**Rampes mobiles légères**



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 16


**CFL** Accessibilité- Gares

Evaluation de l'accessibilité et de l'accueil dans les gares CFL en coopération avec Info-Handicap

Fin 2004: 16 gares évaluées correspond à 75% du réseau CFL point de vue fréquentation clients


Evaluation prend en compte le parking, le bâtiment de la gare, le(s) quai(s)

2005 (projeté): Adhésion des CFL à la Charte Eure Welcome



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 17

**CFL** Accessibilité- Gares



**Gares évaluées:**

- Luxembourg
- Bettembourg
- Esch-sur-Alzette
- Ettelbruck
- Pétange
- Mersch
- Rodange
- Schifflange
- Differdange
- Dudelage-Ville
- Dudelage-Usines
- Dudelage-Centre
- Berchem
- Wasserbillig
- Noertzange
- Diekirch

Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 18

**CFL** Accessibilité- Gares

**Gares existantes**

**Investissements majeurs:**  
Adaptation à l'accessibilité lors de travaux de rénovation (programme d'investissement à long terme)

**Investissements moins importants**  
Projets en cours de réalisation et achevés:  
Parkings pmr, lignes guidantes



Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 19

**CFL** Accessibilité- Gares

**Gares nouvelles**

Adaptation à l'accessibilité dès conception  
Plans sont soumis pour approbation à Adaphy asbl (avis technique)

Respect des exigences de la législation du 29 mars 2001 portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public (Service National de la Sécurité de la Fonction Publique)



**Volmerange-les-Mines**

**Mamer-Lycée**

Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 20

**CFL** Information des pmr

Valable du 12.12.2004 au 10.12.2005

**Réseau entier**  
Lignes 15-30-50-60-70

**Le rail national**

**Information à 3 niveaux**

**Niveau 1:**  
Rail National (horaires)  
inclut des informations pour personnes à mobilité réduite

**Bureau de contact pour organiser le trajet**  
(1 jour avant):  
**4990-3342**

**Personne de contact CFL pour pmr:**  
**4990-3761**

Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 21

**CFL** Information des pmr

2005

**Annexe Le rail national**  
Informations sur l'accessibilité des gares et arrêts CFL

**Niveau 2:**  
Annexe au Rail National (horaires)  
inclut des informations sur l'accessibilité des gares

Service Qualité, Sécurité, Environnement - JUIN 2005 22



## La politique de l'Hôtel Campanile en matière d'accueil Mme Gasché, Hôtel Campanile

Madame, Monsieur Bonjour,

Je vous souhaite à tous la bienvenue dans notre établissement, et j'espère que votre séjour vous a été agréable.

Je tenais à vous remercier, tout particulièrement de votre gentillesse et l'excellente organisation durant ces 2 jours passés avec nous.

Légalement, chaque établissement hôtelier est obligé d'adapter un quota de chambre pour personnes à mobilité réduite.

Mais, la plupart du temps, lors de la construction, pour différentes raisons financières ou méconnaissances de la législation, peu d'hôtel offre un accès adapté.

Lors de nos rénovations en 2003, nous avons pensé à proposer des chambres mieux conçues et facile d'accès pour tous. Cela s'est avéré bien difficile, car la conception même et les dimensions des chambres ne nous permettait pas beaucoup de possibilités.

Nous avons donc fait appel à info handicap, en l'occurrence Mme Jeanty, que je remercie vivement.



Celle-ci nous a conseillés, sur les différents points, sur certaines règles à respecter et répondu aux nombreuses questions que l'on se posait, avec la gentillesse qu'on lui connaît.

Ses conseils ont porté ses fruits, Notre établissement fût pris en exemple dans le programme de rénovation de l'ensemble des hôtels de la chaîne Campanile.

Bien sur le résultat final n'est pas optimal et on pourrait encore faire beaucoup plus pour améliorer le service aux personnes à mobilité réduite.

Il est vrai qu'il est souvent difficile pour nous personnes valides, de se mettre dans la peau d'une personne handicapée.

Pourtant cela peut arriver à n'importe qui, nos enfants, nos proches ou nos amis. Il est donc primordial, d'améliorer nos espaces de vie, pour qu'à l'avenir chacun quelque soit son mode de déplacement, puisse enfin circuler librement partout et vivre comme tout le monde.

Pour nous hôteliers, et dans le respect du service aux clients nous devons essayer que chaque établissement soit équipé et adapté de vrais chambres handicapées, afin que nous puissions accueillir sans rougir les personnes qui se rendent dans nos hôtels.

Il nous reste beaucoup de chemin à parcourir pour en arriver là. Soutenons donc les différentes associations et institutions, qui s'occupent de ces problèmes, et qui interviennent auprès de leur gouvernement respectif, en collaboration avec les premières personnes concernées, CEUX, qui doivent surmonter les obstacles de la vie courante.

Cela ne sera pas chose facile, à nous tous d'y mettre du notre et d'essayer de faire avancer les choses.

Je vous souhaite une très bonne fin de journée et je vous retrouve tout à l'heure autour du verre de l'amitié.

- Zeitung vum Lëtzebuenger Vollek – 9 juin 2005, page 9

Mit etwas gutem Willen könnte behindertengerechtes Reisen möglich werden

## Projekt: »EU.FOR.ME«

Die Partner im EU-Projekt EU.FOR.ME (»Formazione turistica per un'utenza ampliata«) sind: »Cooperativa Tandem«, »CO.IN«, »CST Assisi«, »Umbria Training Center«, »YAP, Provincia di Perugia« sowie die Gemeinde Assisi, der spanische Partner »I.P.F.«, der schwedische Partner »Turism för Alla« sowie der luxemburgische Partner »Info-Handicap«. Finanziert wird dieses Projekt von der EU-Kommission, Abteilung Bildung und Kultur.

Sinn und Zweck des Projektes ist eine Gesamtstudie im Bereich Tourismus vorzunehmen. Auch für Behinderte Menschen ist in unserer Gesellschaft das Reisen ein Grundbedürfnis. In diesem Wirtschaftssektor ist »Ausgrenzung« leider noch immer der Regelfall.

Dem müsste nicht so sein, denn die Kaufkraft der Menschen mit einer Behinderung ist groß, jedoch tut sich dieser Wirtschaftszweig noch recht schwer. Einerseits trägt dieser den Anforderungen der spezifischen Kundschaft nicht Rechnung, berücksichtigt demzufolge den bestehenden Wirtschaftsfaktor nicht, und hat letzten Endes nicht die Kompetenz um angepasste Produkte anzubieten.

### Zielsetzung

Ziel des Projektes »EU.FOR.ME« ist das Erreichen einer Gleichstellung der »Reisenden«. Insbesondere die Folgegenerationen, also die Jüngeren, sollten die Möglichkeit erhalten, über den internationalen Austausch, Studien- und Bildungsreisen, mehr Eigenständigkeit und folglich ein besseres Verständnis ihrer humanen und sozialen Realität zu



erlangen. Tourismus ist »de facto« ein Gesellschaftseingliederungswerkzeug »par excellence«.

Die Projektausweitung sieht vor, ein Ausbildungssystem zu erstellen, das es ermöglichen soll, sowohl die Forderungen von Touristen mit eingeschränkter Mobilität zu erkennen, als auch »Ausbilder« für »Ausbilder« auszubilden. Diese sollen im Rahmen des »Tourismus für alle« die notwendigen Werkzeuge erstellen, um den Reiseprofile entsprechende Mittel zu geben auch Anfragen dieser spezifischen Klientel befriedigend zu bearbeiten.

Eine große Rolle entfällt hierbei auf junge Menschen mit einer Behinderung, wovon eine Gruppe alle Aktivitäten des Projekts verfolgen wird. Sie werden hervorzuheben wissen welche Probleme die Regel »sind, und sind bestens positioniert die Forderungen im Beispiel darzustellen. Sie sollen allerdings auch auf ihre Rechte in der Gesellschaft aufmerksam machen, und fast möchte

man sagen: einen anderen »Überblick« schaffen.

### Pressekonferenz

»Info-Handicap«, der luxemburgische Partner im Projekt »EU.FOR.ME« hatte vergangene Woche zu einer Pressekonferenz geladen, um eine Bilanz der bisher erfolgten Schulungen, Begegnungen und Seminare im Projektrahmen »1996-2005« zu ziehen.

Seitens des luxemburgischen Partners ist eine Gruppe von sieben Personen beteiligt. Zwei »Sprecher« ließen es sich nicht nehmen ihre Erfahrungen laut vorzutragen. »Chris« wusste zu bestätigen, dass Tourismus für Behinderte eine wichtige Rolle spielt, doch viele Menschen mit einer Behinderung am Reisespass nicht teilhaben können, weil es bereits beim Informationeneinholen klemmt, und von »Empfang« eher selten die Rede sein kann.

An Problemen mangelt es nicht, insbesondere der Transportsektor, gemeint sind vorwiegend »Bus & Bahn«, muss noch vieles verbessert werden.

Zu wenig angepasste Plätze (besonders in Bussen) wurden festgestellt. Eine Ein- und Aussteigeilfe kommt, wenn überhaupt, auch meist von mitfühlenden Mitreisenden, und kleinere Orte anzusteuern ist - außer in der Gruppe und nach vorheriger Anmeldung - kaum möglich.

Reisen hat aber für »Chris« auch etwas mit freier Entscheidungsgewalt zu tun. Ihm sind die gewollt geschaffenen Verwaltungshürden um einen Führerschein zu erwerben ein Gräuel. Hierzu gesellt sich die Tatsache, daß nur wenige Fahrschulen den wirtschaftlichen Nutzen eines angepassten Fahrschulautos zu erkennen vermögen.

»Candido« seinerseits würde sich schon freuen, könnte er einem Fußballspiel unter vernünftigen Bedingungen miterleben. Aber Seinesgleichen hat diese »Probleme« allgemein, ob betreffend Motorsport, Konzert- oder Kinobesuch. In der Tat findet der Veranstalter oftmals »nur« eine »Ecke« in der man »abgestellt« wird.

Gleiches Problem stellt die Information dar. Auf die Frage: »Wer bietet welche Möglichkeiten an?« herrscht meistens »Funkstille«. Flexibilität ist zudem etwas besser nicht angeordnet, denn wer nichts zu sagen hat sollte besser schweigen.

### Manche hätten besser schweigen sollen

Natürlich waren auch Gastredner eingeladen worden, die sich zum Thema äußerten. Einige wären besser nicht angeordnet, denn wer nichts zu sagen hat sollte besser schweigen.

Einer den dieses am härtesten trifft, war der Vertreter des Ministeriums für Tourismus, John Schadeck. Nicht dass es uninteressant gewesen sei, bekannte Zahlen über Euro- und Welttourismus in Erinnerung zu rufen, zudem in Erfahrung zu bringen dass Europa dank des Tourismus demnächst drei Millionen Arbeitsplätze (über Konditionen und Gehälter war leider nichts zu erfahren) schaffen will, wird oder soll, aber zum eigentlichen Thema war der Beamte wahrlich wortkarg. Nun denn, unser Ministerium hilft eben gemäß seinen wenigen Möglichkeiten.

ONT-Sprecher (»Office national du tourisme«) Robert Phillipart dagegen, hatte seine Hausaufgaben gemacht. Ihm und den Mitarbeitern des ONT ist das Potenzial von Reisenden mit einer Behinderung bewusst, und es gibt zuweilen Marketingstrategien diese zahlungskräftige Klientel anzusprechen. In Luxemburg sind immerhin 13% der Hotels, 43% der Campingplätze und sogar 10% der Ferienwohnungen für Behinderte zugänglich. Auf die

Zusammenarbeit mit »Info-Handicap« will man denn auch nicht mehr verzichten. Man wünscht sich allerdings beim ONT, dass die Anbieter eine etwas ehrlichere Werbung zu Tage legen.

Sehr zufrieden indes ist das ONT über die Zusammenarbeit mit spezialisierten »Tour-Operatoren«, und helfen mit Rat und Tat auf Kommunikationsebene und Preisgestaltung. Die Einführung eines Qualität-Labels wäre ein Plus, wobei die Beschäftigung von Behinderten in diesem spezifischen Fall garantiert Früchte tragen würde.

Die nationale Eisenbahngesellschaft (CFL) hatte Doris Horvath vorgeschickt, um die Vorteile des nationalen öffentlichen Transportes kundzugeben. Sicher tut sich was, wenn auch mit gewohnter Verspätung, und der wie so oft fehlenden internen Weiterbildung, aber immerhin. Die CFL hält eine gesonderte Broschüre für Reisende mit einer Behinderung bereit, in welcher alle Bahnhöfe, Bus- und Zugverbindungen, die Behindertengerecht sind, aufgelistet sind.

Es mag angehen, dass ein Reisender mit einer Behinderung 24 Stunden vor Reiseantritt Bescheid geben muss, damit vor Ort alle Maßnahmen zu einer unbeschwerlichen Reise getroffen werden können.

»Chris« hat da allerdings Erfahrungen, die auf eine Voranmeldung von mindestens vier Tagen schließen lassen. Dabei liegt es nicht am Personal, welches sehr wohl mit Respekt und Fürsorge auf ihre Mitmenschen eingeht, aber wie so oft ist die Angst falsch zu handeln, und die fehlende Ausbildung auch eine unüberwindbare Schranke. **KP**

## EuForMe

### Es bleibt viel zu tun!

si. - Seit 1996 führt die Organisation Info-Handicap Untersuchungen betreffend touristische Einrichtungen durch. Diese werden auf ihre Behindertereinrichtungen hin genauestens geprüft, die technischen Daten zusammengetragen, um so beispielsweise behinderten Mitmenschen die Auswahl ihres Ferienaufenthaltes zu erleichtern. Vieles ist für Rollstuhlfahrer einfacher geworden, viel bleibt dennoch zu tun. Dies zeigte sich auch am vergangenen Freitag während der internationalen Versammlung der Verantwortlichen des europäischen Projektes EuForMe. Eingeladen waren Vertreter der verschiedenen Tourismus- oder Transportinfrastrukturen. Ebenfalls zu Wort kamen Betroffene, die das Gesagte, deutlich in ein anderes Licht stellten. Sylviane Jeanty von Info-Handicap gab nach einer knappen Begrüßung sowie Vorstellung des Programms das Wort an Annagrazia Laura, Koordinatorin des Projektes EuForMe weiter. Hinter EuForMe stehen 10 Organisationen aus fünf europäischen Ländern. Kontextuell zum Tourismus gesehen, setzen sie sich für eine Verbesserung, was den Zugang und die Bequemlichkeit für Personen mit speziellen Bedürfnissen betrifft, ein. Reisen oder der Besuch von touristischen Infrastrukturen stellt für Betroffene häufig ein Risiko dar. Aus diesem Grund gelte es besonders auch diese Problematik mit in das Studium des Tourismus einzubeziehen.

Chris Rehlinger und Candido Laporta der Jugendgruppe von Info-Handicap beschrieben näher, welchen Problemen sie im Alltag begegnen. Beispiel öffentlicher Transport: hier gäbe es deutlich zu wenig Platz für Rollstuhlfahrer, außerdem sei bereits das Einsteigen oft unmöglich. Beispiel Auto: schwierig sei es selbst den Führerschein zu erlangen, da dies meist schon am Papierberg scheitere und zu wenig umfunktionierte Fahrzeuge in Fahrschulen zur Verfügung stehen. Das alles bringt mit sich, dass Personen mit einer Behinderung auf den öffentlichen Transport angewiesen sind, dieser deshalb ihren Bedürfnissen angepasst werden muss. Außerdem sei es schwierig an die nötigen Informationen hinsichtlich eines Ferienaufenthaltes zu kommen. Die Zugänglichkeit öffentlicher Gebäude, wie etwa Fußballstadion, ließe ebenfalls zu wünschen übrig. „Eliminer les barrières“ war deshalb die eindeutige Forderung der beiden jungen Menschen.

Im Anschluss waren es die Vertreter des Tourismusministerium, des „Office National du Tourisme“ und der CFL die sich mit der Problematik befassen sollten, wobei einige die Gelegenheit aber eher nutzten, um Werbung in eigener Sache zu machen. Doris Horvath vom CFL kam bei der Aussage, man müsse einen Tag im Voraus anrufen, damit die Gesellschaft einen reibungslosen Transport gewährleisten könne, in Erklärungsnot. Dies wurde sogleich von Candido Laporta in Frage gestellt, der versicherte, mehrfach bereits vier Tage im Voraus, niemanden unter besagter Nummer erreicht zu haben. Wie gesagt, auf dem Gebiet des öffentlichen Transports muss noch einiges passieren. Robert Philippart vom „Office National du Tourisme“ nannte genaue Zahlen. So seien 13 % der Hotels, 43 % der Campingplätze und 10 % der Ferienwohnungen in Luxemburg behindertengerecht eingerichtet. Auch setzte er sich für eine Integration behinderter Personen ins Berufsleben ein, und gab zu bedenken, dass Rollstuhlfahrer beispielsweise genauso gut einen Posten im Empfang besetzen könnten, als andere.

Quelques photos du public et du verre de l'amitié

