

RETOUR SUR –

Une ambition transfrontalière : l'Intelligence Artificielle (IA) au service d'un tourisme accessible à tous

Le mercredi 20 mai 2026, le Palais Rameau à Lille a accueilli le lancement officiel du projet Interreg Inclusiversel tourism. Cet événement marquant a réuni de nombreux participants – usagers à besoins spécifiques, familles, aidants, professionnels du tourisme, experts en accessibilité et scientifiques – venus poser ensemble les bases d'un tourisme transfrontalier sans barrières, propulsé par l'IA.

UNE MATINÉE –

Placée sous le signe de l'engagement et de la convergence

Dès l'ouverture, l'événement a donné le ton d'une inclusion concrète. Entièrement adapté pour l'occasion, le Palais Rameau proposait des parcours sans obstacle, un espace calme et de repos, la présence de référents accessibilité, une interprétation en langues des signes (LSF et VGT) ainsi que des équipements dédiés aux personnes malentendantes.

Les discours d'ouverture ont immédiatement mis en lumière la triple dimension scientifique, sociale et politique de cette initiative.

Pierre MOUNANGA, Directeur exécutif Recherche et Innovation chez JUNIA, a ouvert la séance en rappelant la mission de l'école : "Notre mission de recherche s'ancre avant tout dans l'innovation technologique au service des transitions, qu'elles soient environnementales, sociales, économiques ou industrielles."

Avec Inclusiversel tourism, l'IA franchit une étape cruciale en se mettant directement au service de l'inclusion sociale. Évoquant le défi de la dispersion des normes entre la France, la Wallonie et la Flandre, il a particulièrement insisté sur l'éthique : "Qui dit Intelligence Artificielle dit nécessairement réflexion éthique. Un comité d'éthique a été mis en place afin de garantir que l'IA demeure un puissant levier d'innovation tout en respectant les droits individuels."

Inclusiversel tourism

Prenant la suite de la parole, Christine TREPTE, Représentante régionale d'APF France handicap, a partagé un constat lucide : "Nous parlons souvent d'accessibilité, mais force est de constater que tout n'est pas encore réellement accessible pour tous les publics."

Elle a explicité la genèse du concept "Inclusiversel": fusion indissociable d'Inclusion et d'Universalité. L'ambition est claire : centraliser et simplifier des données aujourd'hui fragmentées pour redonner confiance, sécurité et autonomie aux usagers. Rappelant l'importance de la démarche participative, elle a souligné que le public occupera une place centrale : leurs expériences guideront les choix du projet, car l'IA ne doit pas remplacer l'accompagnement humain, mais maximiser l'autonomie.

Enfin, l'économiste Denis Stokkink a replacé le projet dans le cadre macro-économique européen. Le tourisme représentant environ 10 % du PIB de l'UE et générant des millions d'emplois, l'Europe soutient activement une trajectoire alliant durabilité, accessibilité et inclusion. S'inscrivant dans la Stratégie européenne en faveur des personnes en situation de handicap 2021-2030, il a souligné que l'accessibilité a dépassé le cadre physique du bâti pour devenir un enjeu numérique majeur : l'accès dématérialisé à l'information doit être garanti.

Il a mis en avant le rôle déterminant des fonds structurels FEDER via Interreg pour concrétiser cette cohésion sociale de part et d'autre de la frontière franco-belge. Après avoir posé ces enjeux politiques, scientifiques et sociétaux, la matinée s'est poursuivie par une présentation détaillée d'Inclusiversel tourism et de son organisation.

CAP SUR L'OPÉRATIONNEL –

Chiffres clés et découplage des pratiques

Ambre SANTER, Coordinatrice du projet Interreg Inclusiversel tourism, a présenté l'architecture et les ambitions opérationnelles du projet. Doté d'un budget global de 2,6 millions d'euros (cofinancé à 60% par le programme INTERREG VI France-Wallonie-Vlaanderen), le projet se déploiera sur une durée officielle de 39 mois.

L'objectif technique majeur consiste à bâtir un métamodèle de données sémantiques commun afin de rendre enfin interopérables les systèmes et labels existants (Tourisme & Handicap en France, Access-i en Wallonie, certifications A/A+ et ledereen Overal en Flandre).

Inclusiversel tourism

Animée par Daniel GRANCHO (Picto Access), la séquence des tables rondes a permis d'entrer dans le vif du sujet.

TABLE RONDE 1 :

Quels sont les leviers pour construire un tourisme inclusif ?

Réunissant Vincent COLLIN (CRETH), Tine MISSINNE (Inter), Ambre SANTER (Picto Access) et Emmanuelle SENAME (Communauté Urbaine de Dunkerque), cette première table ronde a démontré que le levier fondamental réside dans le décroisement des données et des référentiels locaux.

Actuellement, le voyageur transfrontalier subit une rupture de l'information dès le passage de la frontière en raison de la diversité des systèmes et labels existants. Pour y remédier, les offices de tourisme et les collectivités doivent s'approprier une méthodologie commune de structuration des données.

Les intervenants ont insisté sur la nécessité de concevoir l'accessibilité non comme une contrainte réglementaire froide, mais sous l'angle du confort d'usage et de l'expérience vécue.

TABLE RONDE 2 :

De quelle manière l'IA peut-elle replacer l'humain au cœur du tourisme ?

Ruben DEDECKER (Ghent University), Nacim IHADDADENE (JUNIA), Martin VANGAEVEREN (Hauts-de-France Innovation Tourisme) et Laura VEDEL (Département du Nord) ont exploré les opportunités de la transition technologique.

L'IA ne doit pas remplacer le contact humain, mais agir comme un "traducteur de complexité". Elle est capable d'analyser des volumes massifs de données pour restituer une information hyper-personnalisée, fluide et naturelle, adaptée au profil millimétré de l'utilisateur (largeur d'un passage, sens de transfert, etc.).

Pour éviter tout biais ou hallucination, deux piliers du projet ont été réaffirmés : une gouvernance humaine stricte (via le Comité d'éthique) et une architecture décentralisée qui laisse la donnée chez l'éditeur d'origine.

Les échanges se sont ensuite orientés vers les premiers travaux collaboratifs, avec trois ateliers réunissant chercheurs, professionnels du tourisme, collectivités et personnes concernées autour des principaux défis du projet.

UNE APRÈS-MIDI -

Tournée vers la co-construction et l'intelligence collective

De 13h30 à 15h00, le Palais Rameau s'est transformé en un vaste espace collaboratif.

En parallèle, trois ateliers de travail thématiques ont permis de croiser les regards et de faire émerger des enseignements clés, restitués officiellement à l'ensemble de l'assemblée de 15h00 à 15h30 :

ATELIER 1 :

Comment les données influencent-elles le service rendu par l'IA ?

Co-animé par Ruben DEDECKER (Ghent University) et Olga MEURISSE (APF France handicap), cet atelier est parti d'un scénario concret : le voyage de Thomas, 45 ans, utilisateur d'un fauteuil roulant électrique, souhaitant planifier un séjour culturel à Gand avec des exigences strictes (largeur de passage de 90 cm et transfert du lit impérativement à droite).

La démonstration a prouvé qu'une IA standard, exploitant le web généraliste, livre des réponses floues et incertaines ("C'est accessible, mais il vaut mieux téléphoner"). À l'inverse, en utilisant l'architecture sémantique d'Inclusiversel tourism connectant directement les bases de données d'Inter (Flandre) et de Picto Access (France), l'IA est devenue d'une précision chirurgicale ("Attention, la porte de cet établissement mesure 73 cm").

Face au succès de cette démonstration, les participants ont unanimement salué cette solution d'intégration. En parfaite cohérence avec le cadre du projet, cette innovation s'inscrira dans la dynamique des Espaces Communs Européens de Données et sera propulsée sous une licence Open Source (CeCILL) pour garantir un essaimage massif et gratuit.

ATELIER 2 :

IA Générative – Usages, limites et vision future

Animé par Nacim IHADDADENE et France LEFEBVRE DU PREY pour les équipes de JUNIA, cet atelier participatif a dressé un panorama des pratiques actuelles de l'IA (aide à la rédaction, création visuelle, traduction). Si les opportunités de productivité sont réelles, les usagers ont pointé des limites fortes : le coût des outils, les risques liés à la confidentialité des données sensibles, et le manque de fiabilité ("hallucinations").

Inclusiversel tourism

Pour le futur outil Inclusiversel tourism, les attentes exprimées sont ambitieuses.

Les usagers appellent de leurs vœux une IA agentique, capable d'anticiper les besoins et d'automatiser des actions concrètes (comme la réservation), tout en garantissant un faible impact environnemental. Surtout, une exigence majeure a été formulée : une accessibilité numérique et linguistique totale, intégrant nativement le langage inclusif et la Langue des Signes (via des avatars ou de la traduction vidéo en entrée et en sortie).

ATELIER 3 :

La communication touristique accessible comme aide à la décision

Sous la houlette de Sigrid MERTENS (Inter) et Camille PERRIN (Picto Access), des groupes mixtes associant experts de terrain et usagers ont planché sur la manière de délivrer l'information sans générer de surcharge cognitive.

L'atelier a fait émerger cinq enseignements fondamentaux :

1. Bannir le flou : les mots "accessible" ou "adapté" ne veulent rien dire s'ils ne décrivent pas une réalité physique mesurable.
2. Prôner la transparence : une restriction clairement annoncée maintient la confiance ; une fausse promesse la brise.
3. L'information en couches successives (l'entonnoir inversé) : proposer d'abord un premier niveau visuel simple, puis donner la possibilité d'approfondir les détails techniques selon le besoin.
4. L'approche par parcours : refuser d'enfermer les gens dans des "catégories de handicap". L'information doit suivre le voyageur de sa préparation à l'utilisation des sanitaires.
5. L'indispensable contact humain : l'IA est un outil d'émancipation, mais elle ne remplacera jamais l'accueil physique. L'accessibilité doit être l'affaire de toutes les équipes sur le terrain, dûment formées.

CLÔTURE DE LA JOURNÉE –

Un élan européen inspirant

À partir de 15h30, la clôture officielle a scellé l'engagement institutionnel et transfrontalier des partenaires.

Tina VERSTUYFT, Directrice des opérations de Toerisme Vlaanderen (Visit Flanders), a réaffirmé l'implication de la Flandre en tant que partenaire associé, prête à accompagner le déploiement opérationnel de la solution sur des sites pilotes emblématiques.

Inclusiversel tourism

Pour la Wallonie, Vincent COLLIN, Directeur du CRETH (PATH asbl), a rappelé l'importance de l'interopérabilité avec les critères de certification d'Access-i, garantissant ainsi que la solution technologique profitera équitablement aux trois régions du consortium.

Hervé LHERBIER, Directeur régional APF France handicap Hauts-de-France, a exprimé sa fierté de voir son association porter le rôle d'opérateur chef de file. Il a rappelé que la réussite d'Inclusiversel tourism ne se mesurera pas à la complexité de ses lignes de code, mais à sa capacité réelle à faire tomber les barrières psychologiques et physiques du voyage.

Enfin, la Députée européenne Valérie DEVAUX a clôturé la journée par un message fort en format vidéo. Saluant une initiative qui incarne idéalement les valeurs de l'Union Européenne, elle a souligné que la transition numérique, lorsqu'elle est éthique et inclusive, est le meilleur vecteur de la liberté de circulation.

Elle a formulé le souhait que le modèle sémantique et technologique co-construit entre la France, la Wallonie et la Flandre serve de référence pour être, à terme, essaimé à l'échelle de l'ensemble du territoire européen.