

# COMMENT ÉVALUER L'ACCESSIBILITÉ D'UN PRODUIT OU SERVICE TOURISTIQUE



ACCESS IT

## 1. QUEL EST L'OBJET DE CE GUIDE?

Ce guide résume les pratiques pour tous les prestataires de services touristiques sur la manière d'accéder à l'accessibilité de leur offre (bâtiments, installations et services) pour chaque élément de la chaîne d'approvisionnement tout au long du séjour des visiteurs, afin de fournir des informations objectives et actualisées à tous les clients, y compris aux personnes handicapées et/ou ayant d'autres besoins spécifiques en matière d'accès. Cela peut aider les visiteurs à faire un choix éclairé en fonction de leurs besoins personnels, à planifier leur voyage et à bénéficier d'une série de services accessibles tout au long de leur voyage.

## 2. QUI PEUT BÉNÉFICIER DE CE GUIDE?

Tous les prestataires de services touristiques, des autorités locales aux petites entreprises (PME), gagneront à apprendre à évaluer l'accessibilité de leurs bâtiments et services et à présenter ces informations aux visiteurs ayant des besoins d'accès spécifiques. Cela leur permettra d'accroître le nombre de visiteurs potentiels et la fidélité des clients existants, mais aussi de mieux comprendre les besoins de leurs clients et d'améliorer l'accessibilité de leur offre. Tous les visiteurs, et en particulier ceux qui ont des besoins spécifiques en matière d'accès, en bénéficieront également, car ils pourront faire des choix en connaissance de cause.

## 3. COMMENT ÉVALUER L'ACCESSIBILITÉ DE VOS INSTALLATIONS ET SERVICES?

L'objectif est de fournir des informations objectives, fiables et actualisées sur l'accessibilité des lieux et/ou des services, qui sont accessibles aux visiteurs handicapés et/ou ayant d'autres besoins spécifiques en matière d'accès.

Les entreprises doivent mettre en place un programme d'évaluation pour vérifier les installations et services que le visiteur utilisera dans la destination ou le lieu en question, afin de mettre ces informations à la disposition des visiteurs et d'améliorer continuellement leur accessibilité. Les programmes d'évaluation peuvent varier en fonction du type et de la taille de l'entreprise, de la gamme d'installations et de services proposés, et des ressources disponibles, ce qui peut déterminer le choix d'un consultant externe spécialisé dans l'accès ou la réalisation d'"auto-évaluations".

Les audits d'accessibilité sont réalisés selon des listes de contrôle, qui indiquent ce qui doit être mesuré et décrit, en couvrant les différents points de contact du parcours du visiteur.

Les résultats des évaluations de l'accessibilité doivent être présentés dans une déclaration/guide d'accessibilité. Une déclaration/guide d'accessibilité complète comprend des informations sur les politiques d'accès du site, l'accès physique, la formation du personnel et les services accessibles.



## 4. EXEMPLES ET PLATES-FORMES POUR L'ÉLABORATION D'UNE DÉCLARATION/GUIDE D'ACCÈS

Les organisations touristiques nationales telles que VisitEngland et VisitScotland fournissent des listes de contrôle qui peuvent être utilisées à des fins d'audit. La déclaration d'accessibilité Pantou est un autre modèle largement utilisé en Europe, avec une série de questions permettant de réaliser un audit d'accessibilité „auto-évalué” d'un bâtiment ou d'un lieu de tous type et des services accessibles fournis <https://pantou.org/access-statement>.

En suivant le parcours du visiteur, les principaux domaines d'évaluation sont présentés dans le schéma suivant (figure 1).

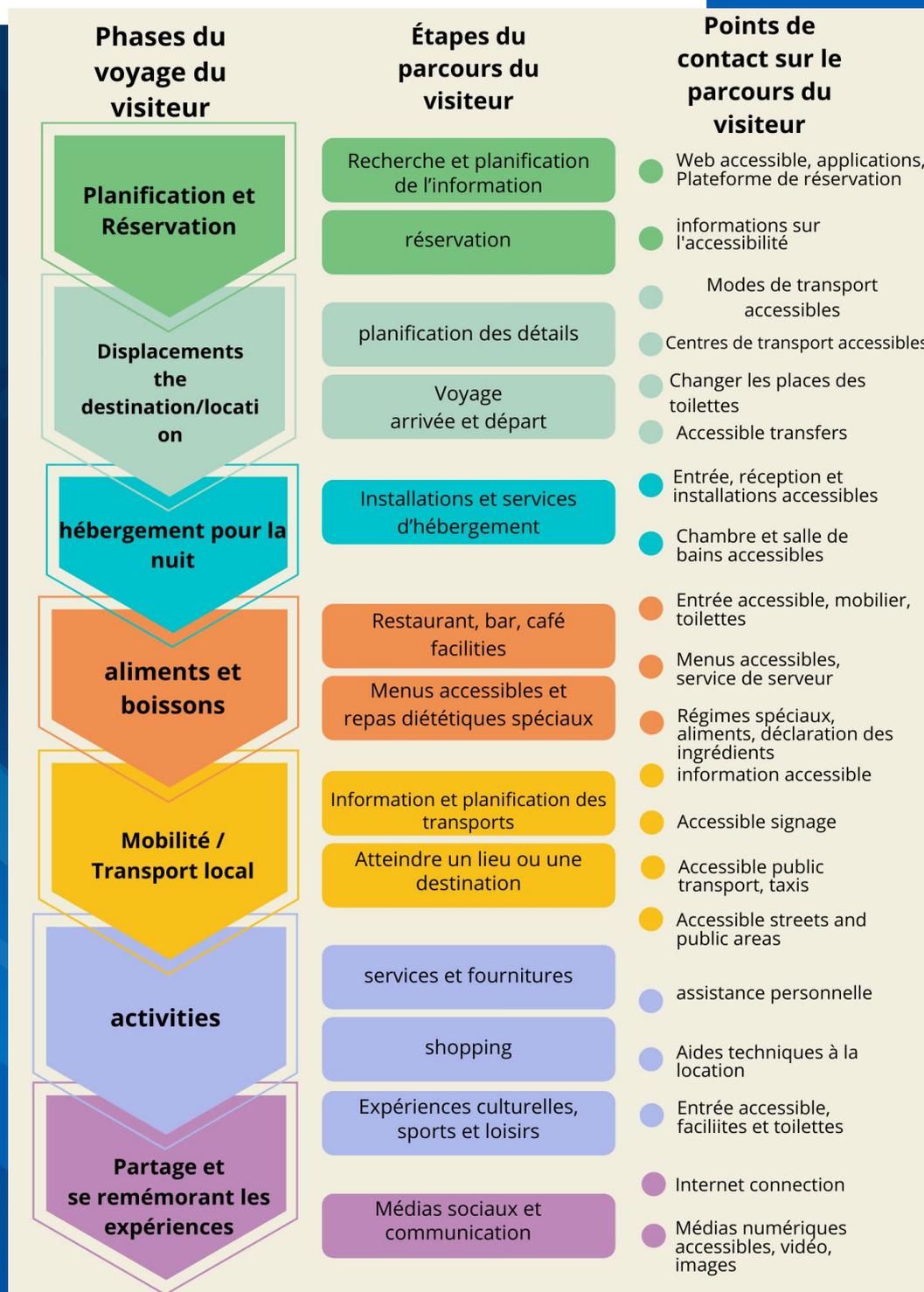


Figure 1. Vue d'ensemble du parcours du visiteur, des étapes qui peuvent être concernées et des „points de contact” du service qui doivent être évalués en matière d'accessibilité pour tous les visiteurs..