



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innovation for Accessible Tourism
in Natural and Rural Areas

Project No: 2019-1-PL01-KA202-065140

Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou service touristique



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

Contents of this document are entirely produced by the ACCESS-IT project and reflect only the authors' views. Therefore, the EACEA and European Commission have no responsibilities for them.

CC-BY-NC-SA



This document may be copied, reproduced or modified according to the above rules. In addition, an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced.

All rights reserved.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Disclaimer

The views represented in this document only reflect the views of the authors and not the views of the European Union. The European Union is not liable for any use that may be made of the information contained in this document. Furthermore, the information is provided “as is” and no guarantee or warranty is given that the information is fit for any particular purpose. The user of the information uses it at its sole risk and liability.

Project Partners



For full details of partners go to <http://accessitpro.eu/#partners>



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

Table of contents

1. QUOI?	5
2. QUI?	8
3. The HOW	9
3.1. Phase de planification et de réservation	11
3.2. Voyage vers/depuis la destination/le site et transferts	13
3.3. Hébergement pour la nuit	13
3.4. Aliments et boissons	19
3.5. Mobilité et transport local	20
3.6. Activités	22
3.7. Partager et se souvenir de l'expérience	24
4. Références et lectures complémentaires	27

Table des Figures

Figure 1 Le voyage accessible du visiteur.	6
Figure 2 Exemple: conseils pour les informations imprimées. Tiré de Universal Design Toolkit.	12
Figure 3 Exemple de certaines des exigences relatives à l'évaluation des places de stationnement accessibles sur le site.	14
Figure 4 Outils d'évaluation	14
Figure 5 Exemple de quelques exigences pour l'évaluation des chambres d'hôtes accessibles	15
Figure 6 The Hytte - Extrait du Guide d'accessibilité, The Hytte, programme d'accessibilité VisitEngland, Royaume-Uni	16
Figure 7 Description de l'accessibilité de la chambre pour le logement indépendant The Hytte	17
Figure 8 Photo et guide de mesure pour la porte d'entrée	18
Figure 9 Exemple de liste de contrôle pour la salle à manger. Table à pieds centraux réglables.	19
Figure 11 Taxi accessible avec rampe d'accès arrière et fauteuil roulant, Malaga, Espagne.	21
Figure 12 Photo: Navette de l'hôtel Gleneagle, Killarney, Irlande	21
Figure 13 Le projet COME-IN ! identifie huit domaines qui définissent la chaîne de services à évaluer dans les musées.	24
Figure 14 Logos des médias sociaux	24



1. QUOI?

Un produit touristique réussi nécessite des partenariats et une coopération efficaces entre de nombreux secteurs et sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement touristique.

Chaque élément de la chaîne d'approvisionnement touristique influence et dépend des autres : si l'un des éléments n'est pas accessible, en termes de qualité et d'expérience offerte au client, les vacances dans leur ensemble peuvent être gâchées.

La chaîne d'approvisionnement accessible doit être „connectée” afin que **les visiteurs puissent bénéficier d'une série de services accessibles tout au long de leur voyage**, lorsqu'ils passent entre les différents lieux qu'ils visitent.

Sous le terme de voyage accessible du visiteur, nous faisons référence à l'objectif de rendre l'ensemble de l'expérience touristique accessible - sans obstacles - à chaque phase et étape du voyage. L'information, l'infrastructure et l'environnement, la mobilité/le transport et les services doivent être également accessibles à tous afin de fournir à chacun une offre touristique complète et accessible.

Il est important de considérer que tous les visiteurs bénéficient d'expériences de voyage accessibles, et pas seulement les voyageurs handicapés. En outre, la population locale peut profiter des offres touristiques dans le domaine public, comme les personnes âgées ou les personnes avec de jeunes enfants.

Figure 1 Le voyage accessible du visiteur.



Le voyage du visiteur peut être décrit en différentes phases et étapes au cours desquelles les clients sont exposés aux entreprises ou aux destinations par des „points de contact”. Ces points de contact peuvent être, par exemple, le site web pour la recherche d’informations ou la réception pour l’enregistrement dans un établissement d’hébergement.

- Pendant **la phase de planification et de réservation**, le visiteur consulte des sites web et des plateformes de réservation.
- **La phase de voyage et d’arrivée/départ** comprend toutes les étapes (longue distance) de la chaîne de transport et les transferts du domicile à la destination et le retour.
- **L’hébergement** comprend tous les équipements et services de l’hôtel, de la chambre d’hôte ou d’autres logements.
- **Alimentation et boissons** désignent les cafés, restaurants, bars et autres points de vente où le visiteur mange et boit.
- **Activités et services** : tous les lieux et supports nécessaires pour que le visiteur puisse visiter et profiter de son expérience.
- **Mobilité/transport local** : services de transport local.
- **Le souvenir et le partage de l’expérience** comprennent les possibilités pour les visiteurs de partager des photos et des commentaires de leur voyage, notamment par le biais des médias sociaux.

En particulier, les visiteurs handicapés et ceux qui ont d’autres besoins d’accès comptent sur le fait que toutes les étapes de l’offre touristique soient accessibles pour eux tout au long du voyage. L’objectif doit donc être de rendre tous les points de contact accessibles.

L’évaluation de l’accessibilité de chaque point de contact est essentielle à la mise en place d’offres touristiques accessibles réussies.

2. QUI?

Tous ceux qui participent à la planification et au développement des offres touristiques doivent être conscients de la nécessité d'évaluer l'accessibilité à tous les points de contact du voyage du visiteur qui sont pertinents pour leur activité.

- **Les propriétaires/gestionnaires d'entreprises** doivent exiger des évaluations de l'accessibilité, dans le cadre de leur responsabilité de gestion, en garantissant la qualité de l'offre spécifique pour tous les clients.
- **Les employés ou les contractants externes** chargés du **développement et de la conception de sites web et d'applications** doivent s'assurer de l'accessibilité du site web et/ou des applications dans le cadre de leur travail. Ils doivent certifier qu'ils suivent les directives WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).
- **Les experts en accessibilité**, engagés comme contractants externes ou associés à un Accessibility Information Scheme (AIS), **effectuent des audits d'accessibilité** des bâtiments, des installations et des services, et rédigent une **déclaration/un guide d'accessibilité** à publier, qui informe les visiteurs des conditions d'accès existantes. En outre, ils élaborent **un plan d'action pour l'accessibilité** afin d'améliorer l'accessibilité, là où cela est nécessaire.
- **Les employés, par exemple les gestionnaires d'installations**, qui ont suivi une formation sur la vérification de l'accessibilité, peuvent effectuer une vérification de l'accessibilité „auto-évaluée”, en suivant une liste de contrôle élaborée par un programme d'information sur l'accessibilité reconnu.
- **Tous les employés peuvent jouer un rôle dans la vérification et l'évaluation de l'accessibilité dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes.** Ils doivent être formés à la sensibilisation à l'accessibilité et à la manière de servir les clients ayant des besoins d'accès spécifiques. Dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes, ils doivent être attentifs aux problèmes susceptibles de créer des obstacles, des désagréments ou des dangers pour les visiteurs - et signaler tout problème à leur supérieur ou au chef d'équipe.



3. The HOW

Objectif: *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 d'accès spécifiques.*

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 en accessibilité externe ou la réalisation d'auto-évaluations.

Il est particulièrement important d'inclure l'accessibilité dans le processus de planification de tous les nouveaux projets de construction, sur la base d'une approche de „ design pour tous „. Si des solutions accessibles sont intégrées dès le départ, elles peuvent souvent être mises en œuvre à un coût supplémentaire faible ou nul.

L'évaluation des bâtiments, de l'environnement physique et des installations est appelée „audit d'accessibilité des bâtiments“. L'objectif principal d'un audit d'accès est de **vérifier l'accessibilité en termes de:**

- l'approche
- l'entrée
- l'utilisation de l'environnement ou de l'installation aux fins prévues

Les audits d'accessibilité sont généralement réalisés à l'aide d'outils d'évaluation tels que des listes de contrôle, qui indiquent ce qu'il faut mesurer et décrire, en couvrant les différents points de contact du parcours du visiteur.

Il est conseillé d'utiliser des outils et des listes de contrôle qui ont été élaborés par des programmes d'information sur l'accessibilité reconnus, avec des critères testés, des mesures objectives, des descriptions et des photos.

Les organisations touristiques nationales telles que VisitEngland et VisitScotland fournissent des listes de contrôle qui peuvent être utilisées à des fins d'audit.

Voir les références à la fin de ce document.

REMARQUE: les systèmes d'information sur l'accessibilité qui fournissent des „notes sommaires” évaluant l'accès en utilisant, par exemple, des „symboles”, des „étoiles”, des couleurs de feux de circulation, ne donnent pas d'informations précises ou suffisantes aux visiteurs ayant des besoins d'accès.

Déclaration d'accessibilité (peut également être appelée guide d'accessibilité)

Les résultats des évaluations de l'accessibilité doivent être présentés dans une déclaration ou un guide d'accessibilité. Une déclaration d'accessibilité complète comprend des informations sur

- la **politique d'accès** du lieu (obtenue lors d'un entretien avec le propriétaire/gestionnaire)
- **les résultats de l'audit de l'environnement physique**
- **la formation sur l'accessibilité et le service à la clientèle** que le personnel a reçue (le cas échéant).

La déclaration d'accessibilité de Pantou est un modèle contenant une série de questions permettant d'effectuer un audit d'accessibilité „auto-évalué” d'un bâtiment, d'un lieu quelconque ou des services accessibles fournis. Il est largement utilisé en Europe. Ce modèle WORD est disponible gratuitement et est conçu pour produire un document marketing adapté aux visiteurs qui ont besoin d'informations sur l'accessibilité d'un lieu ou d'un service <https://pantou.org/access-statement>.

En suivant le parcours du visiteur, les principaux domaines d'évaluation sont décrits dans les sections suivantes.



3.1. Phase de planification et de réservation

Recherche d'informations, planification et réservation



Les informations destinées aux visiteurs qui planifient ou réservent un voyage se présentent souvent sous la forme d'un site web ou d'une application mobile et/ou d'informations sur papier.

L'analyse du site web peut être effectuée à distance. Elle doit se concentrer sur l'accessibilité du Web (pour les personnes handicapées), qui comprend l'utilisation d'outils de vérification automatisés et la vérification humaine, et sur le contenu du Web en ce qui concerne les descriptions des services accessibles, qui doivent également être présentes sur le site Web.

Les gestionnaires doivent s'assurer, en confirmant par un certificat du développeur Web, que le site Web est conforme aux **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) version 2.1, niveau AA**, qui est la „norme” requise pour les sites Web publics dans les États membres de l'UE et constitue le „point de référence” pour tous les sites Web accessibles. Le site Web doit comporter un label indiquant la conformité aux WCAG. L'accessibilité du Web peut être **partiellement** vérifiée à l'aide d'outils de vérification automatisés. Une „vérification humaine” par un expert en accessibilité du Web est également nécessaire pour s'assurer que les pages Web sont conformes aux WCAG.

Référence principale des WCAG - [cliquez ici](#).

Sélection d'outils de vérification de l'accessibilité du Web automatisés - [cliquez ici](#).

Les informations présentées sous forme de **brochures, de dépliants et de menus** doivent être accessibles en utilisant, par exemple, de grandes polices de caractères, un bon contraste de couleurs et un langage simple.

Lorsque **vous donnez des informations par téléphone**, il existe également plusieurs „bonnes pratiques” à suivre.

Les vidéos doivent être sous-titrées et montrer un présentateur en langue des signes, si possible.


Une „**boîte à outils de conception universelle**” pour la conception (et l’évaluation) de tous les types de communication avec les touristes mentionnés ci-dessus est disponible à l’adresse suivante:

<http://universaldesign.ie/products-services/customer-engagement-in-tourism-services/>

Pour des informations plus détaillées sur les conseils et astuces concernant le marketing accessible, veuillez vous référer à **la ligne directrice 4 - Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible.**

Figure 2 Exemple: conseils pour les informations imprimées. Tiré de Universal Design Toolkit.

Easy to read fonts	Difficult to read fonts
Arial	<i>Brush Script</i>
Gills Sans MT	Impact
Ubuntu	<i>Magneto</i>
Myriad Pro	<i>Mistral</i>



MENU

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal


Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal



Menu

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Font style affects how easy it is to read

This example shows how much easier it is to read clear and simple font in bigger size compared to highly stylised or ornate fonts.

3.2. Voyage vers/depuis la destination/le site et transferts



Le défi d’offrir un voyage accessible continu aux clients commence lorsque les gens quittent leur domicile. Pour de nombreuses personnes, les déplacements sont synonymes de voyages de longue distance en avion, en train, en autocar ou en ferry. De nombreux déplacements en transports publics nécessitent l’utilisation de différents services, ce qui signifie que chaque rupture de la chaîne rend l’ensemble du voyage impossible pour les personnes handicapées.

Transport longue distance

L’évaluation de l’accessibilité des transports à longue distance dans les États membres de l’UE n’entre pas dans le cadre de ce guide pratique. Un rapport au Parlement européen sur :

„Transport et tourisme pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite” aborde cette question. Cliquez [ici](#) pour télécharger le fichier PDF.

Voyez aussi: **Section 3.5 Mobilité et transport local**

3.3. Hébergement pour la nuit



Les structures d’hébergement pour la nuit sont un élément clé du voyage accessible des visiteurs.

Un hôtel peut être bien plus qu’un endroit où dormir. Pensez à toutes les fonctions qu’un hôtel peut offrir. C’est un lieu de vie, pas seulement un lieu de sommeil. Pour certains clients, notamment les grands hôtels et les complexes hôteliers, il peut même s’agir d’**une destination à part entière**.

Les évaluations de l'accessibilité sont effectuées à tous les points de contact des visiteurs du lieu. L'outil d'évaluation peut être basé sur une norme d'accessibilité nationale ou internationale ou sur la liste de contrôle d'un programme d'information sur l'accessibilité.

Figure 3 Exemple de certaines des exigences relatives à l'évaluation des places de stationnement accessibles sur le site.

Reach the building



Designated car parking spaces for disabled visitors:
Clearly marked, at shortest possible distance to building entrance, by level access route.



Les évaluations nécessitent des outils de mesure: Laser ou mètre ruban, une tablette ou un bloc-notes pour prendre des notes et un appareil photo pour prendre des photos.

Figure 4 Outils d'évaluation



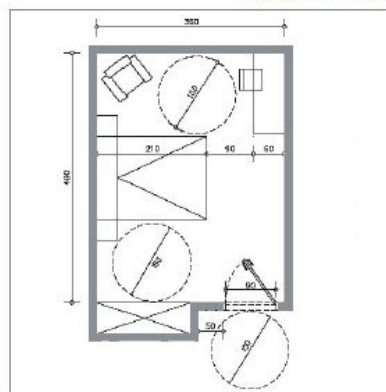
Figure 5 Exemple de quelques exigences pour l'évaluation des chambres d'hôtes accessibles

Sleep, relax, stay



Guest rooms:

- Clear space next to bed
- Furniture can be re-arranged
- Cupboard accessible for wheelchair user or short person
- Light switches and sockets at suitable height (90 to 120 cm. over floor)
- Non-allergenic bedding
- Colour contrast to aid orientation



Les images suivantes sont extraites du Guide d'accessibilité, The Hytte, VisitEngland accessibility scheme, Royaume-Uni, qui a été élaboré sur la base du VisitEngland National Accessible Scheme et d'un audit d'accessibilité réalisé par des experts.

Figure 6 The Hytte - Extrait du Guide d'accessibilité, The Hytte, programme d'accessibilité VisitEngland, Royaume-Uni <https://www.accessibilityguides.org/content/hytte-0>

Accessibility Guide for The Hytte

srgregory@thehytte.com, 01434672321 07977416667, www.thehytte.com

Contact for accessibility enquiries: Sonja and Simon Gregory



Welcome

The Hytte is an award winning, accessible, self-catering accommodation for eight guests in four bedrooms. Guests love the character of this Norwegian inspired traditional timber hytte or mountain lodge with its grass roof.

Underfloor heating and cosy log burner make this a stunning venue at any time of the year

The accommodation is just perfect for families or friends to get together all with the added luxury of a sauna and hot-tub spa.

Ideally situated to explore the market towns of Hexham and Corbridge, Hadrian's Wall and the stunning Heritage Coastline of Northumberland.

The Hytte offers extensive literature on accessible places to visit and restaurants

Watch the video: [The Hytte - Virtual tour](#)



Figure 7 Description de l'accessibilité de la chambre pour le logement indépendant The Hytte

Getting around inside

Visual Impairment - General Information

- We have contrast markings on all glass doors.
- Watch the video: [Virtual tour](#)



Floor plan



Bedrooms

- All bedrooms have windows.
- Bedrooms have wall lights, bedside lamps and natural daylight.
- Lights are LED. TVs have subtitles.
- All bedrooms are non-smoking.
- We have non-allergic bedding.
- No bedrooms have fitted carpets.
- Wooden floors throughout, all bedding hypoallergenic. All cleaning products and toiletries are eco friendly
- We can move the bedroom furniture, to improve accessibility.
- We have bed blocks.
- We have a portable hoist.



Accessible bedrooms

Accessible bedroom Larger accessible bedroom with height adjustable profiling beds

- The route to the bedroom is 780mm wide, or more. The bedroom door is 780mm wide. There is 1500mm at the side of the bed. The bed is 560mm high. There is 410mm under the bed.
- There is a low clothes rail. You can use the rail sitting down.

Le modèle de „Déclaration d'accessibilité Pantou” est un modèle gratuit d'auto-évaluation d'un lieu ou d'un service touristique, disponible au format WORD:

<https://pantou.org/access-statement>

Un exemple de déclaration d'accès au site Pantou est présenté sur la page de profil de l'Agiturismo Le Sorgenti. <https://pantou.org/agriturismo-le-sorgenti>

Il est conseillé aux fournisseurs touristiques d'ajouter des photographies à la déclaration d'accès afin de fournir des informations visuelles aux clients potentiels.

Comment prendre des mesures et des photos

Le [guide Pantou des photos et des mesures](#) comment prendre des photos appropriées et effectuer des mesures précises des caractéristiques critiques et des obstacles éventuels, tels que la largeur des portes, les toilettes pour invités, les rampes, etc.

Figure 8 Photo et guide de mesure pour la porte d'entrée



BUILDING ENTRANCE

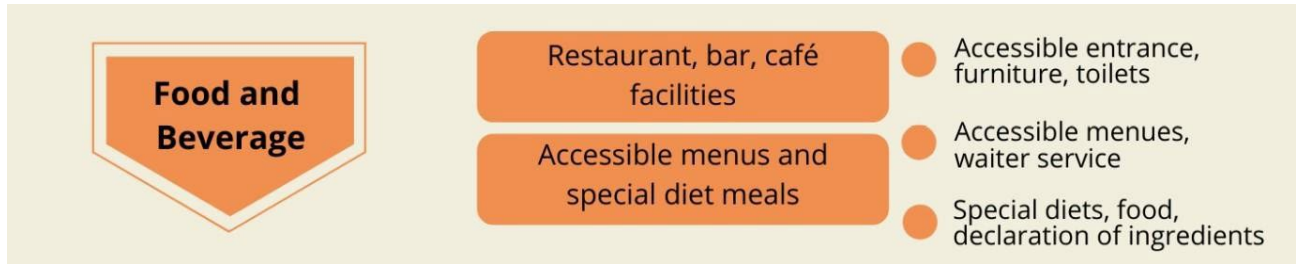
Width of the clear opening space at the main entrance door

MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...

Width _____ cms.



3.4. Aliments et boissons



Les restaurants, cafés, bars et autres établissements offrant de la nourriture et des boissons sont également d’une importance capitale dans le parcours accessible des visiteurs.

Les évaluations de l’accessibilité se concentrent sur l’accès physique : entrée, zones de circulation, tables et chaises, hauteur des buffets, éclairage, menus en gros caractères et en images, fourniture de repas pour régimes spéciaux, déclaration des ingrédients des menus, etc.

Figure 9 Exemple de liste de contrôle pour la salle à manger. Table à pieds centraux réglables.

Eat and drink



Breakfast room, dining areas, restaurant / bar

- Level access
- Free passageway for wheelchair users between tables and chairs
- Tables with central support leg
- Buffet at suitable height for wheelchair users and children
- Provisions for people requiring special diets
- Large print menus

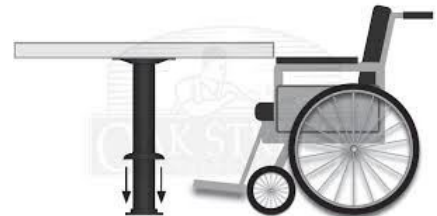
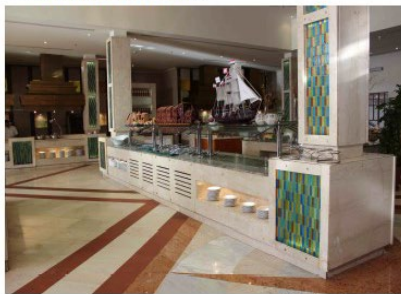


Figure 10 Menu en images et menu numérique, activé par un smartphone ou une tablette.



APPETIZERS

PRAWN SKEWERS \$13.80
Grilled garlic & parsley prawn skewers. Served with tartare sauce.

SALT & PEPPER FISH BITES \$11.00
Salt & pepper fish bites served with tartare sauce.

VEGGIE SPRING ROLLS \$10.50
Deep fried crispy vegetable spring rolls. Served with sweet and sour sauce.

SATAY CHICKEN \$15.50
Skewered chicken satay served with Denny's own satay sauce.

SEASONED WEDGES \$11.00
Served with grated cheese and sour cream. Add bacon for an extra \$2.00.

NACHOS \$15.50
Crunchy corn chips served with beef con carne, cheese, olives, capsicum, onions, salsa and sour cream.

VEGGIE NACHOS \$15.50
Crunchy corn chips served with veggie con carne, salsa and sour cream.

CHILLI FRIES \$13.50
French fries topped with beef con carne and grated cheese.

MARINATED PORK SPARE RIBS \$15.50
Pork ribs marinated in BBQ sauce and cooked to perfection.

SAMPLER \$18.00
A sampling of delicious onion rings, prawn cutlets, fish bites, chicken sticks and seasoned wedges. Served with ranch dressing and sweet chilli sauce.

Garlic Bread \$5.00
Onion Rings - 6pcs \$6.00
Chicken Sticks - 6pcs \$6.00
Prawn Cutlets - 6pcs \$6.00

MyDigiMenu
Contactless
QR Menu
Code
Restaurant

MENU

Place your phone camera in front of the barcode

Buy a glass of Red or White wine, they go great with these meals.
Bar hours: 11am-11pm

Try any of our beers they go great with these meals.
Bar hours: 11am-11pm

A surcharge will apply on public holidays. Like us on FACEBOOK

3.5. Mobilité et transport local

Informations et planification des transports, atteindre un lieu ou une destination



Il existe de nombreux obstacles, auxquels les personnes handicapées ou les personnes âgées, par exemple, doivent faire face tout au long de la chaîne de mobilité. Les informations sur les services de transport disponibles doivent être accessibles à tous les visiteurs et habitants. L'information doit porter sur l'accessibilité des véhicules, la notification verbale et visuelle des arrêts, la signalisation, les stations, les arrêts, les trottoirs, etc.

La forme la plus simple de transport accessible au sein d'une destination est la fourniture de services individuels. Les moyens de transport accessibles privés tels que les autocars privés accessibles et les taxis sont généralement très pratiques et appréciés par les visiteurs handicapés. Toutefois, les taxis et les autocars accessibles sont assez rares dans de nombreuses villes et régions.

Figure 11 Taxi accessible avec rampe d'accès arrière et fauteuil roulant, Malaga, Espagne.



Photo: <https://servitaxicostadelsol.com>

Les taxis accessibles aux fauteuils roulants doivent avoir un bon dégagement pour la tête d'un utilisateur de fauteuil roulant assis et un système pour attacher le fauteuil roulant.

Figure 12 Photo: Navette de l'hôtel Gleneagle, Killarney, Irlande



Proposer des transferts accessibles et/ou des informations sur les services de transport accessibles locaux peut également être très intéressant d'un point de vue commercial pour

les clients qui ont besoin de savoir à l'avance comment rejoindre les locaux et se déplacer dans la destination.

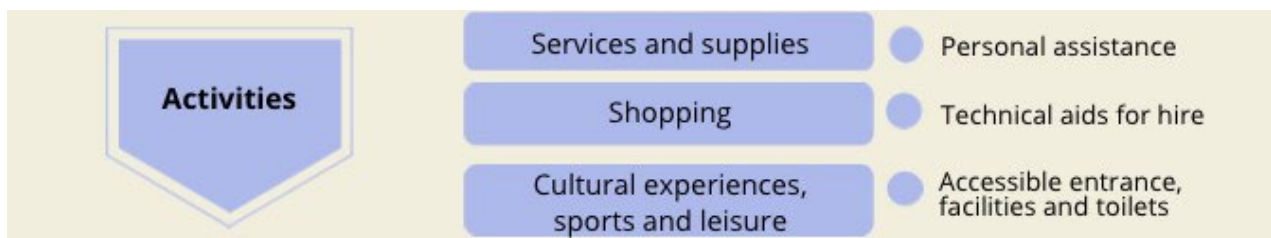
https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/The%20Gleneagle%20Access%20Statement%20Summer%202018.pdf

Évaluation des services de transport à envisager:

- La fourniture d'informations : L'accessibilité des informations sur les transports : Points d'information, sites web et applications, services de billetterie/réservation.
- Accessibilité des distributeurs de billets et des guichets
- Procédures pour les utilisateurs de fauteuils roulants, politiques d'attribution de sièges prioritaires.
- Accessibilité des véhicules de transport
- Mise à disposition de sièges et de zones d'attente accessibles
- Signalisation accessible
- Chemins et itinéraires accessibles
- Toilettes accessibles
- Services d'assistance spéciale
- Disponibilité de scooters de mobilité, de rollators et de fauteuils roulants à prêter ou à louer.

3.6. Activités

Services et fournitures, shopping, expériences culturelles, sports et loisirs



L'évaluation des activités couvre à la fois l'environnement physique où se déroulent les activités et - surtout - la composante service, y compris la qualité de l'expérience du visiteur.

L'accessibilité des services dépend largement d'une formation appropriée des professionnels du tourisme. Des responsables, des employés et d'autres membres du personnel formés seront conscients de l'accessibilité et des caractéristiques accessibles des lieux et seront en mesure de comprendre les exigences des clients et de savoir comment servir les clients de manière appropriée.

Les domaines d'évaluation à prendre en compte peuvent inclure

- La disponibilité des services de location d'équipements : locaux et services accessibles.
- Magasins accessibles
- Chemins et sentiers accessibles
- Plages accessibles
- Musées accessibles
- Sites archéologiques accessibles
- Stades et installations sportives accessibles
- Théâtres accessibles
- Certification professionnelle du personnel touristique.

L'évaluation de ces installations et zones comprend tous les aspects de l'accès physique, comme décrit dans la section 3 (introduction).

Les professionnels indépendants, tels que les guides touristiques certifiés, jouent également un rôle clé dans la fourniture de services de qualité. Certains guides touristiques ont suivi une formation spéciale en matière d'accessibilité, adaptée aux groupes cibles ayant des besoins d'accès spécifiques. Un exemple de certification pour les guides touristiques est la formation T-Guide proposée par la FEG et l'ENAT, pour guider les visiteurs souffrant de déficiences intellectuelles.

Voyez: <https://www.t-guide.eu/>

Un exemple d'évaluation dans les musées accessibles

Figure 13 Le projet COME-IN ! identifie huit domaines qui définissent la chaîne de services à évaluer dans les musées.



Source: Accessible Museums Handbook

3.7. Partager et se souvenir de l'expérience

Partager ses impressions



Que ce soit sur place ou une fois rentré chez lui, le visiteur accorde une grande importance à la possibilité de partager ses expériences de voyage avec ses amis, sa famille et ses adeptes des médias sociaux. Cela signifie que les messages, photos et vidéos partagés sont, potentiellement, un outil marketing très important pour les propriétaires d'entreprises touristiques.

Figure 14 Logos des médias sociaux



Un élément clé pour soutenir les visiteurs lorsqu'ils partagent l'expérience dans les zones naturelles et rurales dans cette phase du voyage du visiteur est qu'ils doivent avoir un **accès facile aux images numériques** du lieu, à **l'internet rapide** et aux **conseils sur les sites de beauté locaux et autres attractions**.

Les caractéristiques d'accessibilité peuvent souvent être „cachées” ou faire partie du service - néanmoins, les visiteurs qui ont apprécié le niveau de service offert, par exemple une visite guidée accessible ou une autre expérience exceptionnelle, peuvent les décrire.

Points de contrôle pour cette étape du parcours du visiteur:

- Internet rapide et gratuit sur place
- Actifs numériques sur les sites web des entreprises et les pages de médias sociaux (photos, images, vidéos locales à partager).
- Invitez les visiteurs à partager des photos, des vidéos et des témoignages sur les sites des entreprises.
- Fournir aux visiteurs une liste d'attractions, de points de vue locaux et de sites culturels exceptionnels.
- Partagez les messages des visiteurs sur les médias sociaux et les témoignages sur les sites des entreprises.
- Traitez rapidement et de manière constructive les commentaires et réclamations en ligne des visiteurs.

Gestion du feedback des visiteurs

Il est important de recueillir les remarques, commentaires et suggestions des visiteurs, car leurs réactions sont précieuses pour apporter des améliorations et fournir un meilleur service à l'avenir. Chaque site doit prévoir un moyen de recueillir les commentaires : du traditionnel livre d'or aux dispositifs plus sophistiqués à écran tactile.

Il est important de:

- Demander aux visiteurs s'ils veulent laisser un commentaire
- Leur montrer où et comment le faire
- Fournir différents formats accessibles pour donner un avis
- Fournir une assistance, si nécessaire
- Recueillir et d'évaluer ces commentaires et de prendre des mesures si nécessaire
- Informer les visiteurs des mesures qui ont été prises à la suite de ces commentaires, afin qu'ils sachent qu'ils sont appréciés et qu'ils peuvent changer les choses.



4. Références et lectures complémentaires

- Inclusion and Tourism. (2021) Giz GmbH. Bonn
- www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines_for_the_implementation_of_a_customize_accessible_tourism_program.with_disclaimer.pdf
- www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN/COME-IN-HANDBOOK-ENG.pdf
- www.learning.abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2019/12/Handouts_Module-2.pdf
- www.learning.abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2019/12/Module-2.pdf
- www.pantou.org/access-statement
- www.universaldesign.ie/products-services/customer-engagement-in-tourism-services/
- www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning_more_visitors.pdf
- www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning_more_visitors.pdf
- www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/access_all_areas_a_guide_to_destination_audits.pdf
- www.visitscotland.org/supporting-your-business/marketing-toolkits/accessible-inclusive-tourism



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innovation for Accessible Tourism
in Natural and Rural Areas

www.accessitpro.eu