

COMMENT RÉPONDRE AUX BESOINS DES SEGMENTS DE CLIENTÈLE CIBLES



ACCESS IT

1. QUEL EST L'OBJET DE CE GUIDE?

Ce guide résume les informations sur les besoins particuliers des clients du tourisme accessible et sur la manière de répondre à ces exigences. Le guide décrit des exemples de réponse aux besoins de personnes représentant quatre catégories de clients :

- les personnes ayant des besoins d'accès liés à des handicaps physiques ;
- les personnes ayant des besoins d'accès liés à des déficiences sensorielles (par exemple, la vision, l'audition) ;
- les personnes ayant des besoins d'accès liés à des déficiences cognitives ;
- les personnes ayant des besoins d'accès liés à des problèmes de santé à long terme.

2. QUI PEUT BÉNÉFICIER DE CE GUIDE?

Les informations contenues dans le guide peuvent être utilisées par les personnes et les institutions qui sont impliquées dans l'organisation et la mise en œuvre du tourisme accessible. Les informations contenues dans le guide aident à comprendre quelles améliorations des services et des installations touristiques permettront d'étendre l'activité touristique aux besoins de nouveaux groupes cibles. Les institutions qui peuvent être intéressées par l'extension de l'offre avec des services de tourisme accessibles peuvent être :

- les hôtels, les auberges, les motels, les maisons de vacances;
- les agences d'information touristique
- les institutions culturelles: centres communautaires, théâtres, cinémas, musées;
- restaurants, cafés, bars, traiteurs;
- lieux de loisirs et de détente: piscines, gymnases, terrains de jeux, jardins publics, parcs;
- lieux publics: magasins, toilettes, parkings;
- agences de voyage;
- autres.

3. COMMENT RÉPONDRE AUX EXIGENCES DES SEGMENTS DE CLIENTÈLE CIBLES?

La volonté de créer un lieu qui sera accessible aux personnes ayant des exigences particulières nécessite une analyse détaillée des besoins du groupe cible. L'analyse des besoins du groupe cible doit être conçue en tenant compte de la spécificité du lieu et de ses hôtes potentiels. Il est intéressant d'examiner la liste des lignes directrices générales pour l'aménagement des installations disponibles qui tiennent compte des besoins de quatre groupes cibles, les personnes ayant des besoins d'accès.



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. 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

CC-BY-NC-SA



Une bonne stratégie pour vérifier si une entreprise ou une institution répond aux besoins particuliers de ses clients est l'analyse de l'accessibilité. Ce document décrit les installations de base, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes appartenant aux quatre groupes cibles.

Il propose des réponses aux questions qui peuvent vous permettre de vérifier que l'organisation est prête à s'ouvrir aux clients de nouveaux groupes. L'analyse des besoins des personnes ayant des difficultés de mobilité doit prendre en compte des aspects tels que:

- la disponibilité des parkings;
- les voies de communication dans le bâtiment et ses environs;
- la disponibilité d'alarmes, d'interrupteurs, de boutons;
- l'organisation des salles de bains et des toilettes;
- l'espace pour se reposer.

Les lignes directrices indiquent qu'il convient de vérifier l'existence de systèmes d'aide à la communication, d'apporter des améliorations en termes de matériel promotionnel et publicitaire destiné à ces groupes cibles, ainsi que de savoir-vivre au contact des personnes ayant des besoins visuels et auditifs particuliers. La ligne directrice fournit également des conseils sur les questions liées à la nutrition, à la coopération avec les spécialistes médicaux et à la réadaptation dans le cas de personnes atteintes de maladies chroniques.

4. BONNES PRATIQUES CONCERNANT L'OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS DES CLIENTS AYANT DES BESOINS SPÉCIAUX

Une organisation qui a répondu efficacement aux besoins des personnes à mobilité réduite et HSA - Handicapped Scuba Association, une organisation liée à la plateforme de plongée de Piła, en Pologne. La plate-forme répond aux besoins tant de l'équipement de la base de plongée que du processus de plongée lui-même. Grâce à elle, les personnes à mobilité réduite peuvent pratiquer leur discipline favorite en tout confort et en toute sécurité.

<https://krokpokrokuhsa.pl/plywajaca-baza-nurkowa-i-rehabilitacyjna-2/>