

# COMMENT DÉVELOPPER UNE OFFRE TOURISTIQUE RÉELLEMENT ACCESSIBLE ET RÉPONDRE À LA DEMANDE



ACCESS IT

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

Cette ligne directrice est un ensemble d'outils destinés à aider les entreprises à adopter une approche stratégique du développement de services et de produits touristiques accessibles, ainsi que des informations sur l'accessibilité.

Le „parcours du visiteur”, tel que décrit dans le thème 1, peut être utilisé pour identifier les points critiques de la chaîne de services où les obstacles à l'accessibilité sont souvent présents.

À chaque étape, il est important d'identifier les exigences spécifiques des clients en matière d'accessibilité, en fonction de leurs besoins et de leurs préférences, afin de minimiser les obstacles à l'accès et de fournir des services touristiques de haute qualité. Il est donc clair que tous les responsables et le personnel qui jouent un rôle de service dans une partie quelconque du „voyage du visiteur” doivent avoir les connaissances, les aptitudes et les compétences appropriées pour fournir ces services à tous les visiteurs.

La conception des services doit suivre l'approche dite de „conception universelle”, développée aux États-Unis dans les années 1990.

## 2. QUI PEUT BÉNÉFICIER DE CE GUIDE?

Le guide s'adresse à:

- Propriétaires de petites et moyennes entreprises (PME), par exemple dans le domaine de l'hébergement, de la restauration et des boissons.
- Les gestionnaires de PME privées ou d'entreprises publiques de tourisme, y compris les gestionnaires d'attractions touristiques (par exemple, les musées, les galeries).
- Le personnel de première ligne.
- Facilitateurs et formateurs.
- Les responsables politiques et les décideurs.

## 3. COMMENT PROMOUVOIR VOTRE ENTREPRISE DE MANIÈRE ACCESSIBLE?

Le développement d'une offre touristique accessible suit 6 étapes clés, comme le montre la figure 1.

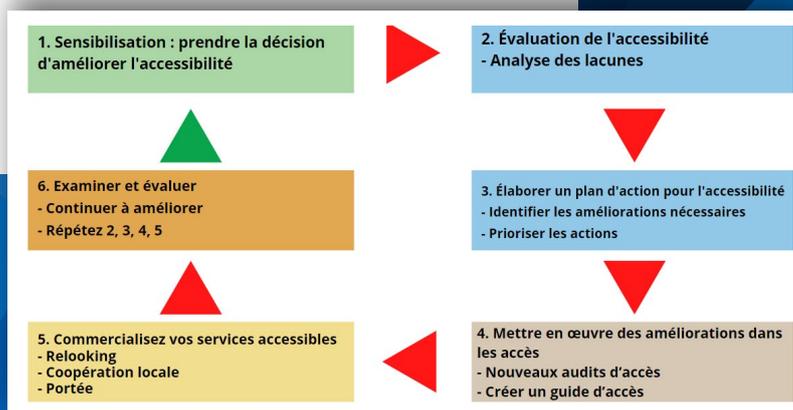


Figure 1.

Six étapes pour développer des services touristiques accessibles



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

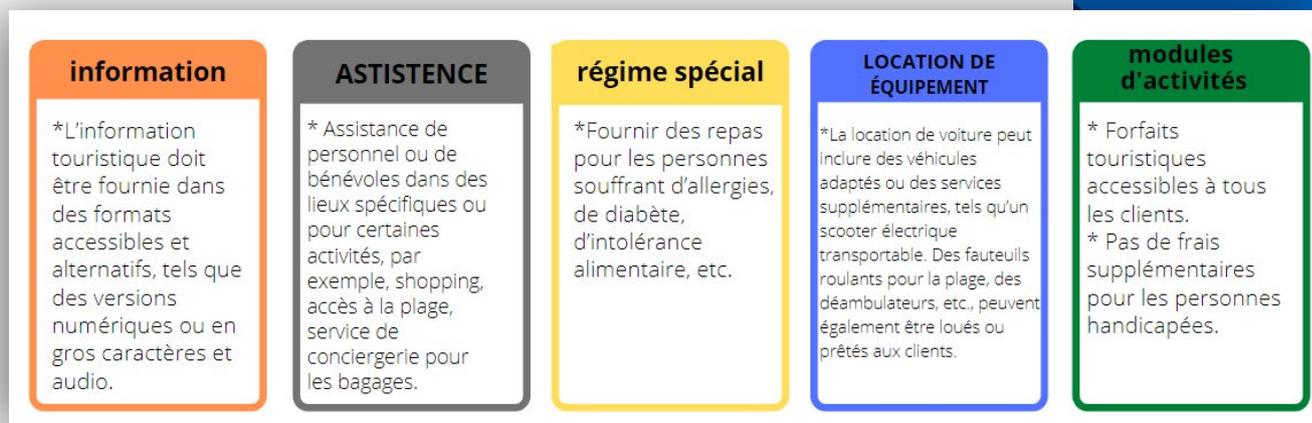
Contents of this document are entirely produced by the ACCESS-IT project and reflect only the authors' views. Therefore, the EACEA and European Commission have no responsibilities for them. This document may be copied, reproduced or modified according to the above rules. In addition, an acknowledgement 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



Lors de la planification des améliorations de l'accès, outre les mesures d'accès physique, les entreprises doivent envisager d'améliorer la qualité de chaque service individuel.

Quelques exemples de services accessibles sont donnés à la figure 2.



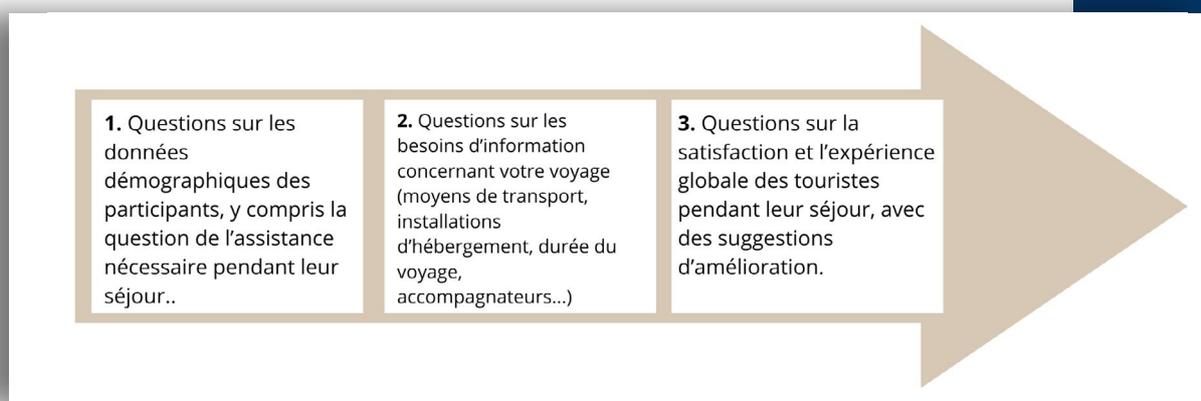
Pour l'élaboration de leur plan d'action en matière d'accessibilité, les entreprises doivent consulter les principales priorités abordées dans les lignes directrices d'ACCESS IT dans les thèmes 1, 2, 4 et 5, qui fournissent ensemble des informations détaillées sur la manière de fournir des services touristiques accessibles.

**Figure 2.**  
**Exemples de services accessibles**

#### 4. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

En lien avec l'étape 6 des actions décrites dans cette ligne directrice, Examiner et évaluer, l'objectif du contrôle de la qualité des services par le biais des commentaires des visiteurs est d'identifier les points positifs et négatifs qui peuvent indiquer comment les services peuvent être améliorés ou développés. Les entreprises peuvent utiliser différents moyens pour collecter des informations auprès des clients, les principales méthodes étant les enquêtes, qui peuvent être utilisées pour

Les principales méthodes sont les enquêtes auprès des clients et le „screening” des médias sociaux et des sites web d'évaluation sur lesquels les entreprises touristiques sont répertoriées, comme TripAdvisor.



**Figure 3.**  
**Les trois parties d'un questionnaire de contrôle**

Le questionnaire peut être distribué dans chaque activité/attraction/service/lieu d'hébergement. Si nécessaire, une assistance pour remplir le formulaire peut être proposée aux touristes handicapés. Les visiteurs peuvent également recevoir le questionnaire d'enquête par courrier électronique, afin de pouvoir le remplir à leur retour chez eux.