



ACCESS IT

ACCESS-IT

L'innovation pour un tourisme accessible
dans les zones naturelles et rurales

2019-1-PL01-KA202-065140

Brochure de recommandations d'Access IT IO4



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



Ce document peut être copié, reproduit ou modifié selon les règles ci-dessus.
En outre, une reconnaissance des auteurs du document et toutes les parties applicables de l'avis de droit d'auteur doivent être clairement référencées.

Tous droits réservés.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Avis de non-responsabilité

Les opinions représentées dans le présent document reflètent uniquement le point de vue des auteurs et non celui de l'Union européenne. L'Union européenne n'est pas responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document. En outre, les informations sont fournies „en l'état” et aucune garantie n'est donnée quant à leur adéquation à un usage particulier. L'utilisateur des informations les utilise à ses seuls risques et périls.

Partenaires du projet



Pour connaître tous les détails des partenaires, consultez le site <http://accessitpro.eu/#partners>



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

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Introduction | 5 |
| A propos du projet | 5 |
| Cartographie du tourisme accessible: Enquêtes et groupes de discussion (O1) | 6 |
| Réalisation de vidéos, bonnes pratiques (O2) | 7 |
| Action pédagogique: Manuel de formation (O3) | 8 |
| 2. Aperçu de la formation pilote dans les pays des partenaires; | 10 |
| Gal Molise Verso il 2000: Universal Design Experience | 10 |
| SAN: Presentation of Access It for awareness raising | 11 |
| UAB: Formation structurée pour les PME et les entités locales au niveau local | 13 |
| ENAT: Évaluer l'accessibilité d'un produit touristique | 14 |
| RuralTour: Formation en ligne transnationale avec service de tutorat | 16 |
| ECQ: Atelier de formation en face-à-face | 18 |
| 3. Les bonnes pratiques | 21 |
| Importance de la conception universelle et de l'accessibilité en Europe | 21 |
| Relation entre l'accessibilité et le tourisme | 22 |
| 1 Pourquoi est-ce important? | 24 |
| 3 Comment s'y prendre? - Mettez en œuvre des solutions simples | 26 |
| 4 Comment s'y prendre? - Comment une personne handicapée va-t-elle voyager? | 28 |
| 5 Comment le promouvoir? - Guide pratique | 28 |
| 6 Exemple de logement accessible | 29 |
| 7 Exemples de transports accessibles | 30 |
| 8 Exemple de loisirs accessibles | 31 |
| 9 Avantages / bénéfices du tourisme accessible dans la société - l'emploi | 32 |
| 10 Communication sur le tourisme accessible -1 | 33 |
| 11 Communication sur le tourisme accessible - 2 | 34 |
| 12 Accessibility information provision in websites and marketing information for visitors | 35 |
| 4. Histoires de réussite; | 36 |
| GAL MOLISE Accessibilité en montagne | 36 |
| SAN Modernisation d'un musée | 37 |
| UAB Améliorations dans l'office du tourisme local | 40 |

| | |
|--|-----------|
| ENAT Politique d'entreprise en matière d'accessibilité : Groupe hôtelier Gleanagle | 41 |
| RuralTour Adaptation d'une maison rurale aux déficiences auditives | 43 |
| ECQ Velosigners - cyclistes sourds | 45 |
| 5. Conseils de mise en œuvre | 48 |
| (1) Aperçu général | 48 |
| (2) Ressources et options de mise en œuvre | 49 |
| Formats d'implantation | 51 |
| Durée | 52 |
| (3) Suggestions et conseils pratiques | 52 |
| Thème 1 Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou d'un service touristique | 54 |
| Thème 2 Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles | 54 |
| Thème 3 La manière de développer une offre touristique réellement accessible | 54 |
| Thème 4 Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible | 55 |
| Thème 5 Comment impliquer les parties prenantes dans le développement de produits accessibles | 55 |
| (5) Résultats attendus | 56 |
| 6. Collection de références aux ressources éducatives libres dans le domaine du tourisme accessible | 57 |
| Liens externes vers des documents liés au sujet ACCESS IT | 57 |
| Ressources en ligne sur le tourisme accessible (sites web) | 57 |
| Cours de formation gratuits sur le tourisme accessible (financé par ERASMUS+) | 57 |



1. Introduction

A propos du projet

Le livret de recommandations du projet Access It est conçu non seulement pour présenter les résultats du projet, mais surtout, il a pour but de montrer comment la méthodologie et les outils pédagogiques développés par le partenariat sont capables de stimuler la curiosité et l'apprentissage des questions d'accessibilité physique et sensorielle. Le thème de l'accessibilité a été souligné dans la littérature académique sur le tourisme au cours des vingt dernières années, et l'importance de cette question a été de plus en plus grande dans l'organisation des offres touristiques, sportives et culturelles dans les pays européens.

Les vidéos et les directives élaborées par le projet ACCESS IT au cours de la phase de formation pilote ont donné d'excellents résultats. La qualité des vidéos, la force des images et de la musique, sont capables de stimuler l'attention et la curiosité des hôteliers, des opérateurs culturels et des éducateurs sur les questions d'accessibilité. La disposition pratique des directives encourage la curiosité du lecteur, la génération et l'action, grâce à des conseils concrets et pratiques sur la façon de transformer et de rendre une entreprise touristique accessible et attrayante pour tous les visiteurs. De l'accessibilité de l'information et de la communication à l'accessibilité physique des installations, en passant par l'adoption de toute la philosophie de la conception universelle.

Influencer la réalité de manière efficace n'est pas une chose simple, la réalité n'est jamais facile à lire, et il n'est jamais facile de contrôler les résultats de vos actions. Pour cette raison, dans le livret de recommandations, les résultats du projet seront présentés à travers les résultats de l'expérimentation des produits intellectuels pendant la formation pilote et à travers les histoires et les meilleures pratiques que nous avons rencontrées au cours de l'avancement du projet. Avec l'espoir que ce livret sera un stimulus non seulement pour utiliser les outils, la boîte à outils développée par le projet Access IT mais aussi, comme un stimulus pour travailler ensemble pour une Europe plus accessible pour tous.

Cartographie du tourisme accessible: Enquêtes et groupes de discussion (O1)

Le „rapport de cartographie” d’ACCESS IT présente une vue d’ensemble des services touristiques accessibles en Europe, sur la base d’un examen des études précédentes et des données du marché, suivi d’un examen des conditions et des potentiels d’amélioration de ces services dans les zones naturelles et rurales (NRA).

Le rapport présente les résultats de nouvelles enquêtes sur:

- **Les visiteurs** handicapés ou ayant d’autres besoins spécifiques en matière d’accès et
- **Des représentants de petites et moyennes entreprises touristiques** (PME) dans 6 pays, ainsi que des entretiens avec des groupes de discussion en table ronde avec des acteurs du tourisme.

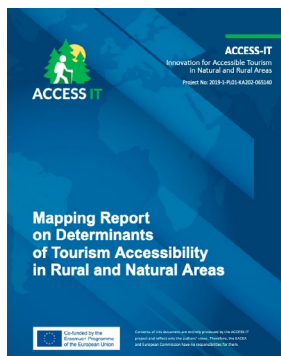
Les réponses de 152 visiteurs et 161 entreprises ont généré un grand nombre d’informations qui ont permis d’explorer les hypothèses générales sur le tourisme accessible et d’étayer le corpus de connaissances existant concernant les ARN en particulier.

Les enquêtes n’étaient PAS destinées à être statistiquement représentatives, mais ciblaient les répondants ayant une expérience personnelle directe du handicap ou d’autres exigences d’accès (dans le cas des visiteurs) ou en tant que prestataires touristiques (dans le cas de l’enquête auprès des entreprises). Les résultats sont donc essentiellement de nature qualitative. Toutefois, certaines données statistiques mettent en évidence les activités touristiques courantes, les habitudes de voyage, les obstacles rencontrés et les perceptions du marché du tourisme accessible.

Les deux enquêtes ont été conçues en se référant aux exigences d’accessibilité et aux obstacles rencontrés par les touristes, identifiés initialement par des recherches documentaires et également par les connaissances et la longue expérience des membres de l’équipe ENAT. Un membre de l’équipe d’ENAT, qui a une mobilité réduite, dirige sa propre agence de voyage spécialisée dans les circuits accessibles. Grâce à ce contexte, l’équipe du projet a pu élaborer les questionnaires en ligne pour les visiteurs et un deuxième questionnaire pour les PME.

Il convient de noter qu’un troisième questionnaire, destiné aux **décideurs politiques**, a également été élaboré et lancé sous la forme d’une enquête en ligne, mais il a reçu très peu de réponses, principalement en raison de la fermeture des bureaux publics lors de la première vague de la pandémie COVID-19 en 2021. Cette étude n’était pas définie dans la proposition de projet et n’était prévue que comme une contribution supplémentaire à la recherche mais, malheureusement, elle s’est avérée impossible à réaliser).

Les résultats de ces études ont été utilisés par les partenaires d'ACCESS IT pour identifier les thèmes spécifiques de la formation au tourisme accessible et les types d'interventions de formation qui aideraient les propriétaires et les gestionnaires d'entreprises touristiques à supprimer les obstacles existants et à répondre aux besoins des voyageurs ayant des besoins d'accès. Les recherches documentaires ont également permis d'établir des listes de publications en ligne et d'autres ressources adaptées au développement du contenu de la formation ACCESS-IT.



Téléchargez le rapport ACCESS IT :

„Rapport cartographique sur les déterminants de l'accessibilité du tourisme dans les zones rurales et naturelles”.

(59 pages, PDF, français)

<http://accessitpro.eu/wp-content/uploads/IO1-fr-l.pdf>

Réalisation de vidéos, bonnes pratiques (O2)

Les activités du projet ont permis l'enregistrement de 12 films liés au tourisme d'accessibilité. Les vidéos montrent les bonnes pratiques dans ce domaine. La présentation des bonnes pratiques a été conçue de manière à ce que chaque film explique une question spécifique et fournisse une inspiration pour l'organisation locale du tourisme disponible dans les zones rurales et naturelles.

Les thèmes des films ont été convenus par les partenaires sur la base des entretiens menés dans le cadre de l'O11 avec des représentants de divers groupes d'acteurs du tourisme accessible.

Les questions abordées dans les films sont les suivantes:

1. [Pourquoi c'est important?](#)
2. [Comment s'y prendre? - Vérifiez vos installations](#)
3. [Comment s'y prendre? - Mettre en œuvre des solutions simples](#)
4. [Comment faire? - Comment une personne handicapée va-t-elle se déplacer?](#)
5. [Comment le promouvoir? - Guide pratique](#)
6. [Exemple de logement accessible](#)
7. [Exemples de transports accessibles](#)
8. [Exemple de loisirs accessibles](#)
9. [Avantages / bénéfiques du tourisme accessible dans la société - l'emploi](#)
10. [Communication sur le tourisme accessible -1](#)
11. [Communication sur le tourisme accessible -2](#)
12. [Fourniture d'informations sur l'accessibilité dans les sites web](#)

En raison de leur courte formule, les films sont une introduction au sujet du tourisme disponible, ils sont une inspiration pour approfondir les connaissances sur ce sujet en étudiant les matériaux disponibles sur la plateforme du projet.

Toutes les vidéos ont été traduites en anglais et dans les autres langues des partenaires et sont disponibles sur la chaîne YouTube.

Action pédagogique: Manuel de formation (O3)

La boîte à outils de soutien aux entreprises représente un ensemble de lignes directrices „Comment faire”, destinées à aider les entreprises touristiques à adopter des approches stratégiques de l'innovation dans le développement de produits et services touristiques accessibles. Ces lignes directrices contiennent des informations et des instructions pratiques et comprennent les sections/thèmes suivants :

1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit/service touristique?
2. Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles?
3. Comment développer une offre touristique réellement accessible et répondre à la demande?
4. Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible?
5. Comment impliquer les parties prenantes dans le développement d'un produit accessible?



Les lignes directrices „Comment faire” sont élaborées dans leurs versions longue et courte afin de répondre aux besoins des principaux groupes cibles du projet - les PME du tourisme opérant dans les ARN et les prestataires d'EFPP offrant des programmes et des cours dans le domaine du tourisme.

Les lignes directrices sont livrées sous forme de publications électroniques disponibles sur le site web du projet: <http://accessitpro.eu/#outputs> et ont été utilisées pour produire un outil d'auto-évaluation des entreprises basé sur le web. Cet outil devrait aider les PME touristiques à évaluer dans quelle mesure leur produit ou service touristique est orienté pour attirer les clients ayant des besoins d'accès. Il permet aux utilisateurs de saisir leurs réponses à des questions fermées structurées en cinq sections/aspects principaux de l'accessibilité, comme suit:

1. accessibilité générale
2. accessibilité de l'information
3. conception de services touristiques accessibles
4. commercialisation de produits accessibles
5. coopération entre les parties prenantes pour l'amélioration de l'accessibilité

L'outil en ligne génère un rapport complet d'évaluation des performances qui fournit une évaluation globale et des recommandations aux utilisateurs sur la manière dont ils pourraient améliorer l'accessibilité de leurs offres.

Les lignes directrices et l'outil en ligne sont complétés par des scénarios pour des sessions pratiques visant à aider les gestionnaires de PME touristiques à étudier leur propre entreprise sur la base d'une méthodologie pratique. Ces sessions sont consacrées au développement de nouvelles offres touristiques accessibles (ou à l'amélioration des offres existantes). Elles utilisent diverses techniques créatives de résolution de problèmes et encouragent la co-conception d'offres de produits ou de services par les parties prenantes. La boîte à outils de soutien aux entreprises fournit également des ressources didactiques pour les sessions de formation pratique prêtes à être intégrées dans les offres et la pratique de l'EFPP.

2. Aperçu de la formation pilote dans les pays des partenaires;

Les ressources d'ACCESS IT ont été testées par les partenaires sous différents formats et concepts. Vous trouverez ici les activités, les méthodologies et les expériences qui ont été recueillies. Elles sont utiles pour présenter les différentes options de mise en œuvre dans la pratique.

Gal Molise Verso il 2000: Universal Design Experience

Lieu

Le pilote s'est déroulé dans un lieu mixte combinant des participants à un webinaire en ligne sur l'espace numérique zoom, en raison de la présence de parties prenantes d'autres régions italiennes, et des participants en face à face à Campobasso, Molise dans les bureaux de Gal Molise Verso il 2000 le 28 avril.

Groupe cible

Agences de voyage et autres acteurs du tourisme local

Agence de voyage et autres acteurs du tourisme national

Représentants des institutions du gouvernement régional

Méthodologie et manuel utilisés

GAL Molise a mis en œuvre une formation pilote par le biais d'un séminaire Web mixte (Zoom et face à face). Tous les participants ont reçu l'ensemble du matériel de formation élaboré dans le cadre du cours. Toutes les directives, tous les liens vers les vidéos et l'accès à l'outil d'auto-évaluation. La formation pilote était structurée autour de la création de nouvelles propositions de projet pour la mise en œuvre de nouvelles activités d'accessibilité et la mise en œuvre de philosophies de conception universelle.

Les formateurs ont présenté le sujet de l'accessibilité et tous les documents de formation et ont expliqué la structure générale du cours. Après la présentation du sujet et des documents, un brainstorming a été organisé avec les participants. Au cours de la session de débriefing, le formateur a laissé les participants réaliser le test d'auto-évaluation en ligne. Les participants ont observé que les outils d'auto-évaluation représentaient réellement leurs compétences



réelles en matière d'accessibilité. Le sujet de l'accessibilité a été bien expliqué à travers la vision de toutes les vidéos produites par le projet access it. Pendant le webinaire, à l'aide de la ligne directrice 3, le concept de conception et de conception universelle a été pleinement introduit, reliant le sujet précédent au concept de conception pour tous. La classe a été divisée en 3 groupes et ils ont commencé à discuter et à mettre en œuvre un projet pour améliorer la conception accessible. Ensuite, il a été demandé au groupe de travailler sur le projet séparément et d'envoyer le résultat par le biais d'un formulaire google à GAL MOLISE simulant la compétition d'un formulaire de demande.

Bref rapport des résultats

Ont participé à la réunion 2 personnes handicapées, 2 restaurateurs, 3 voyageurs, 1 organisation de loisirs, 4 représentants d'organismes publics et 3 organisations touristiques qui travaillent également avec des personnes handicapées.

La session a été généralement réussie et, selon les commentaires des utilisateurs, elle a permis d'améliorer leurs connaissances en matière de tourisme accessible et d'évaluer les services en matière d'accessibilité. La formation a également permis d'améliorer les compétences en matière de conception grâce à la philosophie de la conception universelle. Les évaluations des résultats du projet ont été très bonnes et les participants ont pour la plupart déclaré qu'ils utiliseraient ce matériel pour promouvoir des événements sur l'accessibilité avec d'autres acteurs du tourisme.

SAN: Presentation of Access It for awareness raising

Lieu

La réunion s'est tenue sur Skype et a duré environ une heure et demie.

Groupe cible

La réunion s'adressait à toutes les personnes intéressées par le sujet du tourisme accessible, notamment : les personnes ayant des besoins spéciaux, les institutions s'occupant de l'organisation du tourisme accessible, les employés des établissements fournissant des services touristiques, les personnes étudiant dans le domaine des services touristiques, etc.

Méthodologie et manuel utilisés

La réunion a été organisée sous la forme d'un webinaire au cours duquel les résultats du projet ont été présentés:

- Résultat 1: Rapport sur les déterminants de l'accessibilité du tourisme dans les zones rurales, basé sur une recherche sur les obstacles à l'accessibilité et les défis liés à leur amélioration rencontrés par les PME touristiques.
- Résultat 2: Des études de cas sur l'accessibilité du tourisme sous forme de présentations vidéo avec des PME touristiques qui ont mis en œuvre des solutions innovantes améliorant l'accessibilité de leurs produits / services et ont réussi à commercialiser leur offre nouvelle ou améliorée.
- Résultat 3: Une boîte à outils interactive de soutien aux entreprises, comprenant des directives „Comment faire” pour une approche stratégique de l'innovation dans le développement de produits touristiques accessibles, un outil d'évaluation en ligne des performances en matière d'accessibilité et des scénarios de sessions de conception collaborative.
- Résultat 4: Une brochure destinée aux bénéficiaires du projet, contenant des conseils sur la co-conception d'offres touristiques accessibles.
- La réunion avait également pour but de discuter et d'échanger des expériences dans le domaine du tourisme accessible.

Bref rapport des résultats

L'information sur la réunion a été largement diffusée parmi les agences de voyage, les organisations associant les personnes ayant des besoins spéciaux, les institutions fournissant des services touristiques. Une vingtaine de personnes se sont inscrites à la réunion. Cela montre que la question de l'accessibilité dans le tourisme semble encore être une question de „niche”. Néanmoins, les participants à la réunion ont accepté avec intérêt les documents présentés. Au cours des réactions données pendant la discussion, il a été indiqué que la diffusion de l'idée de tourisme accessible est un élément important des activités des offices et agences de tourisme. Les personnes ayant des besoins particuliers en matière de voyage ont indiqué que le transport semble revêtir une importance particulière dans le domaine de l'accessibilité. La principale conclusion résultant de la réunion est l'information sur la nécessité de diffuser l'idée d'accessibilité en Pologne.



UAB: Formation structurée pour les PME et les entités locales au niveau local

Lieu

Région autonome de Catalogne / Espagne, couverte par l'association régionale d'entrepreneurs du tourisme rural TURALCAT.

Groupe cible

Prestataires de services de tourisme rural

Infrastructures touristiques locales (musées, points de vue) et offices de tourisme

Municipalités

Méthodologie et manuel utilisés

TURALCAT a mis en œuvre un cours de test complet d'une durée calculée de 25 heures par participant. Tout d'abord, un appel a été publié auprès du groupe cible concerné. Tous les participants intéressés ont reçu un pack de cours qui comprend les dates des sessions conjointes (en ligne et F2F), la structure du cours et l'accès aux ressources de formation pertinentes - vidéos, directives (courtes et complètes) et outil d'auto-évaluation.

Le cours lui-même est structuré autour d'une acquisition active de connaissances basée sur le plan d'amélioration que chaque participant doit produire pour son service. Lors d'une première session d'introduction, les objectifs et les concepts généraux ont été expliqués aux participants, et ils ont reçu une explication complète des ressources disponibles. Au cours des quatre jours suivants, chaque participant a dû formuler une idée d'amélioration pour son service, à envoyer au responsable du cours. Ces idées ont été évaluées avant une deuxième session commune au cours de laquelle les aspects les plus pertinents ou les questions détectées ont été discutés. Après cette session, une série de cinq sessions thématiques approfondies a eu lieu, au cours desquelles les participants devaient en choisir au moins trois qui étaient les plus pertinentes pour leur plan d'amélioration. Pendant 10 jours supplémentaires, ils ont eu le temps de préparer leur plan d'amélioration en détail, en comptant sur l'assistance (tutorat / service de conseil) du responsable du cours. Tous les plans d'amélioration devaient être envoyés deux jours avant la dernière réunion conjointe, où une sélection des plans les plus représentatifs et les mieux préparés a été présentée et discutée.

Bref rapport des résultats

Nous avons fait connaître le cours ACCESS-IT à un millier d'hébergements ruraux de Catalogne et à diverses institutions (parcs naturels, musées, autorités régionales, offices du tourisme...). Nous avons réussi à informer et à sensibiliser de nombreuses entreprises et entités. Finalement, un total de treize personnes représentant différents types de services touristiques se sont inscrites au cours : 6 gîtes ruraux, 1 hôtel, 2 parcs naturels, 1 office du tourisme, 1 agence réceptive et 2 autres entreprises de services. Sur le total des inscrits, seuls sept (55%) ont développé un projet d'accessibilité pour leur service touristique. Cinq projets (71%) ont pour objectif principal d'améliorer l'accessibilité et la communication pour les clients ayant des difficultés de mobilité. Les 2 projets restants (29%) s'adressent principalement aux personnes ayant une déficience visuelle, mais prennent également en compte, en complément, d'autres segments (déficiences auditives et cognitives).

A la fin du cours, une enquête d'évaluation a été envoyée aux participants, qui a donné comme résultats plus significatifs que 83% sont „beaucoup plus motivés” pour mettre en œuvre des mesures d'accessibilité touristique et 66% ont évalué à 5 (valeurs de 0 à 5) la qualité du cours.

ENAT: Évaluer l'accessibilité d'un produit touristique

Lieu

Webinaire de formation en ligne le 20 juin 2022, „Comment développer un tourisme accessible dans les zones rurales et naturelles”.

Enregistré et diffusé sur la chaîne YouTube de l'ENAT. (1 heure 42 minutes)

<https://youtu.be/xalJbE7Pbbc>

L'ENAT a distribué le cours de formation, y compris les diaporamas, par le biais de sa page consacrée aux événements de tourisme accessible à l'adresse suivante:

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.2293>

Groupe cible

PME prestataires de services touristiques dans les zones naturelles et rurales, gestionnaires de destinations, formateurs en EFP, fonctionnaires et toute personne intéressée par le sujet.

Limité à 30 personnes, en langue anglaise.



Méthodologie et manuel utilisés

Ce webinaire a partagé certains des résultats du projet Access IT, avec de nouvelles idées, des outils de formation et des suggestions pour fournir des services aux visiteurs ayant des besoins d'accès dans les zones naturelles et rurales.

L'accent est mis sur „**Comment rendre vos services accessibles...**”. Le webinaire a abordé les points suivants

- Comment évaluer l'accessibilité d'un produit/service touristique?
- Comment répondre aux besoins des segments de clientèle cibles?
- Comment développer une offre touristique réellement accessible et répondre à la demande?
- Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible?
- Comment impliquer les parties prenantes dans le développement de produits accessibles?

Le matériel de formation comprenait les guides „Comment faire” d'ACCESS IT, l'outil Web d'ACCESS IT et certaines vidéos d'ACCESS IT.

Bref rapport des résultats

Pendant le webinaire, une discussion a eu lieu avec des questions, notamment de la part de propriétaire d'une agence de voyage et d'un tour opérateur, Accessible Tromsø (Norvège). Il était impatient de partager son expérience avec les participants. Son entreprise organise des visites pour les visiteurs à mobilité réduite, notamment les aveugles, les sourds et les malentendants, les personnes souffrant de troubles cognitifs et les familles. Ses circuits comprennent des promenades en traîneau à chiens, des excursions avec des rennes, l'observation des baleines et d'autres activités dans la nature autour de Tromsø. Il fait appel à un guide touristique aveugle qualifié au musée local. Il souligne que de nombreuses entreprises n'ont pas de sites web accessibles, ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas atteindre les clients malvoyants. Même une entreprise qui fabrique des appareils pour aider les aveugles à naviguer a un site web inaccessible!

D'autres questions ont été abordées par les orateurs et lors d'un bref débat.

Ivor Ambrose a fait une démonstration de l'outil d'auto-évaluation ACCESS IT destiné aux petites entreprises.

Les participants avaient tous donné leur accord pour que le webinaire soit enregistré et le webinaire est maintenant disponible sur la chaîne YouTube de l'ENAT. Les commentaires sur le site YouTube sont suivis par ENAT et toute question des spectateurs y sera répondue.

Le lien du formulaire d'évaluation de la formation a été distribué aux participants. apparaît sur la page web de l'événement ENAT (voir ci-dessus).

RuralTour: Formation en ligne transnationale avec service de tutorat

Lieu

Toute l'Europe - 32 pays couverts par le réseau Ruraltour

Groupe cible

Prestataires de services de tourisme rural

Personnel de conseil technique des organisations professionnelles du tourisme rural

Méthodologie et manuel utilisés

Ruraltour a mis en œuvre un test complet d'une durée calculée de 25 heures par participant sous forme de cours entièrement en ligne, dispensé en anglais. Un appel parmi le groupe cible pertinent a été publié à travers le réseau Ruraltour, fournissant un pack de cours qui inclut les dates des sessions en ligne conjointes et thématiques, la structure du cours, et les liens d'accès aux ressources de formation pertinentes - vidéos, directives (courtes et complètes), et outil d'auto-évaluation.

Le cours lui-même est structuré autour d'une acquisition active de connaissances basée sur le plan d'amélioration que chaque participant doit produire pour son service. Il se compose de deux blocs:

1. sensibilisation générale et connaissance des concepts de base de l'accessibilité;
2. application de cette compréhension dans un plan d'amélioration concret pour un service



ou une installation.

Lors de la session d'introduction, les objectifs et concepts généraux ont été expliqués aux participants, qui ont également reçu une explication complète des ressources disponibles. Au cours des quatre jours suivants, chaque participant a dû formuler une idée d'amélioration pour son service, à envoyer à l'animateur du cours. Ces idées ont été évaluées avant une deuxième session commune au cours de laquelle les aspects les plus pertinents ou les questions détectées ont été discutés.

Après cette session, une série de cinq sessions thématiques approfondies a eu lieu, au cours desquelles les participants devaient en choisir au moins trois qui étaient les plus pertinentes pour leur plan d'amélioration. Pendant 5 autres jours, ils ont eu le temps de préparer leur plan d'amélioration en détail, en comptant sur l'assistance (tutorat / service de conseil) du responsable du cours. Tous les plans d'amélioration devaient être envoyés deux jours avant la dernière réunion conjointe, où une sélection des plans les plus représentatifs et les mieux préparés a été présentée et discutée.

Bref rapport des résultats

La participation initiale était de 21 personnes de 11 pays, dont 15 étaient présentes lors de la première session en ligne. Malgré les rappels, ce nombre a considérablement diminué au cours de la session: seules 5 idées d'amélioration.. En conséquence, les cinq sessions thématiques prévues ont été réduites et regroupées en deux sessions plus longues. Enfin, quatre plans d'amélioration ont été produits par les participants.

De cette expérience - combinée et comparée, plus similaire, menée en Catalogne - nous retenons l'importance cruciale d'une structure intermédiaire en contact étroit avec la réalité des participants. Il peut s'agir d'un DMO local, d'une association professionnelle locale ou régionale, ou d'autres entités similaires qui connaissent le territoire, la culture et la réalité des participants. Les vidéos ont été mentionnées par les participants comme étant les plus intéressantes et les plus faciles à utiliser, tandis que même la version courte des lignes directrices a été considérée comme trop complexe pour être étudiée requies une interprétation individuelle supplémentaire et un soutien par l'entité intermédiaire.

ECQ: Atelier de formation en face-à-face

Lieu

Sofia, Bulgarie

Institut d'études de troisième cycle de l'Université d'économie nationale et mondiale

Groupe cible

- Prestataires de services de tourisme rural
- Fournisseurs d'autres services et produits touristiques
- Représentants d'associations et d'organisations touristiques
- Propriétaires de blogs et de magazines de voyage sur le tourisme rural
- Professeurs d'université en études de tourisme rural et alternatif
- Représentants d'associations, d'organisations et d'entités gouvernementales travaillant avec et pour les personnes handicapées et ayant des besoins d'accès différents.

Méthodologie et manuel utilisés

L'ECQ a mis en place un atelier de formation en face-à-face pour le test complet. Le test a été divisé en plusieurs sessions qui ont couvert les matériaux et les instruments du projet Access-IT. Le nombre total de participants était de 15 et, afin de répondre au mieux aux besoins de la formation, une salle équipée d'ordinateurs et d'une connexion Internet.

La première session a été consacrée à l'introduction du thème du tourisme accessible et à la sensibilisation à l'importance de proposer des offres touristiques accessibles. Un accent particulier a été mis sur les établissements et services touristiques dans les zones naturelles et rurales. Au cours de cette session ont été présentés certains des supports vidéo, ainsi que les guides pratiques:

1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit/service touristique
2. Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles?
3. Comment développer une offre touristique réellement accessible et répondre à la demande?
4. Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible?
5. Comment impliquer les parties prenantes dans le développement d'un produit accessible?



Au cours de la deuxième session, Eleonora Yosifova, conférencière invitée de l'Association bulgare du tourisme alternatif (BAAT), a abordé plusieurs défis liés au développement d'offres touristiques accessibles et a également partagé quelques exemples d'initiatives de tourisme accessible développées en Bulgarie. Elle a approfondi le sujet de l'accessibilité en expliquant les avantages et les bénéfices du développement de produits et de services touristiques répondant aux besoins des personnes ayant des exigences particulières en matière d'accès.

Après s'être familiarisés avec les différents concepts et connaissances liés au tourisme accessible dans les zones naturelles et rurales, les participants ont pris part à une session pratique. Pendant les exercices pratiques, les participants ont travaillé en petits groupes. Chaque groupe avait pour tâche de créer une offre de tourisme accessible pour un groupe de touristes ayant des besoins d'accès spéciaux (par exemple, des personnes handicapées) ou d'organiser une excursion à vélo pour les personnes sourdes). Les participants devaient utiliser les guides pratiques afin de développer une offre réussie et une stratégie de communication efficace en tenant compte du groupe cible qui leur était donné. À la fin de la session pratique, chaque groupe a présenté son offre, suivie d'une discussion en grand groupe. Les participants ont partagé leur opinion, fait des commentaires et soulevé de nouvelles questions liées au sujet.

La session suivante a été consacrée à l'outil web d'auto-évaluation. Tous les éléments et composants de l'outil ont été expliqués et il a été démontré comment naviguer dans les différents modules. Ensuite, les participants ont testé eux-mêmes le web-tool. Pendant le test, différentes questions ont été posées et les participants ont partagé leurs opinions simultanément.

La dernière partie de la formation était une session de discussion, au cours de laquelle tous les participants ont activement participé et partagé leurs opinions et perspectives sur les différents sujets liés aux offres de tourisme accessible.

Bref rapport des résultats

À la fin de la formation, les participants ont été invités à remplir un formulaire de retour d'information et à évaluer la formation. Les conclusions suivantes ont été tirées des commentaires reçus:

- Tous les participants ont répondu positivement et ont convenu que la session de formation les a aidés à améliorer leurs connaissances dans le domaine du tourisme accessible. 12 des répondants sont tout à fait d'accord, tandis que 2 ont répondu „en grande partie”, ce qui est également considéré comme une réponse positive. Un participant n'a pas rempli le questionnaire. Les réponses aux questions „La session de formation m'a aidé à mieux me préparer à concevoir et à fournir des

produits et des services touristiques accessibles” et „La session de formation m’a aidé à apprendre comment co-concevoir des produits ou des services touristiques accessibles avec les principales parties prenantes” sont similaires : 11 personnes ont répondu „Oui” et 3 ont répondu „En grande partie”.

- Lorsqu’on leur a demandé d’évaluer le matériel de formation sur une échelle de 1 (le plus bas) à 5 (le plus haut), 13 des répondants ont répondu 5 et 1 a répondu 4. À la question d’évaluer l’efficacité globale de la formation, 11 ont répondu 5 (le plus haut), 2 ont répondu 4 et 1 n’a pas répondu.
- Aucune des questions n’a reçu d’évaluation négative de la part des participants.
- La majorité des participants (10) ont souligné qu’ils utiliseront le matériel de formation comme guide pour améliorer leurs produits et services. De même, environ la moitié des participants ont déclaré qu’ils recommanderaient les supports à leurs collègues (8 répondants) et qu’ils les promouvraient auprès d’autres acteurs du tourisme (7 répondants).

Ces résultats permettent de conclure que l’atelier de formation a été très efficace et réussi. Les participants trouvent la formation intéressante et utile, et envisagent d’utiliser les supports dans leur travail futur. Tous ont déclaré qu’ils aimeraient être informés et recevoir d’autres informations sur le thème du tourisme accessible.



3. Les bonnes pratiques

Importance de la conception universelle et de l'accessibilité en Europe

La conception universelle (CU) est la conception de produits et d'environnements utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans qu'il soit nécessaire de les adapter ou de les concevoir de manière spécialisée.

ou de conception spécialisée. L'objectif du concept de conception universelle est de simplifier la vie de chacun. Le concept de conception universelle s'adresse à toutes les personnes, quel que soit leur âge, tailles et capacités.

Si l'on reprend la définition, la conception universelle est:

- Un processus qui permet et habilite une population diverse en améliorant la performance humaine, la santé et le bien-être, et la participation sociale.
- Rendre les choses plus faciles à utiliser, plus saines et plus conviviales (Steinfeld et Maisel -2012)
- Une approche de la conception d'environnements, de produits et de services qui tient compte de nombreux facteurs humains.

La conception universelle est basée sur 7 principes :

1. utilisation équitable
2. flexibilité d'utilisation
3. utilisation simple et intuitive
4. information perceptible
5. tolérance à l'erreur
6. faible effort physique
7. taille et espace pour l'approche et l'utilisation.

La conception universelle est une approche holistique de la conception, qui reflète une manière de comprendre et de répondre aux différents besoins des personnes. Dans une perspective plus large, elle est la clé pour éliminer les obstacles et garantir un bon accès à tous, y compris aux personnes handicapées. La conception universelle favorise la fonctionnalité d'un bâtiment, d'un produit ou d'un service et assure l'indépendance des personnes. Elle contribue à créer des environnements, des produits et des services confortables, durables, inclusifs et sûrs pour TOUS.

Par conséquent, en ce qui concerne le tourisme, la conception universelle doit être considérée et appliquée tout au long de la chaîne d'approvisionnement touristique.

La conception universelle (DU) est née aux États-Unis. La „conception pour tous” est une approche similaire développée en Europe, qui consiste à concevoir, développer et commercialiser des produits, services, systèmes et environnements courants afin qu'ils soient accessibles et utilisables par un éventail d'utilisateurs aussi large que possible.

La conception pour tous est désormais envisagée dans un certain nombre de domaines d'action par la Commission européenne comme un outil permettant d'améliorer les biens et services et de les rendre adaptés à tous les consommateurs, comme dans la loi européenne sur l'accessibilité (2019).

Concevoir pour le plus grand nombre d'invités, y compris les personnes handicapées, donne une valeur ajoutée à un lieu ou à une installation puisque toutes les personnes peuvent bénéficier des normes d'espace et de nombreuses caractéristiques dont les personnes handicapées ont besoin. Les clients arrivant fatigués ou stressés après un long voyage, portant de lourdes valises, les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants profiteront tous d'un séjour plus sûr et plus confortable. Il est clair que la conception universelle doit tenir compte des exigences d'accès des utilisateurs souffrant de nombreux types de handicaps et de la manière d'y répondre dans la solution de conception.

Le tourisme accessible est de plus en plus reconnu comme une marque de qualité qui sert les intérêts généraux à la fois de l'industrie et des citoyens locaux des destinations, ainsi que la diversité des visiteurs qui viennent profiter d'expériences accessibles. Si nous considérons souvent l'accessibilité comme une approche ou un outil technique, elle est bien plus que cela. Il s'agit également d'un attribut culturel qui soutient et enrichit tous les aspects de l'accueil des clients, faisant de chaque visiteur un invité précieux et apportant des avantages supplémentaires à chaque entreprise touristique.

Relation entre l'accessibilité et le tourisme

Il n'existe pas de définition unique et universellement acceptée du „tourisme accessible”. Nous évoquons ici quelques-unes des façons dont le terme est défini et utilisé. Il est certain que le concept évoluera à mesure qu'il sera appliqué dans de plus en plus de contextes dans le monde.

„Le tourisme accessible permet aux personnes ayant des besoins en matière d'accès, y compris la mobilité, la vision, l'audition et les dimensions cognitives de l'accès, de fonctionner de manière indépendante et avec équité et dignité grâce à des produits, des services et des environnements touristiques de conception universelle. Cette définition s'applique à toutes



les personnes, y compris celles qui voyagent avec des enfants en poussette, des personnes handicapées et des personnes âgées.” (Darcy & Dickson, 2009).

Le tourisme accessible, également appelé tourisme inclusif, tourisme sans obstacles ou simplement tourisme pour tous, ne doit pas être considéré comme un type de tourisme distinct, mais comme un ensemble de conditions préalables à tout type de tourisme. Les personnes de tous âges et de toutes capacités, y compris les personnes handicapées et les autres touristes ayant des besoins d'accès spécifiques, rencontrent de nombreux obstacles à la participation au tourisme, tout au long du „voyage du visiteur”. Cela est dû en grande partie au fait que les produits, les services et l'environnement bâti ne sont pas conçus pour être accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs. Ces visiteurs peuvent avoir besoin de certains aménagements lors de leur voyage, en termes de conception de l'information, de conception de l'environnement, d'équipements ou de services et d'une attitude accueillante, afin de pouvoir vivre une expérience sûre, confortable et enrichissante.

Pour que le tourisme soit „accessible”, toutes les parties de la chaîne de valeur, depuis l'amélioration de l'information et de la réservation, le transport et jusqu'aux installations sur la destination, y compris l'hébergement, la restauration et les activités, ainsi que les services touristiques doivent être rendus accessibles - mieux adaptés aux besoins de tous les clients, y compris ceux qui ont des handicaps et des problèmes de santé à long terme .

En Europe, le tourisme accessible attire de plus en plus l'attention en tant que secteur de croissance potentiel pour les destinations et les entreprises, en raison de trois facteurs principaux ou „moteurs”. Ces facteurs sont les suivants

1. Le vieillissement démographique de la population
2. La législation sur les droits de l'homme et l'accessibilité
3. L'argument commercial en faveur du tourisme accessible

Référence:

Accessible and Inclusive Tourism par Ivor Ambrose, dans **Encyclopaedia of Tourism Management and Marketing, (2022), Buhali, D. (Editor).**

<https://doi.org/10.4337/9781800377486.accessible>

1 Pourquoi est-ce important?

Introduction au tourisme accessible : Pourquoi est-ce important ?

Le tourisme accessible est un tourisme qui répond aux besoins de divers groupes, notamment les personnes handicapées, les personnes âgées, les familles avec enfants, les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins nutritionnels particuliers.

Il repose sur une philosophie de conception universelle qui vise à créer un environnement, des lieux et des services qui conviennent à tous les types de clients, y compris les personnes ayant des besoins particuliers, sans qu'il soit nécessaire de procéder à des adaptations supplémentaires.

Le tourisme accessible pose certaines attentes à toutes ses entités et organisateurs. Il peut sembler qu'il s'agisse d'un marché de niche ou qu'il nécessite d'importantes dépenses financières, par exemple pour l'adaptation des infrastructures.

Or, très souvent, des actions et des aménagements simples facilitent considérablement le séjour des touristes ayant des besoins particuliers, leur permettent de communiquer, leur donnent un sentiment de sécurité et de confort pendant leur voyage.

Il est également utile de les mentionner dans tous les documents d'information, en gardant à l'esprit que le tourisme accessible n'est pas seulement le voyage lui-même, mais surtout sa préparation, c'est-à-dire la détermination de la destination, des moyens de transport, la recherche d'un hébergement adapté et des possibilités de visite.

Une attitude ouverte, les bonnes intentions et la gentillesse des organisateurs du tourisme devraient être le point de départ de la création d'un espace accessible à tous les touristes. Le tourisme accessible donne les mêmes droits de voyager et d'utiliser les services et attractions touristiques à tous ceux qui aiment voyager.

Le tourisme accessible n'est pas seulement le voyage lui-même, mais surtout sa préparation, c'est-à-dire la détermination de la destination, du moyen de transport, de l'hébergement et des possibilités de visite.

Par conséquent, il ne suffit pas qu'un établissement donné soit adapté, par exemple, aux besoins des personnes handicapées, mais il est important de ne pas oublier les informations appropriées et peut-être les plus complètes sur toutes les commodités, et de proposer différentes formes de communication et de réservation.



Le tourisme accessible commence dans le matériel d'information (principalement sur le site web) et consiste en une communication précise des informations sur toutes les commodités, mais aussi sur les difficultés.

Il impose des exigences spécifiques aux organisateurs du tourisme, tels que les offices du tourisme, les institutions liées aux transports, les établissements d'hébergement, les attractions touristiques, les organisateurs d'événements, mais aussi aux parties intéressées elles-mêmes, qui doivent communiquer leurs besoins de manière ouverte et décisive.

L'accessibilité ne s'applique pas seulement - comme on le croit généralement - aux personnes handicapées, et souvent de manière encore plus étroite - aux personnes en fauteuil roulant. Il est difficile de répondre à tous les besoins des groupes mentionnés ci-dessus, mais il est très important de prendre en compte le plus grand nombre possible de ces besoins.

2 Comment faire? - Vérifiez vos installations

En général, les aménagements ruraux datent d'il y a très longtemps. À l'époque, les gens ne se souciaient guère de rendre les installations accessibles aux clients souffrant de différents handicaps. C'est pourquoi de nombreux complexes ruraux présentent déjà dans leur structure des obstacles qui ne peuvent pas être facilement modifiés et améliorés. Les propriétaires de ces installations en sont souvent conscients, et ils sont effrayés à l'idée de devoir faire refaire leur propriété. Presque personne ne veut investir trop de temps ou d'argent dans une grande reconstruction sans être sûr d'obtenir immédiatement un énorme retour sur investissement.

Ce que les propriétaires ne savent pas, c'est qu'il existe de nombreuses „petites” améliorations qu'ils peuvent facilement réaliser par eux-mêmes, avec un budget serré. Ces améliorations peuvent sembler minimes, mais elles feraient une énorme différence pour les clients ayant certaines difficultés. C'est exactement l'idée qui sous-tend la vidéo „Comment faire ? - Vérifiez vos installations”. Nous voulions montrer aux propriétaires de logements combien il est facile de vérifier eux-mêmes leurs installations et de détecter les problèmes. Nous nous sommes donc rendus dans un complexe rural appelé „Las Monjas” à Malaga, en Espagne. Ce complexe a 300 ans et a été restauré il y a 20 ans sans penser à le rendre accessible.

Afin de trouver les obstacles, nous avons utilisé un fauteuil roulant, des béquilles, des lunettes et des bouchons d'oreille. La propriétaire a utilisé le fauteuil roulant et les béquilles pour faire le tour des parties du complexe qu'elle aimerait rendre plus accessibles. Nous avons noté tous les obstacles que nous avons rencontrés sur notre chemin, comme des escaliers sans rampe, des portes étroites ou des endroits nécessitant des mains courantes pour un accès plus facile (par exemple, la salle de bains). Nous avons également vérifié si les signaux acoustiques (par exemple, la sonnette utilisée en cas d'urgence) étaient suffisamment forts pour les clients

malentendants. Les symboles et les messages écrits (par exemple, le mot de passe Wi-Fi) devaient être faciles à lire lorsque l'on porte des lunettes qui aggravent notre vue.

Comme cet hébergement rural dispose d'un espace extérieur fréquemment utilisé, nous avons également vérifié cette partie en utilisant le fauteuil roulant. Quelques endroits étaient impossibles d'accès pour un utilisateur de fauteuil roulant sans l'aide d'une autre personne, et c'était l'indication que ces endroits avaient besoin de réparations (généralement juste les rampes).

En conclusion, si vous voulez rendre vos installations plus accessibles à vos clients et rendre leur séjour plus agréable, vous n'avez pas besoin de beaucoup de temps ni d'argent. Suivez simplement notre exemple et faites la visite de votre établissement par vous-même ou avec l'aide d'un ami. Cela ne vous demandera que peu de temps et d'efforts, mais aura un impact très positif sur la satisfaction globale de vos clients.

3 Comment s'y prendre? - Mettez en œuvre des solutions simples

La vidéo qui porte le titre „Décider des améliorations à apporter et comment mettre en œuvre les changements pour améliorer l'accessibilité” est la séquence de la vidéo intitulée „Vérifier les installations pour les problèmes d'accessibilité : Des méthodes simples pour détecter et analyser les problèmes”. Toutefois, cette vidéo peut être regardée et comprise seule, car son sujet peut s'appliquer à n'importe quel logement rural.

Après avoir parcouru l'ensemble du complexe rural à la recherche d'obstacles à l'accessibilité, nous avons rédigé un rapport contenant des suggestions d'amélioration. Le rapport a été examiné et il a été décidé quelles mesures allaient être mises en œuvre. Si vous envisagez de rendre votre logement rural plus accessible, ces idées peuvent être facilement reproduites et utiles.

L'étape suivante consiste à rechercher le matériel qui sera nécessaire. Pour ce faire, vous pouvez:

- **Effectuer des recherches sur des sites Web** - Commencez par taper „équipement pour handicapés” et le moteur de recherche générera d'autres suggestions pertinentes.
- **Vous rendre dans des magasins de bricolage** - Les rampes, les mains courantes et autres articles de base sont faciles à trouver à bon prix.
- **Demandez conseil aux magasins spécialisés en orthopédie**



Voici quelques-unes des améliorations que nous avons proposées:

- Pour les utilisateurs de fauteuils roulants, afin qu'ils puissent se déplacer de manière autonome (sans avoir besoin d'un accompagnateur), une rampe doit être prévue pour chaque marche/étage. Une rampe peut être fixe ou mobile et doit avoir une pente de 5 à 6 % maximum (10 % suffisent pour de courtes distances comme 2 marches).
- Tous les escaliers doivent avoir des mains courantes des deux côtés, ou des rampes dégagées au centre en cas d'escaliers larges.
- Adaptez au moins une salle de bain dans l'un des appartements ou l'une des chambres.
 - Vous pouvez élargir la porte pour que la personne en fauteuil roulant puisse passer de manière autonome, et installer des barres d'appui pour les utilisateurs qui peuvent parcourir de courtes distances à pied.
 - Installez un bac à douche (douche à l'italienne) au niveau du sol.
 - Remplacez la cabine par des rideaux.
 - Prévoyez une chaise.
 - Placez les équipements s à hauteur, adaptés aux utilisateurs de fauteuils roulants et aux personnes de petite taille.
- Veillez à ce que les sols soient de niveau, mais avec une surface légèrement rugueuse pour éviter les glissades, tant à l'intérieur du logement que dans les espaces extérieurs communs.
- Tous les textes (mot de passe WiFi, menu, prospectus du logement, etc.) doivent être écrits en gros caractères, lisibles même sans lunettes.
- En cas d'urgence, utilisez un équipement d'alarme sonore et visuel (signal sonore et lumineux en même temps).
- Placez des indications d'avertissement et des matériaux de protection contre les dangers, là où il y a des obstacles dans les zones à faible visibilité, de manière à ce que la personne les remarque et les évite (par exemple, en baissant la tête).

Le prix du matériel pour les améliorations sur lesquelles nous nous sommes mis d'accord est inférieur à 500 EURO (sans compter l'installation). Certaines de ces solutions sont même gratuites.

Bien que ces solutions ne soient pas parfaites, elles sont très faciles à mettre en œuvre et peuvent améliorer considérablement l'accessibilité dans de nombreux beaux complexes ruraux.

4 Comment s'y prendre? - Comment une personne handicapée va-t-elle voyager?

De plus en plus de personnes handicapées ou à mobilité réduite souhaitent voyager et participer au tourisme, que ce soit en solo, en famille, avec un groupe d'amis ou avec des spécialistes.

Un tour-opérateur qui organise ce type d'activité doit se rappeler que chaque voyage est unique et nécessite une approche individuelle, adaptée aux différents besoins des clients. L'organisateur doit vérifier à l'avance toutes les installations et tous les services afin de garantir une bonne expérience pour tous. Le voyage doit être planifié de manière logique et axée sur le client, en tenant compte du niveau et de la norme appropriés d'hébergement et de transport, de l'accès à un guide local possédant les compétences linguistiques requises, de l'emplacement des toilettes adaptées et de l'achat de la gamme requise de billets. Tous ces éléments du voyage doivent être identifiés, évalués et finalement sélectionnés bien avant les dates du voyage.

Une liste de contrôle des tâches et des questions est nécessaire pour vérifier l'accessibilité du lieu de spectacle lors de la préparation d'une tournée. Tout d'abord, il est important de connaître les besoins et les capacités de chaque membre du groupe pour comprendre les exigences d'accès. L'étape suivante consiste à rechercher les informations. L'Internet est une bonne source d'information. Ensuite, il faut contacter le lieu de l'événement, par téléphone ou par courrier électronique, pour s'informer sur les questions d'accessibilité, comme l'accès au lieu de l'événement, la location de matériel, la disponibilité d'un guide touristique, les toilettes accessibles, etc. Étant donné que certains clients qui se déplacent en fauteuil roulant ont besoin d'un véhicule adapté avec une rampe ou un ascenseur, l'organisateur doit s'en charger. Avant de confirmer le service, il convient de présenter au client l'itinéraire et le prix.

Pour vérifier si le client est satisfait des services, on peut lui demander de remplir une enquête de satisfaction après le voyage. Il est essentiel d'avoir un „plan B” pour tous les aspects majeurs du voyage, afin d'éviter une crise. Par exemple, un problème typique de la tournée peut être la panne d'un bus... Le chef d'équipe DOIT savoir où obtenir rapidement un bus de remplacement.

5 Comment le promouvoir? - Guide pratique

Le film présente des activités dans le domaine du tourisme accessible menées par les auteurs du blog „Robimy prodróže”. Le matériel n'est pas une leçon de marketing et de promotion, mais un ensemble de pratiques qui résultent de l'expérience des auteurs du blog, dont l'un est une personne handicapée - se déplaçant en fauteuil roulant.



Les éléments clés présentés dans le film sont les déclarations des blogueurs ainsi que des photos et des vidéos de leurs voyages.

Les auteurs parlent de la manière de présenter les informations sur les attractions touristiques disponibles dans le cadre de leur blog.

Une question importante dans la promotion du tourisme accessible est la véracité des informations. Les auteurs du blog soulignent que tous les supports préparés par les organisateurs de tourisme doivent définir précisément l'offre touristique et présenter les faits. Si le matériel est fiable, les personnes intéressées seront prêtes à utiliser cette offre.

Il convient également de rappeler que la qualité de la communication avec les clients ayant des besoins particuliers signifie qu'ils recommanderont des lieux et des attractions à un autre client puissant.

Les clients ayant des besoins d'accès spécifiques sont également des clients qui ont de l'argent à dépenser lorsqu'ils voyagent, mais ils doivent être sûrs que l'offre leur convient. Par conséquent, la meilleure promotion d'un établissement accessible consiste à préparer son offre en tenant compte des exigences d'accès des groupes cibles et à fournir/publier les informations pertinentes sur l'accessibilité à l'intention des clients potentiels.

6 Exemple de logement accessible

Cette vidéo nous montre un exemple d'hébergement rural entièrement accessible. En 2006, trois familles ont acheté une ancienne ferme traditionnelle à Can Morei, dans la province de Barcelone, dans le but de la rénover pour créer un environnement accessible à tous les types de clients.

Can Morei a plus de 450 ans et lorsqu'elle a été achetée, elle était en très mauvais état. Ce complexe comprend quatre étages avec sept appartements, une terrasse, une piscine, une grande salle de réunion, des espaces communs et un parking. Tous sont entièrement accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

La salle de réunion est équipée d'une boucle à induction magnétique qui se connecte sans fil à l'appareil auditif du client. Le concept d'espace ouvert permet à toutes les chambres d'être très spacieuses, avec un accès des deux côtés du lit. Les lits ont de l'espace en dessous pour s'approcher avec un fauteuil roulant. Les portes coulissantes de 90 centimètres de large permettent d'entrer et de sortir facilement des chambres.

En outre, les clients de Can Morei ont accès à un type spécifique de chaises, avec et sans roues, pour la salle de bains. Le lavabo et le miroir sont placés à un niveau inférieur pour que

les hôtes puissent les utiliser depuis leur fauteuil roulant. La douche est sans obstacle. La poignée du robinet est extra longue et il y a également une table de travail extensible. Les noms des chambres sont écrits en braille pour que les clients malvoyants puissent se repérer. Can Morei dispose également d'une piscine équipée d'une chaise hydraulique facile à installer et de hamacs en hauteur pour une transition sûre en fauteuil roulant.

En somme, Can Morei nous montre des solutions faciles et pratiques. Envisager dès le départ les mesures nécessaires à un environnement sans obstacles permet de mettre en œuvre des solutions faciles. Par conséquent, la rénovation de la ferme n'entraîne aucun coût supplémentaire. Cependant, certains obstacles pourraient être facilement supprimés par la suite. Par exemple, permettre un accès facile à la terrasse.

Au cours des dernières années, les propriétaires ont développé une collaboration étroite avec plusieurs agences de voyage spécialisées dans le tourisme accessible par le biais de différents canaux. Entre 2019 et 2020, 10 % des réservations comprenaient des clients handicapés, notamment des personnes en fauteuil roulant. Ces réservations provenaient de 8 pays différents.

Tous les clients repartent avec un haut degré de satisfaction, spécifiquement avec l'idée d'accessibilité invisible. Les propriétaires d'hébergement sont très reconnaissants de ce retour d'information afin d'améliorer les pratiques actuelles et d'optimiser le site autant que possible.

7 Exemples de transports accessibles

L'histoire de la société Santilli Trasporti est l'histoire du seul transporteur de Molise disposant d'un véhicule aménagé avec des rampes pour rendre le tourisme accessible dans les zones intérieures de Molise.

Dans une région où la circulation n'est pas excellente, et où les transports publics disposent de moyens peu équipés et non testés pour transporter les personnes handicapées physiques, l'importance et la valeur de cette histoire sont immédiatement évidentes. Carlo, le propriétaire de l'entreprise, est un homme de 30 ans qui, avec son père Polifemo, équipe depuis quelques années son moyen de transport d'une rampe afin de rendre le transport dans les zones internes de Molise accessible à tous. Carlo nous raconte qu'au début de cette aventure, en 2012, il n'était pas facile de promouvoir ce type de solution. Au début, nous dit Carlo, la demande pour ce service était à peine présente, ce n'est qu'à partir de 2017 que la demande est devenue plus consistante. Mais la difficulté résidait aussi dans la gestion et dans le rapport avec la personne handicapée physique. „Nous ne connaissions pas la bonne étiquette pour entrer en relation avec les personnes handicapées, nous avons toujours peur de les blesser, le projet Access It nous aide dans la gestion de la communication



interpersonnelle, mais aussi dans la gestion de notre site internet et dans une meilleure communication de notre offre". Depuis 2017, Carlo et son père ont réussi à faire venir des centaines de personnes handicapées physiques de Rome et Pescara dans les zones intérieures du Molise, difficiles à atteindre. Sans cela, ces personnes n'auraient pas pu visiter ces endroits magnifiques. Cela contribue également à améliorer l'accessibilité touristique de toute la région. „Nous ne sommes pas seulement satisfaits d'avoir pu amener de nombreuses personnes handicapées dans le Molise, mais aussi d'avoir pu les aider dans différents aspects - trouver des hôtels et des chambres d'hôtes en mesure de leur offrir des services appropriés, des hôtels et des structures d'accueil disposant de chambres accessibles et promouvoir des services culturels accessibles à tous".

L'histoire de la société Santilli démontre qu'à partir d'une petite initiative, comme l'installation d'une rampe sur un seul véhicule, une discussion plus large peut s'engager et être générée. Elle peut même améliorer l'offre touristique de toute une région. Cette histoire démontre également comment une formation adéquate, telle que celle promue par Access It, peut aider les tour-opérateurs à mieux s'adapter à tout type de handicap.

8 Exemple de loisirs accessibles

Play and Train est une association à but non lucratif, déclarée d'utilité publique qui a pour objectif de permettre aux familles dont les membres sont handicapés d'accéder à la pratique sportive. De cette manière, le sport est utilisé comme un outil de normalisation, d'inclusion et d'éducation des personnes avec et sans handicap. Cette association gère le centre de sports adaptés de la station de montagne de La Molina. Depuis plus de dix ans, elle propose des activités sportives adaptées en milieu naturel tout au long de l'année.

Le ski est l'un des sports les plus adaptables aux personnes souffrant de tout type de handicap, qu'il soit physique, mental ou sensoriel. Le matériel utilisé pour ce sport est très diversifié, avec un haut niveau de développement et de confort. Pour réaliser une activité adaptée ou tout type de sport, il est essentiel de disposer d'un environnement accessible.

La station de montagne de La Molina, en collaboration avec la Fondation Johan Cruyff et l'Association Play and Train, travaille depuis des années pour obtenir des installations adéquates et accessibles à tous. Le centre sportif adapté dispose de places de parking préférentielles pour les personnes handicapées, d'une entrée plate et d'une salle de bain adaptée. En outre, il est situé en face d'une piste pour débutants à usage préférentiel pour les personnes handicapées. Il y a un téléski pour faciliter l'accès aux pistes de ski.

Un autre aspect à prendre en compte est le matériel adapté, le coût de ce matériel est élevé, c'est donc l'un des plus grands défis dans la pratique du sport adapté. Pour cette raison, l'association Play and Train, par le biais de dons et de collaborations, acquiert depuis des

années différents types de matériel adapté afin de faciliter l'accès de plus de personnes au monde de la neige.

Chaque année, Play and Train réalise une formation spécifique au ski adapté pour les moniteurs de ski et de snowboard. Pour tout cela, il est essentiel d'avoir des professionnels qui comprennent les besoins de chaque personne.

Il y a plus de 500 personnes handicapées qui, avec leur famille et leurs amis, profitent du sport et de la montagne, avec tous les avantages que cela comporte.

Pour y parvenir, la clé a été l'adaptation de la station, en rendant accessibles ses différents services et ses remontées mécaniques. En outre, Play and Train offre une grande variété d'équipements adaptés qui sont fournis gratuitement dans leurs cours de ski. Enfin, l'association dispose d'une équipe de professionnels formés et spécialisés qui comprennent l'importance de faire tomber les barrières et d'avancer vers une société où chacun a les mêmes droits et les mêmes opportunités.

9 Avantages / bénéfiques du tourisme accessible dans la société - l'emploi

L'hôtel Evrika Beach Club en Bulgarie est un bon exemple d'employeur responsable de personnes malentendantes. Au cours des cinq dernières années, l'hôtel a proposé à ces personnes des emplois saisonniers dans la cuisine de l'hôtel, le restaurant, le bar, la blanchisserie et la réception, y compris des postes de première ligne. Le processus d'embauche passe par plusieurs phases clés et est facilité par un consultant spécialisé dans le travail avec les personnes sourdes et qualifié en tant que traducteur en langue des signes. Tout d'abord, le consultant discute avec la direction de l'hôtel des postes vacants et crée des feuilles de calcul décrivant en détail les fonctions et les exigences de chaque poste. Ensuite, elle distribue ces informations à son réseau de personnes malentendantes et dirige le processus de recrutement. Les candidats présélectionnés passent un entretien avec le directeur de l'hôtel, qui prend la décision finale concernant l'embauche.

Les candidats sélectionnés commencent à travailler au début de la saison. Pour ceux qui vivent dans d'autres villes, le transport jusqu'à l'hôtel est organisé et ils sont logés dans les villages voisins. L'hôtel organise également le transport de ses nouveaux employés du lieu de leur séjour au lieu de travail. Le travail proprement dit commence par une formation d'initiation complète dispensée par le directeur de l'hôtel, les membres du personnel d'encadrement occupant des postes similaires et le consultant (traducteur en langue des signes). La formation d'initiation est très pratique. Les explications verbales sont étayées par des documents contenant toutes les informations pertinentes. On montre aux nouveaux employés ce que l'on attend exactement d'eux. Alors que la formation d'initiation est facilitée



par le consultant/traducteur, pendant les jours de travail normaux, les principaux moyens de communication entre les employés sourds et les autres membres du personnel sont les panneaux d'information. Toutes les tâches attribuées aux personnes sourdes (ainsi qu'aux autres employés) y sont inscrites.

La majorité des postes de travail proposés aux personnes malentendantes ne nécessitent pas de communication directe avec les clients de l'hôtel. Cependant, il arrive que des personnes sourdes soient employées comme serveurs de bar ou cuisiniers de réception et doivent prendre les commandes des clients. L'hôtel soutient ce processus en fournissant des menus avec des images de tous les plats et boissons proposés dans le restaurant et le bar. Les clients doivent simplement pointer l'image de ce qu'ils veulent commander. S'ils commencent à parler avec l'employé sourd, celui-ci leur montre un signe spécial représentant une oreille sur l'uniforme et tente d'expliquer par des signes qu'il ne peut pas entendre. L'expérience d'Evrika a prouvé que l'emploi de personnes ayant des besoins d'accès est mutuellement bénéfique. Les personnes sourdes obtiennent un emploi dans des conditions équitables. Le personnel permanent de l'hôtel est formé pour travailler avec des personnes ayant des besoins d'accès et est donc mieux préparé à rencontrer des clients qui peuvent avoir des conditions de santé similaires. L'hôtel se forge une image de prestataire de services touristiques responsable, ce qui lui permet d'attirer davantage de touristes nationaux et internationaux.

10 Communication sur le tourisme accessible -1

Le Multimedia Visitor Center Tsarevgrad Tarnov à Veliko Tarnovo, également connu sous le nom de Musée des figures de cire, est le seul musée de ce type dans la péninsule des Balkans, semblable au célèbre Musée des figures de cire de Madame Tussauds.

Le musée présente des personnages historiques et des événements mémorables de la période du deuxième royaume bulgare sous forme de sculptures et de peintures murales. L'exposition comprend 29 figures sculpturales représentant différentes couches sociales de la société bulgare médiévale - rois, boyards, clergé et artisans. Les figures sont faites d'un silicone spécial utilisé dans le cinéma et ressemblent à la peau humaine, ce qui les rend très réelles et authentiques. Tous ces éléments permettent au musée de présenter l'histoire d'une manière attrayante, intéressante et compréhensible. Les expositions - les personnages, leurs vêtements et accessoires, les scènes qu'ils présentent transmettent très bien les histoires, les informations et les messages aux visiteurs du musée. Les gens peuvent clairement comprendre et différencier les différents groupes sociaux, les activités particulières représentées et le mode de vie dans l'histoire. Il est donc très facile pour les personnes handicapées de comprendre les informations que l'exposition veut transmettre.

En outre, plusieurs kiosques équipés d'écrans tactiles interactifs sont placés dans le musée. Elles fournissent des descriptions et des informations supplémentaires sur les écrans que

l'on peut voir, ainsi que des informations générales sur le musée. Le contenu et les textes sont spécifiquement développés de manière à être facilement lisibles et compréhensibles par tous les visiteurs, quel que soit leur âge ou leur handicap. En outre, les descriptions sont accompagnées d'images des écrans afin que les lecteurs puissent trouver facilement les informations qu'ils recherchent. Ainsi, les gens sont capables de comprendre le contenu seuls, sans aide. À l'intérieur du musée, des flèches de navigation sont placées un peu partout dans le centre. Elles indiquent aux visiteurs la direction de la section suivante de l'exposition. D'autres signes distinctifs sont également disposés pour orienter les visiteurs et les aider à trouver des zones particulières, des salles de repos, des extst, etc.

11 Communication sur le tourisme accessible - 2

L'histoire du Musée Samnite de Campobasso montre comment l'application de la conception universelle peut rendre les structures muséales accessibles non seulement du point de vue de l'accessibilité physique, mais aussi rendre utilisables les parcours culturels proposés pour tous les types de handicaps sensoriels.

L'accessibilité de la culture pour tous est un thème qui n'a été mis en œuvre concrètement que ces dernières années, notamment grâce aux possibilités offertes par les nouvelles technologies numériques. L'Université de Molise et le Ministère des Biens Culturels ont développé deux applications téléchargeables sur les smartphones au sein du Musée Samnite de Campobasso qui permettent aux personnes ayant un handicap visuel et auditif de profiter des itinéraires culturels à l'intérieur du musée. Le professeur Maddalena nous a parlé de la narration tactile immersive appelée „voyager avec Asparukh” : Cette application fonctionne avec trois aspects, d'une part il y a un aspect technologique innovant, il y a les balises. Il s'agit d'objets reproduits en 3D qui possèdent à leur tour un système électronique à l'intérieur qui est nécessaire pour démarrer la narration. Ce système de narration vocale unit la présence des objets à toucher, en faisant participer la personne aveugle au matériel culturel proposé par la muse, et en plus il ouvre la porte à la personne valide qui veut expérimenter ce parcours avec les yeux bandés de pouvoir se mettre à la place d'une personne malvoyante et expérimenter le handicap sur sa peau... „Cette application a la double fonction de permettre l'utilisation des parcours culturels aux sourds et en même temps de sensibiliser sur la question du handicap et de l'accessibilité”. Le Docteur Delfino, quant à lui, nous a parlé d'une autre application pour le public sourd qui s'appelle Tik & Tuk: „Cette application est créée par un mouvement rapide, développé avec des graphiques qui ont été pris de l'art rupestre européen. Comme même les sourds ressentent certaines vibrations du rythme, ils peuvent ainsi comprendre le contenu d'une vitrine dans la salle protohistorique qui raconte l'invention de la technique métallurgique.”



Le professeur Maddalena et le docteur Delfino nous disent qu'ils ont trouvé des réactions très positives après le développement de ces applications de la part du public. L'histoire du Musée Samnite démontre comment la conception universelle peut fonctionner à la fois comme une méthode pour attirer et diffuser la culture pour tous, et comme un outil de sensibilisation à l'accessibilité à 360 degrés.

12 Accessibility information provision in websites and marketing information for visitors

Les informations relatives à l'accessibilité d'un lieu, de ses installations et de ses services peuvent être vitales pour les visiteurs souffrant d'un handicap, d'une affection de longue durée ou d'autres besoins spécifiques. Les prestataires de services qui fournissent des informations sur l'accessibilité sur leur site web et sur d'autres canaux de commercialisation n'atteindront et n'attireront pas seulement un marché plus large de clients, ils renforceront également leur réputation d'opérateur touristique responsable et inclusif.

Les informations sur l'accessibilité doivent être recueillies de manière systématique, en suivant une liste de contrôle, soit par le gestionnaire du lieu, soit par un vérificateur de l'accessibilité. (Voir section 4, ci-dessus).

Il est également important de s'assurer que le site web lui-même est accessible aux personnes handicapées; en d'autres termes, le site web doit être conçu conformément aux directives [d'accessibilité au contenu web \(WCAG\)](#), reconnues au niveau international, qui garantissent que les pages sont correctement organisées et rendues pour la navigation et l'utilisation par des utilisateurs pouvant souffrir de handicaps moteurs, sensoriels ou cognitifs.

Quelques exemples d'informations bien documentées sur l'accessibilité sont donnés dans les sites web suivants:

- [Parques de Sintra, Portugal](#)
- [Projet Eden, Royaume-Uni Guide d'accessibilité](#)
- [Hôtel Hochfilzer, Autriche](#)
- [La grotte de la licorne, Allemagne](#)

4. Histoires de réussite;

Les tests et les sessions de formation élaborés au cours d'ACCESS IT ont permis de se faire une idée du large éventail de réalités et d'approches possibles pour améliorer l'accessibilité des services ruraux. Dans chacune de ces sessions, nous avons sélectionné un témoignage d'une association, de PME, d'un formateur de vétérinaires ou d'autres personnes qui a retenu notre attention en tant que meilleure pratique ou exemple.

GAL MOLISE

Accessibilité en montagne

Partie prenante

Représentant de la région de Molise

Partie prenante Projet et success story

Titre du projet:

Accessibilité en montagne

Objectif:

rendre l'installation touristique de montagne de Campitello Matese accessible pour les sports d'hiver mais aussi pour le tourisme d'été.

Principaux points d'amélioration:

1. Améliorer l'accessibilité du site web;
2. Passer un accord avec une agence de transport accessible;
3. Créer des remontées mécaniques adaptées aux personnes souffrant de tout type de handicap;
4. Acheter des équipements spéciaux pour permettre aux personnes handicapées souffrant de tout type de déficience de s'essayer aux activités de sports d'hiver;
5. Créer de nouveaux itinéraires accessibles à tout type de handicap;
6. Former du personnel qualifié pour accueillir les touristes souffrant de tout type



de handicap et leur permettre de tirer le meilleur parti des équipements spéciaux et des nouveaux itinéraires créés.

Commentaires des parties prenantes

„La formation était vraiment stimulante, l'outil d'évaluation en ligne était réactif et a pu déterminer correctement notre niveau de connaissance sur l'accessibilité et l'accessibilité du tourisme. Et de toute évidence, il y a encore beaucoup à améliorer, tant dans nos connaissances que dans l'approche que le secteur du tourisme de la région de Molise a de la question de l'accessibilité. Les lignes directrices nous ont aidés à mieux comprendre les aspects de la conception universelle et le concept d'accessibilité pour tous. La série de vidéos, quant à elle, a été un tour d'horizon des bonnes pratiques qui nous a stimulés. Grâce au projet, nous avons découvert le projet du musée Samnite à Campobasso et, à travers la vidéo sur les sports d'hiver, nous avons eu l'idée d'essayer d'imaginer un projet qui pourrait rendre la station de ski de Campitello Matese plus touristique.”

Observation

Nous sommes heureux de constater que cette histoire de conception par les représentants de la région de Molise a été stimulée par le visionnage des vidéos contenant les success stories. Les outils vidéo s'avèrent une fois de plus être une forme puissante à la fois d'éducation et de diffusion des bonnes pratiques et des success stories qui sont mises en œuvre à travers l'Europe. Si le kit d'évaluation et les lignes directrices donnent corps et structure au cours, les vidéos et les exemples de réussite sont certainement la partie qui capte l'attention et stimule le plus l'imagination des participants à la formation. Nous sommes ravis que notre cours ait pu stimuler l'idée de concevoir des itinéraires touristiques accessibles pour les montagnes de Campitello Matese.

SAN

Modernisation d'un musée

Partie prenante

Modernisation du Musée Józef Piłsudski à Sulejówek. Un complexe musée-éducation-conférence avec un parc culturel d'une superficie de 4 ha. La combinaison de l'intimité du manoir historique et de ses environs avec l'espace moderne du nouveau bâtiment.

Partie prenante Projet et success story

Le bâtiment est l'une des attractions touristiques les mieux adaptées de la région pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Améliorations dans le bâtiment:

- Chemins tactiles aux niveaux 0 et -3 et dans les escaliers (+ mains courantes et points de repos).
- Il y a deux places de parking pour les personnes handicapées sur la place.
- Toutes les portes d'entrée - largeur min. 90 cm, entrées sans seuil.
- Des parois vitrées avec des panneaux d'avertissement pour augmenter la visibilité.
- L'ascenseur principal relie tous les niveaux du bâtiment. Équipé d'un système mains libres et de sous-titres en braille (+ ascenseurs dans l'exposition).
- Mezzanine - rampe de 90 cm avec une pente de 8% avec des points de repos ou avec un ascenseur.
- Maquettes tactiles de l'exposition permanente. Les maquettes sont décrites en braille.
- Boucles d'induction amplifiant le signal dans les appareils auditifs, à la caisse et au point audioguide.
- 3 poussettes pour adultes.
- Système d'appel dans les toilettes pour personnes handicapées.
- Maquettes tactiles de l'exposition permanente.
- Les maquettes sont décrites en braille.
- Les audioguides ont une description audio du parcours de visite. 50 tours de cou individuels (audioguide ou guide touristique).
- Présentation d'un interprète en langue des signes affichée sur l'écran de l'audioguide.
- Le chemin de visite de l'exposition centrale n'est pas plus étroit que 90 cm.

Des améliorations sont encore nécessaires:

- Les trottoirs entourant le complexe du musée et les entrées du bâtiment ne sont pas dotés de chemins tactiles.
- L'allée devant l'entrée principale et la cour du musée sont recouvertes de gravier. L'entrée administrative de la rue Paderewskiego a une surface pavée avec des pavés.
- L'escalier menant à l'exposition permanente n'a pas de chemin tactile (main courante).
- L'exposition permanente n'a pas de chemin tactile.
- Grilles dans le sol
- Allées étroites



- Certains sous-titres sont trop hauts
- Le jardin historique n'est pas adapté aux besoins des personnes handicapées. Les chemins du jardin sont étroits, non pavés et recouverts de gravier. Pas de parcours tactile, de maquettes et de typhlographies de la place
- Pas d'utilisation d'audioguides - pas d'audiodescription du parcours de visite et pas de présentation d'un interprète en langue des signes affiché sur l'écran. 50 boucles d'induction individuelles - guide touristique.

SITE WEB ET MATÉRIEL EN LIGNE

Le site Web du musée est adapté aux normes WCAG AA dans une mesure standard:

- Les proportions de contraste et de taille de caractères sont maintenues.
- Les informations sont faciles à lire avec l'aide d'applications d'assistance.
- La plupart des images du site Web ont un contenu alternatif (elles sont aussi systématiquement complétées).
- Nous travaillons en permanence à compléter par des sous-titres les films fournis par le musée sur YouTube.
- Dans la plupart des cas, les nouveaux enregistrements sont traduits en langue des signes polonaise.
- „Sulejówek dans le quartier” - descriptions audio de 20 documents

Commentaires des parties prenantes

Il est extrêmement important que les attractions touristiques ultérieures évoluent en fonction des besoins des personnes ayant des besoins particuliers. Cette installation est une bonne pratique. Les informations sur ce sujet devraient être diffusées dans le pays et à l'étranger.

Observation

Il est important que le musée devienne un modèle pour les institutions touristiques d'autres régions également. Actuellement, on peut s'attendre à des ajustements dans les attractions situées dans les grandes villes. Le musée devrait être une source d'inspiration pour les objets situés également dans les petites villes et les villages.

UAB

Améliorations dans l'office du tourisme local

Partie prenante

Office du tourisme d'une ville de taille moyenne (12 000 habitants) située en haute montagne (Seu d'Urgell, Catalogne, Espagne).

Partie prenante Projet et success story

Cette ville jouit d'une position solide en tant que destination touristique et d'attrait patrimonial notable. Il est proposé de rendre son offre d'itinéraires à travers le noyau historique et monumental accessible aux segments du public souffrant de déficiences sensorielles (personnes malentendantes, malvoyantes et aveugles). L'itinéraire à travers le centre historique et les monuments est déjà accessible aux personnes à mobilité réduite.

Des actions d'amélioration sont en cours de mise en œuvre :

Parcours dans le centre historique pour les personnes aveugles et malvoyantes :

- Guide audio spécifique pour les personnes aveugles (à télécharger sur les téléphones portables).
- Création d'un itinéraire à travers le centre historique pour les personnes aveugles en installant une base de guidage qui leur permet de suivre l'itinéraire à l'aide d'une canne-guide.
- Incorporation d'une signalisation verticale avec des informations en braille.

Amélioration de la visite des monuments pour les personnes malentendantes :

- Vidéos spécifiques pour les personnes malentendantes (l'information sonore est transmise par deux canaux : un interprète en langue des signes + des sous-titres en différentes langues sont incorporés).

Amélioration des informations préalables à la visite pour les personnes handicapées :

- Incorporation d'un plug-in dans le site web touristique de la municipalité qui permet de convertir des textes en messages audio.
- Introduction d'améliorations dans la conception du site web pour en faciliter la lecture (y compris la possibilité d'agrandir la typographie des textes).
- Préparation d'une brochure-catalogue avec toutes les informations sur les itinéraires



et les principales attractions patrimoniales adaptées aux différents segments du public en situation de handicap (mobilité et déficiences sensorielles). Ce matériel sera préparé pour être distribué en ligne (format pdf + audio) et sur papier (également imprimé en braille).

Commentaires des parties prenantes

“Le projet est en phase de préparation et espère pouvoir compter sur le soutien des décideurs politiques de la municipalité.”

Observation

Excellente proposition pour une ville de taille moyenne ayant une position consolidée en tant que destination touristique. Il s'agit d'intégrer diverses améliorations de l'accessibilité qui lui permettront de devenir une destination touristique inclusive, en valorisant sa marque touristique et en lui permettant d'attirer de nouveaux segments de clientèle.

C'est un bon exemple de projet qui pourrait être mis en œuvre dans de nombreux autres endroits des régions naturelles et rurales d'Europe.

ENAT

Politique d'entreprise en matière d'accessibilité : Groupe hôtelier Gleanagle

Partie prenante

Gleneagle Hotel Group, Killarney, Irlande (<https://www.gleneaglehotel.com/>)

Entre 2016 et 2018, les formateurs de l'ENAT, en association avec les consultants irlandais Universal Access, ont réalisé un programme de formation sur la sensibilisation au handicap et l'accessibilité pour le personnel du Gleneagle Hotel Group dans trois hôtels de campagne 3 et 4 étoiles. La formation a été dispensée dans le cadre d'un programme parrainé par le gouvernement irlandais visant à améliorer les compétences des employés des PME, avec une subvention de 90 % pour les entreprises participantes.

Plus de 60 cadres et employés de première ligne ont reçu une formation interactive en face à face, à raison de 4 heures pour les cadres et de 8 heures pour les employés de première

ligne. La formation était liée au „Programme de qualité du tourisme mondial pour tous” de l’ENAT qui comprend : 1. Audits de l’accessibilité des lieux, 2. développement de plans d’action pour l’accessibilité, 3. développement de déclarations de politique sur l’accessibilité et l’inclusion, 4. fourniture d’informations sur l’accessibilité et marketing de l’accessibilité.

Référence: Programme de qualité du tourisme mondial pour tous de l’ENAT
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>

Partie prenante Projet et success story

Le groupe hôtelier Gleneagle a mis en œuvre un vaste programme d’investissements dans les adaptations d’accessibilité et le développement de services accessibles pour répondre aux besoins des clients ayant des exigences spécifiques en matière d’accès. La direction de l’hôtel indique sa mission d’amélioration de l’accessibilité sur son site web et a remporté plusieurs prix nationaux pour l’accessibilité. Ils écrivent :

„L’éthique derrière The Gleneagle Group est d’être plus qu’un simple groupe d’hôtels - d’offrir plus à nos clients et de faire plus pour eux aussi. Et donc, en août 2015, dans un nouveau départ pour nous et une première dans le secteur de l’hébergement irlandais, nous nous sommes lancés dans une mission visant à faire de nos propriétés un environnement accessible, accueillant et solidaire pour tous.”

Commentaires des parties prenantes

„Gleneagle Group remporte un prix majeur du tourisme pour son travail dans le domaine du tourisme accessible”.

Le Gleneagle Group a été nommé „Meilleur endroit innovant pour séjourner” lors des Irish Tourism Industry Awards. Le groupe hôtelier a reçu ce prix pour son travail innovant visant à rendre ses hôtels et ses expériences touristiques accessibles à tous.

Considérés comme les plus hautes distinctions de l’industrie du tourisme, les Irish Tourism Industry Awards encouragent, reconnaissent et célèbrent l’excellence dans le secteur du tourisme. Ils sont organisés par l’Irish Tourism Industry Confederation (ITIC), Fáilte Ireland et Tourism Ireland. La présentatrice Kathryn Thomas a animé la soirée de gala, qui s’est déroulée à Dublin, au Clayton Hotel Burlington Road. Les prix ont été remis par le ministre des transports, du tourisme et des sports, Shane Ross TD.

S’exprimant au nom du jury, John Naughton, PDG de Glen Dimplex Group, a déclaré :
 „Nous avons choisi le Gleneagle Group comme lauréat de cette catégorie. Ils ont développé



un concept excellent et bien pensé et l'ont concrétisé. Ils l'ont soutenu par un engagement d'investissement pour élargir l'accessibilité à tous et nous les considérons comme un leader dans ce domaine et un gagnant digne de ce nom”.

Patrick O'Donoghue, PDG de Gleneagle Group, a déclaré : „C'est un honneur d'être reconnu pour notre travail dans le domaine du tourisme accessible. Notre philosophie est d'être plus qu'un simple groupe d'hôtels, d'offrir plus à nos clients et de faire plus pour eux aussi. Au cours des trois dernières années, nous nous sommes attachés à faire de nos établissements un environnement accessible, accueillant et favorable à tous. Nous avons mis en œuvre une série d'améliorations et d'innovations pour garantir à nos clients une chaîne ininterrompue d'accessibilité tout au long de leur voyage. Notre travail dans ce domaine se poursuit et nous sommes pleinement engagés à améliorer continuellement notre offre grâce à la recherche et aux commentaires des clients.”

Le Gleneagle Group avait déjà marqué l'histoire de l'industrie hôtelière en juillet 2018 en devenant la première entreprise au monde à être accréditée par le Réseau européen pour le tourisme accessible.

Observation

Les 3 hôtels du groupe Gleneagle dans le sud-ouest de l'Irlande sont inclus dans le Pantou - l'annuaire international du tourisme accessible géré par ENAT à l'adresse www.pantou.org.

RuralTour

Adaptation d'une maison rurale aux déficiences auditives

Partie prenante

Logement rural Sierra Alcaide. Village de Zagrilla Alta, Priego de Córdoba. Andalousie. Espagne. <https://www.ruralandpersonal.com/sierra-alcaide/> Capacité jusqu'à 7 personnes maximum dans trois chambres. Patio extérieur et piscine. Opérationnel depuis février 2001. Le propriétaire a été motivé pour commencer à améliorer l'accessibilité pour les visiteurs malentendants après avoir participé au cours de formation Access IT. Il est un professionnel du tourisme et un ancien enseignant de l'EFPP, donc habitué à traiter des documents techniques et capable de mener ses propres recherches.

Partie prenante Projet et success story

L'infrastructure du logement (emplacement sur une forte pente et construction traditionnelle) rend les adaptations pour les personnes à mobilité réduite presque impossibles.

C'est pourquoi le propriétaire a décidé de se concentrer sur les handicaps sensoriels, et notamment auditifs. Ils sont de plus en plus importants en raison de la tendance générale au vieillissement de la population. Les problèmes auditifs sont courants dans le groupe des visiteurs de plus de 55 ans, tandis que les niveaux de bruit élevés dans les environnements urbains ou professionnels entraînent une fréquence plus élevée de ces problèmes également chez la jeune génération.

L'adaptation de l'hébergement à ce groupe cible s'est faite en plusieurs phases:

1. Étude des matériaux et des ressources fournis par le projet Access-It, en particulier tous ceux liés aux handicaps auditifs. Cette étude a été complétée par la consultation des documents de référence et par des recherches personnelles sur Internet.
2. Auto-évaluation comparative de la situation actuelle du logement par rapport aux exigences nécessaires pour pouvoir l'adapter aux personnes ayant un handicap auditif. Cette évaluation comprenait un auto-test avec des bouchons d'oreille et des équipements de protection auditive solides.
3. Après avoir défini les besoins d'amélioration, le propriétaire a contacté des personnes et des acteurs ayant une expérience accréditée dans l'adaptation des bâtiments pour les personnes ayant un handicap auditif : associations de sourds, bureaux d'architectes spécialisés, concepteurs de sites web et de médias sociaux, etc. Une association a fourni un service de conseil sur place, dans un autre cas, la conversation a eu lieu par le biais d'une vidéoconférence en ligne.
4. Avec le rapport précédent de l'auto-évaluation, plus toutes les observations détectées lors de la visite technique et de la conversation en ligne, le projet d'adaptation a été défini comme suit:
 - Mise à jour du site internet de l'établissement aux critères d'accessibilité universelle.
 - Formation du personnel à la langue des signes de base pour les sujets les plus pertinents
 - Utilisation de symboles et de dépliants avec des symboles en langue des signes.
 - Vidéos de l'établissement et de l'offre touristique de la région avec sous-titres.
 - Signalisation spécifique à l'intérieur de l'hébergement pour les personnes sourdes et malentendantes.
 - Utilisation de boucles magnétiques pour les personnes équipées d'appareils auditifs ou d'autres technologies.



- Réunions de sensibilisation avec les propriétaires d'autres services de base complémentaires dans le village (bar-restaurant, magasins) pour les informer de la future augmentation possible des clients ayant des problèmes d'audition et leur fournir des suggestions de base sur la façon de les traiter.

Le processus d'adaptation a été lancé en juin 2022. Il est prévu qu'il soit terminé à la fin de l'année ou au début de 2023 (180-300 jours).

Commentaires des parties prenantes

Access IT m'a donné une vue d'ensemble pour décider quelles adaptations sont réalistes dans mon cas. Peu de services ruraux s'adressent spécifiquement aux déficiences sensorielles et auditives, je suis sûr qu'il s'agit d'une niche de marché intéressante et qu'elle est également utile à un nombre important de visiteurs potentiels.

Observation

Cette expérience montre que l'action en matière d'accessibilité ne se limite pas aux problèmes de mobilité, qui sont parfois difficiles à résoudre dans les zones rurales. Les conseils d'un cours organisé et les vidéos ont été essentiels à la sensibilisation et à l'orientation vers des options réalistes. L'expérience professionnelle du propriétaire lui a permis d'utiliser directement le matériel d'Access IT. Les propriétaires qui n'ont pas cette expérience auront besoin d'un soutien supplémentaire tel que des services de conseil, de tutorat ou de mentorat.

ECQ

Velosigners - cyclistes sourds

Partie prenante

Les Velosigners sont un groupe de personnes sourdes qui sont des cyclistes actifs.

Partie prenante Projet et success story

Le groupe voyage activement à travers la Bulgarie et l'Europe et participe à divers circuits et courses cyclistes. Le groupe utilise très souvent le train comme moyen de transport pour atteindre des destinations lointaines. Comme les membres du groupe sont très souvent en bonne forme physique, ils ont des difficultés à communiquer avec les autres, restent incompris et ne peuvent pas obtenir les informations nécessaires.

L'objectif de la tâche de formation est de créer un plan pour développer une offre touristique adaptée au groupe des Velosigners. L'offre touristique comprend le transport et l'hébergement du groupe dans une maison d'hôtes dans une zone rurale.

Principaux points à considérer

Afin de créer une offre touristique adaptée, les participants ont dressé la liste suivante des sujets/ informations qui doivent être collectés et pris en considération:

- La durée de leur voyage, la destination souhaitée (le cas échéant), les activités particulières qui doivent être organisées pendant le voyage ; des informations sur les services disponibles adaptés aux personnes sourdes ; des informations sur les visites en groupe de musées, d'attractions, de sites culturels.
- Choisir les canaux de communication appropriés pour communiquer avec le groupe.
- Comment recueillir des informations sur la satisfaction du groupe à l'égard de l'offre touristique.

Suggestions et solutions

- Lors de la préparation du voyage et de sa mise en œuvre, toute la communication avec le groupe se fera par écrit, par le biais de courriels, de messages texte, de Viber ou Whatsapp, et d'autres applications permettant les appels vidéo lorsqu'un traducteur gestuel est disponible.
- Une fois les informations nécessaires recueillies, l'agent/tour-opérateur doit informer tous les prestataires de services des exigences spécifiques du groupe afin d'éviter tout malentendu.
 - Établissement d'hébergement - il doit être informé des spécificités du groupe et, si possible, fournir un traducteur en langue des signes sur place. Il peut également enregistrer une vidéo avec traduction en langue des signes décrivant les services proposés et le règlement de la maison d'hôtes. La maison d'hôtes doit également proposer un endroit approprié pour ranger les vélos du groupe.
 - Transport - le chauffeur doit être informé à l'avance des exigences du groupe et savoir que le groupe voyagera avec des bicyclettes. Un véhicule adapté doit être organisé pour le transport des passagers et de leurs bagages.
 - Sites touristiques - une fois que le groupe a envoyé la liste des attractions qu'il souhaite visiter, il faut vérifier si ces lieux proposent des traductions en langue des signes. S'ils ne disposent pas de traductions, il est recommandé de trouver des solutions alternatives avant l'arrivée du groupe afin d'éviter les malentendus.
- La façon la plus appropriée de recevoir les commentaires du groupe est de créer



un formulaire en ligne (Google Form) ou un autre questionnaire qui pourrait être envoyé par e-mail.

Commentaires des parties prenantes

„Il est en effet très important d'inclure toutes les parties prenantes afin de développer des produits et services touristiques réellement accessibles. La participation active du gouvernement et des autorités locales est particulièrement importante. Par exemple, il est nécessaire et très important que les informations sur les destinations et lieux touristiques accessibles soient traduites en langue des signes. En effet, les personnes sourdes ne peuvent souvent pas comprendre entièrement les textes écrits. Par conséquent, pour qu'elles soient en mesure de comprendre un certain message, elles doivent disposer d'une traduction en langue des signes.”

Observation

Il s'agit d'un très bon exemple d'analyse et de développement d'une offre touristique pour les groupes/individus ayant des besoins d'accès spécifiques. Cette pratique montre comment penser et impliquer d'autres acteurs de la chaîne touristique afin de créer une bonne expérience globale pour les touristes.

5. Conseils de mise en œuvre

(1) Aperçu général

ACCESS IT La méthodologie des cours pourrait être un apprentissage en personne ou en ligne et, en général, pourrait contenir les sujets suivants :

- Planification et programmation touristiques approfondissant le contexte théorique du tourisme accessible et les scénarios pour l'avenir ; le placement du produit et des services touristiques accessibles sur le marché international ; aperçu sur les cadres législatifs européens relatifs au tourisme accessible.
- Programmes innovants de tourisme accessible et durable approfondissement des itinéraires accessibles ; hospitalité pour tous, bonnes pratiques et activités vertueuses attentives aux besoins de tous création de l'offre pour les niches de marché.
- Des modèles de gestion des destinations touristiques approfondissant la gestion du tourisme accessible d'une destination.
- Les canaux de financement du tourisme accessible.

Ils sont conçus pour les prestataires de services ruraux et les parties prenantes connexes, telles que les municipalités ou les petites destinations, et peuvent être utilisés de multiples façons et sous différents formats.

- Sensibilisation
- Auto-apprentissage et formation
- Soutien technique par le biais d'entités intermédiaires (offices du tourisme, organisations professionnelles, services de conseil)
- Activités de formation liées à l'accessibilité, mises en œuvre par les petites organisations ci-dessus, mais aussi par le système formel et informel d'enseignement et de formation professionnels.

En premier lieu, ils visent à susciter l'intérêt et la motivation comme condition préalable à l'effort et au dévouement dans la formation continue. Une fois que les utilisateurs ont acquis des compétences spécifiques grâce au matériel d'Access IT, ils devraient être en mesure de

- mettre en pratique des alternatives innovantes de développement touristique
- générer des initiatives et des entreprises entrepreneuriales
- concevoir et développer des services, produits et forfaits touristiques

- identifier et créer des itinéraires ou des routes accessibles
- générer de nouveaux avantages pour le secteur du tourisme
- jeter les bases d'une évolution et d'un développement futurs

En plus d'apprendre à s'occuper de l'aspect organisationnel et à répondre aux besoins „spéciaux” de cette cible touristique, les participants seront également en mesure de contrôler les services fournis et éventuellement d'intervenir pour les améliorer.

(2) Ressources et options de mise en œuvre

Les ressources informatiques d'ACCESS sont structurées en quatre niveaux différents qui sont destinés à être utilisés et combinés en fonction de l'objectif et du groupe cible. Le tableau suivant résume les ressources et le contexte de mise en œuvre dans lequel elles sont les plus appropriées:

| | Conscience | Auto-apprentissage | Conseils et soutien | Formation structurée | EFP |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Étude cartographique | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale |
| Vidéos | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale |
| Directives courtes | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation limitée |
| Directives complètes | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale |
| Plans de session | Non recommandé | Non recommandé | Utilisation limitée | Utilisation optimale | Utilisation optimale |
| Auto-évaluation | Non recommandé | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation limitée |
| Manuel | Non recommandé | Non recommandé | Utilisation optimale | Utilisation optimale | Utilisation optimale |



Utilisation optimale



Utilisation limitée



Non recommandé

L'étude cartographique fournit des informations et des données importantes sur l'importance et les priorités liées à l'accessibilité vues par les utilisateurs, les PME et les autorités publiques. Il s'agit d'une excellente „lecture complémentaire” dans le cas de la sensibilisation et de l'auto-apprentissage pour les personnes intéressées. Dans les autres cas d'utilisation, il sert de base au personnel impliqué dans les services de conseil ou la formation pour obtenir un aperçu complet du sujet.

Les **Video Cases** se sont avérés très efficaces et très bien acceptés par les PME lors des tests et des sessions de formation. Ils sont idéaux pour l'autoconsommation sans connaissances préalables en matière d'accessibilité, et constituent la première étape obligatoire dans chacun des cinq cas d'utilisation.

Les lignes **directrices abrégées** fournissent une vue d'ensemble de cinq sujets essentiels liés à l'accessibilité, qui sont ensuite présentés en détail dans les lignes **directrices complètes**. L'expérience acquise au cours des tests indique que les instructions abrégées sont adéquates pour les situations d'auto-apprentissage. En revanche, les PME ont jugé que les instructions complètes étaient trop complexes et difficiles à étudier en autonomie. Dans la plupart des cas, elles ont besoin d'un soutien supplémentaire par le biais de services de conseil, de tutorat ou de mentorat qui les aident à comprendre. En raison de leur rôle essentiel dans le matériel de formation Access IT, les directives sont présentées plus en détail ci-dessous.

Les plans de session sont spécifiquement conçus pour améliorer la formation dans le cadre d'une mise en œuvre structurée telle qu'un plan local de développement de l'accessibilité, une formation individuelle ou de groupe ou un EFP. Dans le premier de ces cas, ils aident les conseillers ou les tuteurs à structurer des sessions ou des actions thématiques spécifiques en fonction de la demande et des besoins. Dans les autres, ils font partie intégrante du programme de formation spécifique organisé.

L'outil **d'auto-évaluation** en ligne est idéal pour les entreprises et autres services touristiques. Pour donner des résultats utiles et une orientation sur les besoins d'amélioration, il nécessite une compréhension et une connaissance de base des cinq thèmes des lignes directrices.

Enfin, ce **manuel** fournit des informations et des conseils complets aux agents de mise en œuvre qui appliquent le matériel d'Access IT à des fins de conseil, de soutien ou de formation à un public plus large. Comme un „manuel du professeur”, il n'est pas destiné à être utilisé directement par les apprenants, du moins lorsqu'ils n'ont qu'un niveau faible ou moyen.

Formats d'implantation

Sans être exhaustif, nous proposons quelques formats standards pour l'implantation des ressources d'Access IT comme déjà mentionné ci-dessus:

- **Sensibilisation** des parties prenantes locales ou régionales du côté des entreprises, des sites de visite et de l'administration publique. Cela peut se faire par le biais de sessions d'information, dans le cadre de réunions annuelles ou périodiques, ou en tant que campagne autonome.
- **Auto-apprentissage et formation.** Cela dépend de la motivation des parties prenantes à consacrer du temps et des efforts. La profondeur possible est limitée, à moins que des conseils et un soutien supplémentaires ne soient fournis par une entité intermédiaire telle qu'une association professionnelle, un organisme de gestion des déchets ou un organisme de formation. L'auto-apprentissage fera principalement appel aux ressources disponibles sur la plateforme en ligne Access IT.
- **Le conseil et le soutien** peuvent faire un excellent usage de ces ressources. Dans un premier temps, les futurs conseillers / tuteurs / mentors devraient suivre une formation plus approfondie basée sur le matériel d'Access IT. Après cette formation, ils peuvent fournir des informations et des conseils sur mesure aux PME ou aux services touristiques associés, ou organiser eux-mêmes des formations locales de moindre envergure.
- **Formation structurée.** Les options les plus courantes comprennent l'apprentissage en face à face, la leçon frontale, la discussion, le groupe de discussion, le puzzle, le brainstorming, les études de cas. Cette formation peut être mise en œuvre pour l'ensemble des thèmes et des directives d'Access IT, ou se concentrer sur un ou plusieurs d'entre eux. Elle fait appel à toutes les ressources disponibles. Dans le cas d'une formation structurée mixte, les ressources sont regroupées sur la plateforme Access IT. Cette plateforme est utile pour compléter la formation sur site à des fins d'auto-apprentissage lors d'une session de formation mixte. Elle contient également l'outil d'auto-évaluation.
- **Formation professionnelle.** Bien qu'elles n'aient pas été principalement conçues à cette fin, les ressources Access IT peuvent également être utilisées dans le cadre d'activités d'EFP formelles ou informelles (apprentissage tout au long de la vie / formation sur le tas). Les écoles d'EFP ou les entités de formation privées peuvent s'en tenir au contenu d'Access IT, l'utiliser comme base pour des programmes de formation améliorés, ou simplement utiliser une partie de ses ressources telles que les vidéos, les plans de session ou l'outil d'auto-évaluation.

Durée

La durée de la mise en œuvre des ressources informatiques d'ACCESS varie en fonction du groupe cible et des objectifs. Voici quelques valeurs indicatives :

- sensibilisation:
10 minutes (court discours),
40 minutes (table ronde),
2 heures (événement de sensibilisation informatif complet)
- formation initiale de base pour le personnel
12/16 heures
- formation complète pour le personnel
30-50 heures
- formation modulaire (lignes directrices)
5-10 heures
- formation du formateur
50-70 heures

(3) Suggestions et conseils pratiques

Tout format de mise en œuvre doit avoir une structure organique et cohérente qui définit les objectifs, la durée, les matériaux à utiliser et à quel moment, les séances pratiques, etc. Il doit également définir clairement le concept opérationnel, tel que la création de bureaux de formation simulés, des séminaires itinérants, des réunions annuelles pour la diffusion des thèmes auprès des décideurs et des entrepreneurs en utilisant également des outils de communication numériques, etc.

La première étape consiste à considérer le public cible et les conditions physiques dans lesquelles la mise en œuvre aura lieu : ces éléments sont cruciaux et déterminants pour les décisions suivantes.

Idées pratiques. La formation des prestataires, des membres du personnel et des décideurs politiques pourrait se faire sous la forme d'un exposé ou d'une table ronde par le biais de l'apprentissage mixte, dont les résultats pourraient également être disponibles pour une étude différée (enregistrement vidéo). Programmez des situations simulées avec des clients, où la formation est axée sur l'apprentissage émotionnel et expérientiel, comme le dîner en aveugle. Nous suggérons une méthodologie cognitive simple pour mener à bien la formation, par exemple vous pouvez créer une carte cognitive du tourisme accessible, des activités en plein air, des installations, etc.



Après la présentation de l'action, nous suggérons une présentation du membre du groupe où il explique sa motivation à participer. Cette présentation peut être combinée avec un brain storming. Les formateurs doivent maintenir la discussion active, et guider lentement les résultats vers la carte cognitive préparée. A la fin du brainstorming, le formateur peut montrer sa carte cognitive. La carte cognitive est un moyen facile d'illustrer l'accessibilité dans le tourisme sous différentes perspectives.

Lors de la prochaine action sur un sujet spécifique, cette carte cognitive peut être utilisée comme guide d'orientation pour les participants. Une autre méthodologie possible pourrait être la technique du puzzle : après la présentation, la classe est divisée en plusieurs groupes de travail qui se concentrent sur un sujet et reçoit du matériel à lire pour cela. A la fin du temps imparti, chaque groupe doit faire une présentation pour restituer aux autres groupes les connaissances et les conclusions qu'ils ont acquises. La présentation est suivie d'une discussion complète / plénière sur les différents sujets. Au cours de la discussion, vous pouvez aider les participants à comprendre le sujet des leçons autour d'un point central ou d'une déclaration que vous devez préparer à l'avance. Cette méthode peut également être utilisée comme un „raisonnement par cas” en choisissant un cas de meilleure pratique d'un service de tourisme accessible et en discutant de sa réalité sous les différents aspects que l'action de formation traite. [1]

(4) Les lignes directrices d'ACCESS IT

Access IT vous fournit déjà un ensemble de matériel de base, tel que listé ci-dessus et expliqué en détail dans ce chapitre. Toutefois, pour chaque mise en œuvre spécifique, vous souhaitez rechercher des vidéos supplémentaires, des exposés techniques, des fichiers audio sous forme de podcast, des interviews, des revues, des journaux, des documents institutionnels, des lois, etc. L'ajout de ce type de matériel ne fait pas qu'améliorer le contenu déjà fourni par Access IT. Ils rendent également l'ensemble de l'action plus diversifiée et plus divertissante pour les participants. Tout peut être utilisé à des fins pédagogiques, il est important de le structurer de manière appropriée.

L'EXEMPLE est le matériel ACCESS IT pour le cours de formation, organisé comme suit.

Thème 1: Comment évaluer l'accessibilité d'un produit/service touristique?

Thème 2: Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles?

Thème 3: Comment développer une offre touristique réellement accessible et répondre à la demande?

Thème 4: Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible?

Thème 5: Comment impliquer les parties prenantes dans le développement d'un produit accessible?

Thème 1

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

donne des conseils généraux sur la manière d'organiser le voyage du visiteur et de décrire les différentes phases et étapes où les clients sont exposés aux entreprises ou aux destinations par le biais de „points de contact”. Ces points de contact peuvent être, par exemple, le site web lors de la recherche d'informations ou la réception lors de l'enregistrement dans un établissement d'hébergement.

Avant le séjour, ils comprennent la phase de planification et de réservation ainsi que le voyage et l'arrivée/départ, y compris le transport multimodal tant pour les déplacements à longue distance que pour les déplacements locaux. À la destination, l'accessibilité doit être prise en compte dans l'hébergement pour la nuit, les lieux où manger et boire, les activités ou les sites touristiques et les infrastructures générales. Enfin, il est important de pouvoir se souvenir facilement de l'expérience et de la partager pour donner une image positive et promouvoir à long terme les services et les destinations.

Thème 2

Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles

illustre l'importance pour un gestionnaire du tourisme accessible de comprendre des concepts tels que: marché cible, segmentation du marché, groupe cible. Un marché cible désigne un groupe de clients potentiels auxquels une entreprise souhaite vendre ses produits et services. Ce groupe comprend également les clients spécifiques vers lesquels une entreprise dirige ses efforts de marketing.

Thème 3

La manière de développer une offre touristique réellement accessible

utilise le concept du „parcours du visiteur”. Cela va de la recherche et de la réservation au voyage par les transports internationaux et locaux, en passant par l'hébergement, les expériences sur le lieu de l'événement, le retour à la maison et les souvenirs de l'événement. À toutes ces étapes, le fournisseur de services touristiques ou le tour-opérateur doit prendre en compte les éventuels obstacles qui peuvent empêcher une personne ayant des besoins d'accès spécifiques d'utiliser le service. Ces obstacles peuvent être liés à la présentation



en ligne (accessibilité du Web), aux modes de transport et aux terminaux de transport, à l'hébergement ou aux attractions, événements ou autres lieux. Ce guide pratique est accompagné d'une vidéo qui illustre les étapes de l'organisation d'une visite d'une journée du musée, du château et des jardins des Parques de Sintra (Portugal) pour un groupe de personnes à mobilité réduite.

Thème 4

Comment mettre sur le marché et promouvoir un produit accessible

donner un aperçu du marketing pour l'accessibilité et le tourisme complémentaire et donner des notions importantes sur l'accessibilité des informations sur le dispositif. Du côté des technologies de l'information, cela inclut les canaux et le contenu des médias sociaux, les informations fournies sur les sites web et les plugins de conversion automatique du texte en sons. Les textes ou les documents imprimés doivent tenir compte de l'accessibilité des lettres, des signes et des images (taille et contraste), y compris dans le cas d'une communication individuelle, par exemple par courrier électronique. La participation à des événements spécialisés dans la clientèle cible peut être très efficace, car elle permet un contact personnel direct entre le fournisseur et le visiteur, ce qui génère un niveau de confiance plus élevé.

Thème 5

Comment impliquer les parties prenantes dans le développement de produits accessibles

Une organisation de gestion de destination (ou une municipalité ou un groupe d'entreprises coopérantes) qui planifie des actions en matière d'accessibilité doit identifier les parties prenantes concernées qui peuvent travailler ensemble aux niveaux régional et local. Les responsables et les décideurs politiques, en particulier, peuvent jouer un rôle clé dans l'établissement du cadre des actions, avec un soutien ou des incitations financières. Les principaux avantages doivent être définis à un stade précoce pour garantir la participation et l'engagement. La mise en œuvre nécessite une orientation et un leadership clairs, tout en étant transparente et participative dans la discussion et le processus. Une fois en cours, les campagnes de communication et d'information pour la sensibilisation et la collecte de fonds sont d'autres éléments critiques à garder à l'esprit.

(5) Résultats attendus

Toute mise en œuvre vise à créer des opérateurs capables de développer une offre comprenant des solutions accessibles diversifiées pour tous les visiteurs ayant des besoins d'accès spécifiques. Les informations pertinentes doivent être facilement communiquées aux clients, par exemple au moyen de vidéos sous-titrées, d'imprimés et de récits. Pour la formation du personnel et des autres stagiaires, ainsi que pour les décideurs, les informations doivent être détaillées et fondées sur des données vérifiées. En outre, le matériel de formation doit être clair, précis et détaillé, et toujours à jour.

La mise en œuvre vise à améliorer la prise de conscience et les connaissances des participants, en les dotant d'aptitudes et de compétences, notamment :

- Identifier et améliorer les besoins éducatifs en matière de tourisme accessible dans la région et créer de nouveaux cours de tourisme accessible et durable ;
- Comprendre les demandes des visiteurs handicapés et autres besoins spécifiques en matière d'accès.
- Préparer et soutenir un cours de formation sur l'accessibilité du tourisme.
- Promouvoir de nouveaux produits touristiques sur les canaux en ligne et hors ligne.
- Promouvoir et coordonner les relations entre les hôtes, les opérateurs privés et les offices de tourisme en agréant des entités, des institutions et des entreprises afin de créer une offre éducative de tourisme accessible
- Présenter comment devenir un opérateur de tourisme accessible, en expliquant les connaissances et les compétences requises, et le profil professionnel en cas de poste spécialisé.
- Compréhension et connaissance du marché et du rôle des tour-opérateurs, des agences de voyage, des organismes touristiques locaux, des compagnies aériennes, des structures d'hébergement hôtelières ou non hôtelières telles que les maisons rurales, les villages ou les campings, notamment dans des contextes professionnels organisés et orientés vers l'acquisition de nouvelles tranches du marché touristique à fort potentiel de développement.

6. Collection de références aux ressources éducatives libres dans le domaine du tourisme accessible

Liens externes vers des documents liés au sujet ACCESS IT

Ressources en ligne sur le tourisme accessible (sites web)

Circuits accessibles en Pologne <https://accessibletour.pl/en/>

Commission européenne - Tourisme accessible
https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism_en

Réseau européen pour le tourisme accessible
<https://www.accessibletourism.org>

Association européenne des voies vertes
<http://www.oevv-egwo.org/>

Pantou - L'annuaire du tourisme accessible
<https://pantou.org>

Organisation mondiale du tourisme des Nations unies - Tourisme accessible
<https://www.unwto.org/accessibility>

Cours de formation gratuits sur le tourisme accessible (financé par ERASMUS+)

Formation d'introduction au tourisme accessible de l'ETCAATS
<http://www.accesstraining.eu/?i=accessibility-training.en.etcaats-course>

JEUX SANS BARRIERES - Kit de formation des enseignants
<https://www.gameswithoutbarriers.eu/training/online-teachers-training/>

NEWSCAT - Nouvelles compétences pour un tourisme accessible
Inscrivez-vous sur <https://dlot.eu>
et aller sur NEWSCAT <https://dlot.eu/course/index.php?categoryid=19>

TAD - The Ability Advisor
<https://learning.abilityadvisor.eu/>

T-Guide - Guides touristiques pour les personnes souffrant de handicaps intellectuels et de difficultés d'apprentissage en Europe
<http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>



ACCESS IT

ACCESS-IT

L'innovation pour un tourisme accessible
dans les zones naturelles et rurales

www.accessitpro.eu