

ENVIRONNEMENT

HUMAIN
SOCIAL

ECONOMIE

DEMARCHE
DD
GLOABLE

Accessibilité des lieux et services touristiques



Satisfaire les clientèles en situation de handicap

La loi « handicap » du 11 février 2005, a renforcé les obligations de mise en accessibilité du cadre bâti (ERP), des transports et des nouvelles technologies d'ici à 2015. Cette loi élargit le champ des bénéficiaires des mesures d'accessibilité à toutes les personnes à mobilité réduite (PMR) : toutes les personnes en situation de handicap mais aussi les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants en bas âge... Le tourisme au sens large, entreprises et territoires, sont donc directement concernés à court et moyen terme. Par ailleurs, les normes de classification des hébergements touristiques, les cahiers des charges des labels et les dossiers d'attribution de subventions incluent aujourd'hui de nouveaux critères traitant de l'accessibilité.

FTC propose un accompagnement orienté sur la satisfaction des clientèles en situation de handicap : celle-ci dépend bien entendu de l'amélioration des locaux mais s'intéresse aussi à la nature des services proposés ainsi qu'à la capacité des équipes à s'adapter aux besoins spécifiques des ces clients.

POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Connaître et respecter la réglementation
- Evaluer les coûts de mise en accessibilité
- Prendre en compte les handicaps dans leur diversité

Vos objectifs de développement durable

- Equité sociale : élargir la démarche de qualité de service pour proposer une offre adaptée aux clientèles en situation de handicap

POUR QUI



Hôtels, Gîtes, Campings,
Résidences, Villages
vacances...



Restauration



Parcs et sites
touristiques



Organisations touristiques
OT, CDT, CRT...



Transporteurs,
voyagistes

ENVIRONNEMENT

HUMAIN
SOCIAL

ECONOMIE

DEMARCHE
DD
GLOABLE

Accessibilité des lieux et services touristiques

Satisfaire les clientèles en situation de handicap

Etape n°1 : Diagnostic ♦ Plan d'actions

Visite d'évaluation

- Rappel du cadre réglementaire (loi de 2005, exigences des ERP)
- Sensibilisation aux enjeux de la mise en accessibilité
- Analyse des produits et équipements (bâti intérieur, extérieur)
- Analyse des services proposés : accueil, qualité de service, communication...

Synthèse et préconisations

- Identification des bonnes pratiques
- Evaluation des coûts (travaux, aménagements, entretien)
- Définition des actions et moyens prioritaires, dérogations

 **LIVRABLES : Bilan personnalisé, plan d'actions détaillé**

Atouts de la méthode

- Analyse dépassant les critères réglementaires sur le bâti
- Implication et sensibilisation des salariés
- Enrichissement et amélioration de l'offre et de la qualité
- Conseils personnalisés sur place et à distance

Etape n°2 : Mise en œuvre

- Appui à la mise en place des actions
- Appui à la mise en conformité réglementaire
- Appui à la demande de dérogations en cas de nécessité
- Mise en place d'un plan de communication à vocation interne/externe
- Mise en place d'un plan marketing pour développer son offre commerciale spécifique
- Formalisation du progrès : mise en œuvre d'outils de suivi des indicateurs de performance en accessibilité

 **LIVRABLES : Plan de suivi de la mise en accessibilité, Plan de communication en interne / externe, Plan marketing**

Coûts et durée

Diagnostic : 1 jour

Accompagnement – Mise en œuvre : 1 jour minimum
(selon les résultats du diagnostic et besoins exprimés)

Tarifs et conditions sur devis personnalisé.

Contact : Philippe FRANCOIS au +33 (0)5 53 54 49 00

contact@francoistourismeconsultants.com

www.francoistourismeconsultants.com

