

Bienvenue à tous

Comment développer des expériences accessibles et inclusives



EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund



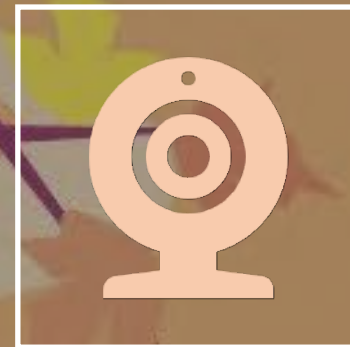
Norfolk
County Council

Interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

Welcome & Housekeeping



Please keep **your microphone muted during the presentation**; and please show your full name if you can ('more button' next to name)



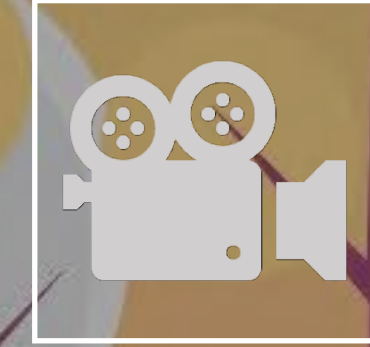
If you have connection issues, **turning off your video** can help



Questions are welcome at any time – please **type your query in the chat**.



A copy of the presentation and next steps will be **circulated after the workshop**.



This session is **being recorded** but you and the chat are not.

Opportunités de formation et de réseautage 2022



- Formation précédente disponible dans le centre de ressources
- La dernière formation dispensée par **EXPÉRIENCE** portera sur :
 - Attirer les randonneurs et les cyclistes

- **Norfolk Visitor Experience Show – 16 novembre**

- **Abonnez-vous à notre newsletter sur le Norfolk pour recevoir des mises à jour concernant le projet :**

www.norfolk.gov.uk/experienceupdates

Rejoignez-vous à notre groupe
Facebook Norfolk EXPERIENCES



Be ADVENTUROUS

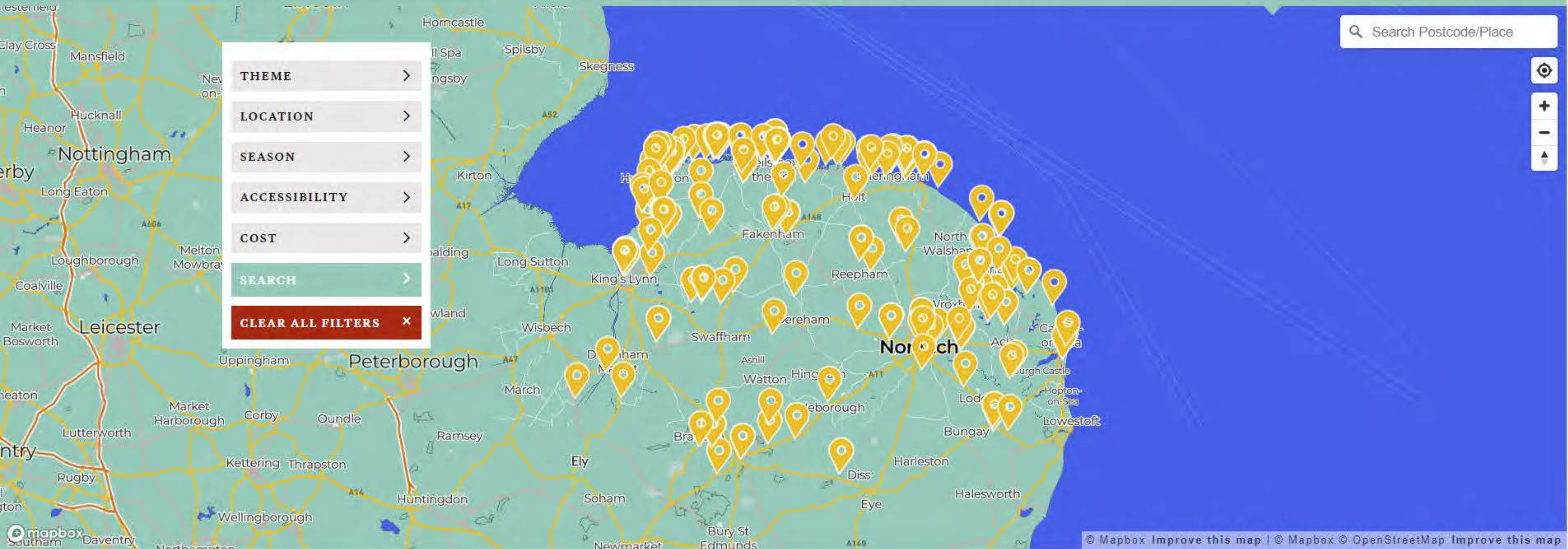
NORFOLK. ENDLESS ADVENTURES. ONE DESTINATION.

Discover unique activities, explore themed itineraries or create the journey of your dreams. You are what you do, where you go, who you meet. Be the story. Be Norfolk.

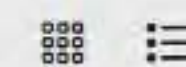
START YOUR JOURNEY! >

www.benorfolk.co.uk





Found 221 Activities



 CLEAR ITINERARY 

 ADD MORE ACTIVITIES 

 SAVE ITINERARY 

 TYPE YOUR ACTIVITY NAME

MY  ACTIVITIES

(Drag them into your day planner)

DAY PLANNER

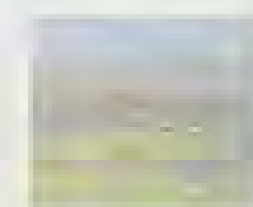
Sort By:

Date 

Cost 

Date added 

DAY 1



ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading

REMOVE

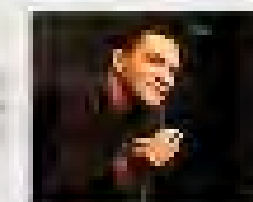


ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE



ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DRAG YOUR ACTIVITY HERE



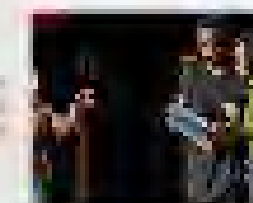
ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DRAG YOUR ACTIVITY HERE



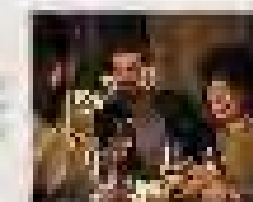
ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DRAG YOUR ACTIVITY HERE



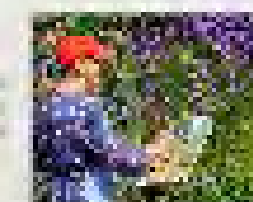
ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DRAG YOUR ACTIVITY HERE



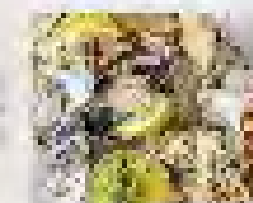
ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DAY 2



ACTIVITY NAME TO GO HERE

Sub heading



FIND OUT
MORE

DRAG YOUR ACTIVITY HERE

Click 'Save itinerary'
to see saved itinerary
page

DRAG & DROP

CHANGE OF HEART?

À venir



- À la rencontre de nos clients cibles
- Comment évaluer l'accessibilité d'une expérience proposée aux visiteurs/d'un service
- Activité - Passez en revue l'environnement de votre expérience
- Comment répondre aux exigences 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/inclusif
- Prochaines étapes
- Questions et réponses et discussion



EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund



Norfolk
County Council

Interreg 
France (Channel
Manche) England
EXPERIENCE
European Regional Development Fund

À la rencontre de nos segments de clientèle

Quels sont les différents types de handicaps ?

Six principaux domaines de handicap :

- PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE
- TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE
- PERTE AUDITIVE
- DÉFICIENCE VISUELLE
- MOBILITÉ RÉDUITE
- DÉFIGURATION

Il existe un large éventail de handicaps/ déficiences couverts par la loi sur l'égalité ; vous pouvez trouver d'autres exemples sur le site de la Commission pour l'égalité et les droits humains.



21%

de la population
britannique a une
déficiency.

Sans oublier

- 70 à 80 % des handicaps sont invisibles
- Visiteurs ayant une incapacité temporaire
- Visiteurs ayant un problème de santé à long terme
- Visiteurs fragiles ayant des problèmes de santé liés à l'âge



Que veulent les visiteurs et de quoi ont-ils besoin ?



Les piliers du tourisme accessible

INFORMATION

BON
SERVICE À
LA
CLIENTÈLE

TRANSPORT

INSTALLATIONS

ENVIRONNEMENT
BÂTI

Le tourisme accessible n'est pas spécial

Il fait partie intégrante de
nos activités et de
notre offre

Handicaps divers

Ce que les visiteurs recherchent

- Ne pas se sentir spéciaux, mais pris en charge
- Se sentir à l'aise, bien intégrés
- Pas de moments gênants ou insensibles
- Able to access all facilities

Moyens rapides d'attirer ce public

- *Tout le monde est le bienvenu*
- *Accès facile aux alentours du lieu*
- *Signalisation à hauteur des yeux*
- *Photos de marketing montrant des personnes atteintes de handicaps divers*
- *Espace autour des sièges pour accueillir des fauteuils roulants*
- *Itinéraires sécurisés vers et autour du site*
- *Toilettes accessibles*
- *Rien de trop haut à atteindre*

Handicaps cachés



Les dépenses totales générées par les personnes ayant des problèmes de santé et des déficiences et leurs compagnons de voyage sont estimées à 15,3 milliards de livres sterling

(VisitEngland, 2019)



Les visiteurs ayant des problèmes de santé et des déficiences ont tendance à voyager en dehors de la haute saison typique et avec d'autres personnes

Les visiteurs ayant des problèmes de santé et des déficiences ont tendance à effectuer des séjours plus longs que la moyenne et ont donc tendance à dépenser plus d'argent par voyage



UNMISSABLE
England

LGBTQ+

Ce que les visiteurs recherchent

- Se sentir à l'aise, bien intégrés
- Se sentir bienvenus
- Pas de moments gênants ou insensibles

Moyens rapides d'attirer ce public

- *Tout le monde est le bienvenu*
- *Pas d'écriteau ou de message « Lui et Elle » où que ce soit*
- *Photos de marketing montrant des couples du même sexe*
- *Toilettes indiquées de manière sensible*

La communauté BAME
(personnes noires,
asiatiques et issues de
minorités ethniques)
reste « sous-
représentée » dans
l'industrie du voyage

Travel Weekly 2021



BAME

Ce que les visiteurs recherchent

- Se sentir à l'aise, bien intégrés
- Se sentir bienvenus
- Pas de moments gênants ou insensibles

Moyens rapides d'attirer ce public

- *Tout le monde est le bienvenu*
- *Images de marketing montrant des visiteurs noirs, asiatiques, ou à double origine ethnique*
- *Souligner des personnalités BAME bien connues en lien avec une destination ou lors de voyages*

Norfolk Ethnic Minority Tourism
Report

Comment évaluer l'accessibilité d'une expérience proposée aux visiteurs/d'un service

Remplir un guide d'accessibilité en ligne

- Un guide d'accessibilité est rempli par l'entreprise en utilisant l'outil en ligne de VisitEngland. Ce n'est pas une déclaration expliquant si l'entreprise est accessible ou, c'est une description d'une entreprise offrant des informations supplémentaires qui ne seraient autrement pas mises à la disposition des visiteurs.
- Il peut aider à présenter les installations et les services d'une entreprise aux personnes handicapées et autres clients qui souhaitent obtenir des informations spécifiques en matière d'accessibilité.
- Il détaille l'accessibilité d'une expérience ou d'un lieu dans un guide d'accessibilité pour que les visiteurs, leur famille, leurs amis et leurs aidants puissent prendre des décisions éclairées pour répondre à leurs besoins et exigences individuels.



Arrival

Path to main entrance

- From the street to the main entrance, there is level access.
- The path is 990mm wide, or more.
- The path is sloped.

Main entrance

- The main entrance has level access.
- The door is 840mm wide.
- The main door is sliding and automatic.
- The walkway to the reception desk has a small incline. There is a projected image on the flooring

View of our main entrance from the street

Our main entrance

Entrance lobby



Comment produire un guide d'accessibilité ?

VisitEngland fournit un nouveau site Web gratuit pour la production et la publication faciles de guides d'accessibilité.

Tout d'abord, vous devrez vous inscrire et accepter les conditions d'utilisation du site. Une fois inscrit sur le site, vous pouvez démarrer le processus de production de votre guide en trois étapes :

- 1.Préparer – Passez en revue les exemples de guides et le guide de photos sur le site Web afin de vous préparer. Vous trouverez également une vidéo sur laquelle les opérateurs présentent les avantages du guide et des « conseils pour créer un excellent guide ».
- 2.Produire – Répondez simplement à une série de questions sur l'accessibilité de votre lieu, téléchargez des photos et des commentaires utiles et saisissez toute autre information. Vous pouvez ensuite relire votre guide et le soumettre pour publication dans un format standardisé qui permet aux consommateurs de comparer facilement différents guides.
- 3.Promouvoir – Il est important de diffuser votre guide le plus largement possible afin que les clients potentiels puissent le trouver et le consulter. Vous recevrez une URL unique, que vous pourrez ajouter à votre site Web et partager sur les canaux de médias sociaux.

Outil d'indicateurs d'inclusivité et d'accessibilité

Voyez le client, pas le handicap

Posez des questions et écoutez vos clients



Passez en revue
l'environnement

Par exemple

- S'assurer que l'entrée et la réception/billetterie sont bien éclairées
- Fournir des sièges près de la zone de réception/billetterie
- Envisager une procédure accélérée pour les personnes qui ne peuvent pas se tenir debout longtemps
- Être prêt à consigner des informations par écrit pour les clients ayant une perte auditive
- Être prêt à remplir des formulaires au nom des voyageurs

Activité

Maintenant, c'est à votre tour de
passer en revue l'environnement
de votre expérience

Que pourriez-vous faire différemment ?

Comment répondre aux exigences des segments de clientèle cibles

Comprendre votre marché cible

Il existe quatre principaux domaines de ce marché :

- Visiteurs ayant des besoins d'accès liés à des déficiences physiques
- Visiteurs ayant des besoins d'accès liés à des déficiences sensorielles (par ex. vue, audition) ;
- Visiteurs ayant des exigences d'accès liées à des déficiences cognitives
- Visiteurs ayant des besoins d'accès liés à leurs conditions de santé à long terme



Pour les visiteurs avec des exigences d'accès liées à des déficiences physiques

Exemples :

- Parking accessible
- Communication accessible itinéraires/chemins
- Sonnettes, interrupteurs
- Ascenseurs
- Portes accessibles
- Toilettes et salles de bain accessibles

Pour les visiteurs avec des exigences d'accès liées à des déficiences sensorielles (auditives et visuelles)

Exemples :

- Communiquer avec les personnes sourdes et les personnes ayant des déficiences auditives
- Systèmes d'amélioration de l'audition (p. ex. boucles auditives)
- Communication en personne communication
- Sites Web accessibles
- Chiens-guides et chiens d'assistance

Pour les visiteurs avec des exigences d'accès liées à des déficiences cognitives

Exemples :

- Informations faciles à suivre, format de lecture facile
- Donner du temps et de l'espace pour tenir une conversation silencieuse sans stress
- Supports de communication : signalisation facile à comprendre, utilisation de pictogrammes

Pour les visiteurs avec des exigences d'accès liées à des problèmes de santé à long terme

Exemples :

- Offre nutritionnelle : repas pour régimes alimentaires spéciaux, informations sur les ingrédients et allergènes, la préparation des aliments et les équipements de cuisine
- Politique d'interdiction de fumer, qualité de l'air



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



These tips were produced by England's Inclusive Tourism Action Group, comprising a range of leading accessible tourism stakeholders who share the vision for England to provide world-class accessible tourism experiences that every person with accessibility requirements can enjoy.



These tips were produced by England's Inclusive Tourism Action Group, comprising a range of leading accessible tourism stakeholders who share the vision for England to provide world-class accessible tourism experiences that every person with accessibility requirements can enjoy.

Comment mettre sur le
marché et promouvoir
un produit accessible

Les informations d'accès doivent être détaillées, précises et à jour, mais aussi faciles à trouver.

Elles doivent être clairement indiquées sur la page d'accueil du site Web et répertoriées dans une section spécifique, ainsi que sur l'ensemble du site Web dans d'autres sections, par exemple hébergement, attractions, restaurants, etc.

Incluez des photos de vos installations accessibles afin que les voyageurs sachent à quoi s'attendre et puissent se familiariser avec votre site, hôtel, attraction ou destination avant leur arrivée.

Une déclaration d'accès fournit des informations sur l'accessibilité d'une installation et/ou d'un service touristique et peut être un outil utile pour les visiteurs handicapés (potentiels) et ceux qui ont des exigences d'accès spécifiques (en raison de leur âge, d'une maladie ou de problèmes de santé à long terme, d'un manque de maîtrise de la langue ou même de différences culturelles, et donc pas toujours visibles).

La présentation d'itinéraires suggérés adaptés et d'informations supplémentaires peut aider les personnes ayant des besoins d'accès à planifier leur visite (options de transport avec des informations d'accès pertinentes, telles que des détails sur l'accessibilité des transports publics, les parkings accessibles, etc.)

Pensez à représenter divers visiteurs dans les images affichées sur votre site Web. Les photographies incluant des personnes avec des besoins d'accès spéciaux vous donne non seulement la possibilité de montrer vos services d'accès, mais c'est aussi un moyen d'illustrer votre engagement en faveur de l'égalité et de l'inclusion.

Les témoignages de visiteurs précédents aideront à réduire l'incertitude et sont particulièrement appréciés par les visiteurs présentant un handicap.



Expériences Airbnb

Lorsqu'un voyageur qui a besoin d'un fournisseur d'accès réserve une expérience pour laquelle cette option est activée, son fournisseur d'accès ne sera pas facturé pour (ou compté comme) un siège séparé.



Influenceurs des médias sociaux et sites Web spécialistes

EuansGuide.com est un site Web fournissant des avis sur l'accès des personnes handicapées : les personnes handicapées, leur famille, leurs amis et leurs aidants peuvent y trouver et y partager des commentaires sur l'accessibilité de différents lieux à travers le Royaume-Uni et au-delà. Ce site Web partage des milliers d'expériences et il s'agit d'un outil de référence pour beaucoup de personnes handicapées.

www.euansguide.com



Welcome **Chris**,

The Access IT Web Tool should help users to assess the performance of their company in relation to the following five topics of accessibility: Accessible tourism & Visitor experience, Information, Design of accessible tourism services, Marketing, Participation. Please choose a topic below to begin the self-assessment and answer the statements using the scale from lowest to highest.

Please select a topic:



1. ACCESSIBLE TOURISM & VISITOR EXPERIENCE

Start Test
Best Score: N/A



2. INFORMATION

Start Test
Best Score: N/A



3. DESIGN OF ACCESSIBLE TOURISM SERVICES

Start Test
Best Score: N/A



4. MARKETING

Repeat Test
Best Score: **80%**



5. PARTICIPATION

Start Test
Best Score: N/A

Prochaines étapes

Ma liste de contrôle d'accessibilité

- ✓ Élaborez un guide d'accessibilité à l'aide de l'outil en ligne de VisitEngland
- ✓ Commencez à demander aux voyageurs au moment de la réservation s'ils ont des exigences en matière d'accessibilité
- ✓ Effectuez des recherches sur l'accessibilité des transports publics locaux et ajoutez ces informations à votre guide d'accessibilité
- ✓ Contactez des groupes d'accès locaux afin qu'ils viennent visiter votre entreprise et vous donner leur avis
- ✓ Formez-vous (et formez tout votre personnel) à la sensibilisation au handicap et assurez-vous que tout le monde connaît les installations, les services et les équipements accessibles disponibles
- ✓ Utilisez des images BAME, LGBTQ+ et de personnes ayant des capacités différentes dans vos supports de marketing



*And don't forget
to tell everyone
about what you
are doing!*

Ressources et outils utiles

Guide d'accessibilité de VisitEngland

Vidéos de Rosie Jones pour VisitBritain

Effectuez le test ACCESS IT

VisitEngland's Easy Does it – Guide de soutien aux entreprises

www.euansguide.com

Livre rose de la législation
Connaissez vos obligations légales (loi de 2010 sur l'égalité)



Purple Tuesday



Mardi 1er novembre 2022

Purple Tuesday est une initiative nationale qui aide les entreprises à améliorer l'expérience de leurs clients handicapés, avec pour point culminant une célébration en novembre de chaque année au cours de laquelle des organisations de tous les secteurs font preuve de leur soutien vis-à-vis de ce marché lucratif.

Pourquoi devriez-vous y participer ?

- L'inscription est gratuite et vous n'avez besoin de prendre qu'un minimum d'un engagement envers l'amélioration de l'accessibilité de votre entreprise. Cela pourrait inclure la création d'un guide d'accessibilité ou l'adoption du programme de lanières à tournesol pour identifier les handicaps cachés
- Obtenez des conseils et des ressources gratuits pour vous aider à être plus inclusif grâce à des changements simples, à faible coût ou même gratuits
- Améliorez l'expérience de tous vos clients
- Accroissez votre visibilité en tant qu'entreprise participante en prenant part à la célébration nationale le 1er novembre
- Montrez à vos clients que vous êtes en faveur de l'inclusion pour tous





Next Steps

Any ideas?

Contact us at experience@norfolk.gov.uk

1:1 business support for activity development available

Website is live! BeNorfolk.co.uk

Norfolk Visitor Experience Show, 16 Nov, 10:30am – 3pm

Feedback form

THANK YOU!

