

T1.2.1

Catalogo dei servizi alle imprese *Catalogue des services aux entreprises*

ELENCO DEI SERVIZI

1. Check up aziendale

Analisi dello stato dei luoghi del profilo dell'azienda, delle competenze degli addetti in relazione all'accessibilità, alla comunicazione e all'accoglienza.

Il check up si svolge mediante incontro con colloquio e sopralluogo completo di rilevazione misure, foto, video, restituzione in una relazione comprensiva di indicazioni circa le potenzialità e le opportunità di sviluppo dell'azienda sotto il profilo dell'accoglienza.

2. Miglioramento delle condizioni di accessibilità e fruibilità dei luoghi integrando le soluzioni per una migliore affordance complessiva (colori, materiali, disposizione percorsi, segnaletica, illuminazione, piante)

A seguito del sopralluogo, nel caso che si individui come elemento necessario l'intervento di tipo edilizio, lo stesso può essere svolto con attenzione a conseguire condizioni di accessibilità fisica e psicosensoriale mediante la messa a punto di soluzioni integrate che complessivamente migliorano l'appeal dell'ambiente che così risulta più attrattivo per tutti, in maniera convergente con le esperienze e i criteri di neuromarketing.

3. Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipoudenti e sorde

La comunicazione e l'inclusione di persone ipoudenti e sorde può essere facilitata attraverso la messa a punto di un sistema di comunicazione degli spazi e dei servizi e di relazione con gli operatori attraverso una migliore comprensione e orientamento negli spazi e con l'impiego di dispositivi tecnologici sia specifici sia d'uso corrente.

4. Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipovedenti e cieche

La comunicazione e l'inclusione di persone ipovedenti e cieche può essere facilitata attraverso la messa a punto di un sistema di comunicazione degli spazi e dei servizi e di relazione con gli operatori attraverso una migliore comprensione e orientamento negli spazi e con l'impiego di dispositivi tecnologici sia specifici sia d'uso corrente.

5. Criteri di accoglienza per persone con disturbi psichici e cognitivi

Indicazioni circa accortezze progettuali e di comunicazione per facilitare la permanenza e l'inclusione di persone con disturbi psicosensoriali e cognitivi.

6. Criteri di accoglienza delle famiglie a geometria variabile e con i bambini piccoli

Indicazioni circa accortezze progettuali, di comunicazione e di servizi per facilitare la permanenza e l'inclusione di famiglie monogenitoriali o con bambini piccoli.

7. Sistemazione delle aree esterne e degli accessi

Indicazione di soluzioni appropriate per la fruibilità, la sicurezza, l'orientamento e la godibilità degli spazi e dei servizi con particolare riferimento alle esigenze specifiche dell'utenza ampliata e in applicazione dei principi dell'Universal Design nel caso di spazi esterni e percorsi di strutture ricettive e pubblici esercizi (parcheggi dedicati, percorsi pedonali, ingressi, giardini, aree attrezzate, spazi gioco, ecc.).

8. Criteri per la informazione e la gestione delle emergenze per persone con disabilità

Valutazione delle modalità di comunicazione dell'emergenza e di possibili accorgimenti da adottare sia sotto il profilo delle dotazioni, sia sotto il profilo della comunicazione in presenza, tenendo conto che la segnaletica e le informazioni tecniche spesso risultano poco comprensibili e tenendo conto delle esigenze specifiche di tempi e mobilità in autonomia di persone con disabilità di vario genere, della possibilità di ricevere le segnalazioni di emergenza e comprenderle.

9. Indicazioni sulle caratteristiche degli arredi (reception, ecc.)

Indicazione di soluzioni d'arredo appropriate per il coinvolgimento, la fruibilità, la sicurezza, il comfort degli utenti, con particolare riferimento alle esigenze specifiche dell'utenza ampliata e in applicazione dei principi dell'Universal Design.

10. Indicazioni sull'alimentazione (menu, ecc.) e su come vengono comunicate

Considerazione delle esigenze specifiche di molti e diversi utenti, predisposizione di menù capaci di considerare e rispondere a queste richieste interpretando e cogliendo spunti dalla cucina del territorio e modalità di comunicazione dei menù stessi.

11. Progettazione di massima o revisione della comunicazione on line (sito web e social)

Valutazione delle azioni di comunicazione da effettuare e alcune prime indicazioni di soluzione per migliorare la comunicazione online dei siti delle strutture e in occasione di contatti telefonici e in presenza.

12. Relazioni con i servizi esterni di sistema (taxi, guide turistiche, ecc.)

Individuazione delle sinergie possibili e dei servizi complementari per raggiungere condizioni di accessibilità e fruibilità e risposte turistiche adeguate. In particolare, in riferimento alle opportunità del territorio (mete turistiche accessibili, luoghi spazi per la cultura, spazi naturali, attrezzature sportive), alla presenza di servizi specifici per la mobilità, alla proposta di laboratori e/o eventi accessibili, all'accompagnamento nella progettazione degli stessi.

13. Piani di formazione del personale

Partendo dai bisogni formativi evidenziati in fase di check up, verranno proposte soluzioni per la preparazione del personale addetto alle relazioni con la clientela ad affrontare nel modo più accogliente gli ospiti con bisogni particolari.

14. Piano di monitoraggio permanente delle condizioni di accessibilità

Gli interventi di miglioramento suggeriti sia nell'intervento di check up sia negli approfondimenti successivi dovranno assicurare non solo un aumento delle capacità di accoglienza ma anche il mantenimento di tali performances nel tempo. Il piano di monitoraggio costituisce un indispensabile add on per la costante verifica del mantenimento degli standard desiderati e delle azioni necessarie per assicurarli.

LISTE DE SERVICES

1. Check-up de l'entreprise

Analyse de l'état des lieux du profil de l'entreprise, des compétences des salariés en matière d'accessibilité, de communication et d'accueil.

Le contrôle est effectué par une réunion avec entretien et inspection complète avec mesures, photos, vidéos, retour dans un rapport comprenant des informations sur le potentiel et les opportunités de développement de l'entreprise en termes d'accueil.

2. Amélioration des conditions d'accessibilité et d'utilisation des lieux en intégrant les solutions pour une meilleure accessibilité globale (couleurs, matériaux, aménagement des chemins, signalisation, éclairage, plantes).

À la suite de l'inspection, si une intervention de type bâtiment est identifiée comme un élément nécessaire, celle-ci peut être réalisée en veillant à atteindre des conditions d'accessibilité physique et psychosensorielle par le développement de solutions intégrées qui améliorent globalement l'attrait de l'environnement, qui est ainsi plus attrayant pour tous, de manière convergente avec les expériences et les critères du neuromarketing.

3. Identification des exigences et des solutions qui répondent aux besoins des personnes sourdes et malentendantes

La communication et l'intégration des personnes malentendantes et sourdes peuvent être facilitées par le développement d'un système de communication des espaces et des services et par les relations avec les opérateurs grâce à une meilleure compréhension et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

4. Identification des exigences et des solutions répondant aux besoins des personnes malvoyantes et aveugles

La communication et l'intégration des personnes malvoyantes et aveugles peuvent être facilitées par le développement d'un système de communication des espaces et des services et par les relations avec les opérateurs grâce à une meilleure compréhension et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

5. Critères d'accueil des personnes souffrant de troubles mentaux et cognitifs

Informations sur les compétences en matière de conception et de communication pour faciliter la permanence et l'inclusion des personnes souffrant de troubles psychosensoriels et cognitifs.

6. Critères d'accueil des familles à géométrie variable et avec de jeunes enfants

Informations sur les mesures de planification, de communication et de services visant à faciliter la permanence et l'inclusion des familles monoparentales ou des familles avec de jeunes enfants.

7. Aménagement des espaces extérieurs et des accès

Indication des solutions appropriées pour la convivialité, la sécurité, l'orientation et la jouissance des espaces et des services, en particulier en ce qui concerne les besoins spécifiques des utilisateurs élargis et en application des principes de conception universelle dans le cas des espaces extérieurs et des chemins des installations d'hébergement et des exercices publics (parkings réservés, chemins piétonniers, entrées, jardins, zones équipées, aires de jeux, etc.)

8. Critères d'information et de gestion des alertes pour les personnes handicapées

Évaluation des méthodes de communication d'alerte et des mesures éventuelles à prendre tant en termes d'équipement que de communication en présence, en gardant à l'esprit que les signaux et les informations techniques sont souvent difficiles à comprendre et en tenant compte des besoins spécifiques en termes de temps et de mobilité des personnes handicapées de divers types, de la possibilité de recevoir des signaux d'alerte et de les comprendre.

9. Informations sur les caractéristiques du mobilier (accueil, etc.)

Indication des solutions d'ameublement appropriées pour l'implication, la facilité d'utilisation, la sécurité et le confort des utilisateurs, avec une référence particulière aux besoins spécifiques des utilisateurs étendus et en application des principes de conception universelle.

10. Indications sur l'alimentation (menus, etc.) et la manière dont elles sont communiquées

Prise en compte des besoins spécifiques de nombreux utilisateurs différents, préparation de menus capables de prendre en compte et de répondre à ces demandes en interprétant et en prenant des repères dans la cuisine de la région et comment communiquer les menus eux-mêmes.

11. Conception ou révision de la communication en ligne (site web et social)

Évaluation des actions de communication à mener et quelques premières indications de solutions pour améliorer la communication en ligne des sites des structures et lors des contacts téléphoniques et de présence.

12. Relations avec les services de système externe (taxis, guides touristiques, etc.).

Identification des synergies possibles et des services complémentaires pour atteindre des conditions d'accessibilité et d'utilisation et des réponses touristiques adéquates. En particulier, en ce qui concerne les possibilités du territoire (destinations touristiques accessibles, lieux de culture, espaces naturels, installations sportives), la présence de services spécifiques pour la mobilité, la proposition d'ateliers et/ou d'événements accessibles, la disponibilité de la

13. Plans de formation du personnel

À partir des besoins de formation mis en évidence lors du check-up, des solutions seront proposées pour préparer le personnel chargé des relations avec la clientèle à traiter de la manière la plus accueillante possible les clients ayant des besoins particuliers.

14. Plan de suivi permanent des conditions d'accessibilité

Les interventions d'amélioration suggérées tant dans le bilan que dans les études approfondies ultérieures devraient assurer non seulement une augmentation des capacités d'accueil mais aussi le maintien de ces performances dans le temps. Le plan de surveillance est un complément indispensable pour vérifier en permanence le maintien des normes souhaitées et les actions nécessaires pour l'assurer.

Schede dei servizi erogati dai consulenti Sofia
Cartes de services fournies par les consultants Sofia

Titolo del servizio

1. Check up aziendale

Descrizione

Analisi dello stato dei luoghi del profilo dell'azienda, delle competenze degli addetti in relazione all'accessibilità, alla comunicazione e all'accoglienza.

Il check up si svolge mediante incontro con colloquio e sopralluogo completo di rilevazione misure, foto, video, restituzione in una relazione comprensiva di indicazioni circa le potenzialità e le opportunità di sviluppo dell'azienda sotto il profilo dell'accoglienza.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up si sviluppa mediante un sopralluogo nel caso di strutture e in ogni caso con un dialogo con gli operatori. L'impiego di una piantina dello stato dei luoghi è un utile aiuto, documentazione fotografica, video e testuale è di supporto all'elaborazione del check up

Impegno del consulente

Incontro con sopralluogo, redazione della relazione restitutiva, consegna della stessa.

Costo euro 2500,00.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del ritratto delle condizioni attuali circa le condizioni di accessibilità della struttura o del servizio nelle sue singole componenti. Individuazione dei possibili sviluppi/azioni con riferimento a target e azioni sostenibili e opportune, anche mediante step successivi, in relazione alle specifiche condizioni e obiettivi aziendali.

Titre du service

1. Check up de l'entreprise

Description

Analyse de l'état des lieux du profil de l'entreprise, des compétences des salariés en matière d'accessibilité, de communication et d'accueil.

Le contrôle est effectué par des réunions avec entretien et inspection complète avec mesures, photos, vidéos, retour qui donne un rapport comprenant des informations sur le potentiel et les opportunités de développement de l'entreprise en termes d'accueil.

Bénéficiaires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le contrôle est développé par une inspection dans le cas des structures et en tout cas par un dialogue avec les opérateurs. L'utilisation d'une carte de l'état des lieux est une aide utile, la documentation photographique, vidéo et textuelle est un support à l'élaboration du check-up.

Engagement du consultant

Rencontre avec l'inspection, rédaction du rapport de retour, remise de celui-ci.

Coût : 2500,00 euros.

Produit final

Rapport donnant un portrait des conditions actuelles concernant les conditions d'accessibilité de la structure ou du service dans ses différentes composantes. Identification des développements/actions possibles en référence à des cibles et actions durables et appropriées, également par le biais d'étapes ultérieures, en relation avec des conditions et objectifs commerciaux spécifiques.

Titolo del servizio

2. Miglioramento delle condizioni di accessibilità e fruibilità dei luoghi integrando le soluzioni per una migliore affordance complessiva (colori, materiali, disposizione percorsi, segnaletica, illuminazione, piante)

Descrizione

A seguito del sopralluogo, nel caso che si individui come elemento necessario l'intervento di tipo edilizio e/o impiantistico, lo stesso può essere svolto con attenzione a conseguire condizioni di accessibilità fisica e psicosensoriale mediante la messa a punto di soluzioni integrate che complessivamente migliorano l'appeal dell'ambiente che così risulta più attrattivo per tutti, in maniera convergente con le esperienze e i criteri di neuromarketing.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up aziendale e documentazione cartacea (piantine) e multimediale della struttura (foto, video, interviste).

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare nell'elaborazione di un progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per il conseguimento di requisiti di accessibilità e fruibilità delle singole componenti spaziali delle strutture.

Titre du service

2. Amélioration des conditions d'accessibilité et d'utilisation des lieux en intégrant des solutions pour un meilleur coût global (couleurs, matériaux, tracé des itinéraires, signalisation, éclairage, plans).

Description

À la suite du check up, dans le cas où une intervention d'ingénierie du bâtiment et/ou des installations est identifiée comme un élément nécessaire, celle-ci peut être effectuée en veillant à réaliser des conditions d'accessibilité physique et psychosensorielle par le développement de solutions intégrées qui améliorent globalement l'attrait de l'environnement, qui est ainsi plus attrayant pour tous, de manière convergente avec les expériences et les critères du neuromarketing.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le check-up de l'entreprise et la documentation papier (plans) et multimédia de la structure (photos, vidéos, interviews).

Engagement du consultant

Rédaction de l'avant-projet contenant des indications sur les solutions à adopter dans l'élaboration d'un projet exécutif et dans l'exécution des travaux

Produit final

Rapport du projet général avec des indications spécifiques pour la réalisation des exigences d'accessibilité et d'utilisation des différentes composantes spatiales des structures.

Titolo del servizio

3. Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipoudenti e sorde

Descrizione

La comunicazione e l'inclusione di persone ipoudenti e sorde può essere facilitata attraverso la messa a punto di un sistema di comunicazione degli spazi e dei servizi e di relazione con gli operatori attraverso una migliore comprensione e orientamento negli spazi e con l'impiego di dispositivi tecnologici sia specifici sia d'uso corrente.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up aziendale e documentazione cartacea (piantine) e multimediale della struttura (foto, video, interviste).

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare nell'elaborazione di un progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per il conseguimento di requisiti di accessibilità e fruibilità delle singole componenti spaziali delle strutture da parte di persone ipoudenti e sorde.

Titre du service

3. Identification des exigences et des solutions pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes

Description

La communication et l'intégration des personnes malentendantes et sourdes peuvent être facilitées par le développement d'un système de communication des espaces et des services et par les relations avec les opérateurs grâce à une meilleure compréhension et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le check-up de l'entreprise et la documentation papier (plans) et multimédia de la structure (photos, vidéos, interviews).

Engagement du consultant

Rédaction de l'avant-projet contenant des indications sur les solutions à adopter dans l'élaboration d'un projet exécutif et dans la réalisation des travaux.

Produit final

Rapport du projet général avec des indications spécifiques pour la réalisation des exigences d'accessibilité et d'utilisabilité des différentes composantes spatiales des structures par les personnes sourdes et malentendantes.

Titolo del servizio

4. Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipovedenti e cieche

Descrizione

La comunicazione e l'inclusione di persone ipovedenti e cieche può essere facilitata attraverso la messa a punto di un sistema di comunicazione degli spazi e dei servizi e di relazione con gli operatori attraverso una migliore comprensione e orientamento negli spazi e con l'impiego di dispositivi tecnologici sia specifici sia d'uso corrente.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up aziendale e documentazione cartacea (piantine) e multimediale della struttura (foto, video, interviste).

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare nell'elaborazione di un progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per il conseguimento di requisiti di accessibilità e fruibilità delle singole componenti spaziali delle strutture da parte di persone ipovedenti e cieche.

Titre du service

4. Identification des exigences et des solutions répondant aux besoins des personnes malvoyantes et aveugles

Description

La communication et l'intégration des personnes malvoyantes et aveugles peuvent être facilitées par le développement d'un système de communication des espaces et des services et par les relations avec les opérateurs grâce à une meilleure compréhension et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le check-up de l'entreprise et la documentation papier (plans) et multimédia de la structure (photos, vidéos, interviews).

Engagement du consultant

Rédaction de l'avant-projet contenant des indications sur les solutions à adopter dans l'élaboration d'un projet exécutif et dans la réalisation des travaux.

Produit final

Rapport du projet général avec des indications spécifiques pour la réalisation des exigences d'accessibilité et d'utilisabilité des différentes composantes spatiales des structures par les personnes aveugles et malvoyantes.

Titolo del servizio

5. Criteri di accoglienza per persone con disturbi psicosensoriali e cognitivi

Descrizione

Indicazioni circa accortezze progettuali e di comunicazione per facilitare la permanenza e l'inclusione di persone con disturbi psicosensoriali e cognitivi.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up aziendale e documentazione cartacea (piantine) e multimediale della struttura (foto, video, interviste).

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare nell'elaborazione di un progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per il conseguimento di requisiti di accessibilità e fruibilità delle singole componenti spaziali delle strutture capaci di accogliere persone con disturbi dell'area psicosensoriale e cognitiva.

Titre du service

5. Critères d'accueil des personnes souffrant de troubles psychosensoriels et cognitifs

Description

Informations sur les compétences en matière de conception et de communication pour faciliter la permanence et l'inclusion des personnes souffrant de troubles psychosensoriels et cognitifs.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le check-up de l'entreprise et la documentation papier (plans) et multimédia de la structure (photos, vidéos, interviews).

Engagement du consultant

Rédaction de l'avant-projet contenant des indications sur les solutions à adopter dans l'élaboration d'un projet exécutif et dans la réalisation des travaux.

Produit final

Rapport du projet général avec des indications spécifiques pour la réalisation des exigences d'accessibilité et d'utilisabilité des composantes spatiales individuelles des structures pouvant accueillir des personnes souffrant de troubles psychosensoriels et cognitifs.

Titolo del servizio**6. Criteri di accoglienza delle famiglie a geometria variabile o con bambini piccoli****Descrizione**

Indicazioni circa accortezze progettuali, di comunicazione e di servizi per facilitare la permanenza e l'inclusione di famiglie monogenitoriali e con bambini piccoli.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.)

Materiali di supporto

Il check up aziendale e documentazione cartacea (piantine) e multimediale della struttura (foto, video, interviste).

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare nell'elaborazione di un progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per il conseguimento di requisiti di accessibilità e fruibilità delle singole componenti spaziali delle strutture capaci di accogliere famiglie monogenitoriali o con bambini piccoli.

Titre du service

6. Critères d'accueil des familles à géométrie variable ou des enfants en bas âge

Description

Informations sur les mesures de planification, de communication et de services visant à faciliter la permanence et l'inclusion des familles monoparentales et des familles avec de jeunes enfants.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Le check-up de l'entreprise et la documentation papier (plans) et multimédia de la structure (photos, vidéos, interviews).

Engagement du consultant

Rédaction de l'avant-projet contenant des indications sur les solutions à adopter dans l'élaboration d'un projet exécutif et dans la réalisation des travaux.

Produit final

Rapport général avec des indications spécifiques pour la réalisation des interventions qui tiennent compte des exigences d'accessibilité et de l'utilisabilité des différentes composantes spatiales des structures capables d'accueillir des familles monoparentales ou des familles avec de jeunes enfants.

Titolo del servizio

7. Sistemazione delle aree esterne e degli accessi

Descrizione

Indicazione di soluzioni appropriate per la fruibilità, la sicurezza, l'orientamento e la godibilità degli spazi e dei servizi con particolare riferimento alle esigenze specifiche dell'utenza ampliata e in applicazione dei principi dell'Universal Design nel caso di spazi esterni e percorsi di strutture ricettive e pubblici esercizi (parcheggi dedicati, giardini, aree attrezzate, spazi gioco, ecc.).

Destinatari

Strutture del settore turistico (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, sopralluogo, planimetrie, foto e video.

Impegno del consulente

Sviluppo di indicazioni a livello di progetto di massima per adeguare gli spazi esterni alle esigenze dell'utenza ampliata, individuando requisiti necessari e soluzioni opportune.

Prodotto finale

Relazione e schizzi grafici a livello di progetto di massima contenenti requisiti e indicazioni per la sistemazione degli spazi esterni di pertinenza delle strutture quali percorsi pedonali, parcheggi, ingresso alla struttura, giardini, aree gioco, piscina, ecc.

Titre du service

7. Aménagement des espaces extérieurs et des accès

Description

Indication des solutions appropriées pour la convivialité, la sécurité, l'orientation et la jouissance des espaces et des services, en particulier en ce qui concerne les besoins spécifiques des utilisateurs élargis en application des principes de universal design dans le cas des espaces extérieurs et des voies d'accès aux hébergements ou aux exercices publics (parkings dédiés, jardins, zones équipées, terrains de jeux, etc.)

Bénéficiaires

Les installations du secteur du tourisme (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de navigation de plaisance, les fermes de vacances, etc.)

Matériels d'appui

Vérification avec l'entreprise, étude du site, plans, photos et vidéos.

Engagement des consultants

Élaboration de lignes directrices au niveau de la conception générale pour adapter les espaces extérieurs aux besoins des utilisateurs étendus, en identifiant les besoins émergents et les solutions appropriées.

Produit final

Rapport et croquis graphiques au niveau du projet général contenant les indications pour l'aménagement des espaces extérieurs relatifs aux structures telles que les chemins piétonniers, le parking, l'entrée de la structure, les jardins, les aires de jeux, la piscine, etc.

Titolo del servizio

8. Criteri per la informazione e la gestione delle emergenze per persone con disabilità

Descrizione

Valutazione delle modalità di comunicazione dell'emergenza e di possibili accorgimenti da adottare sia sotto il profilo delle dotazioni, sia sotto il profilo della comunicazione in presenza, tenendo conto che la segnaletica e le informazioni tecniche spesso risultano poco comprensibili e tenendo conto delle esigenze specifiche di tempi e mobilità in autonomia di persone con disabilità di vario genere, della possibilità di ricevere le segnalazioni di emergenza e comprenderle.

Destinatari

Strutture ricettive del settore turistico ed eventuali altre strutture complesse.

Materiali di supporto

Check up aziendale, sopralluogo, planimetrie.

Impegno del consulente

Redazione di una relazione, eventualmente integrata con planimetrie e immagini, contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare per migliorare le condizioni di sicurezza ed evacuazione degli spazi in emergenza, tenendo conto delle esigenze specifiche e di criteri di comunicazione inclusivi e accoglienti.

Prodotto finale

Relazione restitutiva delle indicazioni circa le soluzioni da adottare per migliorare le condizioni di sicurezza ed evacuazione degli spazi in emergenza, tenendo conto delle esigenze specifiche e di criteri di comunicazione inclusivi e accoglienti.

Titre du service

8. Critères d'information et de gestion des alertes pour les personnes handicapées

Description

Évaluation des méthodes de communication des alertes et des mesures éventuelles à prendre tant en termes d'équipement que de communication en présence, en gardant à l'esprit que les signaux et les informations techniques sont souvent difficiles à comprendre et en tenant compte des besoins spécifiques en termes de temps et de mobilité des personnes handicapées de divers types, de la possibilité de recevoir des signaux d'alerte et de les comprendre.

Destinataires

Les structures d'hébergement dans le secteur du tourisme et toute autre structure complexe.

Matériels d'appui

Check-up de l'entreprise, étude du site, plans d'étage.

Engagement des consultants

Préparation d'un rapport, éventuellement intégré avec des plans et des images, contenant des indications sur les solutions à adopter pour améliorer les conditions de sécurité et d'évacuation des espaces en cas d'urgence, en tenant compte des besoins spécifiques et des critères d'une communication inclusive et accueillante.

Produit final

Rapport donnant des indications sur les solutions à adopter pour améliorer les conditions de sécurité et l'évacuation des espaces d'urgence, en tenant compte des besoins spécifiques et des critères d'une communication inclusive et accueillante.

Titolo del servizio

9. Indicazioni sulle caratteristiche degli arredi (reception, ecc.)

Descrizione

Indicazione di soluzioni d'arredo appropriate per il coinvolgimento, la fruibilità, la sicurezza, il comfort degli utenti, con particolare riferimento alle esigenze specifiche dell'utenza ampliata e in applicazione dei principi dell'Universal Design.

Destinatari

Strutture del settore turistico (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, sopralluogo, planimetrie, foto e video.

Impegno del consulente

Sviluppo di indicazioni a livello di progetto di massima per adeguare gli arredi degli spazi alle esigenze dell'utenza ampliata (per esempio reception, camera da letto, sala ristorante, piscina, ecc.).

Prodotto finale

Relazione e schizzi grafici a livello di progetto di massima contenenti requisiti e indicazioni per la realizzazione di arredi e attrezzature fruibili con indicazione di parametri metrici, requisiti di materiali, colori, trattamenti superficiali, ecc. in modo tale da realizzare ambienti fruibili, belli e confortevoli.

Titre du service

9. Informations sur les caractéristiques du mobilier (accueil, etc.)

Description

Indication des solutions d'ameublement appropriées pour garantir l'implication, la facilité d'utilisation, la sécurité et le confort des utilisateurs, en particulier en ce qui concerne les besoins spécifiques des utilisateurs avec des besoins spécifiques et en application des principes de l'universal design.

Destinataires

Les structures du secteur du tourisme (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de navigation de plaisance, les fermes de vacances, etc.)

Matériels d'appui

Check-up de l'entreprise, enquête sur le site, plans, photos et vidéos.

Engagement des consultants

Élaboration de directives générales de conception pour adapter l'ameublement des espaces aux besoins de l'utilisateur avec besoins spécifiques (par exemple, réception, chambre, salle à manger, piscine, etc.)

Produit final

Rapport et esquisses graphiques au niveau du projet contenant les exigences et les indications pour la réalisation de mobilier et d'équipements utilisables avec indication des paramètres métriques, des exigences en matière de matériaux, de couleurs, de traitements de surface, etc. afin de réaliser des environnements utilisables, beaux et confortables.

Titolo del servizio**10. Esigenze specifiche alimentari e loro comunicazione****Descrizione**

Considerazione delle esigenze specifiche di molti e diversi utenti, predisposizione di menù capaci di considerare e rispondere a queste richieste interpretando e cogliendo spunti dalla cucina del territorio e modalità di comunicazione dei menù stessi.

Destinatari

Pubblici esercizi e strutture ricettive.

Materiali di supporto

Check up aziendale, conoscenza del territorio e delle preferenze alimentari più diffuse.

Impegno del consulente

Sviluppo di indicazioni a livello di massima di proposte da inserire nei menù con attenzione a requisiti di qualità del prodotto (materia prima, ricettario, stagionalità, comunicazione).

Prodotto finale

Relazione comprendente suggerimenti per la predisposizione dei menù e la loro comunicazione.

Titre du service**10. Besoins alimentaires spécifiques et leur communication****Description**

Prise en compte des besoins spécifiques de nombreux utilisateurs différents, préparation de menus capables de prendre en compte et de répondre à ces demandes en interprétant et en prenant des repères dans la cuisine de la région et comment communiquer les menus eux-mêmes.

Destinataires

Les établissements publics et les hébergements.

Matériels d'appui

Check-up de l'entreprise, connaissance du territoire et des préférences alimentaires les plus courantes.

Engagement des consultants

Développement d'indications au niveau maximum des propositions à inclure dans les menus en tenant compte des exigences de qualité des produits (matière première, livre de recettes, saisonnalité, communication).

Produit final

Rapport comprenant des suggestions pour la préparation des menus et leur communication.

Titolo del servizio

11. Progettazione di massima o revisione della comunicazione on line (sito web e social)

Descrizione

Valutazione delle azioni di comunicazione da effettuare e alcune prime indicazioni di soluzione per migliorare la comunicazione online dei siti delle strutture e in occasione di contatti telefonici e in presenza.

Destinatari

Aziende del settore turistico, sia strutture (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.) sia erogatori di servizi (guide turistiche e ambientali, servizi di mobilità accessibile, servizi per lo sport la cultura e il benessere, laboratori esperienziali ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, siti web, documenti cartacei, colloqui con il personale.

Impegno del consulente

Redazione del progetto di massima contenente le indicazioni circa le soluzioni da adottare per la comunicazione on line e la comunicazione telefonica e in presenza con le persone, tenendo conto delle esigenze specifiche e di criteri di comunicazione inclusivi e accoglienti.

Prodotto finale

Relazione restitutiva del progetto di massima con indicazioni specifiche per migliorare i siti, le pagine social, la documentazione cartacea, mediante l'uso di applicazioni smartphone, in relazione alla rispondenza alle specifiche necessità dell'utenza ampliata, in un'ottica inclusiva.

Titre du service

11. Conception ou révision de la communication en ligne (site web et social)

Description

Evaluation des actions de communication à mener et quelques premières indications de solutions pour améliorer la communication en ligne des sites des structures et lors des contacts téléphoniques et de présence.

Destinataires

Les entreprises du secteur du tourisme, tant les structures (telles que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de plaisance, les entreprises d'agritourisme, etc.) que les prestataires de services (guides touristiques et environnementaux, services de mobilité accessible, services pour le sport, la culture et le bien-être, ateliers expérientiels, etc.)

Matériels d'appui

Check-up d'entreprise, sites web, documents papier, entretiens avec le personnel.

Engagement des consultants

Rédaction de l'esquisse de projet contenant des indications sur les solutions à adopter pour la communication en ligne et la communication téléphonique et en présence des personnes, en tenant compte des besoins spécifiques et des critères de communication inclusifs et accueillants.

Produit final

Rapport sur le projet-cadre avec des indications spécifiques pour améliorer les sites, les pages sociales, la documentation papier, par l'utilisation d'applications pour smartphones, en relation avec les besoins spécifiques de l'utilisateur étendu, dans une perspective d'inclusion.

Titolo del servizio

12. Relazioni con i servizi esterni di sistema (taxi, guide turistiche, ecc.)

Descrizione

Individuazione delle sinergie possibili e dei servizi complementari per raggiungere condizioni di accessibilità e fruibilità e risposte turistiche adeguate. In particolare, in riferimento alle opportunità del territorio (mete turistiche accessibili, luoghi spazi per la cultura, spazi naturali, attrezzature sportive), alla presenza di servizi specifici per la mobilità, alla proposta di laboratori e/o eventi accessibili, all'accompagnamento nella progettazione degli stessi.

Destinatari

Strutture e servizi del settore turistico (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, conoscenza del territorio in cui sono inserite le strutture.

Impegno del consulente

Sviluppo di indicazioni a livello di massima di proposte per rafforzare l'offerta turistica in un ottica di sistema mettendo in evidenza mete turistiche, possibilità di spostamento, cose da poter fare (sport, cultura, laboratori).

Prodotto finale

Relazione con individuazione di possibili sinergie a livello territoriale, individuando realtà che risultano accessibili rispetto ai target evidenziati.

Titre du service

12. Relations avec les services extérieurs du système (taxis, guides touristiques, etc.)

Description

Identification des synergies possibles et des services complémentaires pour réaliser des conditions d'accessibilité et d'utilisation et des réponses touristiques adéquates. En particulier, en ce qui concerne les opportunités du territoire (destinations touristiques accessibles, lieux de culture, espaces naturels, installations sportives), la présence de services spécifiques pour la mobilité, la proposition d'ateliers et/ou d'événements accessibles, l'accompagnement dans la conception de ceux-ci.

Destinataires

Installations et services du secteur du tourisme (tels que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de navigation de plaisance, les fermes de vacances, etc.)

Matériels d'appui

Check-up de l'entreprise, connaissance du territoire sur lequel se trouvent les installations.

L'engagement du consultant

Développement de propositions pour renforcer l'offre touristique d'un point de vue systémique en mettant en avant les destinations touristiques, les possibilités de voyage, les choses à faire (sport, culture, ateliers).

Produit final

Relation avec l'identification des synergies possibles au niveau territorial, en identifiant les réalités accessibles par rapport aux objectifs mis en évidence.

Titolo del servizio

13. Piani di formazione del personale

Descrizione

Partendo dai bisogni formativi evidenziati in fase di check up, verranno proposte soluzioni per la preparazione del personale addetto alle relazioni con la clientela ad affrontare nel modo più accogliente gli ospiti con bisogni particolari.

Destinatari

Hotel e ristoranti, strutture e servizi del settore turistico (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, conoscenza dell'offerta formativa presente sul mercato e on line.

Impegno del consulente

Elaborazione di un piano formativo, articolato per categorie di utenti e con caratteristiche di continuità nel tempo e di ripetibilità per la messa a livello del personale e per il miglioramento complessivo delle capacità di accoglienza.

Prodotto finale

Rapporto contenente il piano formativo e i riferimenti per i possibili organismi e consulenti idonei all'erogazione delle azioni di formazione.

Titre du service

13. Plans de formation du personnel

Description

À partir des besoins de formation mis en évidence lors du check-up, des solutions seront proposées pour préparer le personnel chargé des relations avec la clientèle à traiter de la manière la plus accueillante possible les clients ayant des besoins particuliers.

Bénéficiaires

Hôtels et restaurants, installations et services dans le secteur du tourisme (tels que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de navigation de plaisance, les fermes de vacances, etc.)

Matériels d'appui

Check-up de l'entreprise, connaissance de l'offre de formation sur le marché et en ligne.

Engagement des consultants

Elaboration d'un plan de formation, articulé par catégories d'utilisateurs et présentant des caractéristiques de continuité dans le temps et de répétitivité pour le niveau du personnel et pour l'amélioration globale des capacités d'accueil.

Produit final

Rapport contenant le plan de formation et les références d'éventuels organismes et consultants aptes à assurer les actions de formation.

Titolo del servizio

14. Piano di monitoraggio permanente delle condizioni di accessibilità

Descrizione

Gli interventi di miglioramento suggeriti sia nell'intervento di check up sia negli approfondimenti successivi dovranno assicurare non solo un aumento delle capacità di accoglienza ma anche il mantenimento di tali performances nel tempo. Il piano di monitoraggio costituisce un indispensabile add on per la costante verifica del mantenimento degli standard desiderati e delle azioni necessarie per assicurarlo

Destinatari

Hotel e ristoranti, strutture e servizi del settore turistico (quali strutture ricettive, pubblici esercizi, strutture per la balneazione e per la nautica, aziende agrituristiche, ecc.).

Materiali di supporto

Check up aziendale, conoscenza delle metodologie e delle pratiche adottate nel quality assurance.

Impegno del consulente

Consultazione del materiale prodotto negli interventi precedenti (checkup e approfondimenti) per la messa a punto di un programma e di metodologie appropriate alla dimensione e alle caratteristiche dell'attività svolta

Prodotto finale

Piano di lavoro con indicazione di standard, indicatori e metodi di raccolta e analisi delle informazioni.

Titre du service

14. Plan de suivi permanent des conditions d'accessibilité

Description

Les interventions d'amélioration suggérées tant dans le check-up que dans les études approfondies ultérieures devraient assurer non seulement une augmentation des capacités d'accueil mais aussi le maintien de ces performances dans le temps. Le plan de surveillance est un complément indispensable pour vérifier en permanence le maintien des niveaux souhaités et les actions nécessaires pour l'assurer.

Destinataires

Hôtels et restaurants, installations et services dans le secteur du tourisme (tels que les établissements d'hébergement, les établissements publics, les établissements de baignade et de navigation de plaisance, les fermes de vacances, etc.)

Matériels d'appui

Contrôle de l'entreprise, connaissance des méthodologies et des pratiques adoptées en matière d'assurance qualité.

Engagement des consultants

Consultation du matériel produit lors des interventions précédentes (bilans et analyses approfondies) pour l'élaboration d'un programme et de méthodologies adaptés à la taille et aux caractéristiques de l'activité réalisée

Produit final

Plan de travail avec indication des normes, des indicateurs et des méthodes de collecte et d'analyse des informations.