

T1.2.1

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

1. Check-up de l'entreprise

Diagnostic 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 rencontre avec entretien et exploration complète avec prises de notes, photos, vidéos... La restitution est réalisée dans un rapport comprenant des indications sur le potentiel et les opportunités de développement de l'entreprise en termes d'accueil et d'information.

2. Amélioration de l'accessibilité et de la convivialité des lieux en intégrant les solutions pour une meilleure accessibilité globale (couleurs, matériaux, aménagement des chemins, signalisation, éclairage, plantes).

À la suite à la visite des lieux, surtout dans le cas où une intervention de type bâtiment est identifiée comme élément nécessaire, celle-ci peut être proposée 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, de manière convergente avec les expériences et les critères du neuromarketing.

3. Identification des pré-requis et des solutions qui répondent aux besoins d'accueil 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 comportementale et d'orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

4. Identification des pré-requis et des solutions répondant aux besoins d'accueil 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 comportementale et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

5. Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les 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. Plus spécifiquement La communication et l'intégration des personnes souffrant de troubles mentaux et cognitifs peuvent être facilitées par la compréhension comportementale et aux niveaux physique, psychique et mental.

6. Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les familles à géométrie variable monoparentales et/ou avec de jeunes enfants, personnes âgées, atteintes d'obésité.

Informations concernant l'aménagement, la communication et les services visant à faciliter la permanence et l'inclusion des familles monoparentales ou des familles avec de jeunes enfants, la convivialité pour les personnes âgées et le confort des personnes atteintes d'obésité.

7. Aménagement des espaces extérieurs et des accès

Indications 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 biens 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 modalités de communication d'alerte et des mesures éventuelles à prendre tant en termes d'équipement que de communication en présence, compréhension de réception des signaux et des informations techniques et prise en compte des besoins spécifiques en termes de temps et de mobilité des personnes handicapées de divers types.

9. Informations et transfert de connaissances 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. Approche sensitive et cognitive pour les handicaps sensoriels, mentaux et psychiques.

10. Indications, sensibilisation et communication aux comportements alimentaires (composition menus, etc.)

Prise en compte des besoins spécifiques de nombreux utilisateurs différents dont les intolérants, 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 sur les menus et leurs composantes.

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. Adaptation aux exigences des touristes spécifiques en matière de compréhension, de lecture et d'utilisation.

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, l'accompagnement dans leur conception. Approche sensitive et cognitive pour les handicaps sensoriels, mentaux et psychiques.

13. Plans de formation du personnel

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

14. Plan de suivi permanent des conditions d'accessibilité

Les interventions d'amélioration suggérées tant dans le bilan 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 normes souhaitées et les actions nécessaires pour l'assurer.

15. Dispositif de communication globale et de marketing

Actions de communication, promotion et commercialisation à privilégier. Impact de plus-value identitaire, de développement durable et de retombées économiques. Modes et circuits de distribution à utiliser en fonction des clientèles retenues, choix des réseaux et des partenaires divers.

16. Parcours de gestion des flux et interaction avec les différentes zones

Complémentarité et degré d'interactivité des outils entre eux et enchaînement logique sur tout le parcours de découverte des lieux et des services. Solutions retenues pour favoriser la diffusion des informations entre les sites et de leur environnement. Traduction de l'esprit des lieux de façon à solliciter l'imaginaire du visiteur en fonction de la typologie de l'handicap.

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 colloqui 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.

15. Sistema globale di comunicazione e marketing

Azioni di comunicazione, promozione e marketing da privilegiare. Impatto del valore aggiunto in termini di identità, sviluppo sostenibile e ricadute economiche. Metodi e canali di distribuzione da utilizzare in base alla clientela selezionata, alla scelta delle reti e dei vari partner.

16. Percorsi di gestione del flusso e interazione con le varie zone.

Complementarietà e grado di interattività degli strumenti tra loro e sequenza logica lungo tutto il percorso di scoperta dei luoghi e dei servizi. Soluzioni selezionate per favorire la diffusione delle informazioni tra i siti e il loro ambiente. Traduzione dello spirito del luogo in modo tale da attirare l'immaginazione del visitatore secondo il tipo di disabilità.

1. Check-up de l'entreprise

Diagnostic 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 rencontre avec entretien et exploration complète avec prises de notes, photos, vidéos... La restitution est réalisée dans un rapport comprenant des indications sur le potentiel et les opportunités de développement de l'entreprise en termes d'accueil et d'information.

2. Amélioration de l'accessibilité et de la convivialité des lieux en intégrant les solutions pour une meilleure accessibilité globale (couleurs, matériaux, aménagement des chemins, signalisation, éclairage, plantes).

À la suite à la visite des lieux, surtout dans le cas où une intervention de type bâtiment est identifiée comme élément nécessaire, celle-ci peut être proposée 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, de manière convergente avec les expériences et les critères du neuromarketing.

3. Identification des pré-requis et des solutions qui répondent aux besoins d'accueil 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 comportementale et d'orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

4. Identification des pré-requis et des solutions répondant aux besoins d'accueil 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 comportementale et orientation dans les espaces et à l'utilisation de dispositifs technologiques spécifiques et courants.

5. Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les 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. Plus spécifiquement La communication et l'intégration des personnes souffrant de troubles mentaux et cognitifs peuvent être facilitées par la compréhension comportementale et aux niveaux physique, psychique et mental.

6. Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les familles à géométrie variable monoparentales et/ou avec de jeunes enfants, personnes âgées, atteintes d'obésité.

Informations concernant l'aménagement, la communication et les services visant à faciliter la permanence et l'inclusion des familles monoparentales ou des familles avec de jeunes enfants, la convivialité pour les personnes âgées et le confort des personnes atteintes d'obésité.

7. Aménagement des espaces extérieurs et des accès

Indications 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 biens 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 modalités de communication d'alerte et des mesures éventuelles à prendre tant en termes d'équipement que de communication en présence, compréhension de réception des signaux et des informations techniques et prise en compte des besoins spécifiques en termes de temps et de mobilité des personnes handicapées de divers types.

9. Informations et transfert de connaissances 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. Approche sensitive et cognitive pour les handicaps sensoriels, mentaux et psychiques.

10. Indications, sensibilisation et communication aux comportements alimentaires (composition menus, etc.)

Prise en compte des besoins spécifiques de nombreux utilisateurs différents dont les intolérants, 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 sur les menus et leurs composantes.

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. Adaptation aux exigences des touristes spécifiques en matière de compréhension, de lecture et d'utilisation.

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, l'accompagnement dans leur conception. Approche sensitive et cognitive pour les handicaps sensoriels, mentaux et psychiques.

13. Plans de formation du personnel

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

14. Plan de suivi permanent des conditions d'accessibilité

Les interventions d'amélioration suggérées tant dans le bilan 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 normes souhaitées et les actions nécessaires pour l'assurer.

15. Dispositif de communication globale et de marketing

Actions de communication, promotion et commercialisation à privilégier. Impact de plus-value identitaire, de développement durable et de retombées économiques. Modes et circuits de distribution à utiliser en fonction des clientèles retenues, choix des réseaux et des partenaires divers.

16. Parcours de gestion des flux et interaction avec les différentes zones

Complémentarité et degré d'interactivité des outils entre eux et enchaînement logique sur tout le parcours de découverte des lieux et des services. Solutions retenues pour favoriser la diffusion des informations entre les sites et de leur environnement. Traduction de l'esprit des lieux de façon à solliciter l'imaginaire du visiteur en fonction de la typologie de l'handicap.