

**Fiche Ressource n°39 – Services de tourisme rural pour personnes handicapées: un projet de développement économique permet d’atteindre des objectifs en matière d’inclusion sociale**

<b>Type de ressource</b>	Bonne pratique (Slovénie)
<b>Auteur</b>	Fonds européen agricole pour le développement rural
<b>Date de rédaction</b>	2011
<b>Contacts</b>	<a href="http://enrd.ec.europa.eu">http://enrd.ec.europa.eu</a>

**Description du projet**

**En Estonie, le FEADER a permis la construction de la première plateforme de pêche pour personnes handicapées, ciblant un marché touristique de niche utile et contribuant par-là même à la diversification de l’activité économique dans le paysage balte.**

Les personnes handicapées représentent une partie non négligeable du marché mondial du tourisme. Dans la seule Union européenne, près de 37 millions de citoyens souffrent d’un handicap. Or, l’accès des personnes handicapées aux infrastructures touristiques des zones rurales demeure globalement très limité, et il existe des possibilités de développement économique dans le secteur des produits ou services touristiques accessibles à tous.

La connaissance des besoins de ce marché de niche permet aux entrepreneurs des zones rurales de développer un éventail de produits et services accessibles à tous, qui conféreront à leurs exploitations des avantages concurrentiels très appréciables. L’accessibilité ne consiste pas seulement à prévoir des aménagements pour les fauteuils roulants. Cela signifie aussi faciliter l’accès de tous aux abords des bâtiments, des espaces de plein air et d’autres infrastructures, l’entrée dans ceux-ci et l’utilisation de leurs équipements sans que cela ne nécessite de dispositions particulières.

Les projets de développement du tourisme accessible dans les exploitations et en dehors de celles-ci peuvent être financés par le FEADER par le biais des programmes de développement rural. Le Comté de Harju, en Estonie, où les subventions du programme de développement rural ont été utilisées pour construire des infrastructures de pêche accessibles à tous au centre de tourisme rural Oxforell, en est un bon exemple.

**Accessibilité de la pêche à la ligne**

La pêche à la ligne est un passe-temps rural très appréciée des Européens. Le centre touristique estonien Oxforell a été spécialement conçu pour répondre aux attentes des pêcheurs autochtones et étrangers, ainsi que de leur famille. Fondé en 2002, le centre a reçu récemment une subvention de près de 79 000 EUR du FEADER et un cofinancement national de 19 000 EUR dans le cadre d’un programme de développement, dont 129 000 EUR issus de fonds privés. La subvention accordée dans le cadre du programme de développement était destinée à diversifier l’activité économique dans les régions rurales d’Estonie, et a notamment servi à la construction d’une plateforme de pêche accessible aux personnes handicapées et de toilettes accessibles à tous. Ce projet de développement rural a aussi permis de construire de nouveaux logements pour les visiteurs, des chemins d’accès et des aires de jeux pour les enfants. Au final, grâce aux subventions du programme de développement rural, le centre pourra diversifier la gamme de services et produits offerts aux touristes de loisirs et d’affaires.

## Consultation des clients

Lors de la phase de planification du projet, Oxforell a consulté une association qui vient en aide aux personnes handicapées. Ce type d'approche est vivement recommandé afin de s'assurer que les infrastructures sont réellement adaptées aux besoins des groupes d'utilisateurs visés.

La collaboration avec les organisations de personnes handicapées locales, régionales et/ou nationales permet aux entrepreneurs des zones rurales de définir des normes de conception appropriées pour la construction de nouvelles installations accessibles à tous. Par ailleurs, cette coopération peut également contribuer à l'établissement de relations commerciales avec des marchés de niche et ouvrir des canaux de communication efficaces qui aideront les opérateurs de tourisme rural à orienter leur publicité vers des groupes-cibles de consommateurs spécifiques.

Les études révèlent que les personnes handicapées sont des clients fidèles, qui retournent souvent dans les endroits où ils peuvent bénéficier d'une accessibilité appropriée et d'un service de qualité. Les normes de qualité font partie intégrante des plans de développement d'Oxforell, et le centre a été officiellement reconnu comme candidat au prix du Programme de qualité du tourisme d'Estonie pour son engagement à améliorer en permanence le service à la clientèle.

## Des avantages mutuels

La qualité des services qu'Oxforell offre à tous ses clients est un excellent exemple pour les autres projets de tourisme rural. Il apparaît clairement que la prise en compte de la dimension d'accessibilité dans la conception d'un projet comporte des avantages tant pour les personnes handicapées que pour les entreprises rurales.

La coopération entre les entrepreneurs des régions rurales peut être davantage encouragée afin que se constituent des pôles de services touristiques accessibles à tous. Ces « centres d'excellence » pourraient proposer différentes infrastructures touristiques rurales d'hébergement et d'activité. Des campagnes publicitaires communes peuvent également être organisées dans le but de promouvoir les destinations touristiques accessibles à tous.

Les solutions bien informées sont les meilleures, et l'UE a publié un guide multilingue très utile qui explique comment les infrastructures touristiques, petites et grandes, et les destinations touristiques de manière générale peuvent améliorer la qualité des services qu'elles offrent aux personnes handicapées et aux autres personnes qui bénéficieront d'une meilleure accessibilité.

Le guide de l'UE, intitulé « [Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées](#) » peut être consulté en ligne en anglais, allemand, espagnol, français et italien.

« Assurez-vous de toujours fournir le meilleur service à vos clients car les mauvaises critiques se répandent plus vite que les éloges. »

**Oxforell Ltd**

Les personnes handicapées sont généralement des clients fidèles, qui retournent souvent aux endroits où ils peuvent bénéficier d'une accessibilité appropriée et d'un service de qualité.

## Informations complémentaires

Pour obtenir de plus amples informations concernant le projet du programme de développement rural décrit dans le présent article, consulter le site du centre [Oxforell](#), ainsi que la base de données des projets pertinents du [Réseau rural national de l'Estonie](#).