

L'incitation des gestionnaires d'hébergements touristiques à développer l'accessibilité de leurs établissements – résultats d'une recherche universitaire

Virginie Auroy, Kéroul, Montréal, Canada (présentatrice)

En 2014, après trente-cinq ans d'actions, principalement au Québec, Kéroul constatait toujours une certaine réticence chez les gestionnaires d'hébergements touristiques à fournir les efforts nécessaires pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Les avancées judiciaires, les incitatifs fiscaux et la mise en avant de nombreux arguments montrant le potentiel de cette clientèle ne suffisaient apparemment pas à un développement substantiel de produits touristiques accessibles. Fort de son expérience d'interlocuteur privilégié auprès des secteurs privé et public, l'organisme était prêt à donner une nouvelle dimension à sa collaboration avec les entreprises de l'industrie touristique. La présentatrice a donc mené une recherche pour savoir comment Kéroul pouvait inciter le développement de l'accessibilité des hébergements. Cette recherche a résulter en un plan d'actions remis à Kéroul.

Après considération de la littérature sur le sujet, elle a posé les questions de recherche les suivantes : Quelles informations sont pertinentes au développement de produits touristiques accessibles dans le secteur privé? Quels canaux utiliser pour informer les entreprises touristiques avec une efficacité optimale? Pour y répondre, elle a mené dans un premier temps des entrevues approfondies auprès de cadres hôteliers québécois. Ensuite, un sondage en ligne proposé directement aux gestionnaires hôteliers de la province a permis de confirmer, de préciser ou d'infirmer les conclusions tirées des entrevues. Il est important de souligner que les gestionnaires ont pu être contactés grâce à la coopération de Danielle Chayer, présidente de l'Association Hôtelière du Québec.

Il est principalement ressorti de cette recherche que l'accès à l'information était limité ou tardif pour beaucoup de gestionnaires, et que leurs sources d'informations privilégiées étaient hétérogènes. Pourtant, un désir d'avoir accès à cette information dans le but de développer l'accessibilité a bien été exprimé par les participants. Aussi, le type d'information jugé le plus pertinent pour eux est sans surprise lié au financement. Il s'est également avéré que les sources déjà en place pour inciter l'amélioration de l'accessibilité étaient mal connues, et que les canaux de diffusion privilégiés par la population cible étaient les sites internet et les newsletters.

Encouraging tourist accommodation managers to develop the accessibility of their facilities - results of an academic research.

Virginie Auroy, Kéroul, Montréal, Canada (presenter)

In 2014, after 35 years acting mainly in the province of Quebec, Keroul still noted a reluctance among managers of tourist accommodation in the effort required to meet the needs of people with disabilities. Legal progress, tax incentives as well as many arguments showing the potential of these customers were apparently not enough for a substantial development of accessible tourism products. As liaison between private and public sectors, the organization was willing to give a new dimension to its collaboration with companies in the tourism industry. The presenter has then conducted research to find out how Keroul could encourage the development of accessible accommodation. This research resulted in an action plan intended for Keroul.

Having taken into consideration the literature about accessible tourism, she formulated the following research questions: What kind of information is relevant for the development of accessible tourism products in the private sector? What channels are the best to inform tourist companies most effectively? In order to answer them, she first conducted in-depth interviews with Quebec hotel managers. Then, an online questionnaire sent directly to hotel managers of the province has enabled to confirm, clarify or refute findings from the interviews. It is necessary to highlight the fact that hotel managers have been reached thanks to the collaboration of Danielle Chayer, president of the Association Hôtelière du Québec (Quebec hotels association).

What has mainly been brought out by the research was a limited access to information for many managers and the fact that the sources they used were miscellaneous. However, a desire to have access to information in order to develop accessibility has been expressed by the participants. Moreover, existing sources about accessibility improvement were poorly known. The type of information considered most appropriate for them was unsurprisingly found to be funding, and preferred channels were websites and newsletters.