

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU PROJET DE FIN D'ETUDES

EPREUVE DE LA CERTIFICATION 2016/2018

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

Titre certifié Niveau 1

PRODUCTION DE LA PROBLEMATIQUE

Note de synthèse

Nom de l'apprenant :

Établissement : Formasup Campus

Spécialisation : Dirigeant manager opérationnelle d'entreprise – Spécialisation e-tourisme et œnotourisme

Adaptours est un tour opérateur spécialisé pour les personnes à mobilité réduite. L'entreprise propose des voyages à travers le monde en individuel. J'y effectue mon alternance au poste de conseillère en affaires.

Mes missions en entreprise, telle que définies :

- Création du nouveau site internet sur WordPress
- Création de nouveaux voyages → Recherche de prestataires, rencontres, validation des lieux choisis, négociation des tarifs
- Gestion relation client (mail, téléphone) BtoB (avec nos prestataires dans le monde) et BtoC
- Vente → Création des devis, suivi de vente
- Gestion → Réalisation le tableau de marge en fonction des ventes
- Salons → Faire connaître l'entreprise à nos potentiels clients

Objectif final de ma mission :

L'objectif de ma mission est de développer l'entreprise, de la faire d'avantage connaître et d'augmenter le chiffre d'affaire.

Celle-ci se positionne sur un marché de niche, il est essentiel qu'elle gagne en notoriété. Adaptours a pour seule vitrine son site internet, le travail de webmarketing y est donc important. Une bonne gestion relation client que ce soit en BtoB ou en BtoC est primordiale pour notre réputation.

Je suis la seule employée dans l'entreprise, je travaille uniquement avec mon responsable qui prime un management participatif. De ce fait j'ai beaucoup de liberté dans mes missions et d'autonomie.

Analyse du déroulement et vécu de ma mission :

Dans un premier temps j'ai eu pour mission de créer un nouveau site internet plus attractif et responsive. J'ai travaillé avec Mk Design une agence de communication digitale bordelaise qui a créé le design sur WordPress pour que je puisse créer le contenu. Cette tâche m'a permis de connaître toutes les prestations proposées par l'entreprise et de moderniser l'image qu'elle renvoyait. En effet, le site n'avait pas été modifié depuis sa création en 2007. J'ai pu comprendre plus facilement la création des voyages avec l'aide de

mon responsable. De plus, c'est une de mes missions qui me tient le plus à cœur car notre site internet est le reflet d'Adaptours et le webmarketing est une des notions qui m'intéresse le plus dans une entreprise. Je crée également les affiches pour les salons ou des magazines spécialisés.

La partie essentielle est la création de voyage. J'ai pu avoir un avant-gout de cette mission car j'ai effectué six mois de stage à Adaptours lors de ma première année de Master DMOE pour travailler sur la création d'un nouveau produit. Nous avons tout d'abord en amont, la recherche de prestataires. Celle-ci est principalement sélectionnée grâce à internet et le « bouche à oreille ». Ensuite je vais à leur rencontre, que ce soit des hébergements, des restaurants, des activités ou des sociétés de transports adaptés.

Adaptours a pour politique de ne rien vendre si l'accessibilité n'a pas été vérifié auparavant par nos soins, que ce soit en France ou à l'étranger. La relation de confiance avec les clients est très importante pour l'entreprise.

Une fois la visite réalisée et après validation je peux le proposer à nos clients. L'élaboration d'un nouveau voyage passe par la négociation des tarifs avec les prestataires. Cette mission est une des plus importantes afin qu'Adaptours développe sa gamme. J'ai eu l'occasion de pouvoir voyager également en France et en Europe grâce à la recherche de nouveaux lieux, comme dans le Sud-ouest, en Bretagne, à Toulouse, à Paris ou en Andalousie

Une fois le produit créé j'ai pour mission d'en informer les clients. J'élabore une nouvelle page sur le site internet, relayée sur le réseau social Facebook et nous en parlons sur les différents salons.

Adaptours est présent quatre fois par an au salon Autonomic, un salon qui est la référence nationale des acteurs du Handicap, du Grand Âge et du Maintien à Domicile ouverts aux professionnels et Grand Public.

J'y participe également, c'est une expérience enrichissante qui permet de rencontrer les potentiels futurs clients. C'est l'unique face à face que nous avons avec eux, cette rencontre est donc importante pour créer un climat de confiance.

La relation client est essentielle pour la vente d'un produit. En effet, un prospect passe obligatoirement par notre site internet et nous fait une demande de devis.

Nous sommes répartis par secteur, je m'occupe de la France, l'Espagne, la Corse, Dubaï et la République Dominicaine. Après réception d'une demande de devis je rappelle toujours le prospect pour bien définir ce dont il a envie et besoin pour lui faire une proposition qui corresponde à exactement ces attentes.

Pour la vente, une fois le devis validé je m'occupe des fiches d'inscriptions, des réservations des différentes prestations et de l'encaissement qui se fait par téléphone.

A la fin de chaque voyage vendu je remplis le tableau des taux de marge afin de voir l'évolution du chiffre d'affaire et j'en fais un compte rendu à notre comptable tous les deux mois en lui envoyant les différentes factures. Cette tâche me permet de faire de la gestion et des tâches administratives.

Le fait que ce soit une petite entreprise me permet de voir différentes facettes et mes missions sont diverses. La méthode de management de la structure me permet d'être polyvalente sur plusieurs postes, mon travail est rarement répétitif d'un jour à l'autre.

Les questionnements que me suscite le vécu de ma mission :

Durant mes missions je me suis rapidement rendu compte du manque de connaissance en webmarketing ce qui me paraît essentiel pour une entreprise visible uniquement sur internet.

Je me suis alors demandée, comment attirer une nouvelle clientèle à travers internet ?
Le tour opérateur existe depuis 10 ans et fait voyager 400 personnes par an, ce qui reste un nombre relativement faible. Comment augmenter sa notoriété tout en respectant son cadre de référencement fondamental ?

J'ai pour mission d'élargir la gamme de produits touristiques mais sans réel objectif final. Je travaille uniquement avec mon responsable qui est souvent en déplacement en constante recherche de nouveaux lieux à faire découvrir à nos clients. J'ai une grande autonomie dans mon travail mais aucun objectif à atteindre.

Notre marché de niche est très ciblé et spécialisé. Les personnes à mobilité réduite ont besoin d'être bien plus rassurés que des personnes valides par rapport à leur pathologie, aux risques encourus lors des voyages.

Notre rôle est avant tout humain. Notre but n'est pas de vendre un maximum mais de faire vivre une expérience qu'ils n'auraient jamais imaginé possible en tant que personnes invalides.

Nous mettons en place une multitude de prestations accessibles et adaptées afin de les rassurer un maximum.

Cette clientèle est difficile à atteindre de par leurs situations physiques qui est un frein aux voyages ?

Alors comment pouvons-nous faire pour attirer une nouvelle clientèle tout en les rassurant un maximum ?

En quoi la recherche d'une clientèle est importante pour le développement d'Adaptours ?

En quoi le management de l'entreprise est-il important pour gagner la confiance du client ?

Les outils de pilotage que je vais mettre en place qui vont me permettre de suivre les ventes seront les suivants :

Les outils de pilotage vont être de créer un plan d'actions pour attirer une clientèle française et étrangère pour la vente des produits touristiques.

Un rétro-planning permettra de visualiser dans le temps les actions à mener au niveau du marketing, de la communication et du management.

L'analyse des visites sur le site internet se fera avec l'outil Google Analytics. Grâce aux campagnes de newsletters nous pourrons également cibler nos nouveaux potentiels clients. Le plan d'actions se basera sur des outils, des médias spécialisés pour les personnes à mobilité réduite afin de les mettre en confiance.

Pistes de problématiques :

Mes pistes de problématiques se sont basées sur l'analyse des résultats fin 2017. Adaptours a des difficultés à trouver de nouveaux clients car la clientèle de ce marché de niche est dur à atteindre essentiellement par crainte de l'inconnu.

Ma problématique retenue :

Comment développer ma force de proposition au sein du management d'Adaptours afin d'acquérir une nouvelle clientèle ?

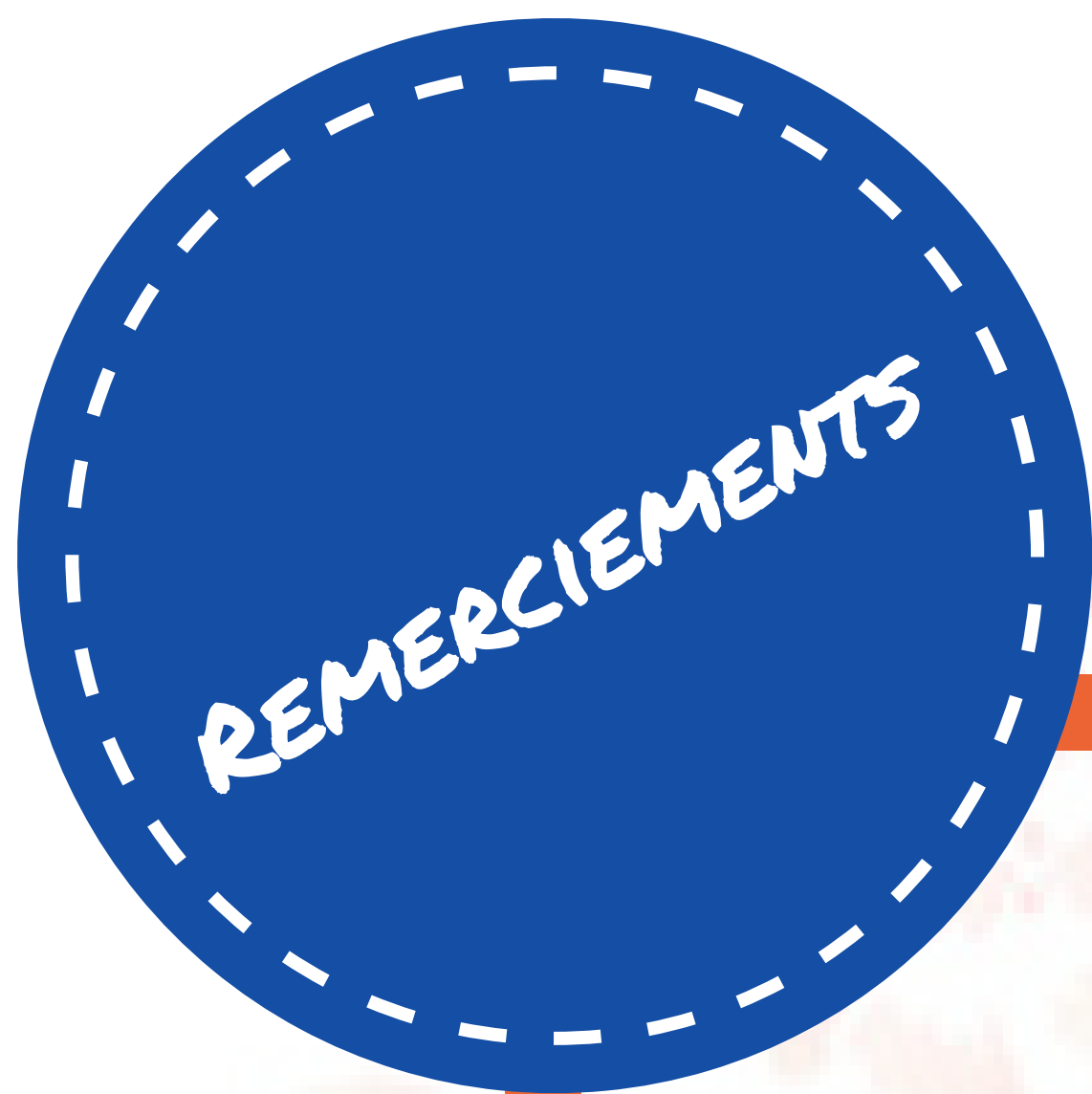


*Projet de fin
d'étude*

CARNET DE VOYAGE



Comment développer ma force de proposition au sein du
management d'Adaptours afin d'acquérir une nouvelle clientèle ?



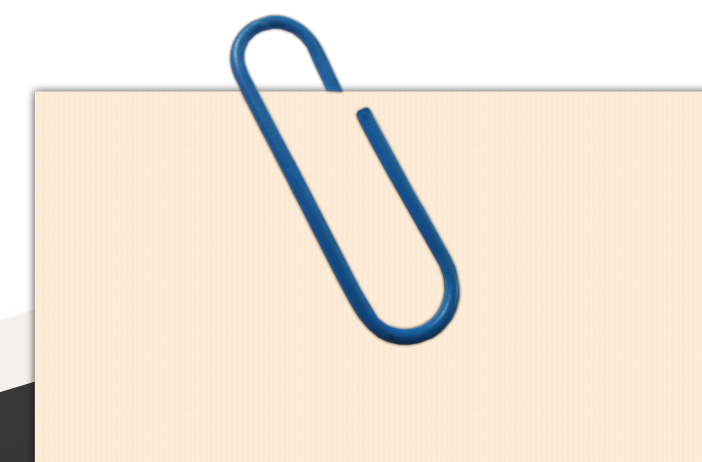
Je tiens dans un premier temps à remercier Monsieur Hervé GUICHARD gérant d'Adaptours pour m'avoir permis de travailler au sein de son entreprise durant mes deux ans de Master Dirigeant manager opérationnel d'entreprise en spécialisation Oenotourisme & E-Tourisme. Pour la confiance dont il a fait part lors de la réalisation de mes missions en autonomie, pour ses précieux conseils, et sa disponibilité.

En effet, il a pu me permettre de découvrir plusieurs facettes de sa société dans lesquelles je me suis épanoui. Tel que la création de voyage, la négociation de tarifs avec des prestataires et la création du site internet.

Je tiens également à remercier Madame Fabienne CERRUTI, gérante d'Adptours pour le temps consacré à l'explication de son métier et de ses facettes très différentes pour la conception de voyage pour les personnes à mobilité réduite.

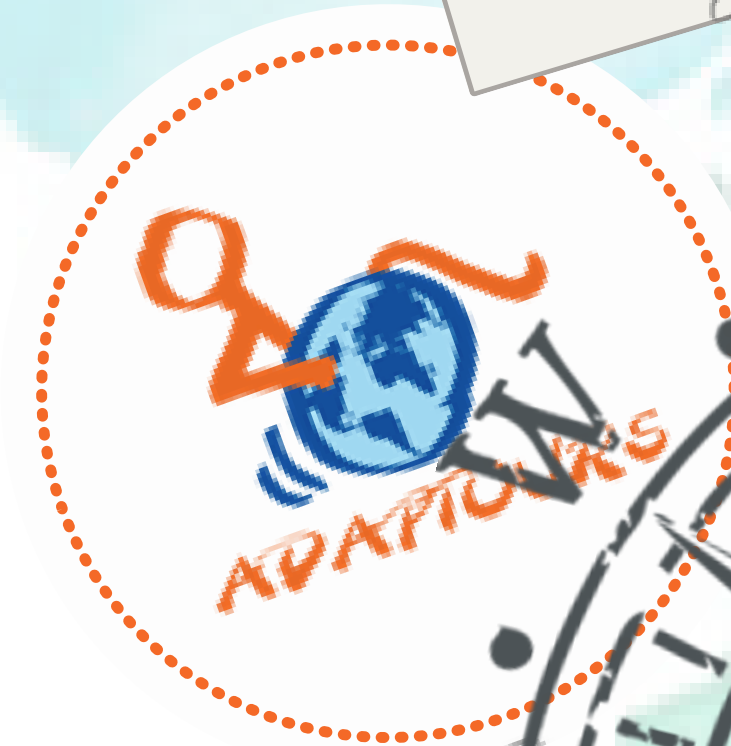
Je tiens à remercier mon école Formasup Campus pour m'avoir donné l'opportunité de réaliser ma première expérience professionnelle en alternance.

Enfin, je remercie mon professeur référent Monsieur Jean-Daneil Debart pour sa présence et sa disponibilité durant mes deux années de master.

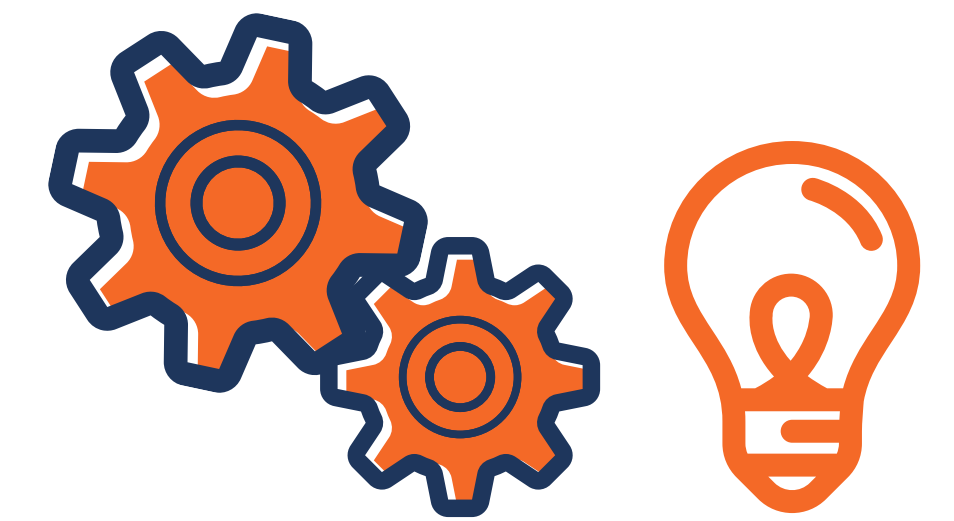


 **FORMASUPCAMPUS**
level up!

THANK
YOU



Introduction



Après l'obtention d'un BTS Tourisme et d'un Bachelor en « responsable marketing tourisme », j'ai eu l'occasion de travailler dans plusieurs entreprises dans le tourisme comme dans des agences de voyages, dans le milieu culturel ou encore dans le secteur du collaboratif.



Durant la première année de mon master dirigeant manager opérationnel d'entreprise j'ai eu l'opportunité de travailler chez le tour-opérateur Adaptours spécialisé dans les voyages pour les personnes à mobilité réduite.

Ma mission durant six mois de stage était consacrée à la création d'un nouveau produit en Gironde. J'ai pu avoir une première expérience de prospection sur le terrain, de contrôle et de validation des futurs prestataires.

Depuis Septembre 2017 je suis en alternance dans cette même entreprise en tant que membre à part entière de l'équipe. J'ai pu travailler en autonomie et acquérir des compétences supplémentaires.

Mon poste est « conseillère en affaire », mon rôle est donc de conseiller les clients sur des destinations mais aussi la création de voyage jusqu'à la vente.

J'ai eu pour mission de créer un nouveau site internet plus attractif et responsive. J'ai travaillé avec Mk Design une agence de communication digitale bordelaise qui a créé le design sur WordPress afin que je puisse créer le contenu.

Cette tâche m'a permis de connaître toutes les prestations proposées par l'entreprise et de moderniser l'image qu'elle renvoyait. En effet, le site n'avait pas été modifié depuis sa création en 2007. J'ai pu comprendre plus facilement la création des voyages avec l'aide de mon responsable.

De plus, c'est une de mes missions qui me tient le plus à cœur car notre site internet est le reflet d'Adaptours et le webmarketing est une des notions qui m'intéresse le plus dans une entreprise. Je crée également les affiches pour les salons ou des magazines spécialisés.

Cette partie était essentielle pour la suite, la création de voyage. Nous avons tout d'abord en amont, la recherche de prestataires. Celle-ci est principalement sélectionnée grâce à internet et le bouche à oreille. Ensuite je vais à leur rencontre, que ce soit des hébergements, des restaurants, des activités ou des sociétés de transports adaptés. Adaptours a pour politique de ne rien vendre si l'accessibilité n'a pas été vérifiée auparavant par nos soins, que ce soit en France ou à l'étranger. Une fois la visite réalisée et après validation je peux le proposer à nos clients.

L'élaboration d'un nouveau voyage passe par la négociation des tarifs avec les prestataires.

Cette mission est une des plus importantes afin qu'Adaptours développe sa gamme. J'ai eu l'occasion de pouvoir voyager également en France et en Europe grâce à la recherche de nouveaux lieux, comme dans le Sud-ouest, en Bretagne, à Toulouse, à Paris ou en Andalousie.

Une fois le produit créé j'ai pour mission d'en informer les clients. Je crée une nouvelle page sur le site internet, relayée sur le réseau social Facebook et nous en parlons sur les différents salons.

Adaptours est présent quatre fois par an au salon Autonomic, la référence nationale des acteurs du Handicap, du Grand Âge et du Maintien à Domicile ouverts aux professionnels et Grand Public.

J'y participe également, c'est une expérience enrichissante qui permet de rencontrer les potentiels futurs clients. C'est l'unique face à face que nous avons avec le client, cette rencontre est donc importante pour créer un climat de confiance.

La relation client est essentielle pour la vente d'un produit. En effet, un prospect passe obligatoirement par notre site internet et nous fait une demande de devis.

Nous sommes répartis par secteur, je m'occupe de la France, l'Espagne, la Corse, Dubaï et la République Dominicaine. Après réception d'une demande de devis je rappelle toujours le prospect pour bien définir ce dont il a envie et besoin pour lui faire une proposition qui corresponde exactement à ces attentes.

Pour la vente, une fois le devis validé je m'occupe des fiches d'inscriptions, des réservations des différentes prestations et de l'encaissement qui se fait par téléphone.

A la fin de chaque voyage vendu je remplis le tableau des taux de marge afin de voir l'évolution du chiffre d'affaire et j'en fais un compte rendu à notre comptable tous les deux mois en lui envoyant les différentes factures. Cette tâche me permet de faire de la gestion et des tâches administratives.

Le fait que ce soit une petite entreprise me permet de voir différentes facettes et mes missions sont diverses. La méthode de management de la structure me permet d'être polyvalente sur plusieurs postes, mon travail est rarement répétitif d'un jour à l'autre.

Notre marché de niche est très ciblé et spécialisé. Les personnes à mobilité réduite ont besoin d'être bien plus rassurées que des personnes valides par rapport à leur pathologie et aux risques encourus lors des voyages. Notre rôle est avant tout humain. Notre but n'est pas de vendre un maximum mais de faire vivre une expérience qu'ils n'auraient jamais imaginé possible en tant que personnes invalides. Cette clientèle est difficile à atteindre de par leurs situations physiques qui est un frein aux voyages, Alors comment pouvons-nous faire pour attirer une nouvelle clientèle tout en les rassurant un maximum?

En quoi le management de l'entreprise est-il important pour gagner la confiance du client ?

Tout cela nous le verrons dans un premier temps dans la présentation de l'entreprise et la synthèse des composantes externes et internes de celle-ci, dans un second temps nous verrons le plan d'actions ou les préconisations pour l'entreprise.





FICHE DE CONFIDENTIALITE

CHARTRE DE NON PLAGIAT

NOTE DE SYNTHÈSE DE LA PROBLÉMATIQUE

REMERCIEMENTSp.1

INTRODUCTIONp.2 - 3

Présentation et synthèse des composantes internes et externes

1. L'OFFRE

- Historiquep.6

- Présentation d'Adaptours p.7 - 8

- Mix marketingp. 9

- Le management participatifp.10 - 11

- Environnement concurrentielp.12

2. LA DEMANDE

- Les clientsp.13

- Le parcours clientp.14

3. ENVIRONNEMENT - Pestelp.15

4. L'ANALYSE

- Diagnostic de l'entrepriseP.16

- Conclusion du SWOTp.17

5. Annonce de la problématiquep.18

6. Réflexions sur la problématique p.19 à 30

II - Plan d'actionsp.31

Cadre de référencement fondamentalp.32

1- Action 1 : Capter les professionnels/revendeurs p.33

- La prospectionp.34 - 35

- Les supportsp.36-37

- Les partenariatsp.38

- La campagne e-mailingp.39

- Rétro planning action 1p.40

-- Objectifs financiersp.41

2 - Action 2 : Agrandir la clientèle des particuliersp.42

- Le recrutementp.43 - 44

- Les salonsp.45

- Le référencementp.46

- La presse spécialiséep.47

- Le marketing d'influence p.48 - 49

- Rétro planning action 2p.50

- Objectifs financiersp.51

Retombées financièresp.52

Conclusionp.53

Bilan personnelp.54 - 55

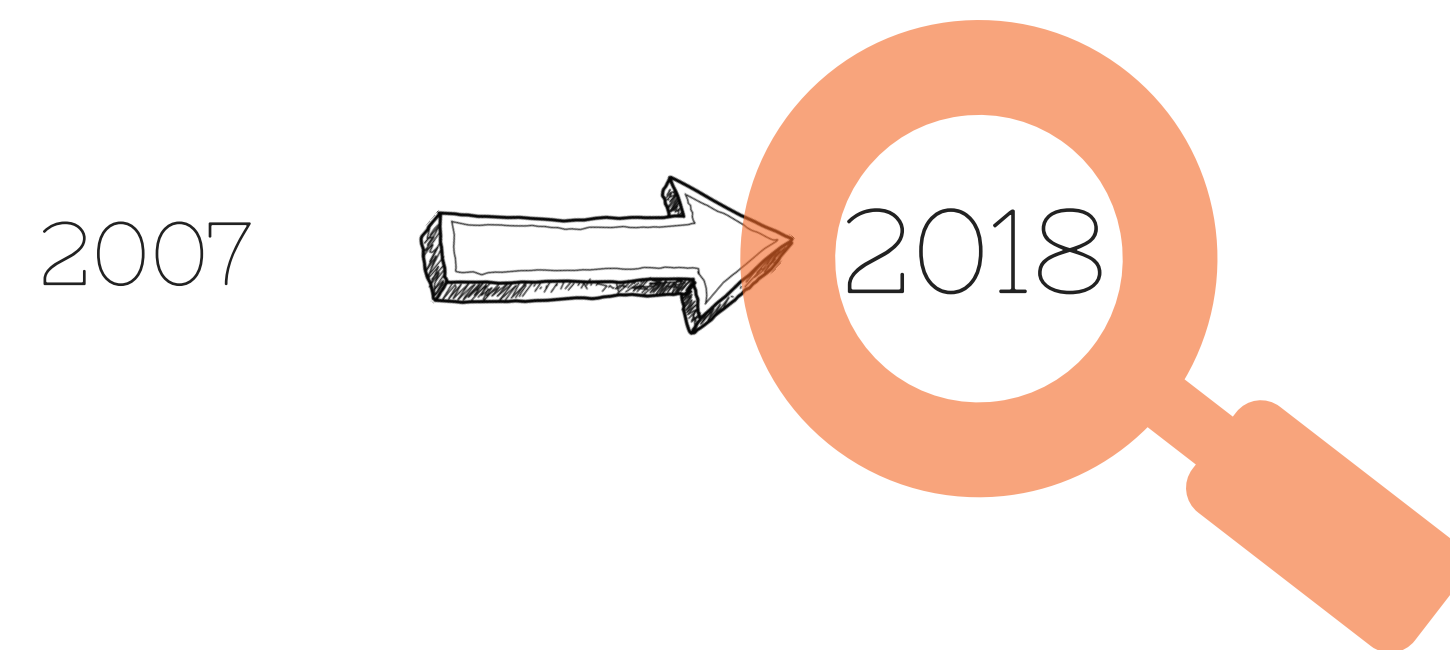
Sourcesp. 56

Annexesp. 57 à 67

PARTIE 1

**PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE ET SYNTHÈSE
DES COMPOSANTES EXTERNES ET INTERNES**

Historique



Adaptours est un Tour Opérateur créé par Fabienne CERRUTI et Hervé GUICHARD.

Ils organisent et distribuent des voyages adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR). (cf annexe 1 organigramme)

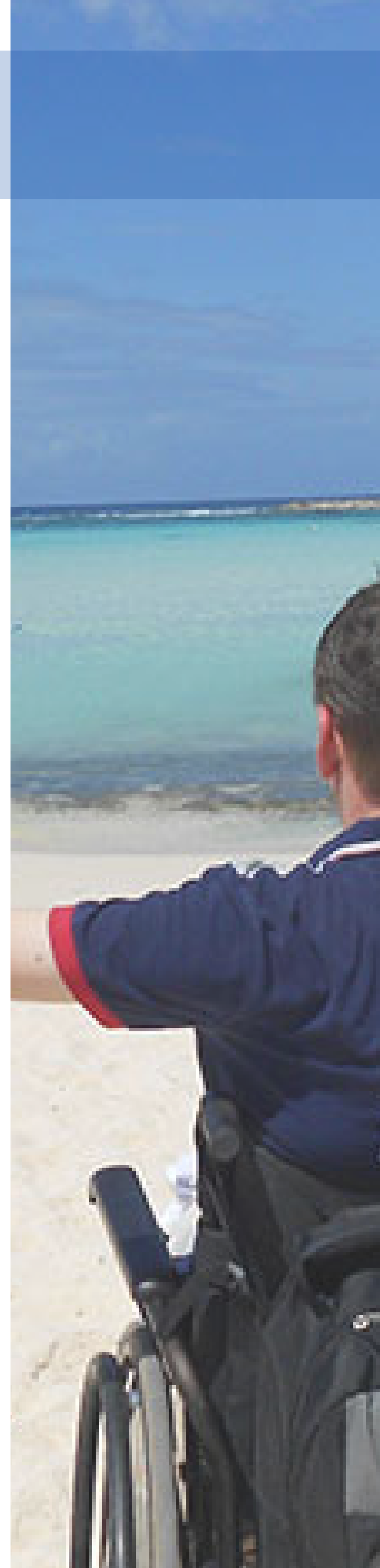
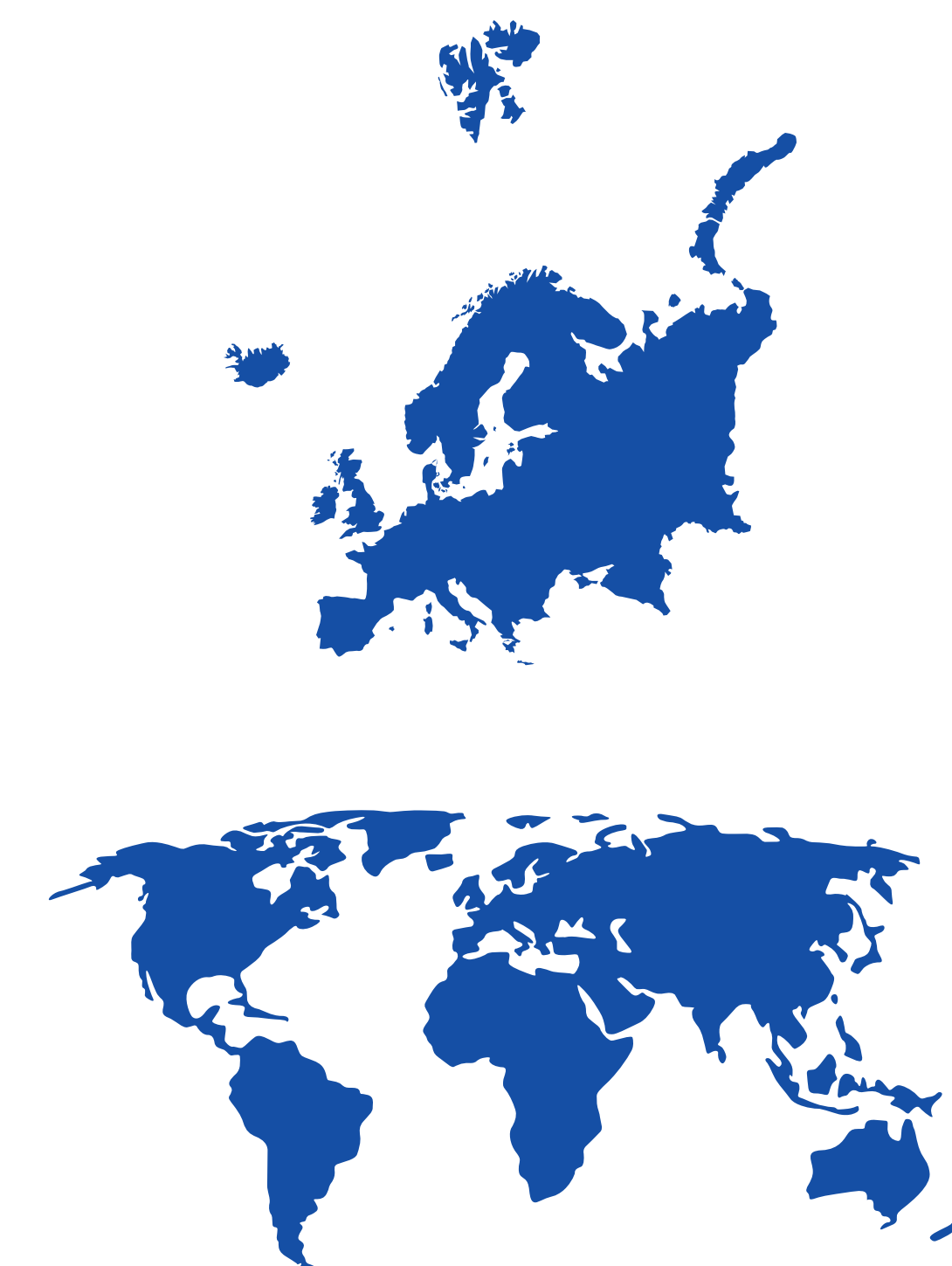
Cette SARL au capital de 8 000€ a débuté son activité en février 2007. Le siège social de cette entreprise est actuellement situé 32 rue de la Gravette, 33620 Cubnezais.

L'équipe se compose de deux gérants, d'une conseillère en affaires (moi-même) et de cinq accompagnatrices/auxiliaires de vie. (cf annexe 1)

Adaptours avait ouvert en février 2014 sa propre maison d'hôtes dans le Sud de l'Espagne : la Casadadaptours. Ce nouvel établissement disposait de tous les équipements adaptés aux personnes en fauteuil roulant, dont 8 chambres ainsi qu'une piscine.

L'établissement est aujourd'hui fermé et ils se consacrent entièrement à la réalisation de séjours à la carte pour chaque client.

Aujourd'hui l'entreprise propose 24 destinations dans le monde. Les séjours à la carte sont faits pour les individuels ou les petits groupes.



ADAPTOURS

Adaptours organise et distribue des voyages adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite.

L'entreprise n'a pas de lieu propre, sa vitrine est son site internet.

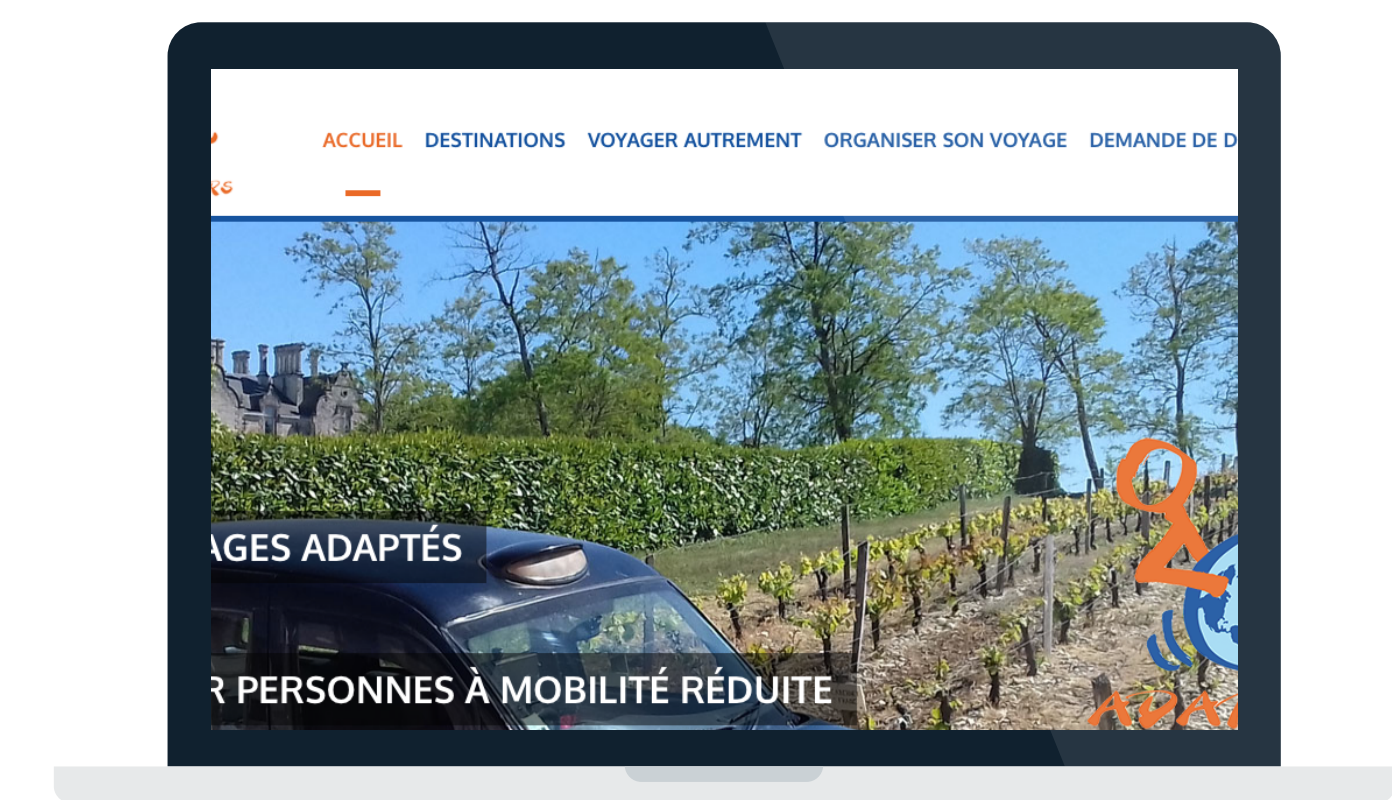
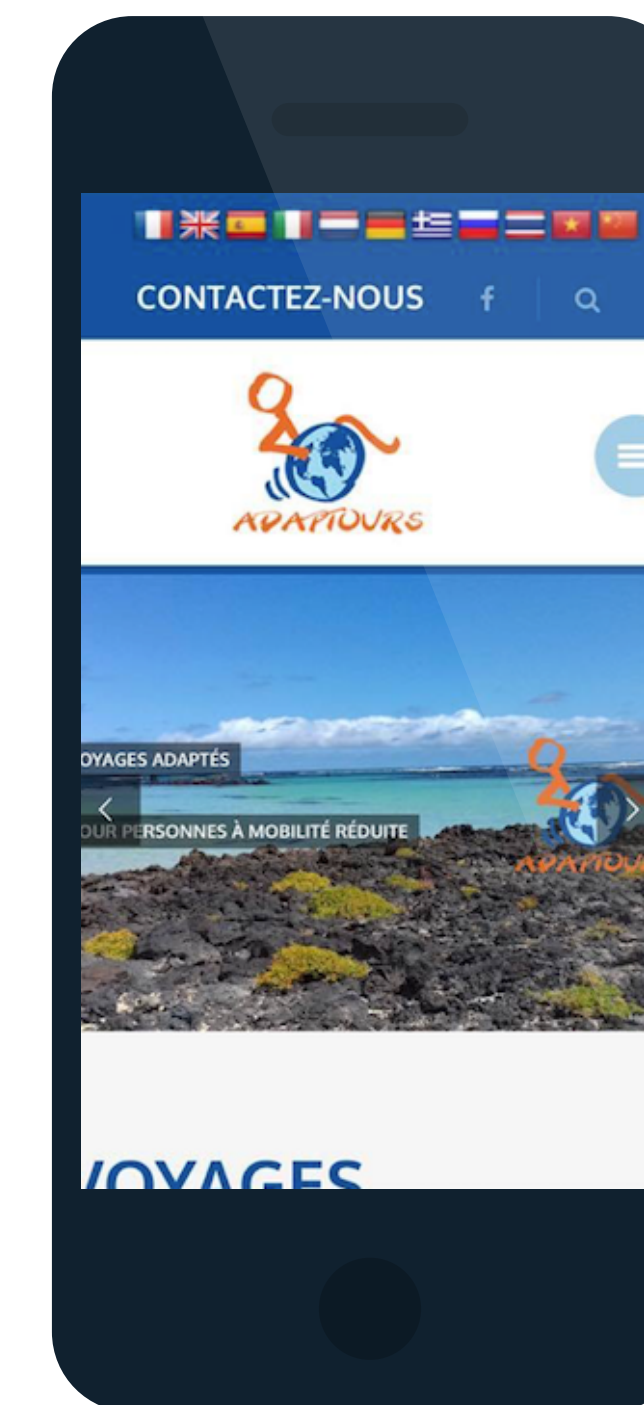
Ils proposent des séjours individuels sur mesure, pas de dates ni programmes fixes, tout est "à la carte".

Tous les hébergements et prestations proposés ont été visités et validés par leurs soins, tant au niveau de l'accessibilité matérielle que de la sensibilité du personnel face aux situations de handicap.

Leurs offres sont disponibles dans 24 pays dans le monde. La France est un des moins exploités mais c'est une de mes missions de développer les offres dans le pays.

Les séjours individuels sont personnalisés. Pour réserver le client doit passer par le site internet " www.adaptours.fr " et il est important de faire des demandes précises afin de pouvoir correctement y répondre avec exactitude..

Il est indispensable de préciser le choix de la destination, la ville de départ, le nombre de participants, les dates du voyage sont essentiels. également les besoins en terme d'accessibilité matérielle et sanitaire (véhicule adapté, lit médicalisé, lève personne, fauteuil de douche, auxiliaire de vie, soins infirmiers...).



Sources :

<https://www.apst.travel/2015/03/12/trouver-un-expert-des-voyages-pour-personne-a-mobilite-reduite/>

<http://www.adaptours.fr>

En effet, toutes les destinations ne sont pas accessibles de la même manière et ils ne peuvent pas fournir toutes les prestations sur toutes les destinations.

Adaptours propose, dans la mesure du possible des vols directs avec assistance aéroport. Ils travaillent avec des compagnies différentes en fonction des destinations : compagnies régulières, charters ou low coast.

L'entreprise demande systématiquement une assistance aéroport et exige une confirmation écrite de la compagnie.

Il existe plusieurs catégories ou niveaux d'assistance : il est donc important de savoir si les personnes peuvent se lever, se " transférer " faire quelques pas ou s'il faut une assistance jusqu'au siège de l'appareil. Tous les fauteuils roulants, manuels ou électriques voyagent en soute au même titre qu'une valise. Il convient donc de protéger ou d'enlever les repose-pieds, joysticks et autres "parties sensibles" du fauteuil (ADAPTOURS propose une assurance fauteuil).

Il est impératif de connaître parfaitement les prestations qu'ils offrent afin qu'elles correspondent aux besoins spécifiques des clients.

Ils offrent la possibilité à des PMR de pouvoir se baigner en mer ou en piscine, de faire de la plongée, du bateau, du parachute, du quad, de la montgolfière...

(cf annexe 2 et 3)

Sources :

<http://www.adaptours.fr/organiser-son-voyage/>

<http://www.adaptours.fr/reservation/>

<http://www.adaptours.fr/demande-de-devis/>

<https://www.handirect.fr/sejour-adapte-au-handicap-moteur-adaptours/>



Les auxiliaires de vie / accompagnateurs chez Adaptours



Les auxiliaires de vie ou accompagnateurs ont un statut d'auto-entrepreneur.

Ils facturent leur services à l'entreprise qui le refacture au client via le devis.

A savoir qu'une semaine d'accompagnement est facturée 300€.

En ce qui concerne les soins infirmiers que ce soit en France ou à l'étranger, ils sont généralement réalisés par un professionnel extérieur à l'entreprise. Tous les frais sont remboursés.



MARKETING MIX



Le marketing mix de l'entreprise nous permet de comprendre l'offre d'Adaptours.

Nous pouvons voir que les produits sont divers et s'adapter à tous les besoins et envies des personnes à mobilité réduite à des tarifs "à la carte".

La distribution passe uniquement sur le site internet.

En revanche nous remarquons que pour une entreprise visible uniquement sur internet sa communication est faible. En effet le tour opérateur communique peu et est présent sur un salon.

LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE

Management participatif

Je suis la seule employée dans l'entreprise et travaille uniquement avec mon responsable.

Le mode de management d'Adaptours est un management participatif. Ce management d'ouverture se base sur la construction de la relation de confiance entre le manager et ses collaborateurs, en l'occurrence moi-même.

Il est centré sur le relationnel avec une implication moindre du manager.

La difficulté pour moi dans ce management est le fait d'être peu encadré dans mes missions et de ne pas avoir d'objectif à atteindre.

L'inconvénient majeur est qu'il nécessite un réel engagement, une grande capacité d'autonomie et de la créativité.

A mon arrivée en Janvier 2017 le gérant Hervé GUICHARD et sa femme Fabienne CERRUTI m'ont présenté les bases de leur métier. Venant d'une filière tourisme et ayant déjà eu une expérience en agence de voyages la partie la plus importante sur laquelle ils ont passé le plus de temps a été de m'expliquer toutes les bases du handicap. N'ayant aucune connaissance poussée dans ce domaine. La difficulté a été de me faire connaître les hébergements des prestataires à travers le monde avec des spécificités selon les degrés de handicap.

Le travail dans une PME implique que l'apprentissage s'effectue au fur et à mesure il n'y a pas de formation spécifique.

J'ai rapidement dû être autonome dans mon travail mais toujours épaulée par mon responsable qui répondait à mes interrogations.

Le management participatif m'a permis d'avoir une certaine liberté dans mes missions. La relation de confiance est la clé de cette union entre l'employé et l'employeur et cela m'a beaucoup aidée à acquérir de l'autonomie et gérer des dossiers comme je le voulais dans le temps et parfois même de pouvoir travailler à la maison. (télétravail).



Recrutement

Rendez-vous école à Formasup



Expériences

Master DMOE spécialisation tourisme
Expérience en agence de voyages



Qualités

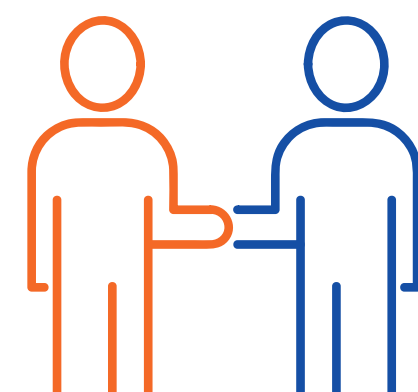
Autonome
Organisation
Rigueur
Relationnel
Négociation



Contrat

Alternance 1 an





L'organisation au travail

Notre équipe est donc composée de trois personnes, le gérant Hervé GUICHARD, sa femme Fabienne CeERRUTI et moi-même. Je travaille uniquement avec le gérant d'Adaptours dans un bureau à Saint André de Cubzac et Fabienne CERRUTI travaille depuis son domicile car elle ne se consacre à Adaptours que le matin et nous communiquons avec elle principalement par mail.

Nos missions se divisent par pays. Hervé GUICHARD s'occupe des destinations longs courriers, Fabienne CERRUTI du bassin Méditerranéen et enfin moi, de la France (Bretagne, Corse, Bordeaux, Arcachon, Gaillac), l'Andalousie, Dubaï, la république Dominicaine et les croisières (Danube, Méditerranée, New-York et Norvège).

Toutes les demandes de devis sont reçus sur la boîte mail d'Hervé GUICHARD qui nous les envoie le matin.

Ensuite nous sommes en autonomie sur nos dossiers (appels clients, création devis, relance client, gestion BtoB..)

Le travail en équipe

Malgré nos missions bien définies nous en avons quelques-unes en commun. Une des spécificités de travailler dans une PME est d'avoir la capacité d'être polyvalent. Nous travaillons ensemble sur certains points comme le site internet que je développe selon leurs demandes. Nous fonctionnons également comme cela pour les affiches, flyers, et tout ce qui contient de la création numérique.

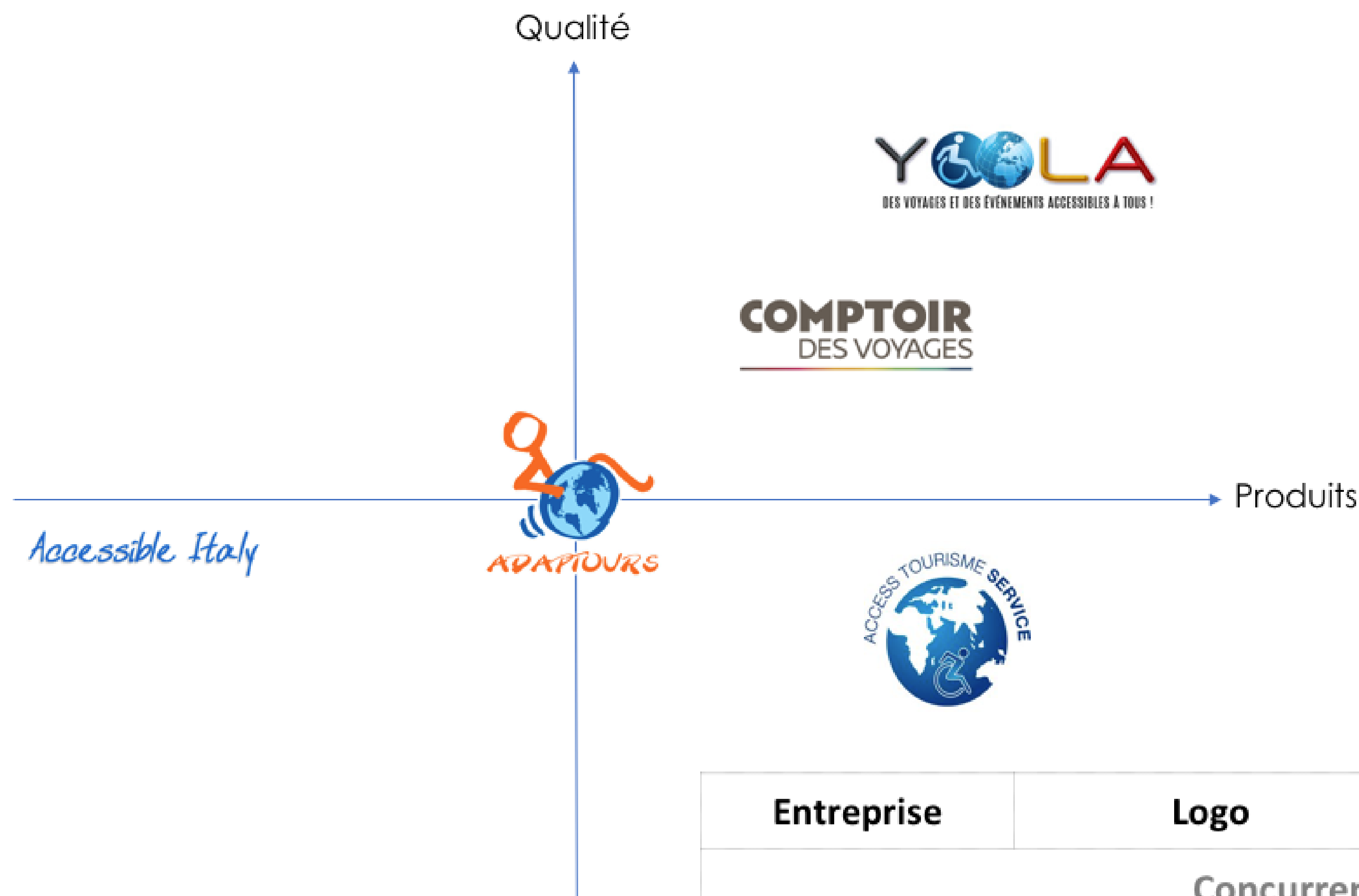
Je travaille en binôme sur la gestion et la comptabilité avec mon responsable.

Mais la mission que nous partageons principalement est la découverte de nouveaux lieux et de nouveaux prestataires que ce soit en France ou à l'étranger.



La concurrence

Mapping concurrentielle



Le secteur du tourisme dans les voyages pour les personnes à mobilité réduite n'est pas très développé. En effet c'est un marché de niche où la concurrence existe mais est peu présente.

Adaptours a principalement pour concurrent direct le tour opérateur Parisien Yoola qui est aujourd'hui le premier sur le marché. Bien qu'il se différencie par sa vente de billet sportif il dispose des mêmes offres qu'Adaptours.

Cependant de plus en plus d'agence de voyages ou associations naissent au fil des années comme "AccessTourisme" ou très récemment "Be handi". Les concurrents non directs sont également à prendre en compte car ils ont la possibilité de répondre aux demandes des consommateurs.

Entreprise	Logo	Avantages	Inconvénients
Concurrents directs : spécialisés			
YOOLA		50 Destinations dans le Monde. Spécialisé en billetterie.	Prestations non validées sur place
ACCESS TOURISME		Propose des voyages pour groupes et individuels en France et à l'étranger.	100 clients par an
Concurrents indirects : non spécialisés			
ACCESSIBLE ITALY		Tour-opérateur Italien. Destination parfaitement au point.	Une seule destination
COMTOIR DES VOYAGES		32 destinations pour les PMR.	Pas spécialisée dans les PMR

LA DEMANDE

NOS CLIENTS



Les personnes à mobilité réduite

Les clients sont exclusivement des personnes à mobilité réduite souhaitant voyager avec un maximum de garantie.

Les revendeurs

Adaptours reçoit des demandes des agences non spécialisées qui souhaitent répondre aux demandes des personnes à mobilité réduite qui ne savent pas où s'adresser.

ciblage



Coeur de cible

Personnes à mobilité réduite
(CSP, genre, sexe, âge confondus)

Cible secondaire

Les revendeurs

Adaptours fait voyager 500 personnes par an que ce soit du voyage sur mesure en entrée de gamme ou haut de gamme.

Les séjours sont adaptés pour les individuels mais aussi pour les petits groupes. Ils ne doivent pas dépasser 4 fauteuils pour des raisons de praticité.

Sources :

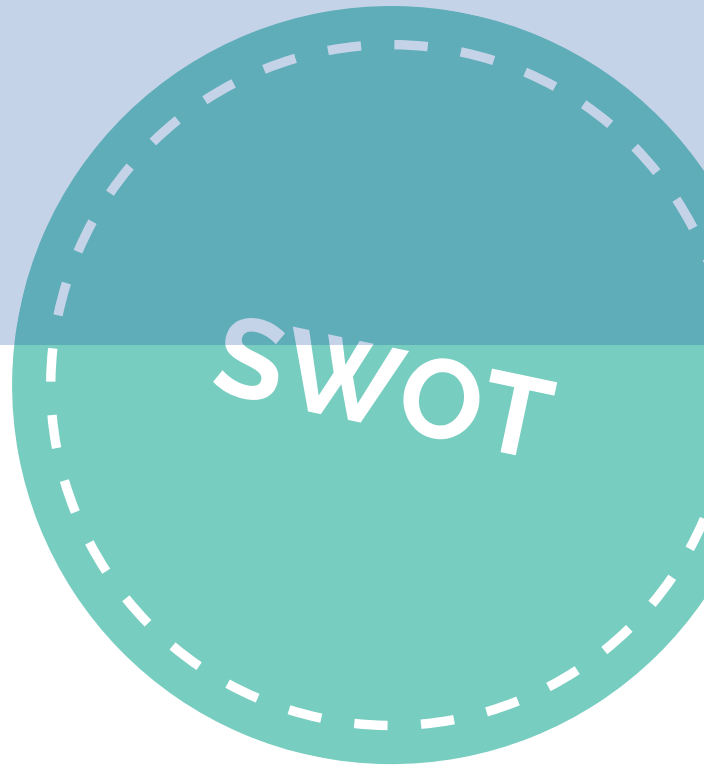
https://www.tourmag.com/Handicap-les-agences-Marmara-et-NF-distribuent-les-produits-d-Adaptours_a71901.html

Récapitulatif du parcours client sur le site internet



	Les faits	Les menaces	Les opportunités
P olitique	Les situations politiques des différents pays jouent pour la décision des destinations des clients.	Certains faits politiques actuels font perdre des ventes (Afrique).	Situation politique très stable en Espagne = bonne vente (Canaries, Baléares).
E conomique	CA en constante évolution.	Baisse du pouvoir d'achat des ménages.	Une augmentation du nombre de PMR. Les personnes ayant besoin d'un accompagnateur payent pour les deux.
S ocial	Voyage sur mesure en fonction des besoins de chacun. Adaptours est là pour rassurer le client.	Associations qui font voyager les PMR.	Tous les hébergements et prestations proposés ont été visités et validés = confiance.
T echnologique	Communication et Distribution grâce au site Internet. Présence sur le réseau social Facebook.	Recherche rapide de la concurrence avec Internet.	Possibilité d'une grande visibilité grâce à Internet.
E cologique			
L égislation	Proposition d'assurance obligatoire. Signature des deux parties lors des validations des devis. Signature du contrat de voyage. Facture obligatoire de la part des auxiliaires de vie. Certificat médical attestant de la pathologie.	Les compagnies aériennes peuvent refuser la personne à mobilité réduite.	

Diagnostic de l'entreprise



Conclusion du SWOT

En résumé Adaptours est un des pionniers dans les Tours Opérateurs spécialisés dans les voyages pour les personnes à mobilité réduite.

L'entreprise répond aux besoins et envies de chacun en fonction des pathologies.

Elle fait voyager 400 personnes par an, ce qui est un nombre faible par rapport aux nombres de personnes à mobilité réduite en France.

Adaptours est le deuxième sur le marché des Tours Opérateurs des voyages à l'étranger. En effet, l'envie de partir découvrir le monde est bien présente chez les clients.

Les voyages à l'étranger représentent actuellement 90% des ventes. Il est important de développer l'offre afin de continuer à fournir du contenu varié.

Adaptours travaille constamment. sur de nouvelles destinations.

Son manque de communication est un facteur qui ne permet pas à Adaptours de se faire connaître d'avantage, d'augmenter sa visibilité et d'attirer de nouveaux clients.

L'entreprise a pour opportunité son environnement qui se modifie dans le temps et qui favorise l'accessibilité de ses voyages mais qui reste fragile car les clients peuvent "passer" en direct.

Sa plus grande menace est son concurrent principal "Yoola" mais qui se différencie par sa gamme de produit différents d'Adaptours. Celle ci est basée sur les événements sportifs.

Un des problèmes pour l'entreprise est le manque d'auxiliaire de vie. Une personne à mobilité réduite qui a besoin de soins paye dans le prix de son séjour le salaire de cette personne. Mais la disponibilité de ces dernières est parfois difficile car elles ne travaillent pas dans une seule entreprise.

Grâce aux différents points abordés nous pouvons définir l'objectif final qui est d'agrandir sa clientèle pour augmenter son chiffre d'affaire.

Pour conclure Adaptours doit garder ses forces et doit profiter de ses opportunités pour augmenter sa clientèle afin de se faire d'avantage connaître .

Notre marché de niche est très ciblé et spécialisé. Les personnes à mobilité réduite ont besoin d'être bien plus rassurées que des personnes valides par rapport à leur pathologie et aux risques encourus lors des voyages.

Notre rôle est avant tout humain. Notre but n'est pas de vendre un maximum mais de faire vivre une expérience qu'ils n'auraient jamais imaginé possible en tant que personnes invalides.

Nous mettons en place une multitude de prestations accessibles et adaptés pour les rassurer un maximum.

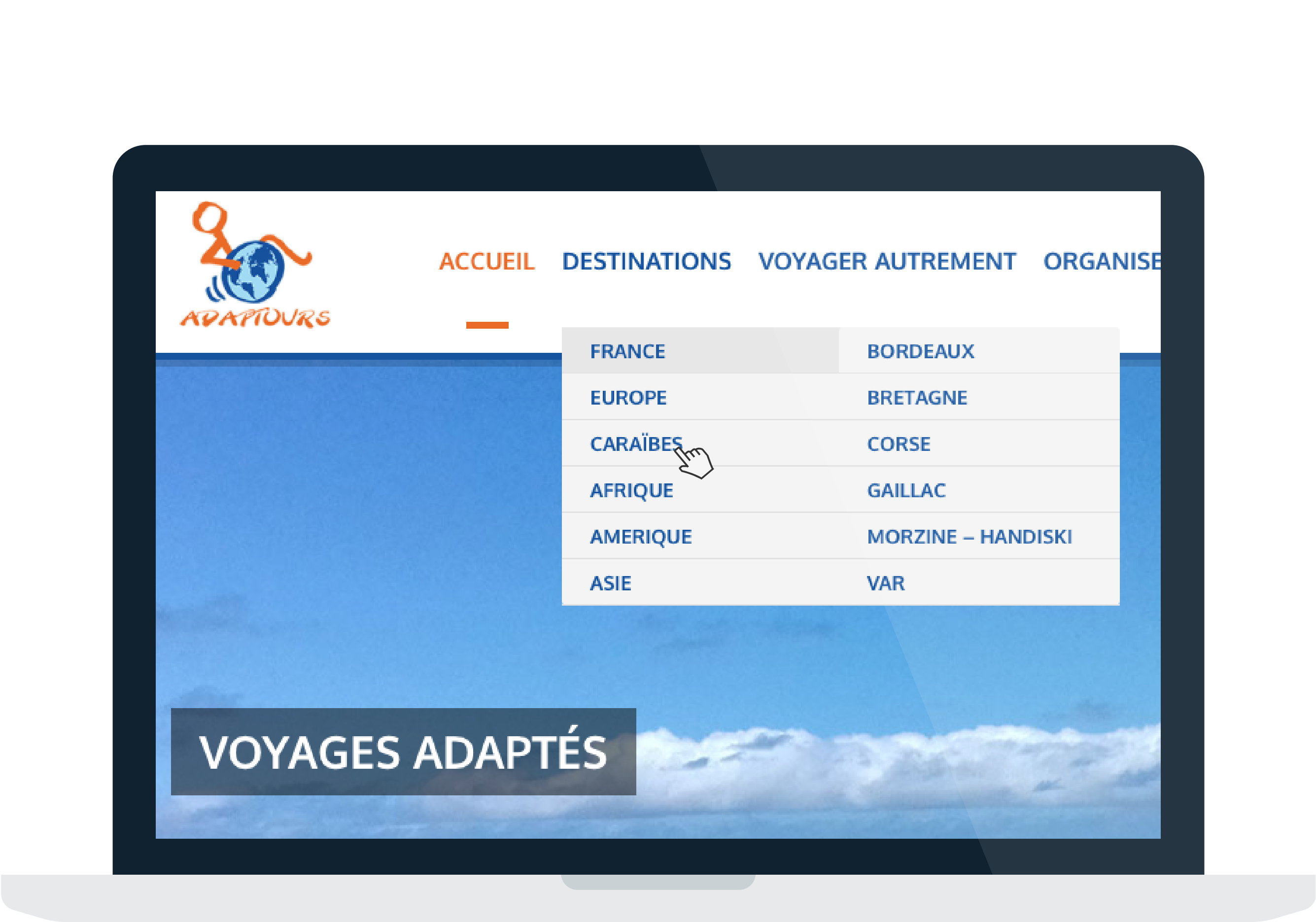
**Cette clientèle est difficile à atteindre de par leurs situations physiques qui est un frein aux voyages,
Alors comment pouvons-nous faire pour attirer une nouvelle clientèle tout en les rassurant un maximum ?**

En quoi la recherche d'une clientèle est importante pour le développement d'Adaptours ?

En quoi le management de l'entreprise est-il important pour gagner la confiance du client ?

PROBLEMATIQUE

COMMENT DÉVELOPPER MA FORCE DE PROPOSITION AU SEIN DU MANAGEMENT
D'ADAPTOURS AFIN D'ACQUÉRIR UNE NOUVELLE CLIENTÈLE ?



Reflexions sur la problématique

Présentation du secteur des personnes à mobilité réduite, un marché de niche

La mobilité réduite est une situation de handicap due à une diminution des capacités de déplacement dans l'espace public d'une personne.

Cela peut être lié à des déficiences prénatales ou dû à des maladies, des accidents ou au vieillissement mais aussi à des situations ponctuelles.

Une mobilité réduite amène la personne à avoir une autonomie de déplacement, limitée ou nulle dans un environnement « ordinaire ».

Pour ces raisons, des bâtiments publics et privés, des moyens de transports, des offres de loisirs, des voies publiques, des logements, des services leurs deviennent inaccessibles.

Ainsi l'amélioration des conditions de vie des personnes à mobilité réduite est la principale mission d'Adaptours.

Il s'agit d'adapter le plus possible l'environnement aux personnes, et non le contraire

Fabienne CERRUTI et Hervé GUICHARD ont décidé de se spécialiser dans ce secteur car le handicap, qu'il soit moteur, mental, visuel ou auditif, ne doit pas être un frein à la découverte et aux loisirs.

De plus en plus de solutions sont développées pour permettre de voyager malgré le handicap.

L'offre s'est considérablement étoffée et les opérateurs se sont adaptés.

Certains acteurs du tourisme comme Adaptours en ont même fait leur spécialité afin d'offrir un maximum de garanties aux voyageurs.



Les chiffres clés du handicap en France (2015)



8 500 000
ont une déficience motrice



4 600 000
ont une déficience intellectuelle
ou mentale



7 200 000
ont une déficience
sensorielle



1 500 000 à 2 000 000
utilisent un fauteuil roulant



Sources :

<https://informations.handicap.fr/art-definition-du-handicap-874-6028.php> - <https://www.talenteo.fr/chiffres-handicap-2015/> - <https://www.ocirp.fr/actualites/les-chiffres-cles-du-handicap-en-france>

Aujourd'hui 19,1 millions de personnes en France ont un handicap, ils représentant 29,38% de la population française.

Il faut également rajouter à ce chiffre le public concerné par l'accessibilité : les personnes âgées, les blessés temporaires,....

40% de la population se déclare en situation de handicap dans un des gestes de sa vie quotidienne.
Sans oublier de rajouter le vieillissement de la population française d'ici 2030 où l'on estime qu'un français sur deux sera touché par des problèmes de mobilité.

Les personnes à mobilité réduite ne sont pas uniquement les personnes en fauteuil roulant mais également les personnes qui se déplacent avec une aide comme une canne.



Les différentes pathologies :

La prescription d'un fauteuil roulant électrique ou manuel est délivrée aux personnes ayant une mobilité réduite due à une pathologie.

Voici une liste explicative de certaines des pathologies :

- La dystrophie musculaire

Elle regroupe l'ensemble de pathologies génétiques héréditaires marquées par l'atrophie des muscles.

- L'hémiplégie

Elle désigne une paralysie d'un ou plusieurs membres.

- La paraplégie

la paralysie de la moitié inférieure du corps

- La tétraplégie

La paralysie des quatre membres

- Les lésions de la moelle épinière

Elle correspond à l'atteinte de la moelle épinière, suite à un traumatisme ou à une maladie.

- Les maladies neurodégénératives

Elles touchent lorsqu'elle touche l'ensemble du système nerveux. La maladie d'Alzheimer et de Parkinson sont les plus fréquentes.

- Ostéogénèse imparfaite

Plus connue sous le nom de la "maladie des os de verre"

- La paralysie cérébrale

Elle caractérise un certain nombre de pathologies neurologiques qui affectent la motricité et la coordination des mouvements.

Il existe de très nombreuses formes de pathologie qui suscitent l'usage d'un fauteuil roulant. Toutes ces personnes atteintes de maladies sont notre "cible" clientèle.

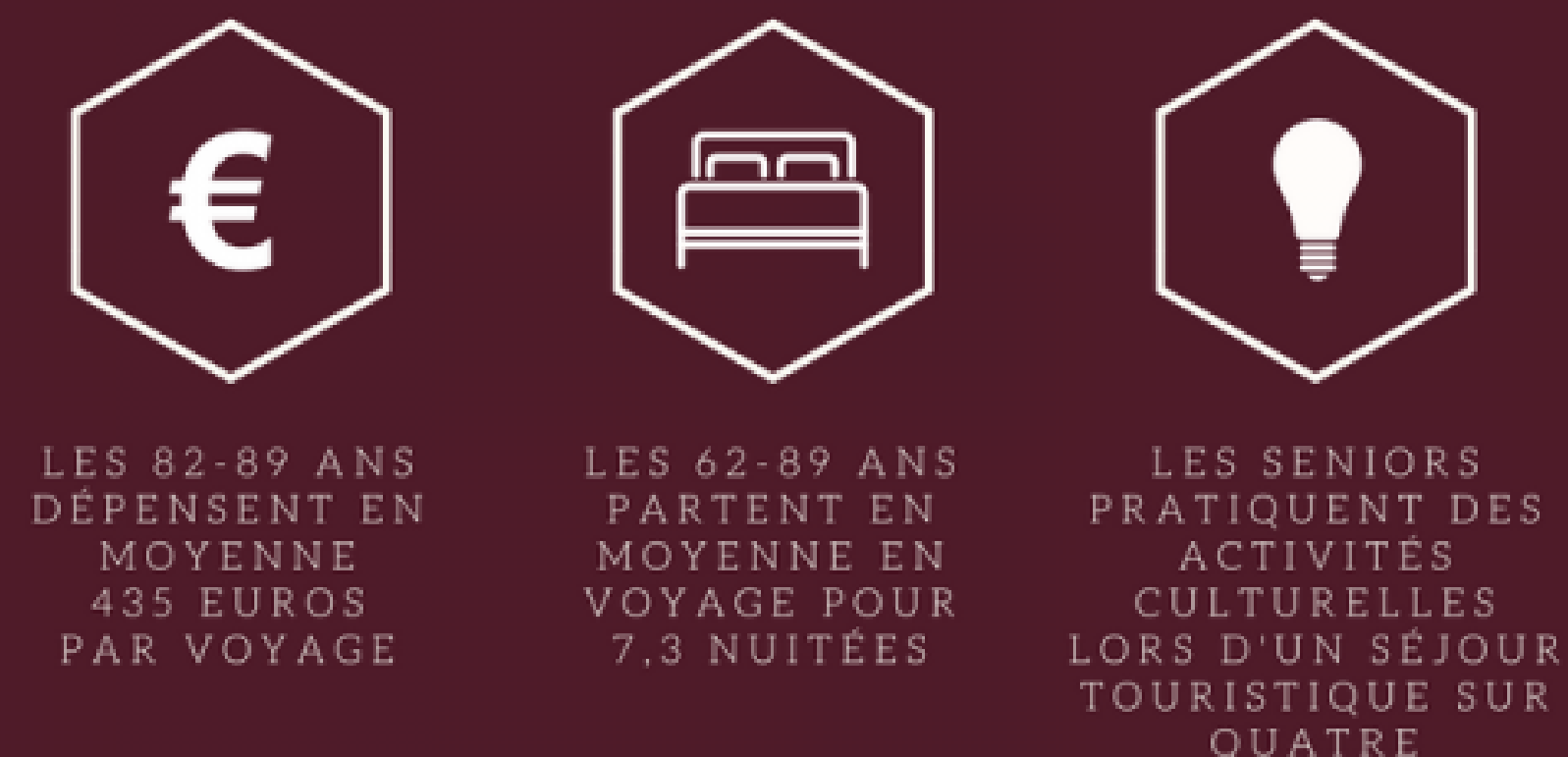
On trouve également dans nos clients des personnes à mobilité réduite due à l'âge.

LE TOURISME DES SENIORS

SOURCES : DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES (DGE),
RAPPORT DU DÉPUTÉ CHRISTOPHE BOUILLON SUR LES TOURISTES SENIORS



LES SENIORS EN VOYAGE



L'handicap de l'âge

Les chiffres clés du tourisme des seniors

Nous avons également des personnes ayant des déficiences motrices dues à leur âge. Les personnes âgées ont besoin de passer par nos services afin d'avoir des structures accessibles. (douche de sol ou des barres d'appui dans les hôtels par exemple).

Avec l'avancée en âge de la population et des taux de mobilité encore forts jusqu'à 80 ans, les seniors sont devenus une clientèle importante pour le secteur touristique. Le tourisme des 62 ans et plus devrait même "se développer fortement dans les années à venir".

Les trois quarts des personnes de 62 à 71 ans sont parties en voyage au moins une fois durant l'année 2014. Sur la tranche des 82-89 ans, encore près d'une personne sur deux est concernée.



Les pays étrangers face au handicap

Les étrangers sont très en avance en matière d'accessibilité contrairement à la France. Il est très facile de trouver des hôtels adaptés, des structures, des piscines accessibles dans les hébergements, "des tiralo" sur les plages...

Par exemple l'Espagne est l'un des pays dotés de la législation la plus avancée de l'Union européenne en matière de handicap.. De fait, des efforts gigantesques d'adaptation aux besoins des personnes handicapées sont réalisés pour éliminer les barrières, accéder à des activités culturelles et en contact avec la nature, créer des réglementations en matière de transport, de construction et d'urbanisme...

En février 2018 Sophie CLUZEL, secrétaire d'état a réalisé son Premier déplacement à Madrid, auprès du Premier Ministre chargé des personnes handicapées. Elle affirme " Il y a plus d'ascenseurs dans le métro de Madrid que dans les métros de New-York, Paris et Londres réunis ".

Nous constatons des disparités entre les différents pays européens et villes européennes. Alors qu'en France le délai de la loi 2005 a été allongé, nous trouvons une nette avance chez certains de nos voisins européens. Les pays du Nord de l'Europe sont notamment très actifs en matière d'accessibilité.

Les pays du Nord (Finlande, Suède...) ont fait de très gros efforts dans ce domaine et ce sont retrouvés plusieurs fois dans le classement des pays les plus accessibles.

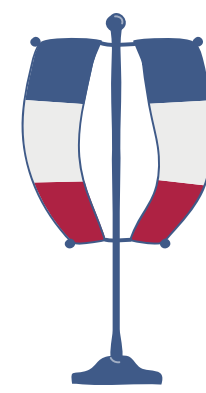
Certains pays ont fait de réels efforts et sont des exemples de réussite comme :

" Mise en place de bandes pour fauteuils roulants sur les rues pavées en Suède

" A Londres, les anciens bus ont été remplacés par des récents, à étage, disposant d'un système de plancher surbaissé.

" En Hollande pratiquement 100% des quais du métro et des gares sont accessibles

En France, un des nombreux problèmes dans les villes pour les personnes en fauteuil roulant est de ne pas pouvoir monter dans les bus. En effet, le trottoir est trop bas et la plateforme du bus n'est pas à niveau. Nous pouvons également citer les métros parisiens et marseillais qui ne peuvent être utilisés que par des personnes valides.



L'accessibilité en France

S'il y a bien un domaine où la France a du retard, c'est bien celui de l'adaptation au handicap.

En 1945 déjà, les mutilés de la première et seconde guerre mondiale manifestent pour contester l'insuffisance de leur pension.

En 1975 une loi prévoit la création d'habitations adaptées, ainsi que des emplois adaptés dans la fonction publique.

Il faut attendre 2005 pour voir apparaître un vrai texte sur le handicap.

Depuis le 1er janvier 2015, tous les Établissements Recevant du Public - (ERP) - doivent être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les établissements ouverts au public (magasin, bureau, hôtel, etc.) doivent également être accessibles aux personnes handicapées. Les ERP non conformes aux règles d'accessibilité sont tenus de s'inscrire à un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui permet d'engager les travaux nécessaires dans un délai limité.

L'accessibilité de ces établissements et de leurs abords concerne :

- les cheminements extérieurs ;
- le stationnement des véhicules ;
- les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments ;
- les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments ;
- les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public ;
- les portes, les sas intérieurs et les sorties ;
- les revêtements des sols et des parois ;
- les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés.

La loi handicap de 2005 avait initialement fixé au 1er janvier 2015 l'obligation d'accessibilité des établissements recevant du public et des transports publics. L'échéance n'a pas été respectée.

Aujourd'hui, seulement un tiers des établissements recevant du public, c'est-à-dire 330 000 sur un million, sont en accessibilité.

A l'issue de sa première visite officielle dans le pays, une experte de l'ONU a recommandé à la France de faire davantage d'efforts pour inclure les personnes handicapées dans la société.

Catalina DEVANAS AGUILAR, rapporteur spéciale des Nations unies sur les droits des personnes handicapées, a exprimé lors d'une conférence de presse ses "inquiétudes" sur la prise en charge des personnes handicapées en France.



Les villes les plus accessibles aux personnes en situation de handicap en Europe



Milan

Cette ville italienne a gagné le prix de l' "Access City Award ".



Göteborg

La ville suédoise a été élue la ville la plus accessible de l'année 2014



Berlin

La ville de Berlin a été saluée en 2013 et a remporté la palme de la ville européenne la plus accessible



Pampelune

L'Espagne s'est lancée, depuis 2004, dans une grande campagne de sensibilisation et de travaux pour adapter le pays entier aux personnes à mobilité réduite.



Grenoble et Toulouse

Grenoble est une ville française exemplaire quant à l'adaptation des infrastructures.

En 2016 Toulouse a été élue ville la plus accessible de France.

La ville de Bordeaux

Bordeaux voit son indicateur d'activité touristique en hausse. En 2017 elle a accueilli plus de 7 millions de touristes.

Elle est devenue une destination de plus en plus en vogue. Qu'en est-il de son accessibilité ?

La ville propose une offre globale et adaptée aux personnes en situation de handicap.

Le label "Destination pour tous" a été attribué à la ville de Bordeaux pour l'accueil des personnes en situation de déficience mentale ou motrice.

En 2014 le comité exécutif du Forum européen des personnes handicapées s'est réuni à Bordeaux afin de saluer l'exemplarité de la ville dans le domaine de l'accessibilité.



Un engouement pour les USA

Principalement depuis l'Americans with Disabilities Act de 1990, les Etats-Unis ont considérablement amélioré les conditions d'accès. L'Americans with Disabilities Act of 1990 soit l'ADA, est une loi votée par le Congrès des États-Unis. En 1986, le Conseil national sur le handicap recommande l'adoption d'une loi pour les Américains handicapés et écrit la première version du projet de loi. Elle est promulguée, amendée et signée par le président George W. Bush avec application des changements le 1er janvier 2004. L'ADA est une loi de grande envergure sur les droits civiques et le but est de protéger la population contre les discriminations. Elle offre des protections similaires à celles du Civil Rights Act de 1964 qui rendit illégales les discriminations basées sur la race, la religion, le sexe...

Aux USA la plupart des grandes villes disposent d'un service de transport public adapté aux personnes handicapées. En terme de tourisme la quasi totalité des hébergements possèdent des chambres PMR. On remarque sur le site Booking.com qu'il y a la possibilité de choisir ce type de chambre, ce qui est très rare en Europe. Pour preuve d'accessibilité, de nombreux hôtels sont équipés d'un siège élévateur dans les piscines. Une des villes les plus accessibles est New York. L'organisme public Metropolitan Transportation Authority (MTA) met à la disposition des voyageurs des bus équipés d'ascenseurs. Beaucoup de stations de métro sont équipées d'ascenseurs, de rampes, de signaux visuels. A Miami plus de 70 taxis sont accessibles aux fauteuils roulants et un coupe-file est possible.

Cette forte implication dans les droits pour les personnes à mobilité réduite provient spécialement de l'enthousiasme que provoque " L'US ARMY " en Amérique. En effet, les blessés de guerre ont été un facteur déclencheur à l'accélération de ces changements dans le pays car il était essentiel pour les Américains que leurs militaires vivent avec les mêmes droits que les personnes valides



La crainte de l'avion



Pour les personnes à mobilité réduite le voyage en avion relève parfois du défi. Pourtant encadrée par des règlements et des lois pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, l'organisation est de rigueur et la moindre erreur de transmission des informations peut transformer le voyage en cauchemar.

Par exemple la compagnie aérienne EasyJet condamnée une quatrième fois pour discrimination.

En juillet 2010, un passager handicapé s'était vu interdire l'accès à bord d'un vol EasyJet assurant la liaison Biarritz-Paris. Le tribunal vient de condamner la compagnie à payer une amende de 60 000 €.

Lorsqu'une PMR réserve un vol, un encadré " Assistance particulière " permet d'indiquer si un (ou plusieurs) des passagers a besoin d'assistance à l'aéroport.

Mais il n'est pas possible de choisir son siège : celui-ci est directement attribué par la compagnie aérienne, généralement à côté d'une fenêtre (et pas à proximité des issues de secours).

Ces personnes ont besoin de plus de place et d'espace que des personnes sans particularité, ne serait-ce que pour aider au transfert de leur fauteuil roulant au siège de l'appareil.

Les seules places en catégorie économique qui disposent de plus d'espace en longueur sont celles situées aux issues de secours et celles-ci sont interdites aux PMR pour des raisons de sécurité en cas d'évacuation de l'appareil.

Le Règlement européen en 2006 relatif au transport aérien des personnes handicapées et à mobilité réduite interdit toute forme de discrimination lors des réservations et du transport.

Pour ces raisons Hervé GUICHARD, mon responsable a créé une pétition à l'attention de Sophie CLUZEL, Secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées afin de protester contre ces injustices.

<https://www.mesopinions.com/petition/autres/transport-aerien-accessible/40063>

De plus, une personne à mobilité réduite a des craintes une fois dans l'avion. Le fait que le fauteuil roulant soit en soute est une réelle source de préoccupation (stress) car il peut être endommagé. Les risques étant plus importants pour un fauteuil roulant électrique. Nous demandons aux personnes de garder avec eux tout ce qui peut être enlevé, comme le joystick par exemple.

Le coût de la vie en fauteuil roulant

Les dépenses financières lorsque l'on est en fauteuil roulant sont considérables.

L'Assurance Maladie ne prend pas en charge la totalité du prix d'un fauteuil roulant. Une demande de remboursement complémentaire peut être adressée à :

- une complémentaire santé,
- la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

Un fauteuil roulant " classique " est à partir de 390€, un fauteuil électrique est à partir de 2700€ et un fauteuil roulant verticalisateur coûte plus de 2550€.

Type de fauteuil	Montant de la prise en charge
Fauteuil roulant manuel	395 à 960 €
Fauteuil roulant électrique	2700 à 3900 €
Fauteuil roulant verticalisateur	1500 à 5200 €

Il en est de même pour un lit médicalisé qui est pris en charge à 65% et coûte minimum 1000€.

De nombreux objets de la vie quotidienne sont à prendre en compte comme un siège de douche, un lève personne..

Être en fauteuil roulant coûte cher et les voyages en font partie. Un voyage pour personne à mobilité réduite revient plus cher que pour une personne valide. Les coûts plus élevés des prestations s'expliquent par exemple par le transport en véhicule adapté (comme un transfert aéroport/hôtel), le matériel médical qui n'est pas toujours remboursé, des activités plus chères car plus adaptées...

Il existe des organismes pour aider financièrement les PMR pour pouvoir voyager et avoir une partie du prix pris en charge. Nous trouvons principalement :

- La MDPH, Maison Départementale pour Personnes Handicapées :
 - L'UNALG, Union Nationale des Associations Laïques Gestionnaires :
 - La CAF, Caisse d'allocations familiales, peut attribuer une aide sous forme :
 - LA CPAM , Caisse primaire d'assurance maladie,
 - Les Mutuelles et Caisses de Retraite :
 - Le service social des mairies :
- Des aides peuvent être attribuées et varient en fonction de la situation et des priorités des communes.
- D'autre part, certaines communes organisent elles-mêmes des séjours de vacances.
- Notons que le budget des écoles permet parfois de subventionner le jeune élève handicapé inscrit en séjours spécialisés.
- Le Conseil Général inscrit chaque année un crédit pour venir en aide aux familles en difficulté.
- Le comité d'entreprise :
- Certains proposent des chèques vacances (ANCV) pour financer une partie d'un séjour ou peuvent vous aider à trouver un organisme de vacances spécialisé.



Auprès de qui se renseigner ?

- La Fonction publique :

Certains agents peuvent bénéficier de prestations d'Action sociale pour couvrir les frais de séjour collectif dans un centre de vacances spécialisé adapté au handicap. Ces aides sont soumises aux conditions particulières d'attribution de la fonction publique d'État.

- Les établissements et services d'aide par le travail (ESAT), foyers de vie :
Certains établissements comme les ESAT ou foyers de vie disposent d'un budget pour organiser des transferts ou le financement des séjours vacances des résidents.

- Les établissements hospitaliers spécialisés :

Une aide médicale hospitalière peut être sollicitée auprès du département.

- La bourse solidarité vacances (BSV) :

Créée en 1999 à l'initiative du secrétariat d'Etat au Tourisme dans le cadre de la loi de lutte contre les exclusions, cette bourse permet à des familles en difficulté sociale d'accéder aux vacances. Environ 30 000 personnes en bénéficient chaque année.

Le dispositif Bourse solidarité vacances qui a intégré l'ANCV en novembre 2006, permet d'obtenir des séjours de vacances à tarifs très réduits.

- L'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV) :

L'ANCV regroupe des associations et des organismes caritatifs et sociaux auxquels elle attribue des Aides aux Projets Vacances afin de financer le premier départ en vacances de personnes et de familles en difficulté sociale. Les sommes allouées à ces Aides aux Projets Vacances proviennent de la contre-valeur des Chèques-Vacances périmés et non utilisés.

- Les assistantes sociales : des interlocutrices spécialisées :

Elles peuvent vous conseiller sur les séjours de vacances. Elles connaissent mieux que quiconque les procédures à suivre pour réaliser un plan de financement. Leur intervention est indispensable dans le cas où une demande de soutien financier doit s'appuyer sur une enquête sociale.

Elles travaillent au sein d'établissements spécifiques (entreprises, établissements d'enseignements spécialisés, etc...) et sont donc qualifiées pour définir les aides auxquelles votre situation ouvre droit.

- Les assistantes polyvalentes de secteur :

Elles travaillent par exemple pour le bureau d'aide sociale de la mairie des communes, en lien avec la Caisse d'allocations familiales. Ce sont elles qui réalisent les enquêtes administratives et les rapports sociaux. L'établissement de demande d'aide aux vacances peut s'avérer assez long, aussi il est conseillé de s'y prendre trois mois avant la période de vacances choisie.

La plupart des administrations ont pour règle de ne payer qu'une fois le séjour accompli, sur présentation de justificatifs des dépenses. Il convient donc de demander à l'organisme organisateur de séjour vacances, une facture ou attestation de prise en charge, et de négocier la possibilité d'obtenir des facilités de paiement.

L'emploi des travailleurs handicapés, un sujet social et politique

Aujourd'hui, en France, un employeur ayant au moins 20 salariés a pour obligation d'employer des travailleurs handicapés à hauteur 6 % de l'effectif total de l'entreprise.

Cette obligation d'emploi concerne les salariés du secteur privé ou public. Que ce soit en contrat à durée déterminée ou indéterminée à temps plein ou à temps partiel, en contrat d'apprentissage, de professionnalisation, ou en intérim.

Pour en faire partie il faut être reconnu travailleur handicap (RQTD), avoir eu un accident du travail, avoir une carte mobilité inclusion (CMI), l'allocation aux adultes handicapés ou être un ancien militaire et avoir une pension d'invalidité.

Si les entreprises ne respectent pas cela, elles devront verser à l'association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, (Agefiph) une contribution annuelle en fonction du nombre d'employés et du smic horaire.

La place du handicap dans notre société est un sujet social mais aussi politique qui fait avancer les choses.

Mi Mai 2018 la première dame de France, Brigitte MACRON s'est rendue à Bordeaux pour son engagement sur le handicap.

Elle est allée à la rencontre d'associations bordelaises spécialisées dans la réinsertion des handicapés qui emploie à 90% des personnes ayant un handicap.

Aujourd'hui les mentalités changent, les états d'esprits évoluent et la place des personnes handicapées dans notre société est la responsabilité de tous.





un marché de niche, problématique

Adaptours est sur un marché de niche.
Ce segment de marché répond à une demande spécifique.

"Ce type de marché est en général très rentable pour les entreprises à condition d'atteindre une taille critique et de développer une notoriété suffisante."

Il est donc essentiel d'élargir la clientèle pour se développer. Pour cette raison nous devons trouver de nouveaux clients.

La clientèle d'Adaptours se compose à 95% de clients particuliers.

Comme nous venons de le voir, le voyage pour une PMR est un enchainement de réflexions qui ne le met pas en confiance.

La clientèle est principalement française et le pays n'est pas en avance en matière d'adaptation. Il faut donc arriver à le convaincre de partir et de montrer toutes les accessibilités et possibilités que l'on peut faire ailleurs. Le coût est également un frein pour se lancer.

De plus l'entreprise doit agrandir son réseau de distribution. Le sujet du handicap dans les entreprises est mis en avant depuis longtemps mais bien plus aujourd'hui grâce à la politique, la société, les idées qui changent.. Nous allons donc nous intéresser à ces entreprises qui emploient des PMR, à leur Comité d'Entreprise mais aussi aux professionnels du tourisme qui ont besoin d'être renseignés sur ces clients avec des besoins particuliers.



L'objectif est de toucher une nouvelle cible clientèle. L'intérêt est de faire découvrir nos produits à de nouveaux particuliers mais aussi aux professionnels, revendeurs.

De cette manière le réseau de distribution sera élargi et permettra d'augmenter les ventes.

Alors ,comment développer ma force de proposition au sein du management d'Adaptours afin d'acquérir une nouvelle clientèle ?



PARTIE 2

PLAN D'ACTION

CADRE DE REFERENCEMENT FONDAMENTAL

Avant de proposer des recommandations, regardons le Cadre de référencement fondamental (CRF) de l'entreprise. Il s'agit d'observer les fondamentaux sur lesquels l'entreprise s'appuie et se réfère pour déterminer ses orientations, ses choix et pour construire sa stratégie commerciale et son plan d'actions commerciales.

1 Vocation de l'entreprise

Sa vocation est de faire voyager des personnes à mobilité réduite à travers le monde malgré leur handicap et de faire en sorte que chaque étape du voyage soit totalement adaptée à leurs besoins. Elle existe pour permettre de faire vivre des expériences uniques à des personnes qui ne peuvent pas organiser de voyages seules. Ses clients sont exclusivement des personnes en situation de handicap et principalement handicap moteur.

2 Ses finalités

Son but est de conserver ses valeurs en s'adaptant à chaque client. Chaque cas dans le handicap est particulier d'où l'évidence de faire des voyages sur mesure. Ils sont déjà présents à l'international dans plus de 20 pays dans le monde mais encore très peu en France.

3 Son éthique

L'entreprise doit prouver sa qualité et être digne de confiance encore plus que pour des clients valides. En effet, il est beaucoup plus difficile de rassurer une personne en situation de handicap. Pour cela l'entreprise s'engage à visiter toutes les prestations à travers le monde et de les valider pour pouvoir au mieux en parler à ses clients.

4 Ses contraintes

Ses contraintes sont principalement techniques, les personnes à mobilité réduite ayant besoin de matériels spécifique comme des lits médicalisés ou de l'aide humaine (auxiliaires de vies). Il est parfois difficile de trouver du personnel ou du matériel adapté pour des voyages de dernière minute.



ACTION 1 – CAPTER LES PROFESSIONNELS/REVENDEURS



OBJECTIF : Agrandir le réseau de distribution

Actuellement Adaptours a à 95% un réseau de distribution qui se passe sur internet grâce aux consommateurs qui font leur demande de devis en direct. (Devis pour particulier)

Sur le site internet deux types de devis sont possibles, les particuliers et les professionnels. Nous voulons développer le réseau de distribution en touchant comme cible les professionnels du tourisme, agence de voyages et/ou tour opérateur et les comités d'entreprises.

Le but est de nous faire connaître auprès des professionnels est d'agrandir leurs cibles, de leur donner une image d'engagement envers le handicap et de compléter leur offre.

Comment aborder le handicap avec des professionnels du tourisme ?

Comment sensibiliser les entreprises au monde du handicap ?

Nous avons donc choisis deux nouvelles cibles, les agences de voyages/tour opérateur et les comités d'entreprises. Le rôle du manager ici va être essentiel pour être le porte-parole d'Adaptours et aller à la rencontre des professionnels.

L'importance pour le manager va être de valoriser toute la partie humaine que l'on trouve dans les voyages pour personnes handicapées.

1 La prospection

Quelles entreprises sélectionner ? Comment ? le rôle du manager dans cette tâche

Cette recherche de nouveaux clients va passer par une prospection qui se fera dans la zone Gironde et Landes dans un souci de mobilité dans un premier temps afin de créer une relation de proximité.

La prospection va être la même pour les entreprises qui ont un comité d'entreprise que l'on vise et les agences de voyages.

Nous recevons déjà des demandes de professionnels du tourisme qui ne peuvent pas répondre aux besoins de leurs clients et qui passent par nos services.

Notre objectif est de se faire connaître et d'avoir plus de demandes comme celle-ci. Nous faisons un devis et vendons le voyage au prix net et le revendeur le facture avec sa marge.

Nous voulons être en contact avec des agences de voyages qui font du volume afin de toucher un maximum de personnes à mobilité réduite. Adaptours se trouve à 20km de Bordeaux, nous ferons dans un premier temps une prospection sur le terrain pour aller à leur rencontre. Cette rencontre n'a pas le même but qu'un commercial qui souhaite vendre, le manager doit avant tout mettre en avant le côté humain dans la particularité de ces séjours.

La prise de contact se fera pour débiter avec quelques agences de voyages qui ont des bureaux à Bordeaux, comme Selectour, Thomas Cook ou Havas voyages.

Mais les agences indépendantes sont intéressantes également, le manager ira donc voir " Globe Travel " ou " La route des Voyages ".

Il en est de même pour les comités d'entreprises. Cette cible est importante pour Adaptours car en France les sociétés ont des règles dans l'obligation des emplois pour les personnes handicapées.

La rencontre entre le manager et un responsable d'une entreprise va être basé d'autant plus sur l'investissement envers les personnes handicapées et l'humain. Leur but premier s'il accepte de travailler avec nous sera de répondre aux besoins de leurs salariés ce qui est un point crucial dans leur management d'entreprise.

Après différentes recherches, nous aimerions capter le CE des entreprises qui ont à cœur l'intégration des personnes handicapées mais aussi des grosses entreprises qui ont les moyens humains et financiers de nous accepter, soit :

- La société landaise FMS : Elle emploie 80% de handicapés pour 120 employés. Elle se situe dans les Landes à Saint-Geours-de-Marenne et est spécialisée dans l'informatique, la logistique/transport et la location de vêtements professionnels.
- L'aéroport de Bordeaux Mérignac. 230 personnes y sont employées. Cela nous intéresse pour plusieurs raisons. Tout d'abord Bordeaux est la destination qui marche le mieux chez Adaptours il est donc important que l'on touche son infrastructure de transport la plus importante. L'entreprise a pour éthique d'être engagée envers l'intégration des personnes handicapées.
- Cdiscount, l'entreprise de e-commerce est la plus grosse société dans la région Aquitaine environ 3000 employés.
- Thalès, le groupe d'électronique spécialisé dans l'aérospatiale, la défense, la sécurité et le transport terrestre avec 2600 employés est la deuxième plus grosse entreprise de la ville.

Cette sélection d'entreprise est dans un premier temps restreinte car nous sommes uniquement deux chez Adaptours.

La prospection terrain

Une fois les entreprises choisies, le manager devra prendre contact avec un responsable et aller à sa rencontre. Il sera muni de différents supports que nous verrons par la suite. Le face à face est essentiel pour présenter la spécificité de nos voyages et faire comprendre nos enjeux.

La prospection dans les salons professionnels

Dans un second temps, Adaptours va faire de la prospection dans les salons professionnels pour se faire connaître et se déplacer qu'à un seul endroit pour rencontrer différentes entreprises.

- SALONSCE : Ce salon est présent dans 42 villes dont Bordeaux. Il s'agit de rencontrer les comités d'entreprise d'Aquitaine, les représentants du personnel et les fournisseurs de comités d'entreprise. On trouve plus de 200 exposants.

- IFTM Top résa : ce salon est un des plus grands salons professionnels du tourisme et des voyages à Paris.



Quoi ?

Action 1

Capter les professionnels,
revendeur, CE



Qui ?

Moyens humains

Le manager :
Responsable
d'Adaptours, Hervé



Où ?

Prospection sur
internet, bouche à
oreille



Comment ?

Recherche de
prestataires
Validation



Combien ?

Coût indirect :
5 jours : $7h \times 5 = 35h$
Recherche + prise de
contacts
Coût déplacement salons
Paris : 100€



Pourquoi ?

Trouver de
nouveaux
prestataires/
distributeurs



Quand ?

Mai 2018

2 Les supports

– Le dossier de presse

Une fois la prise de contact faite, le manager se doit d'arriver avec des preuves convaincantes. L'importance du visuel ici est essentiel pour faire comprendre la problématique de certaines situations.

Lors du rendez-vous avec un responsable le manager doit tout d'abord expliquer l'entreprise, son historique, ses clients, leurs besoins. Pour ceci il a besoin d'un dossier de presse.

Adaptours n'en possède pas encore car la communication média et hors média n'est pas encore développée.

Ce dossier de presse permettra de montrer des visuels et donner des chiffres qui peuvent intéresser les entreprises. Il fera apparaître les partenaires, ce qui est un gage de qualité, comme le label Tourisme et Handicap ou l'APST (association professionnel de solidarité du tourisme).



Quoi ?

Action 1

Création du dossier de presse



Qui ?

Inès : Conseillère en affaires



Où ?

Création au bureau sur site « Canva »



Comment ?

Trier les informations, Rédaction du contenu, Mise en forme (version numérique et papier)



Combien ?

Coût indirect : 5 jours : $7h \times 5 = 35h$

Impression :

9 dossiers 10 pages = 63€



Pourquoi ?

Avoir un support visuel pour présenter l'entreprise et le donner aux futurs prestataires/partenaires



Quand ?

Mai 2018

- Création d'une vidéo promotionnelle



Avoir un support visuel plus animé pour présenter l'entreprise et le donner aux futurs prestataires. La création d'une vidéo permettra d'avoir un support visuel plus dynamique. Le voyage pour personne à mobilité réduite a des spécificités qui deviennent plus parlantes lorsqu'on voit les prestataires en situation. Par exemple l'idée est de montrer quelques possibilités qu'Adaptours propose comme la mise à l'eau d'une personne à l'aide d'un tiralo. (fauteuil conçu pour le PMR qui permet d'aller dans l'eau, flotter, rouler sur le sable). Ou encore des activités adaptées comme le quad.

Une vidéo promotionnelle de l'entreprise permettrait de présenter les diverses possibilités d'activités et également de rassurer un maximum. Le but est de présenter l'activité mais aussi de montrer les valeurs de l'entreprise.

Pour cela Adaptours ferait appel à un freelance. L'avantage majeur est la grande flexibilité horaire. L'objectif t serait de partir avec un client fidèle afin de le filmer durant les étapes de son voyage; de la prise en charge à l'aéroport jusqu'à la fin du séjour afin de visualiser toutes les étapes qui peuvent rassurer. Comme les différents transferts, le matériel à disposition (lit médicalisé, lève personne...), les activités adaptés..

Le client se verrait offrir un voyage à Marrakech à " Handioasis " qui est une maison d'hôtes équipée pour PMR. C'est un des prestataires et ami du responsable d'Adaptours, son lieu serait mis en avant et bénéficierait d'une publicité gratuite.

Pour ce projet, la personne en freelance partirait avec le client et son auxiliaire de vie durant 3 jours pour faire une vidéo promotionnelle de 3 minutes.

Pour commencer, la première étape sera de trouver la bonne personne en freelance. Pour cela nous faisons appel à Mk Design qui est une agence de communication digitale avec laquelle je travaille pour le site internet d'Adaptours afin qu'il nous communique des contacts de confiance.

Il faut impérativement que cette personne soit réalisateur, chef opérateur, monteur.

Il est préférable de travailler avec une personne à Bordeaux afin de régler tous les détails en direct. Une fois la personne trouvée, le manager devra prendre contact avec elle pour expliquer toutes les conditions de ce projet, comme le fait de partir au Maroc, les différents plans souhaités...

Concernant sa rémunération l'intéressé fixe un tarif et nous fait une facture, le prix doit comprendre le travail de réalisation, le cadrage, l'assemblage artistique et technique des images et des sons.

Cette vidéo de promotion de l'entreprise pourra servir également pour les salons ou la communication média comme le site internet.



Quoi ?

Création vidéo



Qui ?

réalisateur/monteur
freelance



Où ?

Marrakech



Comment ?

Plans prédéfinis,
montage



Combien ?

450€/jours, soit 9 jours,
4050€



Pourquoi ?

Avoir un support visuel
plus animé pour présenter
l'entreprise et le donner
aux futurs revendeurs



Quand ?

Mai 2018

3 Les partenariats

Une fois la validation et la prise de contact faite avec les prospects, les visuels terminés pour les rendez-vous, le but est de mettre en place des partenariats.

Le fait de pouvoir s'associer va nous permettre des objectifs communs. Tels qu'agrandir les cibles, améliorer l'image de l'entreprise.

Cette stratégie nous permettra de partager l'information sur notre site internet et d'augmenter le SEO.

Afin de finaliser cette étape une signature de contrat aura lieu entre les deux parties. Ci-joint en annexe un exemple d'accord de partenariat passé entre Adaptours et " AIRBUS STAFF COUNCIL PARTENARIAT ADULTES ". Ce partenariat a été mis en place grâce aux contacts du manager d'Adaptours.

Il stipule une réduction de 5% sur tous les voyages en France et à l'étranger proposés par Adaptours.

L'entreprise s'engage à expédier les promotions par courrier ou e-mail réservées aux Collectivités et faire un bilan quantitatif à chaque fin de saison : Mai pour l'hiver - Novembre pour l'été.

Le partenaire devra mettre à disposition des ayants droit les informations et publications d'Adaptours aux offres promotionnelles. Le signataire du présent accord s'engage à faire connaître les termes du contrat après des Élus et Permanents de la Collectivité et prendre en charge le processus d'inscription des ayants droit.

Ces derniers doivent faire une demande de devis sur le site internet www.adaptours.fr en indiquant que c'est un revendeur et en précisant le nom de l'entreprise.

Une fois la validation faite par le comité d'entreprise, Adaptours réservera les prestations.



Quoi ?

Signer des partenariats



Qui ?

Moyens humains
Le manager : Responsable
d'Adaptours, Hervé



Où ?

Rendez-vous dans les
entreprises partenaires



Comment ?

Outil : accord de
partenariat



Combien ?

Chaque rdv : 1 à 2h soit 7
rdv = 7h à 14h



Pourquoi ?

Avoir une sécurité
d'engagement,
augmenter le réseau de
distribution



Quand ?

Aout, Septembre,
Octobre 2018

4 campagne e-mailing

Comme stipulé dans l'accord de partenariat Adaptours devra créer des campagnes d'e-mails afin de promouvoir ses destinations. Lors de mon arrivée nous avons décidé de changer l'intégralité du site internet afin de le rendre plus innovant et moderne et de rajouter l'option "inscription à la newsletter".

Adaptours a choisi l'entreprise de marketing relationnel "SendinBlue" pour envoyer ses e-mails. Ce site internet est facile d'utilisation. Une option gratuite permet d'envoyer 300 mails. L'option "Lite" est à 19€/mois ce qui correspond au niveau débutant et est idéale pour démarrer pour les PME. L'analyse des retombées permet de voir l'importance d'internet dans l'entreprise.

L'entreprise crée deux nouvelles destinations par an, fait des promotions et développe actuellement les croisières accessibles. Nous devons donc mettre en place des campagnes e-mailing pour les professionnels pour qu'ils puissent les distribuer aux employés/clients.



Quoi ?
Campagne e-mailing



Où ?
Via la site internet
"Sendinblue"



Combien ?
19€/mois : $4 \times 19 = 76\text{€}$



Quand ?
Tous les mois à partir
de Septembre 2018



Qui ?
Moyens humains
Inès : Conseillère en affaires



Comment ?
Grâce aux nouveautés
Adaptours



Pourquoi ?
Tenir informer les
distributeurs, clause du
contrat de partenariat

Rétro planning action 1

Tâches à accomplir	Responsables	Début tâche	Fin tâche	2018							
				Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Novembre	Décembre
1.Prospection revendeurs	Manager Hervé	15/05/2018	25/05/2018								
2.Création dossier de presse	Inès	01/06/2018	07/06/2018								
2.Création vidéo promotionnelle	Réalisateur/monteur freelance										
Trouver un réalisateur/monteur Freelance		15/05/2018									
RDV définir les tâches du projet		15/06/2018	30/06/2018								
Départ Marrakech		04/07/2018	08/07/2018								
1er rendu vidéo		01/08/2018									
Modification											
Fin vidéo			31/08/2018								
3.Partenariats RDV	Manager Hervé	Fin Août	Fin Octobre								
4.Campagne e-mailng	Inès	1 fois / mois									

PLAN D'ACTION 1 ADAPTOURS									
QUOI	QUI	OU	COMMENT	POURQUOI	QUAND	COMBIEN	COMBIEN	OBJECTIFS FINANCIERS	
						2018	2019	2018	2019
ACTION 1 / CAPTER LES PROFESSIONNELS, REVENDEURS : Agrandir le réseau de distribution									
1. Prospection	Le manager : Responsable d'Adaptours, Hervé	Prospection sur internet, bouche à oreille	Recherche de prestataires - Validation	Trouver de nouveaux prestataires/distributeurs	mai-18	Coût indirect : 5 jours : 7h*5 = 35h Recherche + prise de contact Coût déplacement salons Paris : 100€	Coût indirect : Recherche + prise de contact	Objectifs difficilement quantifiables, afin de rentabiliser les dépenses de 2018 suite à l'action 1, il faudrait vendre 4 voyages, soit atteindre 8 personnes qui partent à 2*. L'objectif est de vendre 4 séjours entre Septembre et Décembre 2018 = soit 1500€ x 8 = 12 000 €	En 2019 Adaptours doit continuer ses partenariats l'objectif est de passer de 7 partenaires à 15 fin 2019. Une fois les partenariats fait, l'entreprise a pour but de vendre 15 voyages sur l'année 2019. Soit un total de 15 * 1500 = 25000 *2 = 45000€
2. Les supports : Création du dossier de presse	Inès : Conseillère en affaires	Création sur site "Canva"	Trier les informations Rédaction du contenu Mise en forme (version numérique et papier)	Avoir un support visuel pour présenter l'entreprise et le donner aux futurs revendeurs	juin-18	Coût indirect : 5 jours : 7h*5 = 35h Impression : 9 dossiers 10 pages = 63€			
Réalisation vidéo de promotion	Une personne réalisateur/monteur en freelance	Réalisation des plans dans une maison d'hôte adaptée à Marrakech	Plans prédéfinis, réalisation, montage	Avoir un support visuel plus animé pour présenter l'entreprise et le donner aux futurs revendeurs	Juin à Aout 2018	450€/jour = 9 jours = 4050€			
3. Les partenariats	Le manager : Responsable d'Adaptours, Hervé	Rendez-vous dans les entreprises partenaires	Outil : accord de partenariat	Avoir une sécurité d'engagement, augmenter le réseau de distribution	Aout, Septembre, Octobre 2018	Chaque rdv : 1 à 2h soit 7 rdv = 7h à 14h	Coût indirect : RDV partenaire		
4. Campagne e- mailing	Inès : Conseillère en affaires	Via la site internet "Sendiblu"	Grâce aux nouveautés	Tenir informer les distributeurs, close du contrat de partenariat	Tous les mois à partir de Septembre 2018	19€/mois : 4*19 = 76€	19€*12 = 228€		
					TOTAL	4 289,00 €	228,00 €	Total 12 000€	Total 45 000€
						4 289 €	228 €	12 000,00 €	45 000 €
								Marge 20% = 2 400 €	Marge 20% = 9000€
* moyenne d'un voyage : 1500€ par personne, mais toujours 2 personnes minimum (famille, amis, accompagnateur..)									

* moyenne d'un voyage : 1500€ par personne, mais toujours 2 personnes minimum (famille, amis, accompagnateur..)



OBJECTIFS : augmenter la notoriété et le CA

Aujourd'hui, Adaptours fait voyager 400 personnes par an, ce qui est un nombre faible par rapport au nombre de personnes en fauteuil roulant en France.

Il est le deuxième sur le marché des Tours Opérateurs des voyages à l'étranger. Malgré son implantation depuis 10 ans dans ce marché comment faire pour attirer de nouveaux clients ?

Comment le manager doit s'impliquer pour aborder une nouvelle clientèle ?

Afin de toucher cette cible Adaptours doit faire faire un travail de communication important. En effet l'entreprise n'a pas de lieu propre, sa vitrine est un site internet. Il est donc important qu'elle se fasse connaître.

1

Le recrutement

Aujourd'hui, Adaptours fait voyager 400 personnes par an, ce qui est un nombre faible par rapport au nombre de personnes en fauteuil roulant en France.

Il est le deuxième sur le marché des Tours Opérateurs des voyages à l'étranger. Malgré son implantation depuis 10 ans dans ce marché comment faire pour attirer de nouveaux clients ?

Comment le manager doit s'impliquer pour aborder une nouvelle clientèle ?

Afin de toucher cette cible Adaptours doit faire faire un travail de communication important. En effet l'entreprise n'a pas de lieu propre, sa vitrine est un site internet. Il est donc important qu'elle se fasse connaître.

Adaptours est aujourd'hui composé de 3 personnes, le responsable Hervé Guichard, sa femme Fabienne Cerruti spécialisé sur le bassin méditerranéen et moi-même sur la France, l'Andalousie, Dubaï et la République Dominicaine.

L'entreprise a pour valeur de toujours visiter les prestations qu'elle propose. Le responsable est régulièrement en déplacement pour cela. Il est difficile de réussir à prendre les appels, de gérer les dossiers à distance.

Je suis là pour m'occuper des dossiers en cours, répondre au téléphone et faire des tâches de marketing/communication.

Cependant il serait nécessaire de recruter un stagiaire de 6 mois en master de Marketing, tourisme ou communication.

Etant en alternance je ne suis pas à l'entreprise à plein temps je me consacre donc principalement à mes dossiers.

Seulement Adaptours a besoin d'augmenter sa clientèle et sa notoriété. Pour cela une personne en stage serait l'idéal. Pour le moment un salaire de stagiaire de 550€ durant 6 mois est possible. (cf annexe 6)

Au niveau du management :

Le manager a pour rôle de s'entretenir avec le nouveau stagiaire. La particularité va être de l'informer des spécificités de ce métier. La conception des voyages pour PMR est très différente que pour les personnes valides. Il faut savoir plus prendre en compte le côté social et humain que le côté business.

Se mettre à la place du client est essentiel pour répondre à ses besoins et attentes.

Il est important que le manager prenne du temps pour cela. Rassurer le client est une des tâches clés de nos missions.

Une fois que le futur stagiaire comprend l'importance du côté social et humain il pourra réussir à développer la structure.

La période la plus creuse se situe au début d'année car les vacances d'hiver sont terminées ou déjà programmées et il est encore tôt pour les réservations des vacances d'été. Ce moment de l'année est donc important pour développer des tâches de communication et marketing.



Quoi ?
Recruter un
stagiaire



Qui ?
Moyens humains
Le manager :
Responsable
d'Adaptours, Hervé



Où ?
Bordeaux ou alentours



Comment ?
Annonce sur
internet, site comme
"indeed", écoles



Combien ?
Salaire stagiaire
 $550\text{€} \times 6 = 3\,300\text{€}$



Pourquoi ?
Travailler sur le
marketing /
Communication



Quand ?
Période de 6 mois à
partir de Janvier 2019

2 Les salons

Les salons spécialisés sur le handicap sont le meilleur moyen d'être face à face avec les futurs clients.

Au niveau du management c'est l'exercice le plus important pour comprendre les besoins de chacun. C'est un test efficace dans le recrutement pour voir la partie sociale et humaine du travail.

Lors de ces salons il est possible de faire des mise en situation pour comprendre la difficultés des personnes en fauteuil roulant.

Adaptours participe à 4 salons Autonomic par an. Les Salons Autonomic sont la référence nationale des acteurs du Handicap, du Grand Âge et du Maintien à Domicile ouverts aux professionnels et Grand Public.

C'est le plus gros enjeu pour l'entreprise.

Adaptours participe à celui de Paris, Bordeaux, Rennes et Toulouse.

Financièrement la société ne faisait pas tous le salons, en réduisant les frais de déplacement la rentabilité serait plus importante si l'argent était consacré aux salons.

Adaptours doit participer également à celui de Lyon et Marseille qui sont deux grosses villes avec du potentiel pour notre marché. Ce salon permet de nous faire rencontrer la plus part des futurs clients.



Quoi ?

Faire tous les salons
Autonomics



Qui ?

Hervé, Fabienne, Inès



Où ?

Lyon
Marseille



Combien ?

1200€ = stand, frais
déplacement
(hébergement, km) = 400€
= 1600€



Comment ?

Se rendre sur place



Pourquoi ?

Trouver de
nouveaux clients



Quand ?

Nov 2018,
Nov 2019

3 Le référencement

L'entreprise n'a pas de lieu propre, sa vitrine est un site internet. Il est donc essentiel pour elle de faire un travail de communication important. La visibilité sur internet est essentielle, pour cela l'utilisation du Web Marketing est importante.

Pour cela nous utiliserons le SEO, SEA et SEM. Le SEO est un ensemble de techniques pour optimiser la visibilité d'une page web dans les pages de résultats de recherche. Le SEM est utilisé à travers les réseaux sociaux. Adaptours possède un facebook. Ce dernier n'est pas la priorité car ce réseau social ne correspond pas à la cible, il permet actuellement de relayer des informations sur les nouveautés.

Le SEA est ce que l'on appelle du référencement payant.

En 2017 Adaptours a totalement refait son site internet pour qu'il soit soit 100% accessible, soit "responsive". C'est à dire qu'il s'adapte quel que soit l'écran.

Adaptours utilise un référencement naturel pour son site internet. Cette technique est gratuite mais n'apporte pas assez de flux.

Nous pouvons voir que d'après l'outil d'analyse d'audience des sites internet, "Google Analytics" que sur un mois Adaptours est visité 2000 fois sachant que le taux de rebond est de 50%. (Cf annexe 7 et 8)



Achat de mot clé :

Google définit un cpc (coût du clic) pour un mot clé. Google prend en compte beaucoup de critères (comme la qualité de la page de destination (après le clic sur la pub), la pertinence des annonces de pub, la pertinence des mots clés choisis, l'enchère maximale, la concurrence, le taux de clic estimé,...)

Adaptours va se fixer dans un premier temps le budget fixe de 100€/mois. Si les retours sont bons, un budget variable pourra être mis en place.



Qui ?

Inès : Conseillère en affaires



Où ?

GoogleAdwords



Combien ?

100€/mois



Comment ?

Achat de mots clés



Pourquoi ?

Augmenter la visibilité du site internet



Quand ?

A partir de Janvier 2019

4

La presse spécialisée

Les voyages spécialisés dans le handicap sont sur une marché de niche, il faut cibler les médias adéquats. Dans le monde du handicap "Handirect" est un média expert depuis 1997. Il présente toute l'actualité en temps réel au travers de son site Internet, de son magazine papier bimestriel et des réseaux sociaux, notamment Facebook, Twitter et Instagram. Plus de 40 000 personnes viennent sur le site par mois.

Handirect magazine a plus de 20 ans d'existence.

La magazine traite d'actualité du handicap, de l'emploi, de la santé, des droits, du tourisme, des loisirs, de la culture ..

La très grande majorité de ses lecteurs handicapés a entre 16 et 60 ans et est constituée de personnes plutôt actives.

"Faire face" est un magazine et un site internet édités par l'Association des Paralysés de France. Ce magazine développe une ligne éditoriale centrée sur des sujets pratiques sur la santé, les droits, les aides techniques et la vie sociale. L'objectif de ce média est permettre à ses lecteurs de mieux vivre leur handicap.

HANDIRECT et FAIRE FACE sont accessibles par abonnement ou à l'achat unitaire selon les formules papier, web.

L'intérêt de publications dans ce magazine permet d'augmenter la visibilité d'Adaptours.

L'entreprise peut demander deux publications par an pour promouvoir les voyages avant l'été et l'hiver.



Quoi ?
Création publicité
magazine



Qui ?
Inès : Conseillère en
affaires



Où ?
dans les magazines
Handirect/Faire face



Combien ?
200€ par publication :
 $200 \times 4 = 800\text{€}$



Comment ?
Rédaction article (cf
annexe 9)



Pourquoi ?
Augmenter la visibilité
et la notoriété
d'Adaptours



Quand ?
Deux fois par an /
magazine (Mai et
Septembre
2018/2019)

5

Le marketing d'influence

Le marketing d'influence est une technique et un marché qui se développent fortement. Il vise à utiliser le potentiel de recommandation des influenceurs et permet à une marque de diffuser de l'information sur une marque, une entreprise...

Il est difficile d'évaluer les retombées mais elles peuvent être énorme pour la vente d'un produit ou pour faire connaître une société. Les influenceurs connaissent leurs audiences et sont capables, mieux que les marques, de créer du contenu qui les interpelle.

Les objectifs sont la rentabilité à court terme et une augmentation du trafic.

Le choix de l'influenceur est capital, il va représenter l'entreprise.

Le réseaux social qu'Adaptours aimerait visé est Youtube. En effet pour une visibilité et un trafic rapide ce réseau est idéal.

Dans le monde du handicap une influenceuse est très populaire sur internet grâce à ses vidéos concernant le maquillage, sa vie, les voyages...

Atteinte d'une maladie rare, la dysplasie spondylo-épiphysaire-métaphysaire, elle ne se déplace qu'aidée de son fauteuil roulant. Il s'agit de Elsa Comblat, 27 ans, qui vit de son activité de conseils vidéos sur Internet.

Très populaire sur les réseaux sociaux Elsa s'est fait d'avantage connaître à l'émission de TF1 "sept à huit" dans une édition consacré à son handicap et youtube.



Nous avons décidé de contacter cette influenceuse afin de lui présenter l'entreprise et de lui faire part de notre existence. La prise de contact est très importante pour décider si ce nouveau projet est fiable et faisable. En effet, si une entreprise décide de collaborer avec un influenceur ce dernier en retour va en être le porte-parole envers sa communauté. Il faut donc que la personne colle aux valeurs de la marque et en dégage une bonne image.

Il semblait judicieux de faire appel à Elsa car elle semble avoir toutes les valeurs qu'Adaptours recherche. C'est une jeune fille très professionnel, simple et honnête. Cette dernière qualité est essentiel pour que son audience soit réceptive.

Après une première prise de contact elle nous fait part de son enthousiasme et nous dit son envie de voyage en Floride, mais l'idée des difficultés rencontrées en fauteuil roulant sur place ne lui a jamais permis de le faire.

Aujourd'hui Elsa est suivit par plus de 830 000 personnes sur sa chaîne Youtube et plus de 341 000 personnes sur chaîne de vlog. Le vlog est un blog vidéo. Les influenceurs "vlog" leur quotidien, ils filment des choses qu'ils souhaitent partager (voyages, événements...).

Elsa traite de plus en plus du handicap sans tabou et les "abonnés" qui sont les personnes qui la suivent, sont intéressés par le sujet. Plusieurs personnes handicapées suivent Elsa au quotidien, c'est un modèle de réussite malgré sa pathologie. De nombreuses personnes lui réclame une vidéo sur ses conseils pour surmonter son handicap. Son nombre d'abonnés handicapés n'est pas quantifiable.

Notre but est qu'elle parle de nous en incluant notre site internet dans sa barre de description pour que notre entreprise se fasse connaître. Nous souhaiterions également un "post instagram". Ce réseau social très viral nous permettrait d'avoir un flux de personne rapidement. Ce réseau est idéal pour cette vitalité grâce à ses hashtags très consultés. Pour cette collaboration nous souhaitons faire voyager Elsa et la personne de son choix (sa maman) pour un séjour de 15 jours en Floride. Ainsi comme à son habitude elle pourra filmer son voyage et parler de nous. Nous lui faisons un voyage totalement adapté et accessible pour que notre offre attire ses abonnés. (cf annexe 10)



Quoi ?

Collaboration avec une influenceuse



Qui ?

Inès : Conseillère en affaires



Où ?

Via les réseaux sociaux/mail



Combien ?

$2 \times 2500 = 5000\text{€}$



Comment ?

Prise de contact par mail, offre d'un voyage en Floride pour deux personnes en échange de publicité sur le réseau social Youtube



Pourquoi ?

Augmenter la rentabilité à court terme et une augmentation du trafic



Quand ?

Aout 2018

Rétro planning action 2

Tâches à accomplir	Responsables	Début tâche	Fin tâche	2018								2019									
				Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sep	Oct
1. Le recrutement	Manager Hervé	01/01/2019	30/01/2019																		
2. Les salons Autonomic	Inès, Hervé	01/11/2018	01/11/2019																		
3. Le référencement	Inès	Tous les mois																			
4. Publicité dans Presse Spécialisée magazine : HANDIRECT/FAIRE FACE	Inès, Hervé	01/05/2018	01/11/2019																		
5. Collaboration avec une influenceuse	Inès																				
Prise de contact		mai-18																			
Planification voyage		juin-18																			
Voyage 2 semaines USA		01/08/2018	15/08/2018																		
Retour client		20/08/2018																			
Echange de lien via vidéo YT		30/08/2018																			

PLAN D'ACTION 2 ADAPTLOURS

QUOI	QUI	OU	COMMENT	POURQUOI	QUAND	COMBIEN	COMBIEN	OBJECTIFS FINANCIERS	
						2018	2019	2018	2019
ACTION 2 / AGRANDIR LA CLIENTELE PARTICULIER : Augmenter la notoriété/CA									
1. Le recrutement	Le manager : Responsable d'Adaptours, Hervé	Bordeaux ou alentours, proximité avec le bureau	Annonce sur internet, site comme "indeed", écoles	Travailler sur le marketing / Communication	janv-19		Salaire stagiaire 550€ * 6 = 3 300€	Retombées difficilement quatifiables mais augmentation de la visibilité et notoriété grâce à la communication	
2. Les salons Autonomic	Le manager, Fabienne, Inès	Lyon et Marseille	Se rendre sur place	Trouver de nouveaux clients	Nov 2018, Nov 2019	1200€ = stand, frais déplacement (hébergement, km) = 400€ = 1600€	1200€ = stand, frais déplacement (hébergement, km) = 400€ = 1600€	Retombées espérées : 3 clients = 1500 * 3 * 2 = 9000€	Retombées espérées : 3 clients = 1500 * 3 * 2 = 9000€
3. Le référencement	Inès : Conseillère en affaires	Achat mots clés sur GoogleAdwords		Augmenter la visibilité du site internet	Tous les mois à partir de Janvier 2019		100€/mois = 100*12 mois =1200€	Retombées peu quantifiables en terme de chiffre mais augmentation du flux internet	
4. Publicité dans Presse Spécialisée magazine : HANDIRECT/FAIRE FACE	Inès : Conseillère en affaires	Flyer dans les magazines Handirect/Faire face	Rédaction publicité	Augmenter la visibilité et la notoriété d'Adaptours	Deux fois par an / magazine (Mai et Septembre 2018/2019)	200€ par publication : 200*4 = 800€	200€ par publication : 200*4 = 800€	3 personnes atteintes : 1500*3*2 = 9000€	3 personnes atteintes : 1500*3*2 = 9000€
5. Collaboration avec une influenceuse	Inès : Conseillère en affaires	Via les réseaux sociaux/mail	Prise de contact par mail, offre d'un voyage en Floride pour deux personnes en échange de publicité sur le réseau social Youtube	Augmenter la rentabilité à court terme et une augmentation du trafic	août-19	2* 2500 = 5000€			Retombées estimées pour 10 voyages, 1500*10*2 = 30 000€
					TOTAL	7 400,00 €	6 900,00 €	CA 18000,00€	CA 48000,00€
* moyenne d'un voyage : 1500€ par personne, mais toujours 2 personnes minimum (famille, amis, accompagnateur..)								Marge net 3600€	Marge net 9600€

Analyse retombées financières



RETOMBÉES PAC 1 & 2		
Dépenses	2018	2019
	4 289,00 €	228,00 €
	7 400,00 €	6 900,00 €
TOTAL	11 689,00 €	7 128,00 €
Retombées financières	12 000 €	45 000 €
	18 000,00 €	48 000,00 €
TOTAL CA	30 000,00 €	93 000,00 €
Marge Net 20%	6 000,00 €	18 600,00 €

D'après l'analyse des objectifs financiers nous pouvons qu'une dépense de 11 689,00€ sera faite pour le plan d'action de 2018 et 7 128,00€ pour 2019.

Le chiffre d'affaire aura une augmentation de 30000€ fin 2018, à savoir qu'après déduction des charges (prestataires..) l'entreprise garde 20% sur les voyages (sa marge brut commerciale). Le montant net touché sera de 6000€ pour une dépense au départ de 11 689,00€. L'entreprise perd donc la première année 5 689,00€.

Cette étape sera utile pour l'augmentation possible de 2019. En effet d'après le plan d'action l'entreprise aura une augmentation de chiffre d'affaire de 93000€ en 2019. Après déduction des charges Adaptours gagne 18600€ contre 7 128€ dépensé.

J'ai choisis de prendre des chiffres faibles concernant la probabilité que le plan d'action touche la cible.

Conclusion

Pour conclure nous pouvons voir qu'Adaptours est un des pionniers dans les voyages pour les personnes à mobilité réduite depuis 10 ans.

C'est un secteur très spécialisé et c'est un marché de niche. Ce dernier est difficile à atteindre.

En effet les causes sont nombreuses, certaines personnes en situation de handicap ont des pathologies qui ne leur permettent pas de prendre l'avion, ils sont dans des centres spécialisés qui demande trop de procédures pour en sortir le temps de vacances ou beaucoup n'ont pas les moyens financiers car un voyage pour une personne à mobilité réduite coûte plus cher que pour une personne valide. (transport, soins..)

C'est une cible difficile à toucher car le voyage n'est pas leur priorité dans leur dépense comme pour une personne valide. De plus ils se tournent vers des organismes, des associations afin de trouver des solutions financières.

Malgré cela Adaptours arrive actuellement à faire voyager 400 personnes par an mais ce qui est relativement faible. Son manque de notoriété est une des raisons qui peut l'expliquer.

Une des possibilités d'évolution de l'entreprise est d'agrandir son réseau de distribution. Actuellement l'entreprise vend ses voyages uniquement via internet et 90% des acheteurs sont des particuliers.

Le but va être de toucher des professionnels du tourisme qui reçoivent des demandes de personnes à mobilité réduite ou les comités d'entreprises qui veulent s'investir dans les besoins des séjours de leurs employés.

Le rôle du manager dans cette démarche est importante car il est le porte-parole des personnes handicapés et il y a un côté très humain et social à prendre en compte. L'enjeu est de faire comprendre l'importance de passer par une entreprise spécialisée comme Adaptours pour répondre au mieux aux attentes de chacun.

Les capacités afin de se faire connaître sont nombreuses. Tout d'abord l'entreprise doit travailler sur sa communication. Mettre en avant l'entreprise et ses valeurs qui sont un véritable atout pour obtenir la confiance des clients. La confiance est un élément clé dans la vente d'un voyage et d'autant plus avec une personne avec un handicap moteur, il faut le rassurer un maximum. Pour toucher d'avantage de particulier internet est indispensable car l'entreprise n'a pas de boutique physique. Il existe également des médias spécialisés ou des salons dédiés aux handicaps. Pour cela un recrutement d'un stagiaire devra être fait car la société a uniquement trois personnes qui y travaillent et les missions sont déjà denses.

Comme le prouve le plan d'action commercial, Adaptours a les ressources et les compétences nécessaires pour se faire d'avantage connaître, augmenter sa visibilité et attirer de nouveaux clients. Tout ceci entrainera une hausse du chiffre d'affaire qui permettra de la pérenniser un maximum

Bilan personnel

Cette expérience a été très enrichissante. En arrivant dans l'entreprise en janvier 2017 pour mon stage de 6 mois, j'ai travaillé uniquement sur la création de voyages, je n'avais pas de contact avec les clients mais avec les prestataires.

Initialement, ma mission consistait en la conception de voyages uniquement sur les secteurs de Bordeaux, pour son intérêt viticole / vinicole et Arcachon, pour ses atouts touristiques (bassin, parc ostréicoles, dune du Pyla...). Mon arrivée a permis d'élargir nos propositions de destinations sur l'ensemble de la France, ce qui faisait réellement défaut.

Durant toute cette période j'ai travaillé uniquement en BoB. Je n'ai pas été en relation avec la clientèle d'Adaptours.

Lors de mon entretien, le responsable de l'agence Hervé GUICHARD, m'a fait part de la spécificités de ses clients. Organiser des voyages pour les personnes à mobilité réduite est évidemment très différent que pour les personnes valides. N'ayant aucune connaissance dans ce secteur, je ne voyais pas, à ce stade, de différence.

Aujourd'hui Adaptours possède un bureau spécifique à Saint André de Cubzac, ce qui n'était pas le cas à mon arrivée et cela m'a parfois amenée à travailler depuis chez moi (télétravail), ce qui fut également une expérience intéressante.

Le fait de travailler en BtoB m'a permis de me rendre compte que la recherche, la négociation et les rencontres avec les prestataires étaient des missions qui me correspondait.

J'ai par la suite signé mon contrat en alternance en septembre 2017 pour une durée d'un an en tant que conseillère en affaires. En plus du BtoB, j'allais dès lors pouvoir travailler en BtoC en binôme avec Hervé GUICHARD. C'est à partir de ce moment là qu'Adaptours s'est installé dans les locaux de Saint André de Cubzac.

Dans un premier temps, Hervé GUICHARD m'a présenté toutes les destinations à connaître ainsi que toutes les spécificités de l'entreprise.

Dès lors, j'ai eu pour mission de créer le site internet, de faire de la comptabilité et de la gestion.

Afin de comprendre les attentes et les réels besoins des clients, physiques notamment, j'ai pu participer au salon Autonomic à Toulouse. S'en sont suivis ceux de Paris, Rennes et Bordeaux. Cette immersion est essentielle car il s'agit d'un des seuls moments où l'on est directement en contact avec les personnes.

Cette expérience m'a montré le côté social et humain dans la création de voyage Adaptours. Je ne me rendais pas compte que cet aspect allait faire partie intégrante de mon travail.

J'ai par la suite été en relation avec le client grâce aux demandes de devis qui m'étaient destinés. Soit les personnes qui souhaite partir en France, en Andalousie, à Dubaï ou la République Dominicaine.

Je me suis rendue compte de toute la partie " médicale " qu'il y avait dans le montage de produit. En effet, lors des réponses aux devis je passais la plus part du temps à essayer de trouver un(e) infirmier(ère), un(e) auxiliaire de vie, du matériel médical.

Les personnes à mobilité réduite ont pratiquement tous besoin de soins ou d'aide. Je ne m'attendais à autant de " social " dans le travail. Je n'étais pas suffisamment préparée lors de mon arrivée.

La proximité dans la vie médicale des clients a été au début dérangeante pour moi car je ne connaissais pas les besoins d'une PMR avant d'y être confronté au téléphone avec eux.

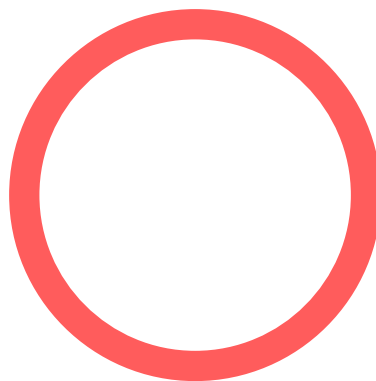
Cette expérience a été extrêmement enrichissante d'un point de vue humain, elle m'a appris énormément de choses que j'ignorais sur le quotidien d'une personne handicapée.

Mais les missions qui me correspondaient le plus sont le digital, la création du site internet et son référencement et la partie BtoB. Les objectifs de ventes par exemple étaient inexistantes et c'est ce qui m'intéressé.

Hervé GUICHARD a créé cette entreprise il y a 10 ans et a toujours travaillé seulement avec sa femme. Le management n'était donc pas chose aisée. J'aurai aimé que le manager m'en dise plus sur les spécificités de cette clientèle qui lui semblait évidentes, mais qui ne le sont pas lorsque nous ne sommes pas confrontés au quotidien à un handicap.

Pour ces raisons je ne souhaite pas continuer dans l'entreprise et accepter la proposition de travail que l'on me propose à la fin de mon alternance. Mais je remercie infiniment Hervé GUICHARD qui m'a montré que la vie peut basculer à tout instant et qu'il était important de vivre chaque moment.

En Septembre 2018 s'achèvera mes 5 ans d'études et mon alternance, je serai en recherche d'un travail dans la région Bordelaise. Pour cette nouvelle expérience, plusieurs domaines m'intéressent. J'aimerais travailler dans le marketing et/ou le tourisme mais je ne vise pas un métier en particulier. J'aime travailler dans les PME pour les différentes tâches du quotidien qui sont diverses mais une expérience dans une plus grande entreprise est susceptible de me plaire car je n'en ai jamais eu.



Sources

<https://www.apst.travel/2015/03/12/trouver-un-expert-des-voyages-pour-personne-a-mobilite-reduite/>

<http://www.adaptours.fr>

<http://www.adaptours.fr/organiser-son-voyage/>

<http://www.adaptours.fr/reservation/>

<http://www.adaptours.fr/demande-de-devis/>

<https://www.handirect.fr/sejour-adapte-au-handicap-moteur-adaptours/>

https://www.tourmag.com/Handicap-les-agences-Marmara-et-NF-distribuent-les-produits-d-Adaptours_a71901.html

<https://informations.handicap.fr/art-definition-du-handicap-874-6028.php>

<https://www.talenteo.fr/chiffres-handicap-2015/>

<https://www.ocirp.fr/actualites/les-chiffres-cles-du-handicap-en-france>

<https://www.accessiblepoumoi.com/ce-que-dit-la-loi/les-chiffres-du-handicap/>

<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/tourisme-seniors-chiffres>

https://www.francetvinfo.fr/france/le-handicap-un-retard-francais_823173.html

<http://www.lefigaro.fr/flash-actu/2017/10/13/97001-20171013FILWWW00271-handicap-l-onu-demande-des-efforts-a-la-france.php>

https://www.francetvinfo.fr/france/le-handicap-un-retard-francais_823173.html

<http://www.lefigaro.fr/flash-actu/2017/10/13/97001-20171013FILWWW00271-handicap-l-onu-demande-des-efforts-a-la-france.php>

<https://www.faire-face.fr/2017/01/20/passagers-handicapes-easyjet-condamnee-quatrieme-discrimination/>

<http://www.adaptours.fr/wp-content/uploads/2017/01/AIDE-AUX-FINANCEMENTS-.pdf>

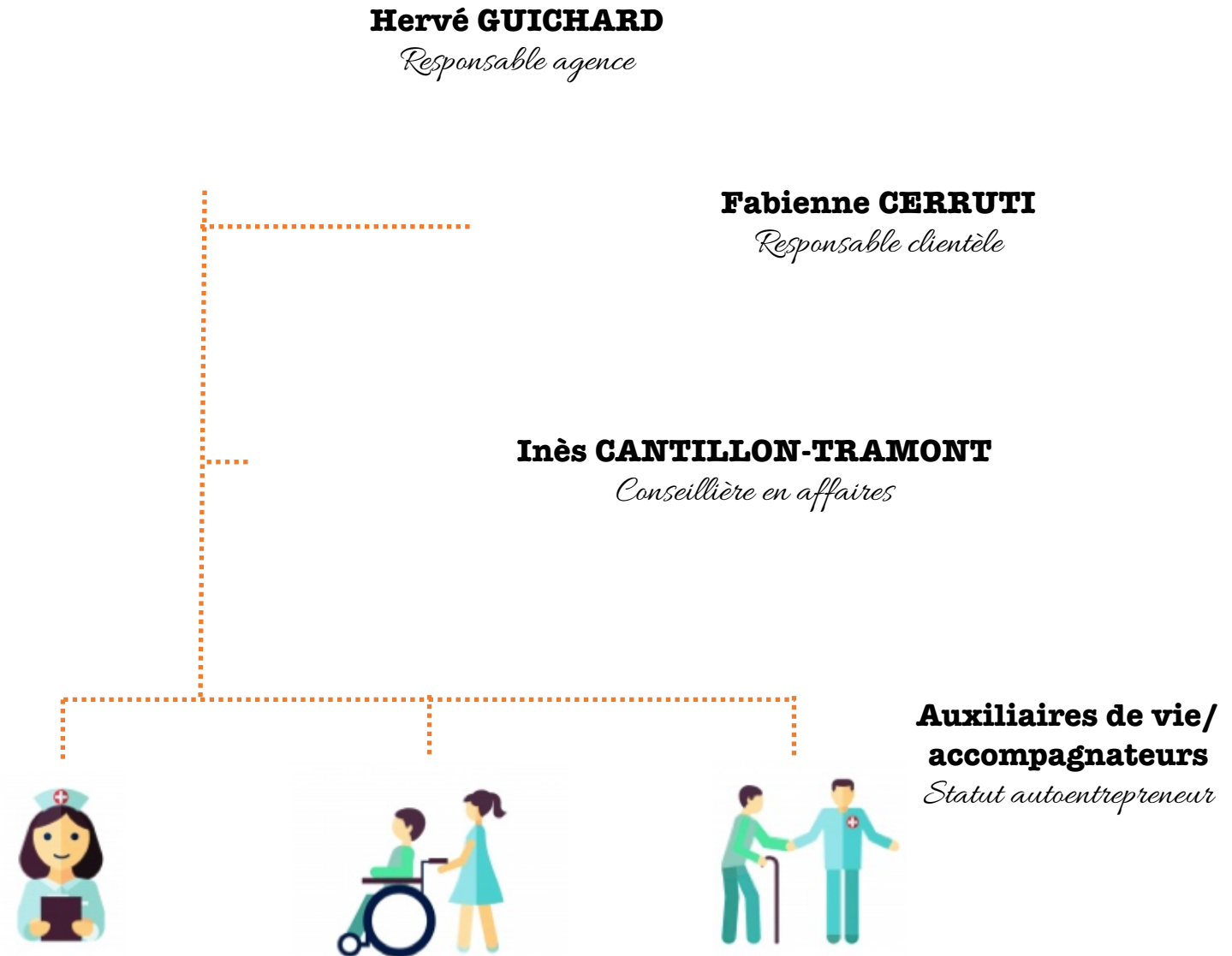
<http://www.sunrisemedical.fr/blog/villes-les-plus-accessibles-aux-personnes-en-fauteuil-roulant>

<http://www.sunrisemedical.fr/blog/villes-les-plus-accessibles-aux-personnes-en-fauteuil-roulant>



ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme
Adaptours



DEMANDE DE DEVIS

Merci de compléter le formulaire ci dessous le plus précisément possible.

Nous pourrons vous répondre uniquement si la demande est complète.

☒ Individuel ☐ Agence ou revendeur

Votre nom et prénom

Adresse e-mail

Téléphone fixe

Portable

Destination choisie

Vol et Transport

Ville de départ

Dates de séjour ou période de voyage souhaitée

Nombre total de personnes

1

Dont enfants de - de 12 ans

0

Veuillez préciser l'âge des enfants

Budget par personne

Nombre de fauteuils roulants manuels

0 manuel

Nombre de fauteuils roulants électriques

0 motorisé

Vehicule adapté (avec rampe d'accès) indispensable

non

Nombre de lits médicalisés

0

Nombre de sièges de douche

0

Nombre de lève-personne

0

59

ADAPTOURS

BULLETIN D'INSCRIPTION 1

DESTINATION		DU	AU
Ville de départ			
1er participant			
NOM :		PMR :	oui - non
PRENOM :		PATHOLOGIE :	
Date de naissance :		FAUTEUIL :	Manuel - Electrique
Passport ou carte d'identité : JOINDRE PHOTOCOPIE		Téléphone fixe :	
Adresse :		Téléphone port :	
Email :		Téléphone port :	
2ème participant			
NOM :		PMR :	oui - non
PRENOM :		PATHOLOGIE :	
Date de naissance :		FAUTEUIL :	Manuel - Electrique
Passport ou carte d'identité : JOINDRE PHOTOCOPIE		Téléphone :	
Adresse :		Téléphone port :	
Email :		Téléphone port :	

ASSURANCES	Annulation + Assistance rapatriement +6% :	oui	non
------------	--	-----	-----

J'accepte les conditions générales et particulières (à consulter sur www.adaptours.fr) : oui - non

Bon pour acceptation du devis - Bon de commande ci joint n°

Bon de commande à joindre signé + acompte pour acceptation

Date : Signature :

ADAPTOURS

BULLETIN D'INSCRIPTION 2

(à remplir impérativement et à joindre à la première partie)

INFO & BESOINS SPECIFIQUES POUR LA OU LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

FAUTEUIL ROULANT :	MANUEL	ELECTRIQUE	
		Batterie	Lithium OUI - NON
Poids :		Sèche	OUI - NON
Hauteur :		Gel	OUI - NON
Longueur :		Liquide	OUI - NON
Largeur :		Marque & modèle fauteuil :	

VEHICULE ADAPTE (avec rampe ou lift) POUR TRANSFERTS ET EXCURSIONS OUI - NON

(Concernant le matériel médical, nous ne pouvons garantir une marque ou un modèle précis)

FAUTEUIL DE DOUCHE : OUI - NON

LIT MEDICALISE : OUI - NON

MATELAS ANTI ESCARRE : OUI - NON

LEVE PERSONNE : OUI - NON

VERTICALISATEUR : OUI - NON

AUXILIAIRE DE VIE OU SOINS INFIRMIERS : OUI - NON

SI OUI PRECISEZ LES HORAIRES SOUHAITES : DE..... A.....

DE..... A.....

TYPES DE SOINS (descriptif - détail des soins) :

AUTRES BESOINS SPECIFIQUES : (merci de préciser)

-
-
-
-
-

Date : Signature :

Annexe 4 : Description du salon Autonomic

Les Salons Autonomic sont la référence nationale des acteurs du Handicap, du Grand Âge et du Maintien à Domicile ouverts aux professionnels et Grand Public.

C'est le plus gros enjeu pour l'entreprise. Cet événement est incontournable pour eux afin de se faire connaître et pour rencontrer de potentiels futurs clients.

Depuis 1991, plus de 50 salons se sont tenus dans toute la France, à Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Rennes, Metz, Lille et pour la première fois Bordeaux en 2016.

L'ensemble des solutions techniques, conseils et services à la personne y sont présentés. On y retrouve de nombreuses entreprises de :

Matériels Adaptés & Aides techniques

- Véhicules & Transports Adaptés
- Aménagement de l'Habitat
- Accessibilité - Cadre bâti - BTP – ERP
- Déficits Sensoriels
- Services à la Personne
- Aidants Familiaux
- Santé - Bien être – Hygiène
- Associations
- Mutuelles & Fédérations Professionnelles
- Collectivités & Institutions
- Tourisme, Culture, Loisirs & Sports

Ce sont des lieux de vie et de rencontre avec des conférences, des animations artistiques, sportives et culturelles.

On y trouve plus de 150 exposants spécialisés dans les différentes solutions pour lutter contre la perte d'autonomie, le maintien à domicile, le confort de vie et l'accessibilité. Autonomic reçoit 10 000 visiteurs afin de rencontrer de nombreux acteurs de l'accessibilité qui y sont présents mais également des représentants d'associations, des aidants, des spécialistes de l'emploi et de l'insertion.

C'est une opportunité et un rendez-vous à ne pas manquer pour Adaptours pour élargir son carnet d'adresse et trouver de nouveaux clients. Ils y participent quatre fois par an.



Annexe 5 : Exemple d'accord de partenariat



ACCORD DE PARTENARIAT

Inscription et règlement

Réduction de 5%*

Sur tous les séjours en France et à l'étranger proposés par Adaptours
**Non cumulable avec toutes autres réductions ou promotions*

ENTRE

Adaptours, Voyages adaptés pour personnes à mobilité réduite
32 rue de la Gravette,
33620 Cubnezais, France

Représenté par : Hervé Guichard
Tél : 06 84 54 02 49
Mail : adaptours@yahoo.fr
Ci-après désignée par « ADAPTOURS »

ARTICLE 8 : RESPECT DES LOIS « INFORMATIQUE ET LIBERTE »

Dans le cadre du respect des lois « Informatique » ADAPTOURS demande l'aval de son partenaire pour l'utilisation de son adresse Email.

Je souhaite recevoir des informations et des offres générales de la part d'ADAPTOURS par courriels, courrier..

OUI – NON

Fait à

Le

en deux (2) exemplaires originaux.

Annexe 7 : Analyse comportement résultat
site internet Adaptours « google analytics »

☐	Type d'utilisateur ?	Acquisition			Comportement
		Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?
		397 % du total: 100,00 % (397)	354 % du total: 100,00 % (354)	451 % du total: 100,00 % (451)	48,34 % Valeur moy. pour la vue: 48,34 % (0,00 %)
☐	1. New Visitor	354 (82,90 %)	354 (100,00 %)	354 (78,49 %)	50,85 %
☐	2. Returning Visitor	73 (17,10 %)	0 (0,00 %)	97 (21,51 %)	39,18 %

Pays		Utilisateurs	% Utilisateurs
1.	 France	317	79,85 %
2.	 Canada	17	4,28 %
3.	 Belgium	16	4,03 %
4.	 Switzerland	9	2,27 %
5.	 Morocco	8	2,02 %
6.	 United Kingdom	3	0,76 %
7.	 United States	3	0,76 %
8.	 Austria	2	0,50 %
9.	 Spain	2	0,50 %
10.	 Italy	2	0,50 %

Annexe 8 : Recherche Adaptours : Résultat internet mots clés

Google voyage handicapé

Tous Images Vidéos Shopping Actualités Plus Paramètres Outils

Environ 550 000 résultats (0,42 secondes)

Handicap et voyages | Agence de voyage spécialisée | behandi.fr
(Annonce) www.behandi.fr/ ▼ 02 54 89 83 27
Voyages sur mesure spécialisée aux personnes à mobilité réduites

Voyage pour PMR | La Plus Belle Façon de Voyager | comptoir.fr
(Annonce) www.comptoir.fr/Voyage/Handicap ▼ 01 53 10 30 15
Avec Comptoir Des Voyages : Imaginez votre Voyage, nous lui donnons Vie !
Tourisme Responsable · Expériences Uniques · Voyages sur-mesure · + de 600 idées de voyages
Services: Voyage en immersion, Logement chez l'habitant, Transports locaux, Expériences authentiqu...
Voyages De Noces · Voyages En Famille · Safari Sur-Mesure · Voyages En Groupe D'Amis

Séjours Vacances Week-end | Accessible et adapté handicap | yoola.fr
(Annonce) www.yoola.fr/ ▼
Agence de voyage spécialisée leader des séjours adaptés au voyageur handicapé.
Destinations: France, Europe, Monde, Sport, Vacances adaptées
Demande de devis · Accompagnement · Location Matériel médical · Sur-Mesure toute l'année

Séjour adapté handicapés | Camping en Bord de Plage
(Annonce) www.camping-municipal-de-la-plage.com/ ▼
Accès bord de plage & espace bien être, découvrez nos services et équipements
Calme et Tranquillité · Nombreuses activités
Services: Système de mise à l'eau, Transport adapté, Accompagnement, Sorties culturelles, Fauteuils...

Voyage handicap, voyage sur mesure - Comptoir des Voyages
https://www.comptoir.fr/voyage/handicapes-24_r.aspx ▼
Découvrez les offres de voyages handicapés de l'agence de voyage Comptoir des Voyages spécialiste du voyage sur mesure et du voyage à la carte.

Voyage Handicap - Comptoir des Voyages, agence voyage Handicap
https://www.comptoir.fr/voyage/handicap-343_G_26_r.aspx?show=all ▼
Découvrez les offres de voyages Handicap de l'agence de voyage Comptoir des Voyages : séjours, week-ends, autotours, croisières. Demande de devis personnalisé.

YOOLA - Agence leader des séjours accessibles aux personnes ...
<https://www.yoola.fr/> ▼
Accueil - YOOLA, agence leader des séjours accessibles aux personnes handicapées, Paris, New-York, Londres, Rome, Barcelone, Italie, Espagne, USA, Asie, Brésil.
La Crête · Croisières · La Corse · Puy du Fou

Voyager quand on a un handicap - Easyvoyage
<https://www.easyvoyage.com/pratique/voyager-quand-on-a-un-handicap-301> ▼
Voyager quand on a un handicap. Retrouvez sur Easyvoyage tous les conseils pratiques pour organiser au mieux votre voyage.

Accueil - Adaptours voyages adaptés personnes mobilité réduite
www.adaptours.fr/ ▼
Nous proposons des séjours individuels sur mesure, pas de dates ni programmes fixes, tout est « à la carte ». Tous les hébergements et prestations que nous proposons ont été visités et validés par nos soins, tant au niveau de l'accessibilité matérielle que de la sensibilité du personnel face aux situations de handicap.
Séjours haut de gamme · Organiser son voyage · Contact · Iles Canaries

Interview : Voyage et Handicap ? C'est possible ! | - Votretourdumonde
<https://www.votretourdumonde.com/voyage-handicap/> ▼



VOYAGES ADAPTÉS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

En tant que spécialiste, Adaptours essaie de satisfaire le plus grand nombre grâce à diverses prestations sur mesure :

- Vols avec assistance aéroport
- Transferts en véhicule adapté
- Hébergements accessibles
- Location de véhicules adaptés
- Location de matériel médical
- Auxiliaires de vie - Soins infirmiers
- Accompagnement - Excursions
- Assurances

CHIFFRES CLÉS D'ADAPTLOURS

10 ans d'expérience 
25 destinations dans le monde 
400 voyageurs par an 

Informations légales :

Adaptours Voyages - Tel : 09 51 05 69 51 - www.adaptours.fr
Gérant : Hervé Guichard - Tel : 06 84 54 02 49 - info@adaptours.fr
32 rue de la Gravette - 33620 CUBNEZAIS - FRANCE
SIRET : 495 016 354 00013 - TVA intracommunautaire: FR 264 950 163 54 -
Immatriculation Atout France: IM 038120028 - Adhérent APST


Adaptours est tour opérateur qui organise et distribue des voyages adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite :
www.adaptours.fr

L'entreprise proposent des séjours individuels sur mesure, pas de dates ni programmes fixes, tout est "à la carte".

A savoir que tous les hébergements et prestations proposés ont été visités et validés par leurs soins, tant au niveau de l'accessibilité matérielle que de la sensibilité du personnel face aux situations de handicap.

Aucune prestation ne sera proposé sans avoir été contrôlée.

Adaptours est distribué par Nouvelles Frontières et Marmara (groupe TUI).
Adaptours est également partenaire des comités d'entreprise de Becton Dickinson et d'Airbus.

VOYAGES ADAPTÉS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



VOTRE SÉJOUR SUR MESURE

Vols avec assistance aéroport
Transferts en véhicule adapté
Hébergements accessibles
Location de véhicules adaptés
Matériel médical
Auxiliaires de vie - Soins infirmiers
Accompagnement - Excursions
Assurances

NOMBREUSES AUTRES DESTINATIONS

 + 33(0)951 056 951
 info@adaptours.fr

 www.adaptours.fr



32 rue de la Gravette, 33620 Cubnezais FRANCE - SIRET : 495 016 354 00013 - IM 038120028

Annexe 10 : Prise de contact influenceuse / Abonnées influenceuses

EM • **Elsa Makeup** <elsamakup@gmail.com>
À : Inès Adaptours



Bonjour Inès,

Enchantée !

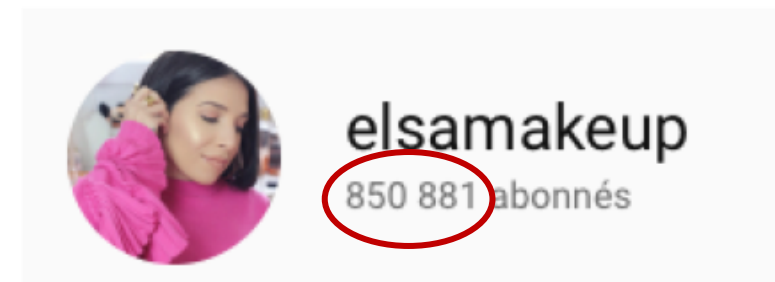
Merci beaucoup pour votre email, je ne connaissais absolument pas Adaptours et le concept est effectivement fantastique pour les personnes à mobilité réduite. J'étais justement intéressée par un voyage en Floride mais pensant que je ne pourrais pas faire les mêmes activités je n'ai jamais passé le cap et voilà qu'en parcourant votre site je me rends compte que les prestations proposées sont celles que je cherchais, c'est bon à savoir !! :)

Si par cas vous êtes susceptible d'envisager une collaboration à plus large échelle pour faire connaître Adaptours n'hésitez pas à me contacter.

Très belle journée,
Elsa

Elsa Makeup

♥ Chaîne Youtube : <http://www.youtube.com/user/elsamakeup>
♥ Chaîne de Vlog : <https://www.youtube.com/user/Elsalifeandvlogs>



♥ Handicap en 2018 : La Réalité c'est quoi ?
267 k vues • il y a 1 semaine

