

## V4A<sup>®</sup> Quality Brand Hospitality for all

*Roberto Vitali, Village for all – V4A<sup>®</sup>, Ferrara, Italy (presenter)*

**Village for all – V4A<sup>®</sup> International Quality Brand for Hospitality for all.** Our Mission is to **guarantee a "Vacation for all"** to promote hospitality for all, the social inclusion and the right to holiday for everyone (disability or special needs).

Situation/purpose of study: in a period when the world has become a global village, it is very difficult for tourists with special needs or disabilities, to find reliable information allowing them planning their holiday, a trip or just a weekend tailored to their needs. Structures that obtained the Brand V4A<sup>®</sup> have been visited by our inspectors for personally collecting detailed and precise information about them.

Approach and/or methodology: V4A<sup>®</sup> certifies under its own Brand tourist structures able to offer Accessible Hospitality for all. Our system guarantees a detailed information, reliable, precise, personally checking each structure, ensuring information on measures, without delivering "license of accessibility" but giving people the chance to choose independently their holidays in the structure that will meet the needs of individual and his family. For this reason, we've created the application **V4AInside**, that represents a technological and organizational innovation in the process of collection and processing of accessibility data, of tourist facilities and culture facilities. V4A<sup>®</sup> is already present in Italy and Croatia with 50 tourist facilities (villages and campsites, hotels, residences, agritourism, B&B, apartments). Accessibility information of facilities that have obtained the brand V4A<sup>®</sup>, are available in 6 languages free of charge to end users (tourists) and Tour Operator/Travel Agencies on **www.V4A.it**, and it is not necessary to register to consult them.

Results/conclusions. **For the end-user:** V4A<sup>®</sup> allows, through its information to people with special needs or disabilities, to choose the certified structure that suits their needs. **For the tourism entrepreneur:** designing an Accessible Hospitality means allowing all customers to become active protagonists of their holiday, and should become a goal for all those who care for the satisfaction of all customers. Accessible Hospitality for all tourists should become the meeting point between tourist supply and touristic demand. **For all tourist facilities,** offering Accessible Hospitality is a sign of efficiency and professionalism, but also of great attention to the quality of service even in the face of specific requests by customers with disabilities or special needs. It means being able to be highly competitive on any market and enjoy advantages allowing distinguishment.

2014

“...everybody’s holiday!”



Marchio Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile  
International Quality Brand Hospitality for All

member of



sponsored by



## **V4A® Des services de qualité internationale pour tous**

*Roberto Vitali, Village for all – V4A®, Ferrara, Italie (présentateur)*

**Village for all – V4A® Un gage international de qualité en matière d'hospitalité pour tous.** Notre mission est **d'assurer des « vacances pour tous »** afin de promouvoir un sens d'hospitalité qui répond aux besoins de toute la population, de refléter un sens d'inclusion sociale et de permettre à tous de prendre des vacances en tout temps (handicap ou besoins spéciaux).

Situation/Objectif de l'étude : alors que la planète est devenue un village global, il est très difficile pour les touristes qui ont des besoins spéciaux ou qui vivent avec un handicap de trouver des informations sur lesquelles ils peuvent se fier pour planifier des vacances, un voyage ou simplement une excursion d'un weekend, tout en tenant compte de leurs besoins particuliers. Les installations qui respectent les normes V4A® ont toutes été visitées par nos inspecteurs qui avaient pour mandat de recueillir des informations détaillées et précises à leur sujet.

Approche et/ou méthodologie : la norme V4A® certifie que les installations touristiques sont en mesure d'offrir des services accessibles à tous. Notre système offre des informations détaillées et précises. Toutes les installations ont été inspectées pour en déterminer les dimensions exactes, mais aucun « certificat d'accessibilité » ne fut émis. Toutefois, le système offre l'occasion de choisir ses vacances selon ses propres préférences, dans des installations qui répondent aux exigences de chaque individu et de sa famille. C'est pourquoi nous avons créé l'application **V4Ainside** qui offre des avantages technologiques et organisationnels innovateurs permettant de compiler et de traiter les données sur l'accessibilité, les installations touristiques et culturelles plus efficacement. V4A® est déjà établi en Italie et en Croatie et regroupe plus de 50 installations touristiques (villages et aires de camping, hôtels, propriétés, agritourisme, bed & breakfast et appartements). Les informations sur l'accessibilité des installations qui bénéficient de la norme V4A® sont disponibles en six langues. Les utilisateurs (touristes) et les opérateurs de voyages organisés/agences de voyage peuvent accéder à cette information gratuitement au **www.V4A.it** et aucune inscription n'est nécessaire pour y accéder.

Résultats/Conclusions. **Pour les utilisateurs** : grâce à V4A®, les personnes qui ont des besoins spéciaux ou les personnes handicapées ont accès à des informations qui leur permettent de choisir les installations qui répondent à leurs exigences.

**Commerces spécialisés en tourisme** : pour réussir à offrir des services d'hospitalité accessibles, il est important de permettre à tous les clients de participer activement dans la sélection de leurs options de vacances et ceci se doit d'être la norme pour toutes les entreprises qui tiennent à s'assurer que tous leurs clients soient satisfaits de leurs choix. Dans le domaine du tourisme, les services d'hospitalité accessibles doivent répondre à l'offre et à la demande. **Installations touristiques** : en offrant des services d'hospitalité accessibles, les entreprises font assurément preuve d'efficacité et de professionnalisme, mais elles démontrent aussi que les services offerts sont de qualité et tiennent compte des exigences

