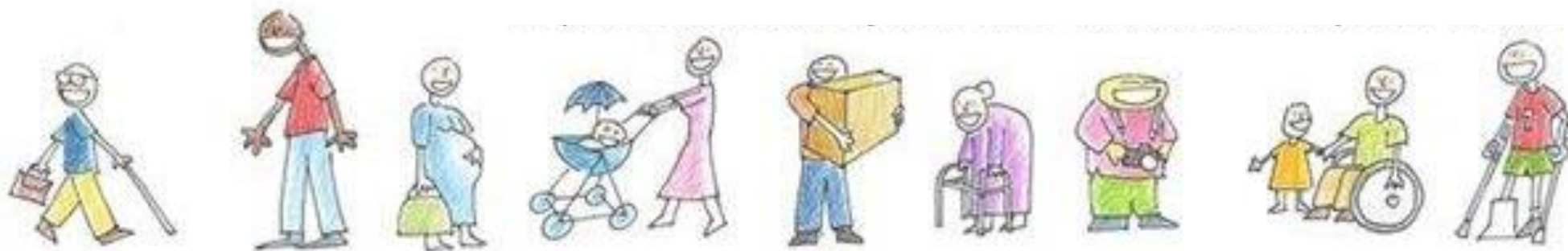




Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism



Construcción de una red de turismo accesible e inclusivo

**Jornada Turismo para todos.
Oportunidad, Innovación, Competitividad Territorial y Empleo**

15 de Diciembre de 2016

ASPRODES
Plena
inclusión
Castilla y León

Salar
COOPERATIVA

ALTAIR
Turismo Rural

Turismo Accesible e Inclusivo

Toegankelijkheidsbureau vzw.
Belgium



Los turistas con necesidades especiales son los turistas que, en el curso de sus viajes, tienen necesidades que surgen de los distintos tipos de limitaciones relacionadas con su diversidad funcional

La discapacidad (motora, visual, auditiva o intelectual)
Proceso de envejecimiento
Las alergias y las intolerancias alimentares
Secuelas de diversas patologías
Características físicas excepcionales
Situaciones específicas de movilidad reducida

¿Cómo construir servicios turísticos accesibles e inclusivos?



Accesibilidad en las infraestructuras



Aptitudes y prestación de servicios



Enfoque holístico para la prestación de servicios

Proyecto Cofinanciado por:



La Unión Europea (Programa COSME)

y por



Turismo de Portugal (Autoridad Turística Nacional)

Duración: 19 de Septiembre de 2015 a 19 Marzo de 2017

Consórcio del Proyecto BRENDAIT



PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda.
(*Coordinador del Proyecto*)



TCP
Turismo Centro de Portugal
(*Entidad regional de turismo del Centro de Portugal*)



ESHTe
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
(*Escuela Superior de Hotelería y Turismo de Estoril*)



AHP
Associação da Hotelaria de Portugal
(*Asociación de Hotelería de Portugal*)



ENAT
European Network for Accessible Tourism
(*Red Europea de Turismo Accesible*)

El objetivo principal del proyecto

1. Diseño y prueba de la estrategia de desarrollo de un destino turístico accesible e inclusivo
2. Formulación de un modelo de intervención regional, abordando las principales barreras identificadas:
 - **Superar la "inercia" general de los proveedores de turismo**
 - **La falta de conocimiento y capacidad de gestión**
 - **Falta de un enfoque holístico en la calificación y promoción de los destinos turísticos**
3. Replicación en otras regiones que enfrentan obstáculos similares

Modelo de intervención basado en 3 ejes

RED Y COOPERACIÓN

- Intercambio de información, experiencias, buenas prácticas
- El desarrollo de planes de acción para acoger clientes con necesidades especiales
- El desarrollo de planes de marketing para captar este segmento de la demanda turística

APRENDIZAJE Y FORMACIÓN CONTINÚA

- Creación de herramientas de formación
- Realización de actividades de sensibilización y formación

CALIDAD E INNOVACIÓN

- Diagnóstico de las condiciones de accesibilidad y actitudes de servicio
- Creación de planes de ajuste
- Aplicaciones de certificación

Organización de los trabajos

Paquete de trabajo 1

- Construcción del marco conceptual y metodológico del proyecto

Paquete de trabajo 2

- Creación de una Red Regional para el Desarrollo de Turismo Accesible e Inclusivo

Paquete de trabajo 3

- Plan de acción que abarca 3 ejes:
 - La creación de una red de cooperación activa
 - Aprendizaje y formación continuos
 - Innovación y calidad

Paquete de trabajo 4

- Difusión de los resultados del proyecto.

Paquete de trabajo 1

Construcción del marco conceptual y metodológico del proyecto

COORDINACIÓN:

 **ESHTE - Escuela Superior de Hotelería y Turismo de Estoril**

DURACIÓN:

- 2 meses (Octubre y Noviembre de 2015)

OBJETIVO:

- explicación de los conocimientos científicos relacionados con "turismo accesible para todos" y el marco conceptual adoptado por el proyecto

ACTIVIDADES:

- investigación documental, revisión de la literatura, debate / discusión, ajustes, informe.

Paquete de trabajo 2

Creación de una red regional para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo

COORDINACIÓN:



TCP - Entidad regional de turismo del Centro de Portugal

DURACIÓN:

- 3 meses (Noviembre de 2015 a Febrero de 2016)

OBJETIVO:

- Construcción de la Red con actores clave de la cadena regional de valor del turismo interesados en el turismo accesible e inclusivo

ACTIVIDADES:

- Identificación e invitación a las entidades, entrevistas, reuniones, definición de la composición y reglas de funcionamiento de la red, definición del Plan de Acción

Paquete de trabajo 3

Plan de acción que abarca 3 ejes:

COORDINACIÓN:



PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda.
(Coordinador del Proyecto)

DURACIÓN:

- 10 meses (Febrero a Diciembre de 2016)

OBJETIVO:

- Para probar la implementación de una estrategia apoyada en tres ejes

La creación de una red de cooperación activa
Aprendizaje y formación continuos
Innovación y calidad

3.1 La creación de una red de cooperación activa

ACTIVIDADES:

1. Desarrollo de herramientas para promover el intercambio de información y experiencias entre los socios sobre los desafíos y beneficios de su negocio más accesible;
2. Elaboración de planes de acción para preparar la cadena de suministro regional para atender con éxito a las personas con necesidades especiales;
3. Desarrollo de planes de marketing para capturar este nuevo segmento de la demanda turística

3.2 Aprendizaje y formación continuos

ACTIVIDADES:

Abarca la creación de herramientas de formación para el desarrollo de ciudadanos y profesionales calificados, formados y bien informados sobre el concepto de hospitalidad en relación con la accesibilidad.

3.3 Innovación y calidad

ACTIVIDADES:

Abarca el desarrollo de la dinámica en las áreas de

**Emprendimiento,
Planificación estratégica,
Marketing,
Gestión de la calidad y
Certificación**

Para la promoción de prácticas empresariales que mejorarán la calidad de los servicios turísticos para las personas con necesidades especiales de acceso a través de la mejora continua de las habilidades de accesibilidad y hospitalidad.

Paquete de trabajo 4

Difusión del proyecto y sus resultados

COORDINACIÓN:



AHP
Associação de Hosteleria de Portugal



ENAT
Red Europea de Turismo Accesible

DURACIÓN:

- 3 meses (Enero a Marzo de 2017);

OBJETIVO y ACTIVIDADES:

Este paquete de trabajo incluye:

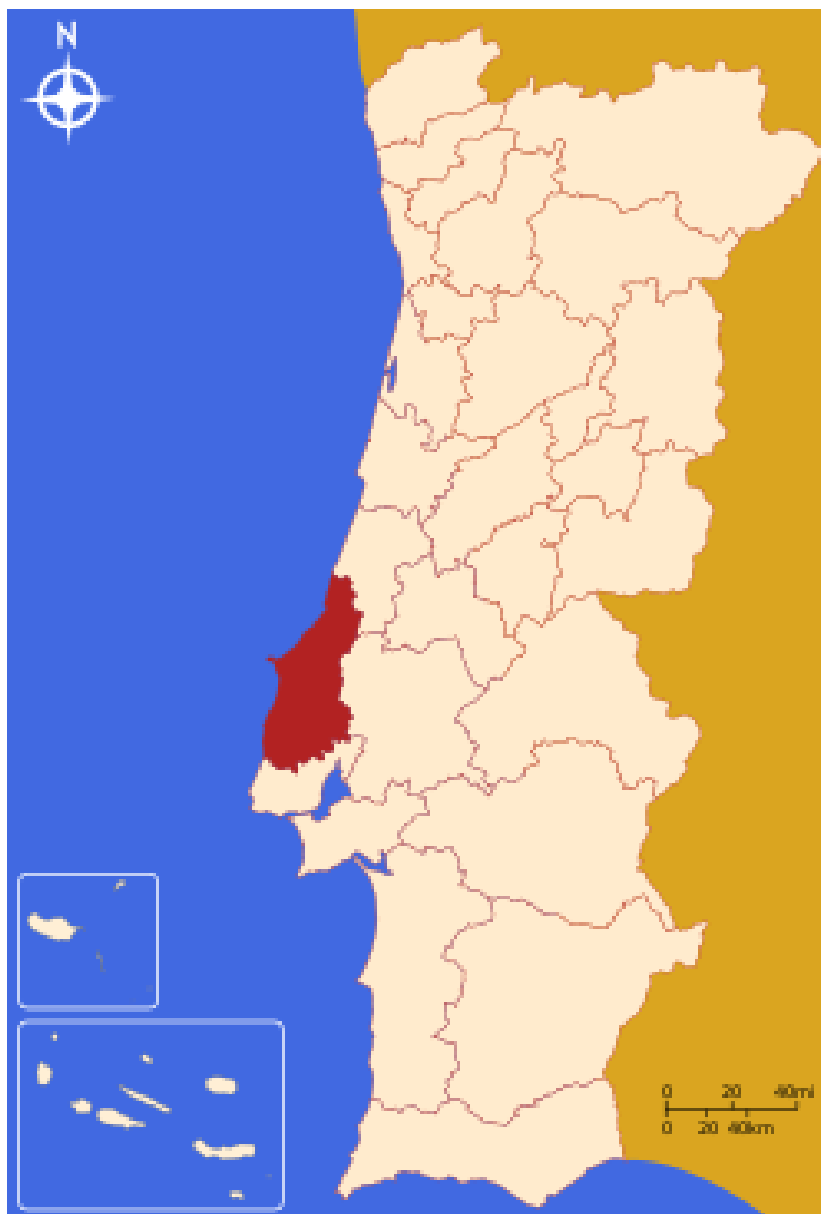
1. **Creación de una guía** (en portugués e inglés);
2. **Realización de un seminario** / taller para compartir los resultados del proyecto y la
3. **Difusión de los resultados** a través de los canales y redes de los socios y sus eventos y conferencias (a nivel nacional e internacional).

Frentes de trabajo BRENDAIT

- Hostelería
- Restauración
- Animación turística (patrimonio cultural)
- Animación turística (turismo activo)
- Transporte
- Información turística
- Espacio público
- Servicios comunes
- Servicios específicos de apoyo
- Ciudadanía inclusiva
- Calificación profesional de la oferta
- La formación/capacitación de la demanda

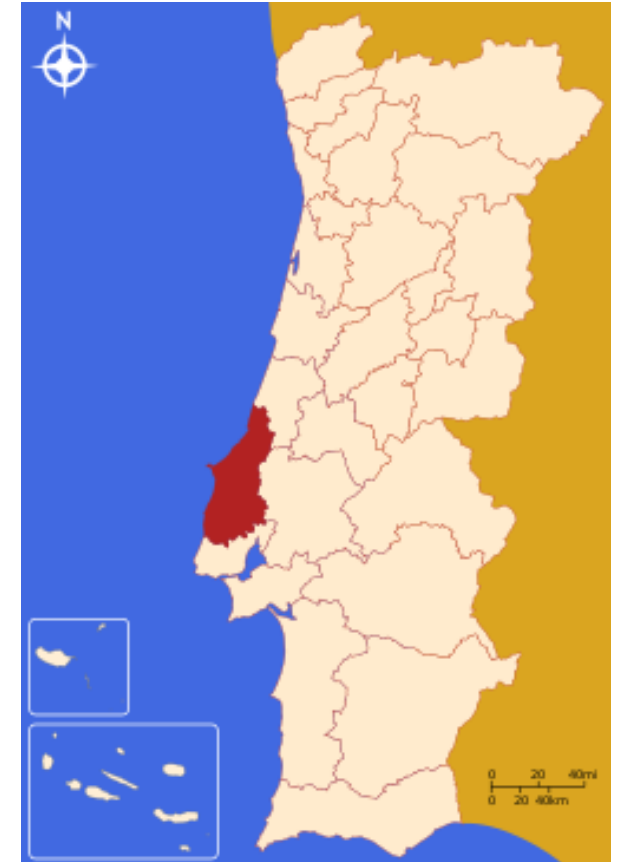
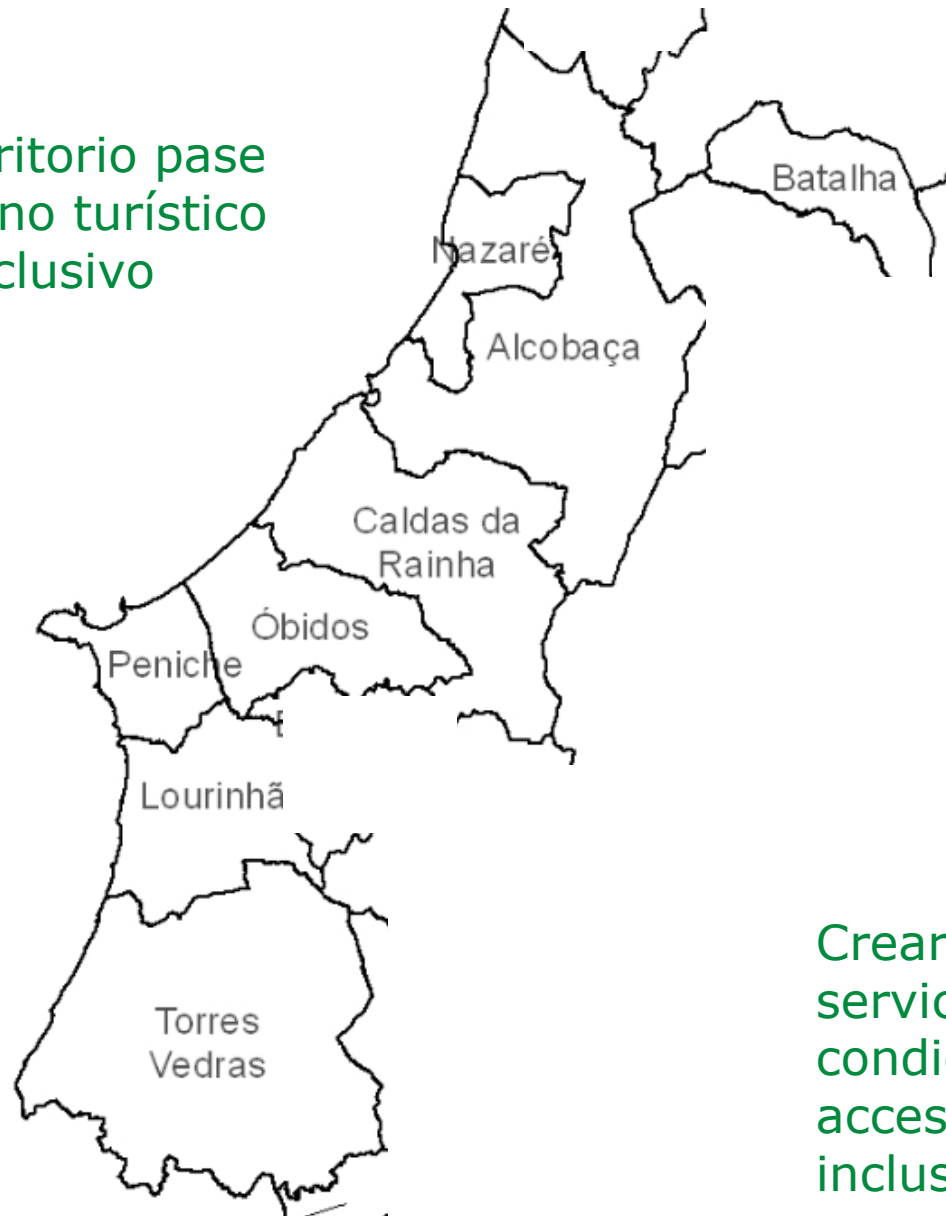


El territorio del proyecto



El territorio del proyecto - Objetivos de BRENDAIT

Que dicho territorio pase a ser un destino turístico accesible e inclusivo

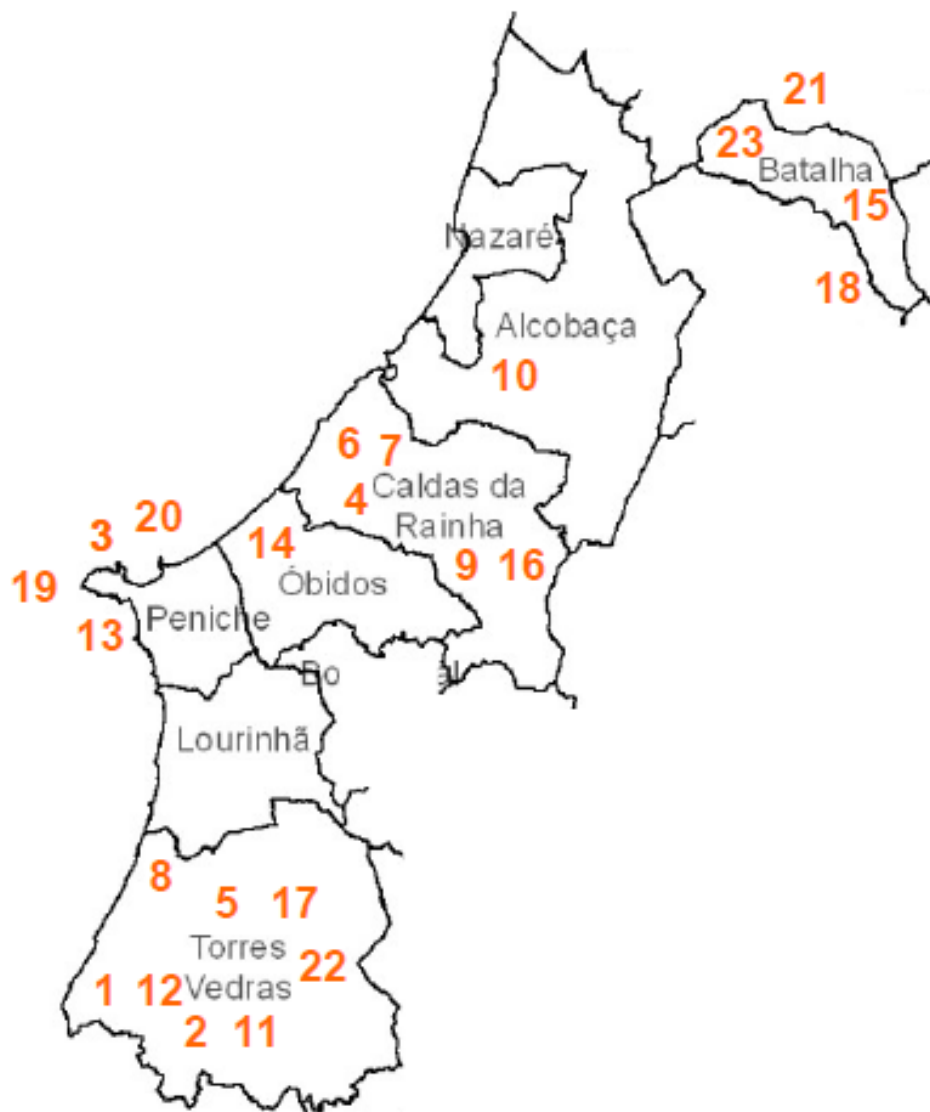


Crear una red regional de servicios turísticos con condiciones de accesibilidad y servicio inclusivo



BRENDAIT

Los 59 socios del proyecto

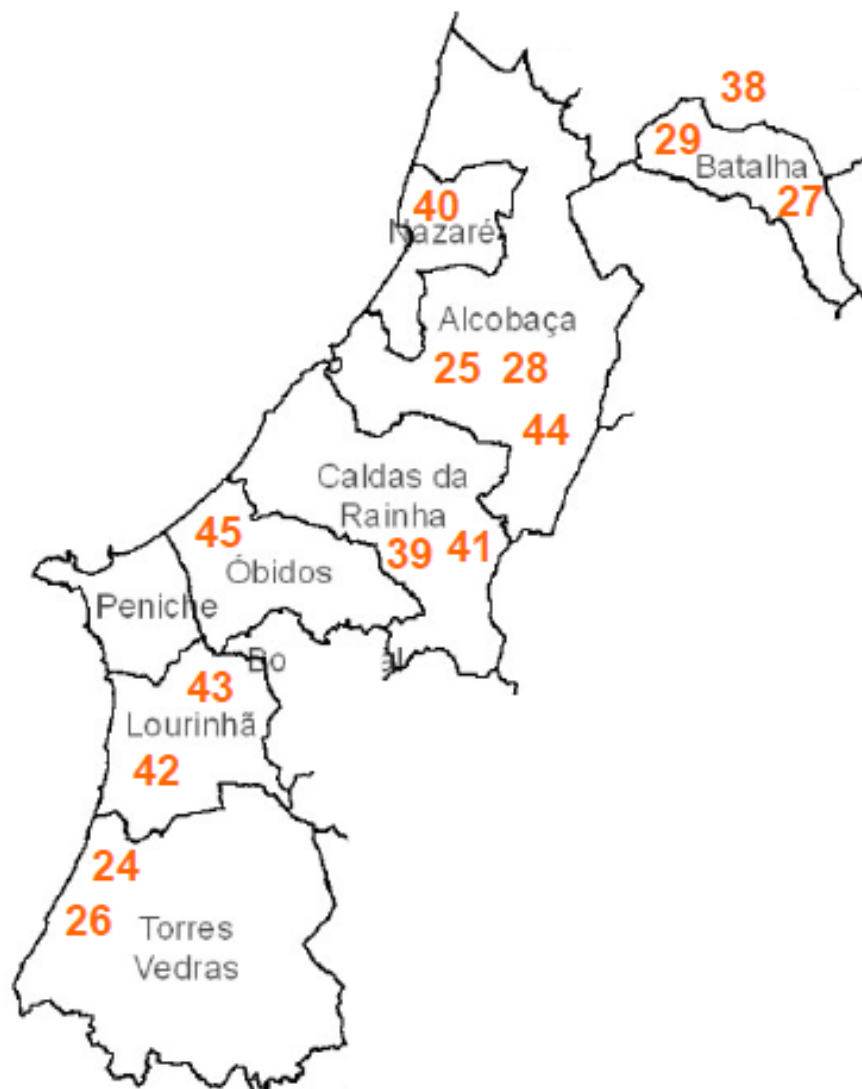


- 1 – ACTV
- 2 – AdegaMãe
- 3 – ADEPE
- 4 – AIRO
- 5 – APECI
- 6 – Birdwatching Portugal
- 7 – Casa Adega do Mosteiro
- 8 – CCCTV
- 9 – CEERDL
- 10 – CEERIA
- 11 – Centro Equestre Miguel Atayde
- 12 – Centro Hípico Pódio d'Aventura
- 13 – CerciPeniche
- 14 – Charretes do Oeste
- 15 – CIBA
- 16 – EHTurismo Coimbra / Oeste
- 17 – ESCO
- 18 – Grutas da Moeda
- 19 – Haliotis
- 20 – Holiday On J
- 21 – Hotel Casa do Outeiro
- 22 – Hotel Dolce CampoReal
- 23 – Hotel Mestre Afonso Domingues



BRENDAIT

Los 59 socios del proyecto

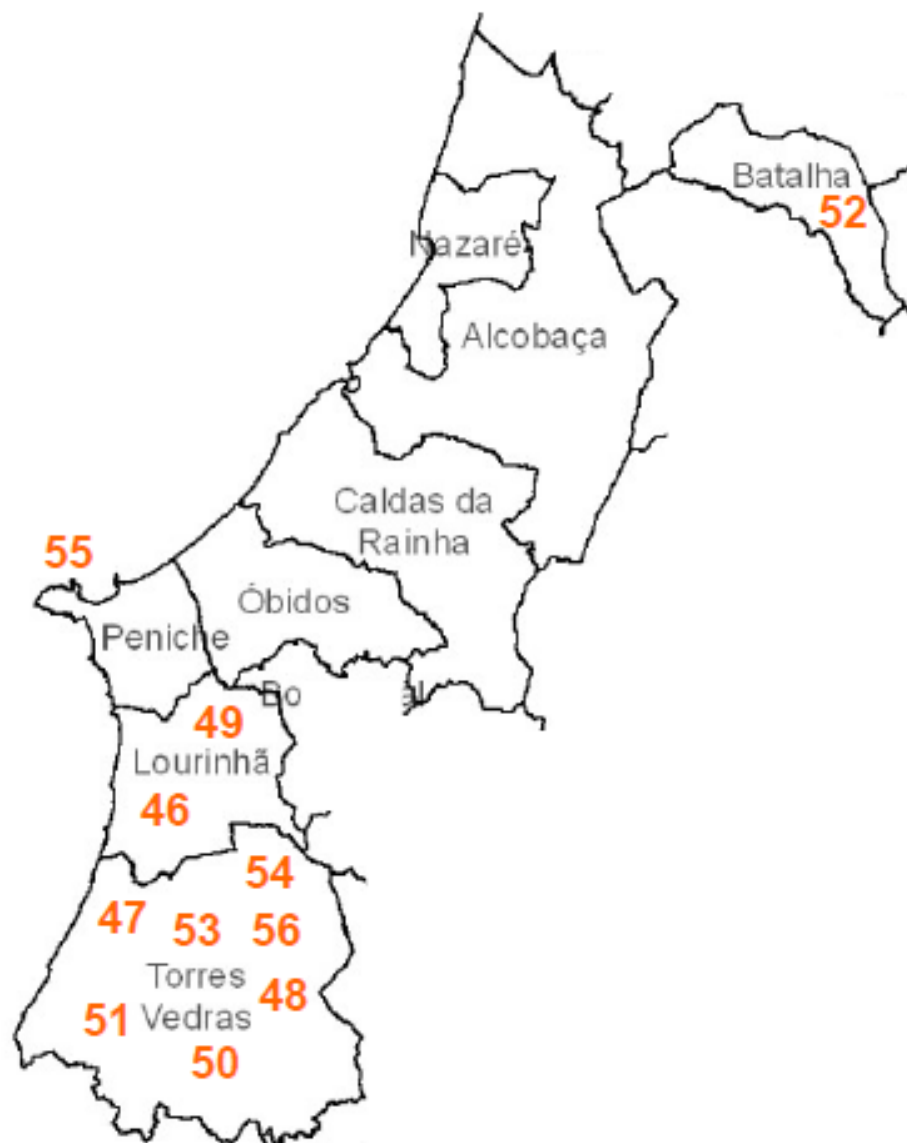


- 24 – Hotel Promar
- 25 – Hotel Real Abadia
- 26 – Hotel de Santa Cruz
- 27 – Hotel Villa Batalha
- 28 – Mosteiro de Alcobaça
- 29 – Mosteiro da Batalha
- 30 – Município de Alcobaça
- 31 – Município da Batalha
- 32 – Município de Caldas da Rainha
- 33 – Município da Lourinhã
- 34 – Município da Nazaré
- 35 – Município de Óbidos
- 36 – Município de Peniche
- 37 – Município de Torres Vedras
- 38 – MCCB
- 39 – Museu da Cerâmica
- 40 – Museu Dr. Joaquim Manso
- 41 – Museu José Malhoa
- 42 – Museu da Lourinhã
- 43 – Oestetur
- 44 – Parque dos Monges
- 45 – Pousada Castelo de Óbidos



BRENDAIT

Los 59 socios del proyecto



- 46 – Pousada de Juventude da Areia Branca
- 47 – Pousada de Juventude de Santa Cruz
- 48 – Quinta da Folgorosa
- 49 – Quinta do Molinu
- 50 – Restaurante ClubHouse Qta. Fez
- 51 – Restaurante Moinho do Paúl
- 52 – Restaurante Mosteiro do Leitão
- 53 – Rotas do Oeste
- 54 – Serena Idade
- 55 – Special Surf 78
- 56 – Your Cultural Escape

Los 59 socios del proyecto: los 3 más recientes

CERCINA – Coop. Ensino Reab. Crianças Inadaptadas Nazaré



MOINHO DE SANTA BÁRBARA



POUSADA DE JUVENTUDE DE ALFEIZERÃO



Los 59 socios del proyecto

Actualmente el grupo (red)
está formado por 59 entidades

38 privadas

17 públicas

4 del sector social

Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (daltónicos)



Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (accesos físicos para todos)

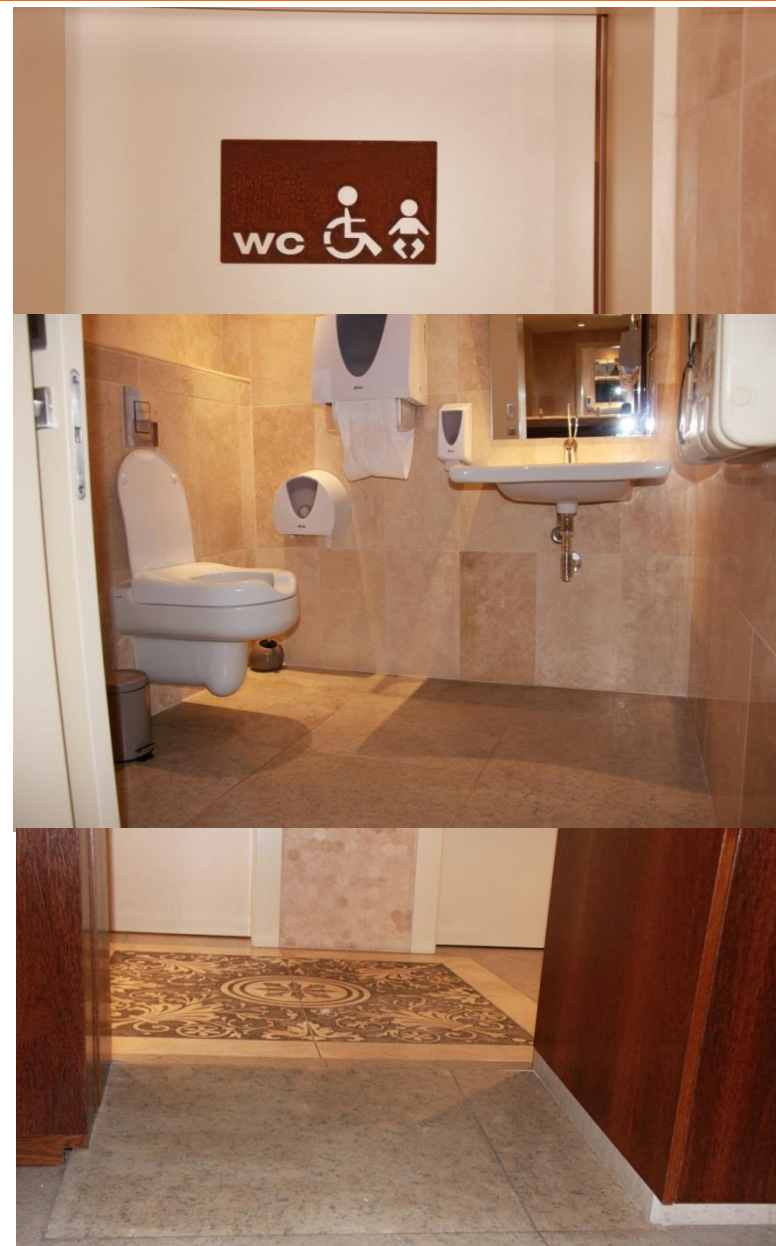
**MOSTEIRO
DO LEITÃO**
Restaurante



Aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida.



Rampas de acceso en todo el espacio del restaurante



aseos accesibles

Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (Menús en Braille, Lengua de Signos y audio)



Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (Menús en escrita pictográfica)



Pratos de Carne Meat dishes



Leitão à Mosteiro

Piglet to "Mosteiro"
(average of 0,400kg per person)

28,00 € / Kg

Guarnição Garnish



Batata frita

Fritnach fries

0,80 € / Pz.



Arroz de miúdos

ing. gastronomic

2,00 € / dose



Arroz branco

Rice

0,80 € / Pz.



Salada Mista

Mixed salad

0,80 € / Pz.



Risotto de cogumelos (30 min)

Mushroom risotto (30 min)

5,00 € / dose

Todos os preços apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor. All prices include the legal taxes.



Couvert



Pão Bread 1,50 €

Azeitonas Olives 0,80 €



Manteigas / Patês Butter 0,80 €

Patê de Delícias Seafood pasta 3,00 €



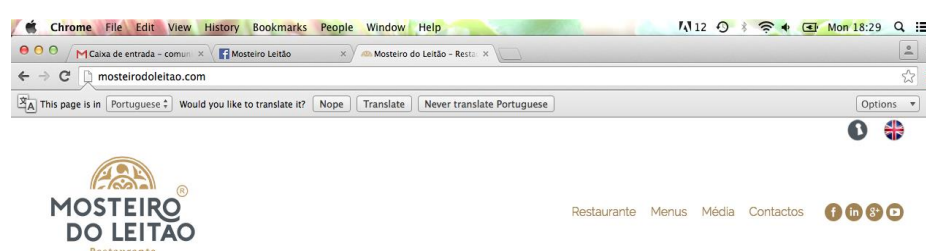
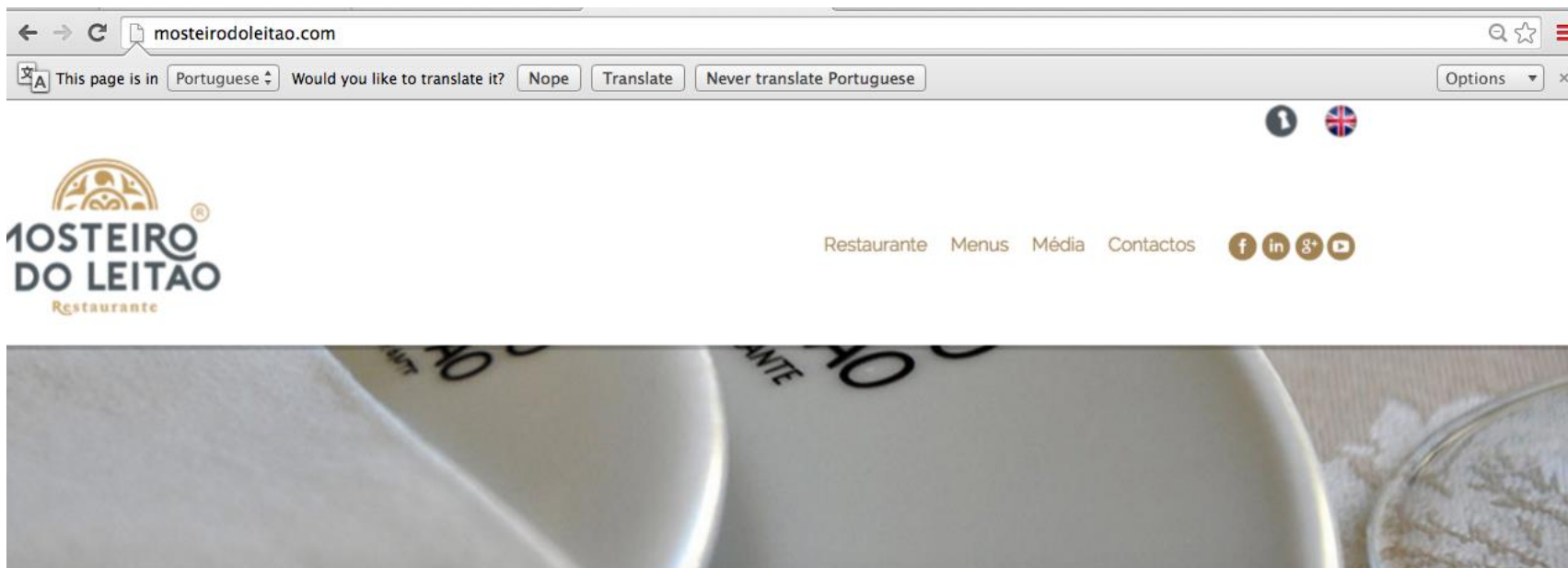
Empada de Leitão Piglet patty 1,00 €

Salgadinhos de Leitão Snacks Piglet 0,50 € / unid.

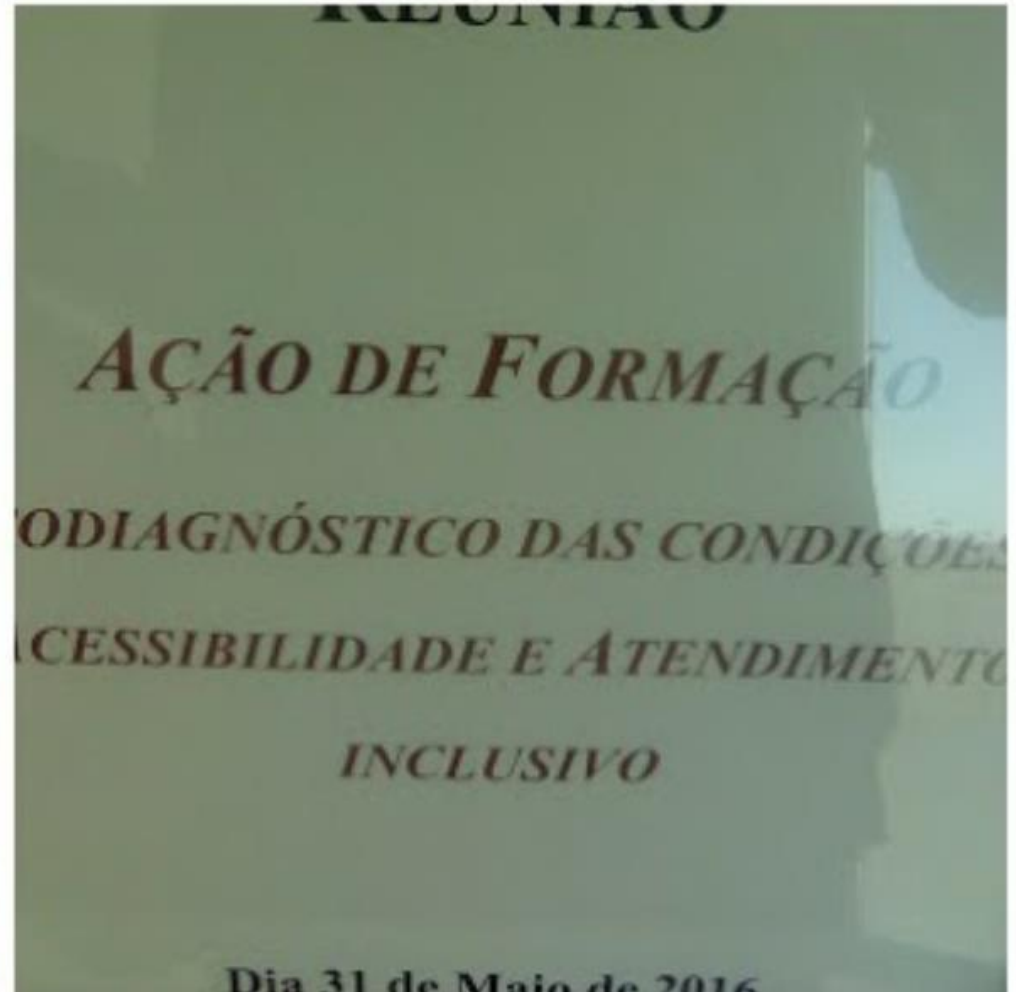


Todos os preços apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor. All prices include the legal taxes.

Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (WEBSITE accesible)



Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (Formación profesional)



Pratos de Peixe Alergénicos

Arroz de Tamboril com Gambas



Peixe



Crustáceos



Sulfitos

* Produtos derivados de

● Produto

Ejemplos de mejoras implementadas por los socios desde el comienzo del proyecto (Restaurante Inclusivo)

SOLUÇÕES INCLUSIVAS

Ao assumir-se como restaurante inclusivo, o Mosteiro do Leitão oferece aos seus clientes a vontade de servir a todos, com respeito pela diferença, tornando este espaço acessível, confortável e seguro.

Para eliminar as barreiras físicas e potenciar o conforto e a autonomia, recorremos a estratégias comunicacionais alternativas para que cada cliente possa utilizar os recursos que melhor respondam às suas necessidades. Cada ferramenta é integrada de forma discreta e efectiva, permitindo que os mesmos recursos e serviços possam ser utilizados por todos.



PREOCUPAÇÕES DE INTEGRAÇÃO:

Acesso físico, mobilidade e concepção – Todo o Restaurante está preparado para que as pessoas com dificuldades de locomoção possam usufruir do espaço em conforto e segurança. Criaram-se espaços de passagem amplos e alternativas às escadas.

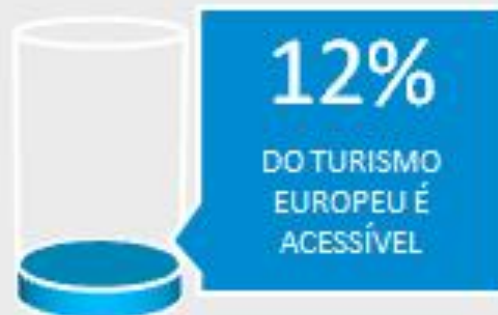
Conforto, segurança e autonomia – Para que o cliente se sinta confortável eliminamos barreiras de comunicação ao oferecer um acolhimento humanizado, com colaboradores formados em atendimento inclusivo. O restaurante Mosteiro do Leitão oferece aos seus clientes sistema de ementas digitais com audiodescrição, videoguia e apoio pictográfico, bem como ementas impressas em braille.

PROGRAMA

ALL FOR ALL – PORTUGUESE TOURISM



dimensão do mercado acessível



20% da população
terá +60 anos
em 2050

PRODUTO – EMPRESAS : LINHA DE APOIO

Dotação

Até final de 2017

€5.000.000

(ESTE VALOR INCLUI PROJETOS PÚBLICOS)

Natureza dos incentivos

Reembolsável

(50% CONVERTÍVEL EM NÃO REEMBOLSÁVEL SE
EXECUÇÃO MATERIAL CONCLUÍDA ATÉ 31 DEZ 2017)

Intensidade de apoio das despesas elegíveis

Até 90%

Limite Máximo de apoio Por projeto

€200.000

Beneficiários

Empreendimentos Turísticos, Restaurantes,
Empresas Animação Turística, Agências de Viagem

PRODUTO – AGENTES PÚBLICOS : LINHA DE APOIO

Dotação

Até final de 2017

€5.000.000

[ESTE VALOR INCLUI PROJETOS PRIVADOS]

Natureza dos incentivos

Não Reembolsável

Intensidade de apoio

das despesas elegíveis

Até 90%

Limite Máximo de apoio

Por projeto

€200.000

Beneficiários

Municípios, Entidades Reg. Turismo
e Outras Entidades Públicas

- **Es una cuestión de derechos! Además...**
- **Representa una gran oportunidad de negocio:** Es un mercado significativo (estimado en la Unión Europea en unos 140 millones de personas, 800 millones de viajes, 350 millones de euros) y de crecimiento acelerado (alimentada por una población que envejece).
- **Proporciona ventajas competitivas:** Existe una enorme brecha en la satisfacción de las necesidades de este segmento. Los primeros a capturarlo serán capaces de destacar de la competencia.
- **Tiene un impacto positivo en la rentabilidad:** Estos clientes tienen una tasa de retención superior a la media; Prefieren estancias más largas; el gasto medio por estancia superior; Ellos están más dispuestos a viajar en temporada baja que otros turistas.
- **Permite aumentar la calidad:** Quien se prepara para recibir clientes con necesidades especiales es capaz de proporcionar una respuesta de alta calidad a otros clientes.





























Conclusiones

...Derribar las barreras

Hay conocimiento y el interés en el tema

Introducción del pensamiento estratégico en las PME

Desarrollo de iniciativas de cooperación y trabajo en equipo

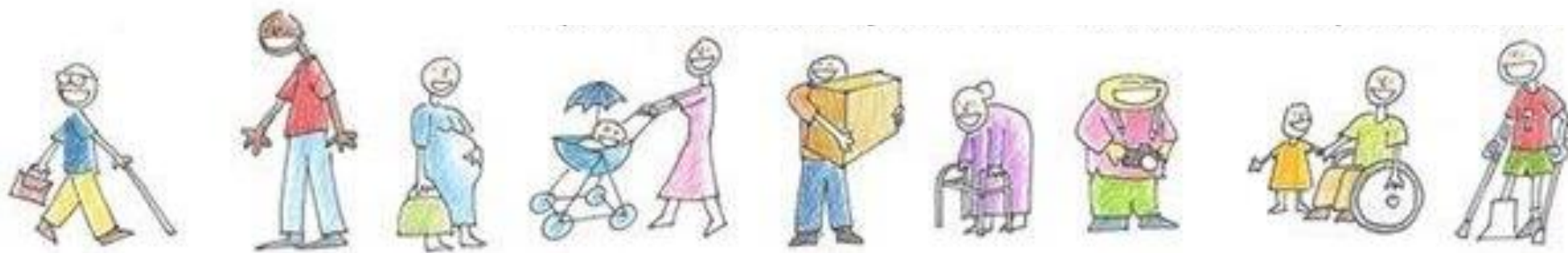


... La semilla del Turismo para Todos germinada y creciendo!





Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism



Muchas Gracias!

**Jornada Turismo para todos.
Oportunidad, Innovación, Competitividad Territorial y Empleo**

15 de Diciembre de 2016

ASPRODES
Plena
inclusión
Castilla y León

Salaría
COOPERATIVA

ALTAIR
Turismo Rural