

Portugal

Un petit territoire

Une énorme diversité

“Accessibility – a new challenge for inclusive tourism” - Treviso

Ana Garcia | 6-11-2012



accessible
portugal



Accessible Portugal

La première agence de voyage dévoué aux personnes à mobilité réduite, leurs familles et amis depuis 2005:

- Personnes avec handicaps
- Personnes âgées
- ...
- Touristes avec des besoins particuliers

Objectifs:

- Permettre aux clients, leurs familles et amis accéder aux mêmes loisirs et expériences auxquels participent tous les touristes.
- Assurer le contact avec la diversité du Portugal sans limites ni barrières et l'interaction avec la réalité des endroits visités.

Accessible Portugal



À travers de plusieurs prix, la reconnaissance de notre travail:



En 2009: Institut du Tourisme du Portugal - meilleur entreprise à la catégorie "Services";

En 2010: Commission Européenne - *European Enterprise Awards 2010*, Internationalization du Projet "Lousã, Destination de Tourisme Accessible";



En 2011: Design For All Foundation - Approche methodology du Projet ACCESSFUTURE en partenariat avec l'entreprise ESSENTIA;



En 2012: Université de Aveiro - Innovation Sociale en Tourisme.

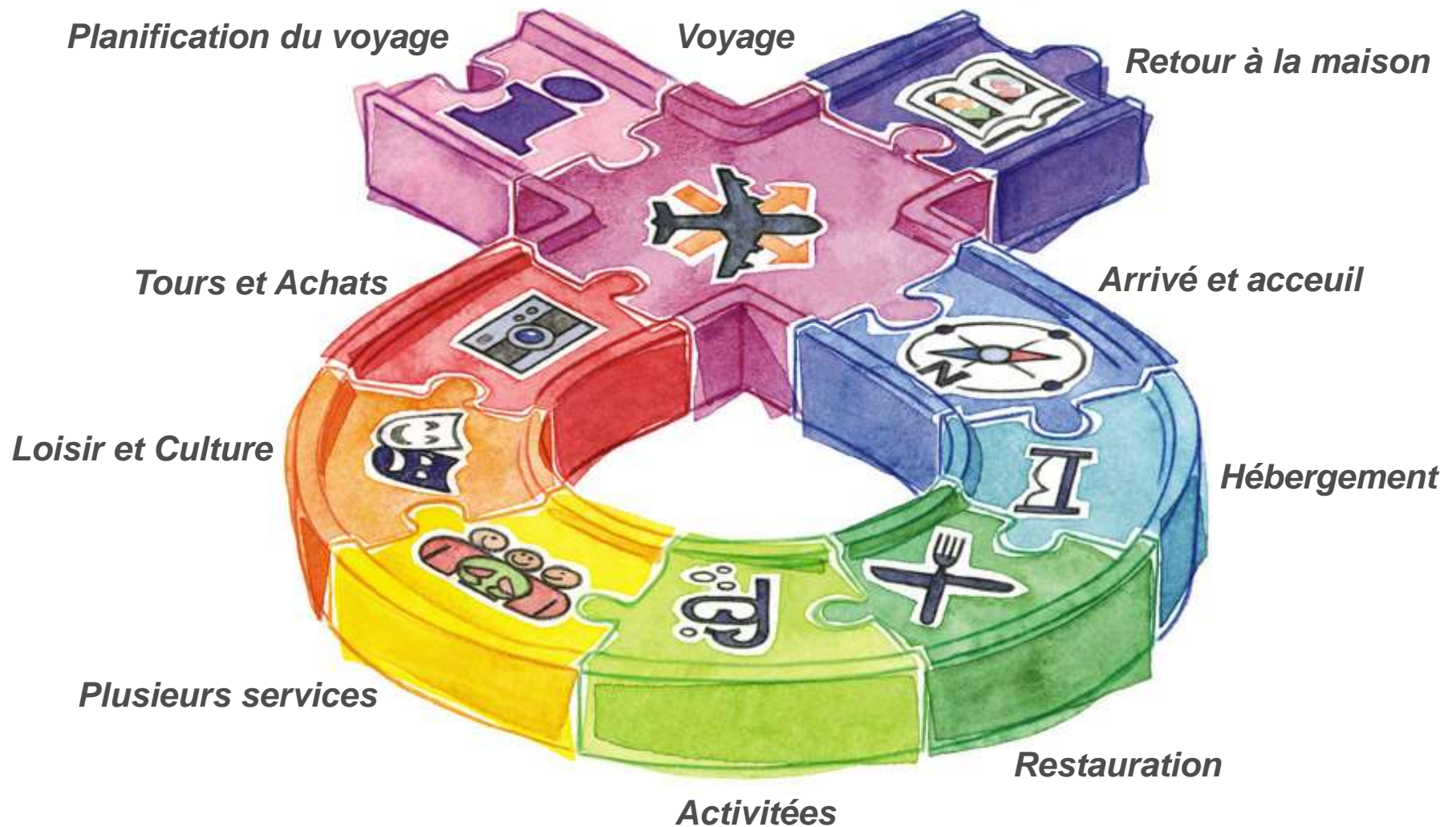








Chaîne Touristique – une approche systématique



Source: ADAC2003

Developement du Tourisme Accessible Responsable

Engagement de Tous, pour Tous et avec Tous

Agents du secteur publique

- Décideurs politiques
- Instituts publics
- Municipalités
- Transports
- Formation

Agents du secteur privé

- Animation touristique
- Agences de voyages
- Hôtels
- Restaurants
- Transports
- Qualité des services

Clients

- Conscience des besoins particuliers
- Communication avec les professionnels
- *Feed back* - évaluation

Qualification de l' offre touristique







Fondamental qualifier la demande!

- Les clients doivent être conscients de leurs besoins spécifiques et doivent être engagés à ce que les professionnels du tourisme apprennent à les satisfaire avec professionnalisme



Les besoins des personnes âgées

Très diversifiés mais semblables à plusieurs handicaps progressifs

Tandis que le chiffre d'affaire du tourisme accessible est en croissance
l'opportunité commerciale s'accroît



L'accès à l'information

- L'information doit être complète et fiable et ainsi permettre la prise de décisions par les propres clients
- Chacun des acteurs (y compris les clients) doivent pouvoir prendre sa responsabilité dans le processus et ainsi créer un cercle vertueux d'amélioration continue

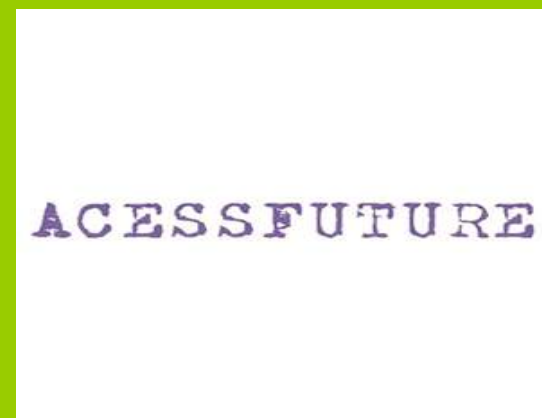
L'implication des partenaires locaux

Permet la construction de destinations accessibles à Tous. Au Portugal, nous avons une première destination touristique accessible:



“Lousã, Destination de Tourisme Accessible”

La première certification internationale (Accessible Tourism Destination Certification Programme by TGB) et a permis créer une méthodologie d'application:
ACCESSFUTURE



Une approche constructive et pédagogique avec les agents touristiques pour développer un ensemble de services “clé en main” dès la conceptualisation à la définition stratégique, mise en oeuvre sur le terrain et le *marketing* - au niveau public et privé.

Engagement du Gouvernement du Portugal

incumprimento;

c) Procedimentos a implementar para o contacto com os clientes em risco de incumprimento, designadamente, com a criação da obrigatoriedade de uma reunião de reanálise do crédito à habitação, entre o banco e o mutuário;

d) Definição de orientações claras sobre as soluções de regularização de situações de incumprimento que devem ser propostas nas reuniões de reanálise do crédito, de acordo com várias circunstâncias-tipo, criando assim um nível reforçado de vinculação;

e) Criação de recomendações que desincentivem comissões de atrasos nas prestações, sobretaxas de mora e capitalização dos juros — como é sabido, são muitas vezes estas componentes que fazem disparar os encargos e que transformam dificuldades momentâneas em insolvências irremediáveis;

f) Criação de recomendações que desincentivem as instituições bancárias de recorrerem à penhora da casa a propósito de pequenos créditos — obviamente, sem prejuízo dos direitos dos credores;

g) Definição das condições em que é admissível o aumento de *spreads* na eventualidade de divórcio, de desemprego, de doença prolongada, de arrendamento a terceiro da casa durante a vigência do crédito;

h) Definição dos casos e condições em que as entidades bancárias podem autorizar o arrendamento dos imóveis ou converter os créditos em contratos temporários de arrendamento, com possibilidade, durante esse período, de o mutuário regressar ao crédito.

Aprovada em 21 de setembro de 2012.

Resolução da Assembleia da República n.º 131/2012

Por um turismo atento às necessidades dos viajantes portadores de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, recomendar ao Governo que desenvolva um programa estruturado com linhas orientadoras para os diversos atores do setor do turismo, por forma a que, no prazo de 12 meses, Portugal possa ser apresentado como um destino atento às necessidades, quer do «viajante portador de deficiência», quer das «pessoas com mobilidade reduzida».

Aprovada em 21 de setembro de 2012.

A Presidente da Assembleia da República, *Maria da Assunção A. Esteves*.

Resolução da Assembleia da República n.º 132/2012

Recomenda ao Governo o desenvolvimento de uma estratégia integrada que promova o «Turismo acessível» ou «Turismo para todos» em Portugal

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, recomendar ao Governo que:

a) Desenvolva com caráter de urgência uma estratégia integrada que promova o «Turismo acessível» ou «Tu-

Conclusion

- Il faut faire un chemin d'apprentissage collectif, qui doit être simple et pratique mais avec beaucoup de détermination et conviction
- Il est nécessaire faire les ponts entre les plusieurs acteurs





accessible



laissez-vous guider

Accessibility – a new challenge for inclusive tourism

Ana Garcia | 6-11-2012