



#TOURISMconference LA MONTAGNA PER TUTTI

Martedì, 13 Giugno 2017 ore 9.30

@Castello Ducale di Agliè

L'offerta accessibile Un asset per l'inclusione

Annagrazia Laura ENAT



Castello Ducale di Agliè - Piazza Castello, 2 - Agliè (TO)
Per informazioni: 011 19862515 / turismo4all@galvallidelcanavese.it



Con il patrocinio di



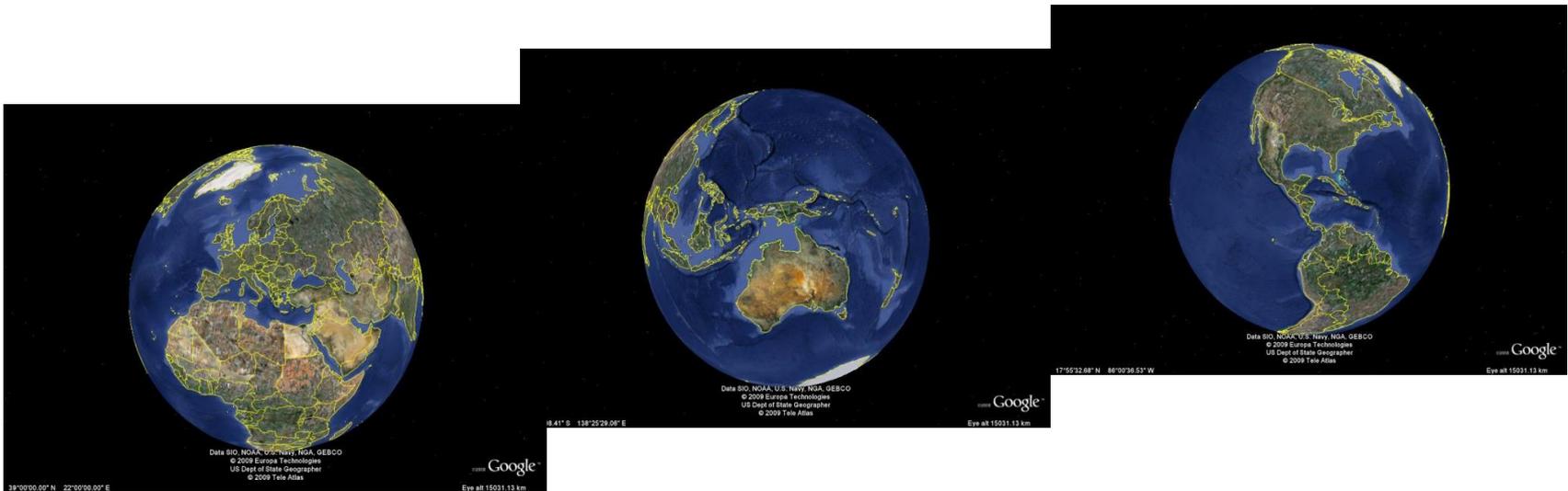
Provincia di Biella



In collaborazione con

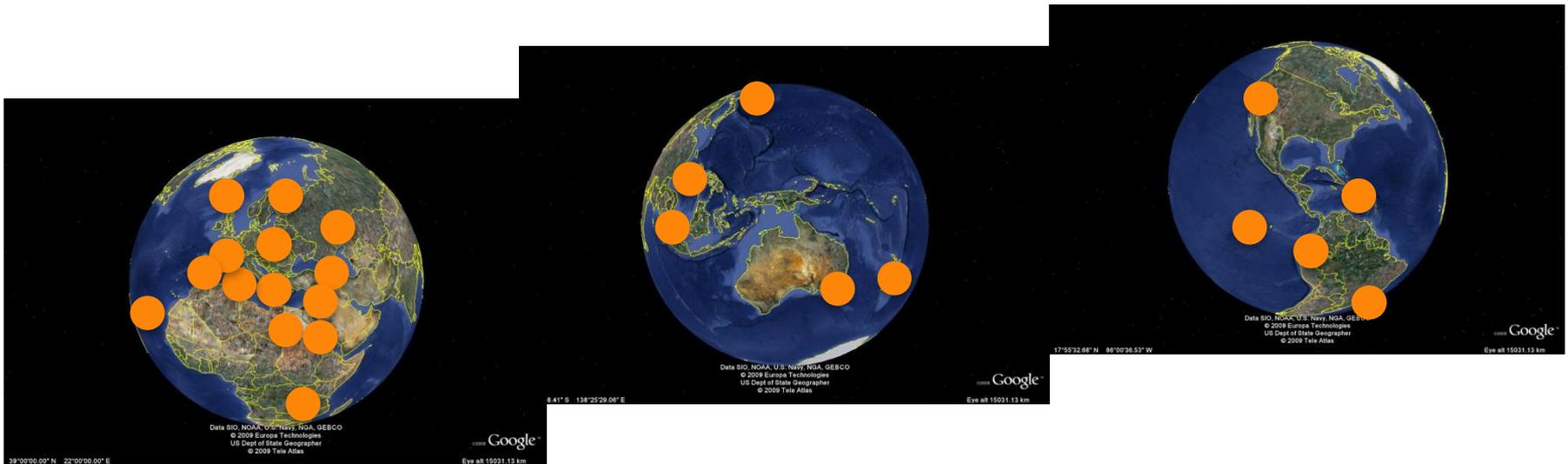


ENAT: In Europa e nel Mondo



- Organizzazione privata e non-profit, costituita in Belgio, 2008
- Una Rete multi-stakeholder che condividono lo scopo di promuovere una migliore accessibilità nel turismo per TUTTI I visitatori
- Si rivolge a tutte le organizzazioni e ai singoli che vogliono condividere e sostenere il suo Statuto

In Europa e nel mondo



Con membri in oltre 50 paesi

in Europa, Medio Oriente, Africa, Nord e Sud
America, Asia, Australasia – Regioni del Pacifico

Più di 3500 followers sui social media



Alcuni membri e partner ENAT



I Visitatori



Presupposti

Le persone vogliono viaggiare...

- Per conoscere
- Per amare nuovi paesi ed esperienze
- Per apprezzare altri modi di vita
- Per trovare nuovi ambienti, cibi, offerte culturali, persone
- Per rilassarsi, ritemprarsi e ristabilire il proprio equilibrio



**Indipendentemente dall'età, la condizione fisica o di salute,
le differenti esigenze....**

Dove va il turismo ?



2015
1.2 Miliardi di turisti



2011
***1 Miliardo di Persone con
disabilità
15% della popolazione
globale***

Siamo preparati?

- La domanda cresce ad un ritmo sostenuto
- Le persone anziane saranno il 22% della popolazione mondiale nel 2050 (due miliardi di persone)

L'Offerta in Europa

Solo il 9% dei fornitori di turismo hanno offerte “accessibili” !

Oltre 3 milioni di imprese turistiche in Europa **non sono preparate** a fornire servizi adeguati per il mercato del turismo accessibile.

Nel 2020 saranno necessari ulteriori 1.2 milioni di imprese capaci e preparate per far fronte alle previsioni della domanda

Previsioni a Medio Termine

Nel 2020, la domanda crescerà fino a raggiungere

862 milioni di viaggi all'anno.

Se **1.2 milioni di imprese** sapranno offrire servizi accessibili i miglioramenti dell'offerta potrebbero aumentare la contribuzione economica del 25%...

... e potrebbero attrarre fino ad un

+ 75% di viaggiatori internazionali

La mancanza di offerte accessibili è un costo per
il settore turistico!



**€ 142 miliardi
ogni anno!**

Le Imprese turistiche



Il problema:



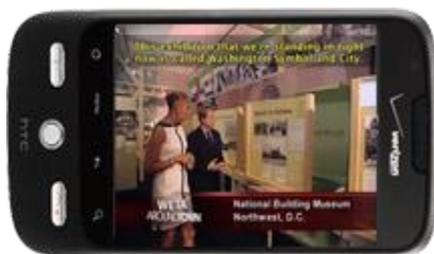
Per l'Industria del Turismo

- **Il mercato del turismo accessibile** è relativamente sconosciuto e sembra difficile accedervi con i canali esistenti
- **Le esigenze e le richieste dei Clienti** sono sconosciute o male interpretate. Quindi si preferisce evitare questo mercato.
- **I costi di investimento** non sono ben valutati e spesso esagerati.
- **L'Accessibilità** è vista più come un "problema" che come una preziosa "opportunità".

La catena dei servizi turistici: ...i 4 elementi essenziali

Accessibile...

- **Informazioni:** Ricerca, prenotazioni, siti Web, mobile...



La catena dei servizi turistici: ...i 4 elementi essenziali

Accessibile...



- **Trasporto:** Veicoli, terminali, trasferimenti, assistenza



La catena dei servizi turistici: ...i 4 elementi essenziali

Accessibile...

- **Infrastrutture** - attrazioni, alberghi, ristoranti, strade, sentieri, spiagge...



La catena dei servizi turistici: ...i 4 elementi essenziali

Accessibile...



- **Servizi**

ospitalità, pacchetti,
guide turistiche,
escursioni,
menu adattabili, attività,
ausili, assistenza alla
persona...

...in tutta la catena dell' offerta

Presupposti

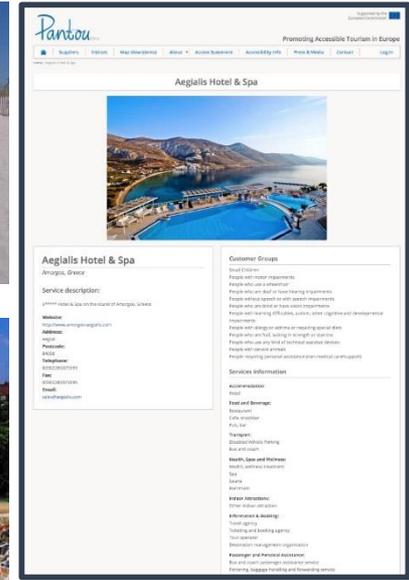
**Dove andare a cercare...
... il servizio adatto a noi?**

Le scelte dei turisti sono limitate dalla mancanza di

- Infrastrutture accessibili
- Trasporti accessibili e
- Servizi accessibili

Ma soprattutto dalla:

- **mancanza di informazioni affidabili!**



**L'accesso alle Informazioni è essenziale per
il successo dell'esperienza e la
soddisfazione del visitatore**

COME?

- Direttamente dal sito della proposta
- Attraverso un sistema articolato di indirizzamento

Pantou

<http://Pantou.org>



Pantou

La parola greca
che significa
«**ovunque**»

The screenshot shows the Pantou website interface. At the top, the Pantou logo is on the left, and "Supported by the European Commission" is on the right. Below the logo is a navigation menu with links for Suppliers, Visitors, Map View (demo), About, Press & Media, Contact, Blog, and Log In. The main content area is titled "Services" and features a search box with the text "Search for accessible services". Below the search box is a "Service Information" section with tabs for "Country", "Customer Groups", and "Service Information". The "Service Information" tab is active, showing a search input field with the text "Health, wellness treatment X" and "Reset" and "Apply" buttons. Below the search interface is a grid of service listings. Each listing includes a small image, a title, a location, and a brief description. The listings are: Madeira4All (Funchal - Madeira, Portugal), Casa Ametza (Brossolles, Angoulême), Aegalis Hotel & Spa (Amorgos, Greece), Wachumba Co, Ltd (Mares, Slovakia), Real Abadia Congress & Spa Hotel (Alentejo, Portugal), Evexia S.A. (Naxos, Greece), AccessibleCyprusTravel (Nicosia, Cyprus), BCN ACCESS TOUR (Barcelona, Spain), Holidays4Disabled (Orpington, United Kingdom), ERIA TRAVEL Accessible Holidays & Services in Crete (GIAVA CRETE, Greece), and OVIDA (Oviedo, Spain). The BCN ACCESS TOUR listing includes the BCN logo. The OVIDA listing includes the OVIDA logo. At the bottom of the page, there is a pagination bar with the numbers 1, 2, 3, 4, 5, 6, and a "next" button.

Pantou

<http://Pantou.org>

La Directory europea del Turismo Accessibile

- Finanziato dalla Commissione Europea
- Di supporto alle PMI
- Include oltre 70 tipologie di servizi, es. Beni culturali, alloggio, fornitori di ausili guide turistiche...
- Per tutte le tipologie di turisti con esigenze specifiche
- Oltre 550 fornitori già registrati
- Gratuito



Verona in tandem
Verona, Italy

Verona in tandem is a new and accessible touristic offer for persons with sensory disabilities and tourists in general. Verona in tandem offer a...



planet
TURISMO ACCESSIBILE

Planet Viaggi Responsabili
Verona, Italy

Planet Viaggi Responsabili is a tour operator that organizes and promotes tours and touristic services of responsible and



Gites La Tarente
Montfrin, France

"La Tarente" - the gite is named after a local species of gecko - is situated in the centre of the historic Templar village of Montfrin on the...



prosvavis
Patra, International

Online platform with accessible tourist places in Greece.



Saint Clément Esprit Nature
Cambouil, France

We welcome everybody, with handicap or without handicap at our home. Near Quercy Natural Park and the middle age town Figearc. We rent fishing...



CL Design
Bellevue, United States

Making travel, tourism & destination websites a better, accessible experience for the disabled, aging and everyone else. If you have gone to...



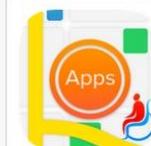
Palácio da Louzá Boutique Hotel
Louzã, Portugal

The Palácio da Louzá is an emblazoned building of the XVIII century, formerly palace of Viscondessa do Espinhal, it is



Gite La Môtairie
Vezay, France

Sur une exploitation agricole, Nathalie et François vous accueillent dans leur gîte rural rénové, indépendant, situé à proximité de leur maison...



AppsMapper
Herzlia, Israel

An iPhone/iPad app and website which show available iOS apps for accessible tourism, enabling users to find apps that are relevant to



Turkey Accessible Travel
Aydin, Turkey

Providing wheelchair accessible transportation for travelers with physical challenges in Istanbul, Izmir, Kusadasi Ephesus Turkey.



Bulgarian Tourist Union
Sofia, Bulgaria

BTU - BULGARIAN TOURIST UNION

- Information
- Reservations



Parques de Sintra - Monte da Lua, S.A.
Sintra, Portugal

The "Parques de Sintra Welcome Better" project is underway to improve access to the parks and palaces that are managed by Parques de Sintra...



Cooperativa Centro Servizi Foligno
Foligno, Italy

The "Centro Servizi Foligno" is a type B social cooperative founded in 1996. The social purpose of the cooperative is to promote and to



Metro4All
Moscow, Russia

Metro4All is an accessibility and navigation project made for 2 purposes:

- 1) collect and analyze data on accessibility of public transport...



Mobility Scooters Menorca
Alaior, Menorca, Spain

In my opinion, Menorca is the prettiest, most tranquil, authentic and accessible island of the Balearic Islands. Mobility Scooters



TourNeSud.com - Green Holiday Tour Operator
Bari, Italy

Located in Puglia, TourNeSud.com - Green Holiday Tour Operator aims to improve local tourism incoming-systems by



Mais que Cuidar
Lisboa, Portugal

Equipment Hire, Loan, Repair and



Hotel du Viaduc
Tarascon, France



VIAGGI CARMEN
APRILIA, Italy

Our travel agency has more than 30 years of inbound experience for tourism organization all over Italy with special attention for travellers with...



Swap-Able.com
Dublin, Ireland

Swap-Able.com is a website, which allows people with reduced mobility to swap or rent their adapted properties with other people who have similar...

Pantou Profilo Fornitore (pagina Web)

Nome del Servizio

Gruppi di utenti

Informazioni di servizio

Descrizione Servizio

Link allo Schema Informativo AIS “Tourisme et Handicap”

Website:

<http://maison-charolais.com>

Address:

43 route de Mâcon

Postcode:

71120

Telephone:

0385880400

Email:

maisonducharolais@orange.fr

Supported by the European Commission

Pantou Beta

Promoting Accessible Tourism in Europe

Suppliers Visitors Map View (demo) About Access Statement Accessibility Info Press & Media Contact Log In

Home > REGIE MAISON DU CHAROLAIS

REGIE MAISON DU CHAROLAIS



REGIE MAISON DU CHAROLAIS
CHAROLAIS, France

Service description:
Museum about Charolais cows and Charolais beef, tasting Point.

Website:
<http://maison-charolais.com>

Address:
43 route de Mâcon

Postcode:
71120

Telephone:
0385880400

Email:
maisonducharolais@orange.fr

Customer Groups

- Small Children
- People with motor impairments
- People who use a wheelchair
- People who are deaf or have hearing impairments
- People without speech or with speech impairments
- People who are blind or have vision impairments
- People with learning difficulties, autism, other cognitive and developmental impairments
- People with service animals

Services Information

Food and Beverage:
Restaurant

Transport:
Disabled Vehicle Parking

Indoor Attractions:
Museum or gallery

Information & Booking:
Guide books, leaflets, tourism information
Audio/Video guide, smartphone application
Accessible Tourism Network

Outdoor Attractions:
Childrens' playground

Conference and Exhibition:
Trade and exhibition centre

Accessibility Information

Scheme:
 Tourisme et Handicaps

Country:
France

Like 7 Tweet Share 44 Share this on Google+

Pantou

La funzione Search è il cuore di Pantou

La ricerca per
«Nature Trails»
ha prodotto 82
risultati.



[Parc Nacional d'Aigüestortes
i Estany de Sant Maurici](#)

Boí, Spain



[\(/calvert-trust-exmoor\)](#)

[Calvert Trust Exmoor](#)
[\(/calvert-trust-exmoor\)](#)

Barnstaple, United Kingdom



[Alpenapartments
Achmüller - Wastelhofer](#)

Sand in Taufers, Italy



[Refuge du Sotr ](#)

XONRUPT-LONGEMER

, France

Dans les Vosges,   1200 m tres d'altitude

Hôtel-club La Pulka *** - Néaclub

Valloire, France



Informazioni sui Servizi

Hotel

Food and Beverage:

Restaurant

Pub, bar

Health, wellness treatment

Sauna

Hamмам

Cinema

Children's play facilities



Social Tourism (specialist providers or organisations)

Garden, park or arboretum

Children's playground

Sports Activities and Facilities:

→ Walking, hiking, mountaineering

Cycling, mountain-biking

Swimming pool

→ Skiing, snowboarding, skating, winter sports arena, ski-lift

Hôtel-club La Pulka *** - Néaclub

Valloire, France

Descrizione del Servizio

In the heart of the Alps, Valloire is a beautiful and charming ski resort which respects the local heritage. Situated at the foot of the Galibier pass, our 3 star-hotel offers superb and comfortable accommodation surrounded by the mountains, and just near the ski slopes. 54 rooms (3 of them with disabled access). swimming-pool, sauna, hammam, cinema ..

A 1430m d'altitude, au cœur de la Vallée d'Or et au pied du Galibier, Valloire a su préserver son authenticité. Cette station village de charme vous réjouira par sa nature généreuse et sa convivialité légendaire....



Accessibility Info Scheme



[Tourisme et Handicaps](#)





- **Un punto di incontro Online**

A Venn diagram consisting of two overlapping ovals. The left oval is green and contains the text "B2B". The right oval is blue and contains the text "B2C". The two ovals overlap in the center.

B2B

B2C

- Per i **Fornitori** che hanno offerte accessibili
- ed i **Visitatori** che ricercano strutture , servizi ed esperienze fruibili



[Expenature](#)

La Ciotat, France

Pantou

La Destinazione



Ogni destinazione, con un elevato potenziale turistico, che abbia l'obiettivo di attrarre i turisti con specifiche esigenze di accesso DEVE impostare una strategia di medio/lungo termine per lo sviluppo e la promozione inclusiva del territorio.

Strategia di Medio/Lungo Termine

- Coordinamento Pubblico-Privato
- Coordinamento degli elementi di produzione
- Servire la Domanda professionalmente
- Produzione di servizi logistici e di informazione

Coinvolgimento degli attori privati e delle Istituzioni

Promuovere una visione unica :

- dei contenuti e obiettivi del Turismo per Tutti
- delle implicazioni positive per lo sviluppo economico e sociale di una destinazione accessibile per turisti e residenti
- di una pianificazione condivisa dei miglioramenti necessari per accogliere, in qualità, turisti con specifiche esigenze di accesso

Coinvolgimento degli attori privati e delle Istituzioni

Ma soprattutto la consapevolezza che le criticità, in uno o più componenti dell'offerta:

- hanno conseguenze rilevanti sul gradimento dell'offerta turistica nella sua globalità
- rappresentano significativi fattori di rischio per l'efficacia delle attività pianificate per lo sviluppo e la promozione della destinazione

Le fasi strategiche

Per lo sviluppo di una destinazione di Turismo Accessibile

1

- Strategia Regionale/Nazionale
- Visione / Obiettivi / Leadership

2

- Legislazione & Standard
- Ambito di riferimento

3

- Ricerca, Educazione e Formazione Professionale
- Business Case

4

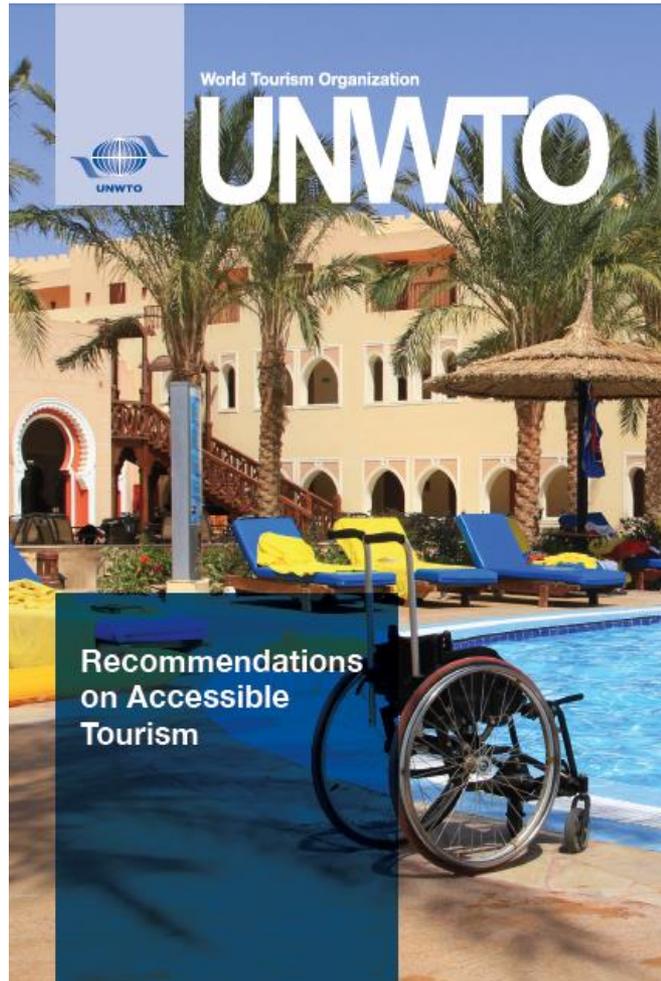
- Management di Destinazione
- Struttura e strumenti di sostegno all'Impresa
- Offerta di Turismo Accessibile

Necessità di agire ad ogni livello



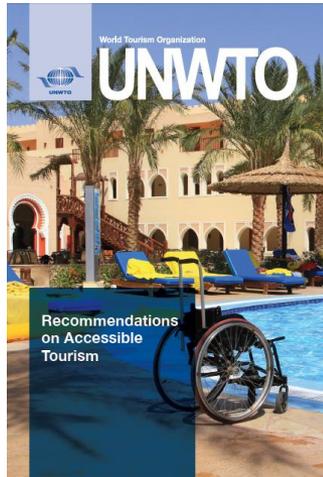
Il supporto delle Istituzioni internazionali

Risorse per lo sviluppo del Turismo Accessibile



**“Recommendations
on Accessible Tourism
“Adottate dall’Assemblea
Generale del UNWTO
Risoluzione A/RES/637(XX) di
Agosto 2013”**

Raccomandazioni redatte con la
collaborazione della **Fondazione
ONCE** e la Rete **Rete Europea
per il Turismo Accessibile
ENAT**

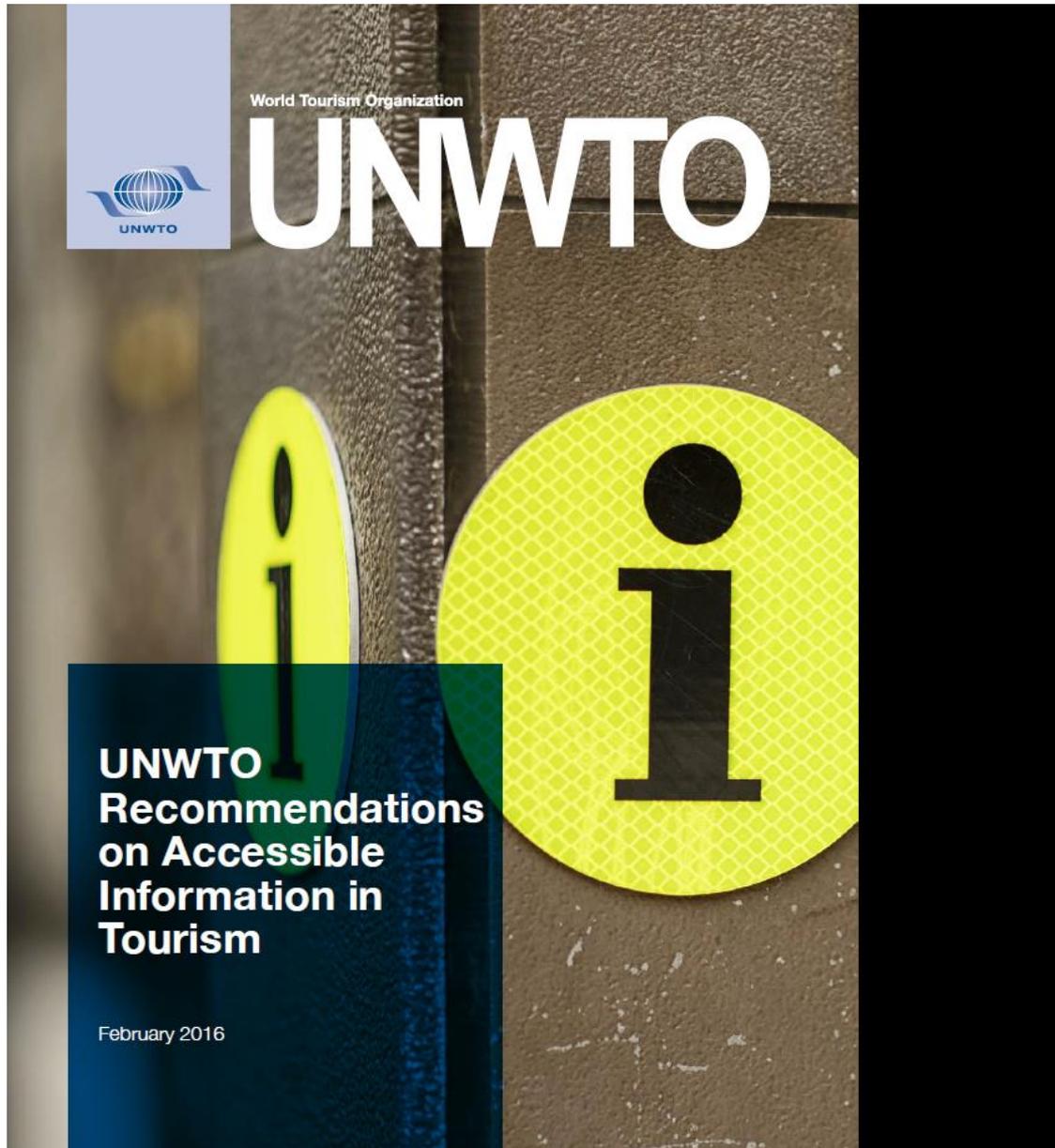


Aree verdi e ambienti naturali



Dovrebbero esserci percorsi accessibili che attraversano il sito, collegano aree di interesse, servizi igienici e altri servizi e strutture.

I percorsi lunghi dovrebbero essere dotati di fontane e panche adattate, con un accesso adeguato per consentire l'approccio degli utenti su sedia a ruote e quelli che utilizzano ausili per la mobilità. Le coperture di scarico e le griglie intorno agli alberi dovrebbero essere a filo con il pavimento e fermamente fissate a terra.



Le informazioni

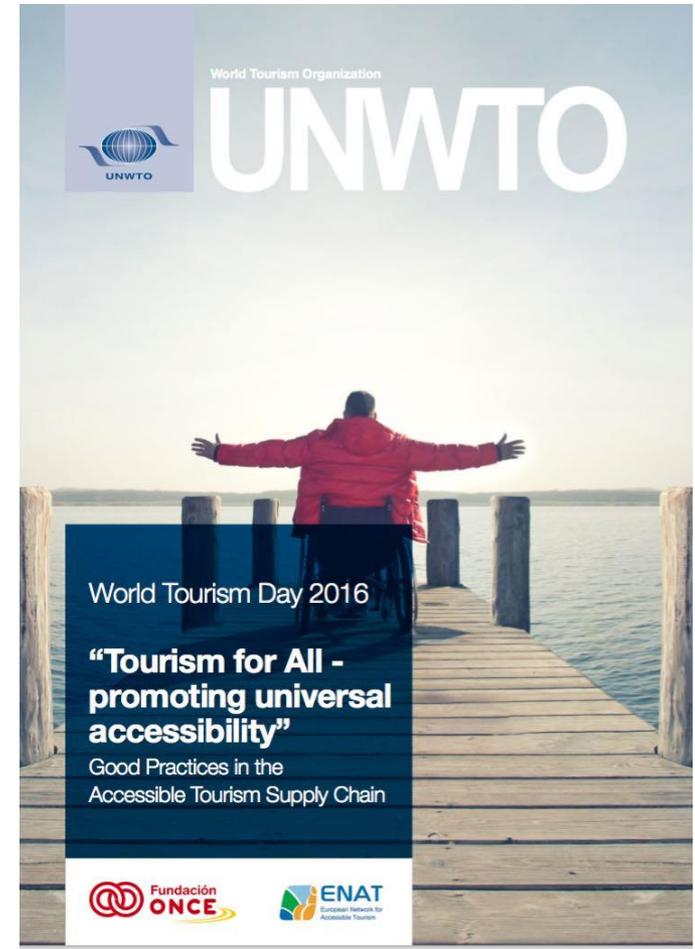
Le informazioni turistiche devono basarsi sui principi dell'Universal Design e devono poter essere utilizzate dal maggior numero di persone in differenti formati.

UNWTO la brochure sul turismo per Tutti in occasione del World Tourism Day, 2016

Realizzato con il supporto della Fondazione ONCE per l'inclusione sociale ed economica delle persone con disabilità e la Rete Europea per il Turismo Accessibile ENAT

...e altre linee guida del UNWTO

<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>



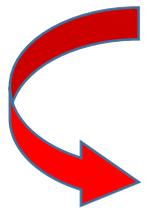
3° Buona Pratica Push to Open Nature & the Alberta Parks Inclusion Plan, Canada



William Watson Lodge, Alberta © Alberta Parks

La “to do list” per gli enti turistici, le destinazioni ed il business

- Essere preparati ad accogliere TUTTI I visitatori
- Accedere a risorse e consulenze di esperti
- Fornire informazioni in formati accessibili
- Focalizzarsi sull’accessibilità per strategie di intervento, di investimento e formazione del personale
- Rendere noto quanto si è fatto



migliora l’immagine ed attrae più clienti!!!

Il turismo accessibile



Visitatori

WIN



Imprese

WIN



Destinazioni

WIN

ENAT sui Social Media, Sito Web e contatti



- **ENAT Facebook**

<https://www.facebook.com/accessibletourism>

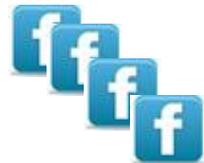


- **Twitter** <https://twitter.com/euaccessstourism>



- **ENAT LinkedIn**

Group <https://www.linkedin.com/grp/home?gid=4003674>



- **ENAT Facebook Group**

<https://www.facebook.com/groups/accessibletourism/>

- **Web:** www.accessibletourism.org

- **Email:** enat@accessibletourism.org

annagrazia.laura@sociale.it

Grazie per l'attenzione!