



Relatório Técnico

Turismo Acessível

Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve (Vilamoura)

12 – 14 Novembro 2014

Turismo de Portugal, I.P. – ENAT

Dezembro 2014

ENAT – Rede Europeia de Turismo Acessível

Rue de la Fleur d’Oranger 37, bte 213

1050 Woluwé Saint Pierre,

Bélgica

Website: www.accessibletourism.org

Email: enat@accessibletourism.org

A missão da Rede Europeia de Turismo Acessível é fazer com que os destinos turísticos europeus, seus produtos e serviços sejam acessíveis a todos os viajantes, promovendo o Turismo Acessível em todo o mundo.

Equipa de Especialistas:

Ivor Ambrose, Diretor Executivo

Ana Garcia, Membro do Conselho Diretivo, representante em Portugal

Katerina Papamichail, Arquiteta, Perita em Acessibilidade

Este relatório foi produzido como parte do Protocolo de Acordo assinado entre o *Turismo de Portugal, I.P.* e a *ENAT* em 12 de Novembro de 2014.

Direitos de autor: *ENAT* e *Turismo de Portugal, I.P.* - 2014.

Índice

Índice.....	3
1. Objetivo e Programa das Reuniões Técnicas.....	4
1.1 Introdução	4
1.2 Objetivo das reuniões.....	5
1.3 Programa	6
1.4 Síntese das atividades.....	7
2. Temas de Turismo Acessível abordados nas reuniões	7
2.1 Estudos de investigação da Comissão Europeia - Sinopse de objetivos e resultados..	7
2.1.1 Estudo Económico da Procura (UE).....	8
2.1.2 Competências e Necessidades de Formação (UE).....	12
2.1.3 Análise da <i>performance</i> da Oferta Turística Acessível (UE).....	16
2.2 Universal Design and Accessibility Standards for Tourism Infrastructure.....	16
2.3 Examples of accessible tourism policies and actions by selected National Tourist Boards in Europe	18
2.3.1 Links to resources	18
2.4 Destination management and accessible tourism product development.....	19
2.5 Support tools for tourism destinations and businesses	21
2.5.1 Project management and training.....	22
2.5.2 Information for businesses	23
2.6 Public Procurement of accessible public environments	24
2.7 Web accessibility and marketing.....	24
3. Turismo de Portugal Strategic Plan and Action Plan	25
4. Exemplos portugueses de Boas Praticas em Turismo Acessível.....	28
5. Conclusões Gerais.....	30
Anexo 1 Agenda das Reuniões/Sessões técnicas, 12 – 14 Novembro 2014.....	34
Anexo 2. Cópia dos <i>slides</i> das apresentações da ENAT	39

1. Objetivo e Programa das Reuniões Técnicas

1.1 Introdução

Em Novembro de 2014, o *Turismo de Portugal, I.P.* e a *ENAT- European Network for Accessible Tourism, asbl – Rede Europeia de Turismo Acessível*, estabeleceram um **Protocolo de Colaboração** para contribuir para o desenvolvimento do **Turismo Acessível** em Portugal, no âmbito dos objetivos do Instituto de incrementar a acessibilidade no setor, durante os próximos anos.

A *ENAT* foi criada em janeiro de 2006, numa iniciativa baseada em projetos de nove organizações fundadoras de seis Estados-Membros da UE. A Comissão Europeia - DG Emprego e Assuntos Sociais, apoiou financeiramente a atividade da Rede nos seus dois primeiros anos de funcionamento, 2006-2007. A *ENAT* foi registrada oficialmente no *Commercial Court of Brussels* no dia 8 de maio de 2008, com a designação de *European Network for Accessible Tourism, asbl* (Rede Europeia para o Turismo Acessível), uma associação sem fins lucrativos, com sede em Bruxelas.

A *ENAT* é gerida por um Conselho Diretivo Internacional, composto por Membros de Pleno Direito (*Full Membership*), eleitos por períodos de quatro anos. Este modelo de gestão foi instituído pelos fundadores e por aconselhamento de Entidades internacionais de referência no setor do Turismo Acessível, constando dos seus Estatutos.

Em Portugal, a *ENAT* é representada pela Dra. Ana Garcia, membro do Conselho Diretivo eleita para o período 2012-2016.

A missão da *ENAT* é fazer com que os destinos turísticos europeus, seus produtos e serviços sejam acessíveis a todos os viajantes, promovendo o Turismo Acessível em todo o mundo. A *ENAT* visa alcançar este objetivo, reunindo atores do setor, compartilhando experiências e aprendizagens, colaborando em projetos e programas nacionais e internacionais que permitam promover uma maior consciencialização e compreensão das necessidades de acessibilidade em todas as áreas da cadeia turística, em toda a Europa.

A *ENAT* também realiza trabalhos de investigação, consultoria, formação e diversos projetos no setor turístico, sendo uma voz representativa e conceituada junto de instituições e organizações nacionais, europeias e internacionais. A *ENAT* é composta por cerca de 200 membros - entidades públicas, empresas, organizações de investigação e desenvolvimento, universidades, ONG's e pessoas singulares, em mais de 30 países do mundo.

Recentemente a *ENAT* cooperou com a OMT e em parceria com a Fundação ONCE (Espanha) preparou as “Recomendações da OMT sobre Turismo Acessível”, bem como um

novo manual sobre Turismo Acessível. Por ocasião da **Cimeira Mundial de Destinos para Todos**, em Montreal, em outubro de 2014, foi ainda escolhida para ser a incubadora de uma Rede Mundial de Turismo Acessível, sob a égide da OMT.

O Turismo de Portugal já encetou um “Plano de Ação em Turismo Acessível” que dará apoio às Regiões, Destinos e agentes empresariais com vista ao desenvolvimento e incremento da acessibilidade na Oferta, adequando-a aos requisitos do mercado do Turismo Acessível. Este mercado inclui visitantes com requisitos específicos de acesso, tal como viajantes mais idosos, pessoas com deficiências, famílias com crianças pequenas e outros.

O objetivo é elevar o nível de qualidade dos Destinos, tornando-os inclusivos, com instalações, informação, serviços e atividades que vão dar resposta às necessidades de ***todos os visitantes***.

Nos termos do Protocolo de Colaboração, a *ENAT* disponibilizará o seu conhecimento e a sua experiência de especialistas para o “Plano de Ação em Turismo Acessível”, cooperando com as autoridades e os destinos turísticos para construir o Plano Estratégico.

1.2 Objetivo das reuniões

A primeira ação realizada no âmbito do Protocolo de Acordo envolveu quatro reuniões técnicas realizadas em Lisboa e no Algarve, onde dirigentes e técnicos do *Turismo de Portugal*, da *Entidade Regional de Turismo do Algarve*, vários agentes/empreendedores privados e intervenientes do setor público, bem como estudantes de hotelaria e turismo, participaram para tomar conhecimento e debater questões-chave no desenvolvimento do Turismo Acessível.

As reuniões foram organizadas pelo *Turismo de Portugal* e incluíram apresentações efetuadas pelos especialistas da *ENAT* bem como por intervenções de representantes do *Turismo de Portugal* e da *Entidade Regional de Turismo do Algarve*. Foram igualmente apresentadas boas práticas inovadoras no setor, em Portugal, quer a nível empresarial quer a nível de intervenção pública.

As apresentações efetuadas pelos especialistas da *ENAT* incidiram sobre o enquadramento europeu e mundial do Turismo Acessível, recentes conclusões de estudos europeus e boas práticas internacionais. As apresentações do *Turismo de Portugal* focaram o enquadramento nacional e as iniciativas em curso, neste mesmo âmbito.

O objetivo das reuniões técnicas foi:

- Fornecer aos agentes e atores do setor turístico uma visão geral do estado-da-arte do Turismo Acessível na Europa;
- Partilhar informações e experiências em Turismo Acessível em Portugal;
- Rever as boas práticas e os benefícios do Turismo Acessível;
- Debater as oportunidades em Turismo Acessível para os Destinos e empresas portuguesas, auxiliando na definição de metas, procedimentos e ferramentas de gestão para a implementação do "Plano de Ação em Turismo Acessível".

1.3 Programa

O programa foi preparado pelo *Turismo de Portugal* e foi composto pelas seguintes reuniões:

Quarta-feira, 12 de Novembro, sede do *Turismo de Portugal*, I.P., Lisboa

- 1ª Reunião: Apresentações efetuadas pela equipa de especialistas da *ENAT* e debate com dirigentes e técnicos de vários departamentos do *Turismo de Portugal*;

Quinta-feira, 13 de Novembro, Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

- 2ª Reunião: Apresentações efetuadas pela equipa de especialistas da *ENAT*, pelo *Turismo de Portugal* sobre o enquadramento nacional e as iniciativas em curso e apresentação de exemplos de boas práticas empresariais inovadoras em Turismo Acessível na região de Lisboa. O público-alvo foram empresários e alunos da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa.

Sexta-feira, 14 de Novembro, Tivoli Marina Hotel, Vilamoura, Algarve

- 3ª Reunião: Apresentações efetuadas pela equipa de especialistas da *ENAT*, pelo *Turismo de Portugal* sobre o enquadramento nacional e as iniciativas em curso e apresentação de exemplos de boas práticas empresariais inovadoras em Turismo Acessível na região do Algarve. O público-alvo foram empresários e alunos da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve.
- 4ª Reunião: Apresentações efetuadas pela equipa de especialistas da *ENAT*, pelo *Turismo de Portugal* sobre o enquadramento nacional e as iniciativas em curso e apresentação de exemplos de boas práticas públicas, inovadoras em Turismo Acessível na região do Algarve. O público-alvo foram os agentes do setor público.

*Nota: Programas detalhados de cada reunião apresentados no **Anexo 1**.*

1.4 Síntese das atividades

Os especialistas da ENAT deram uma visão geral sobre os seguintes temas - ilustrados por uma série de apresentações de *slides* (ver apresentações no **Anexo 2**):

1. Estudos europeus de investigação conduzidos pela ENAT e outros parceiros no âmbito da *UE Ação Preparatória sobre o Turismo Acessível 2012 -2014. (DG Empresas e Indústria –Unidade de Turismo E2)*:
 - a. Parâmetros económicos do Turismo Acessível na ótica do mercado (estudo da Procura Turística);
 - b. Competências e requisitos de formação para a melhoria dos serviços de Turismo Acessível;
 - c. Estudo da Oferta de Turismo Acessível na Europa (resultados provisórios com base na apresentação pública em Bruxelas em Junho de 2014. O relatório completo ainda se encontra em aprovação pela Comissão Europeia).
2. Exemplos de boas práticas identificadas nos Estudos acima mencionados.
3. Desenho Universal e parâmetros de acessibilidade para as infraestruturas turísticas (Hotéis e Resorts).
4. Contratação Pública para a acessibilidade no meio envolvente construído e a Lei de Acessibilidade Europeia (*European Accessibility Act*);
5. Exemplos de gestão de destinos turísticos acessíveis - abordagens de outras Autoridades Nacionais e Regionais de Turismo;
6. Iniciativa de formação virtual (*online*) destinada ao *staff* da hotelaria.

Os representantes do *Turismo de Portugal* apresentaram uma visão global do Turismo Acessível em Portugal, prevista na Revisão do Plano Estratégico Nacional para o Turismo (PENT 2013-2015) e de acordo com o “Plano de Ação em Turismo Acessível”. Seguiram-se apresentações de agentes do setor público e privado de vários subsectores do Turismo, tais como Alojamento, Animação Turística, Transportes, Agenciamento de Viagens e Formação.

2. Temas de Turismo Acessível abordados nas reuniões

2.1 Estudos de investigação da Comissão Europeia. - Sinopse de objetivos e resultados

Em 2013 a Comissão Europeia financiou três estudos, no âmbito de candidaturas abertas para o efeito, para o fornecimento de dados, atualização de informação e evidência de tendências respeitantes a: **1) A Procura Turística - Mercado, 2) Competências e requisitos de formação e 3) A Oferta Turística e respetivo desempenho dos serviços de Turismo Acessível na Europa.**

Com esta informação disponível, a Comissão Europeia estará capacitada para a tomada de decisões sobre políticas de apoio para esta área. (Até à data, ainda não foram anunciadas medidas de Apoio, no entanto, poderão vir a sê-lo em 2015).

Alguns peritos e especialistas da *ENAT* colaboraram e participaram nos Estudos **2) Competências de Formação** e **3) Oferta Turística**, em colaboração com outros parceiros.

Uma visão global acerca dos resultados dos dois Estudos que se encontram “fechados”, isto é o Estudo **1) Procura Turística** e o Estudo **2) Competências de Formação**, pode ser apreciada nos *slides* de apresentação dos referidos Estudos. (ver **Anexo 2**)

Os Estudos completos estão disponíveis *online*, em formato PDF, bem como muita outra informação relevante, incluindo casos de estudo, boas práticas e relatórios.

Ver: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578>

O terceiro Estudo (Oferta Turística) e respetivos detalhes adicionais, foram enviados para os Serviços da Comissão no dia 13 de Novembro de 2014, estando a aguardar-se a sua aprovação para a divulgação pública dos respetivos resultados.

Efetua-se abaixo uma síntese dos principais **objetivos, resultados e recomendações** referentes aos estudos aprovados.

2.1.1 Estudo Económico da Procura (União Europeia)

O principal objetivo do estudo foi compreender melhor a procura de Turismo Acessível, a fim de orientar a elaboração de políticas neste domínio. Para o efeito, foram identificados cinco principais objetivos da pesquisa:

- Avaliar a atual Procura de Turismo Acessível na Europa e a nível mundial, bem como a evolução futura da mesma;
- Estudar os comportamentos e padrões de viagem das pessoas com necessidades específicas de acesso, bem como a necessidade da prestação de informações;
- Avaliar a experiência turística em todos os setores da cadeia turística e de acordo com as diferentes perspetivas: a da Oferta e a da Procura;
- Estimar a contribuição económica atual e futura do Turismo Acessível, assim como o seu impacto sobre o emprego;
- Propor recomendações e fatores de sucesso para melhorar a Oferta de Turismo Acessível.

A procura de Turismo Acessível foi avaliada em 12 países da UE: Bélgica, Bulgária, França, Irlanda, Itália, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Eslovénia, Espanha, Suécia e Reino Unido. Esses países foram escolhidos por serem representativos de variados padrões económicos e demográficos nos países da Europa, como um todo.

A fim de prever a Procura de Turismo Acessível, foi realizada uma pesquisa sobre a situação atual. Mais da metade dos inquiridos (pessoas com deficiência) na UE viajou durante os 12 meses da amostra, entre meados de 2012 e meados de 2013.

Em média, cada indivíduo efetuou 6.7 viagens diárias, além de mais 6.7 viagens com pernoita, durante este período, e principalmente na Europa. No total, este grupo de viajantes fez aproximadamente **170 milhões de viagens de um dia** e um **número similar de viagens com pernoita, dentro da UE**.

Em comparação, uma proporção ligeiramente menor de seniores com 65 anos (ou mais idade) viajou durante o mesmo período. Em média, este grupo efetuou 6.9 viagens de um dia e 5.5 viagens com pernoita, por pessoa. Este grupo de pessoas seniores viajou um pouco mais do que o grupo inquirido de pessoas com deficiência. No total, eles efetuaram mais de **225 milhões de viagens diárias e 217 milhões de viagens com pernoita** nos 12 meses.

As pessoas com necessidades especiais de acesso na UE efetuaram cerca de **783 milhões de viagens dentro da União Europeia, incluindo tanto as viagens domésticas como as viagens entre países da EU**. Entre todos os Estados membros da União Europeia, França, Reino Unido e Alemanha são os principais mercados emissores para o Turismo Acessível, considerando o fluxo doméstico e intra-UE.

Quanto aos principais mercados internacionais de entrada, de acordo com a relação entre as partidas para a UE e a população com necessidades especiais de acesso, as pessoas dos países desenvolvidos têm maior propensão para viajar para a UE do que as pessoas dos países BRICS (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul). No total, a Procura de Turismo Acessível da UE (entrada de pessoas com necessidades especiais de acesso) foi de 17,6 milhões de viagens em 2012, dos quais 7,2 milhões foram de pessoas com deficiência e 10,4 milhões foram de público sénior. Entre os 11 mercados-chave de entrada, os EUA, Suíça e Rússia são os principais países emissores.

Previsão de crescimento do mercado: com base no crescimento previsto da população idosa e o consequente crescimento do número de indivíduos com deficiência, e assumindo como estável a propensão para viajar e a respetiva frequência, obteve-se uma previsão da Procura futura de Turismo Acessível. **Assim, estima-se que em 2020 a Procura de Turismo Acessível da UE por pessoas da UE continue a crescer para cerca de 862 milhões de viagens por ano, e a Procura dos principais mercados internacionais de entrada atinja 21 milhões de viagens por ano.**

Inquérito aos comportamentos de viagem e Grupos Focais: Uma pesquisa *online* foi realizada entre as pessoas com necessidades específicas de acesso em 12 Estados-Membros da EU, 4 mercados de entrada e foram realizados 2 grupos focais com pessoas com 65 anos ou mais. No geral, as pessoas com necessidades de acesso partilham muitos padrões comportamentais com outros viajantes, com apenas minorias a selecionar respostas

específicas. Os padrões de comportamento mais diferenciado surgem no processo de preparação da viagem: as pessoas com necessidades específicas de acesso tendem a considerar e acautelar as suas necessidades especiais na elaboração e reserva das suas viagens, com muitos a verificar as condições de acessibilidade com antecedência, ou selecionando viagens em que estas questões não sejam suscetíveis de surgir ou estejam garantidas.

Em termos de barreiras, o preço da acessibilidade parece ser um problema para alguns, no entanto, a disponibilização de informação e de assistência médica são consideradas barreiras e verdadeiros obstáculos mais significativos do que a acessibilidade dos locais em si. Um dado importante é que muitas pessoas dizem que não experimentam barreiras com os itens mencionados, uma constatação corroborada pelos resultados dos grupos focais que indicam que algumas pessoas se adaptam a problemas que possam surgir e não os reconhecem como barreiras.

As pessoas com necessidades específicas de acesso não são um grupo uniforme: embora alguns aspetos sejam comuns a várias tipologias, os resultados variam entre os grupos (pessoas que viajam com crianças, pessoas com 65 anos ou mais e pessoas com limitações), países, bem como em toda a diversidade de limitações deste último grupo.

10 estudos de caso foram analisados, a fim de entender melhor a experiência turística e identificar boas práticas. Revelou-se que na maioria dos casos as questões da acessibilidade são parte integrante da política de qualidade.

É claro que quanto mais estreita é a cooperação com outros prestadores de serviços locais maior é o sucesso, embora se tenham verificado bons resultados quando a cooperação não é tão estreita. Contudo, verifica-se grande vantagem quando a prestação de serviços acessíveis é assegurada ao longo de toda a cadeia turística. Embora a responsabilidade social seja uma motivação adicional, reconhece-se que as empresas não se devem desviar do seu próprio foco de negócios. O envolvimento e a formação de todos os colaboradores é um fator chave para a melhoria dos resultados.

Barreiras à viagem: A análise revelou as principais barreiras para cada etapa da cadeia de valor do turismo, bem como em todos os diferentes setores de turismo.

Os principais resultados incluem: Na preparação da viagem / fase recolha de informação, a falta ou a pouca disponibilização de informações sobre serviços acessíveis representa a maior barreira para as pessoas com necessidades especiais de acesso, principalmente para pessoas com dificuldades de mobilidade, limitações sensoriais e dificuldades comportamentais. Os vários sistemas de informação sobre acessibilidade, criados por organizações especializadas - regra geral ligadas à deficiência, foram projetados para superar as barreiras à informação existente. Reforça-se que a informação sobre o nível de acessibilidade de produtos e serviços deve ser incorporada em canais de informação generalistas.

As barreiras encontradas na fase do transporte, em grande parte referem-se ao facto das companhias aéreas não garantirem um ambiente geral acessível. Além disso, essas barreiras aumentam quando se utiliza transportadoras aéreas de baixo custo. No entanto,

identificando-se que uma série de barreiras de acesso físico dificultam ou impedem uma chegada ou partida confortável, confirmam-se que as barreiras atitudinais são mais importantes, especialmente para as pessoas com necessidades de acesso em termos de mobilidade, sensoriais e comportamentais.

Uma vez no Destino, as pesquisas em conjunto com os testes empíricos revelaram a importância da identificação de itinerários acessíveis e de locais de estacionamento acessíveis, para conforto e segurança na movimentação no local de destino, em especial para as pessoas com limitações de mobilidade.

Em geral, os estudos realizados anteriormente indicavam que as barreiras de acesso físicas eram percebidas como os maiores obstáculos quando comparados com as barreiras atitudinais no sector do alojamento. No entanto, neste estudo, conclui-se que para os viajantes europeus as barreiras de acesso físico, são classificadas como sendo igualmente importantes em comparação com as barreiras atitudinais.

Enquanto em estudos anteriores se destacava o setor da alimentação e bebidas no qual se encontravam as maiores barreiras, neste estudo os viajantes europeus com dificuldades de mobilidade, sensoriais e comportamentais, referem que é no setor dos transportes no destino que se encontram as maiores barreiras. No entanto, para as pessoas com deficiências sensoriais, dificuldades de comunicação e limitações ocultas, as barreiras encontradas no setor da alimentação e bebidas são com frequência significativamente maiores do que no setor do alojamento.

No setor da animação e atrações turísticas, as atividades de natureza estão cada vez a ser mais procuradas por pessoas com necessidades especiais. No entanto, nestas atividades ainda se verificam muitos obstáculos. Para pessoas com dificuldades sensoriais e comportamentais, tanto oportunidades de turismo na natureza como atividades de compras foram referidas como tendo barreiras igualmente importantes.

O cruzamento de informações entre setores revelou que de uma maneira geral as barreiras atitudinais são encontradas com mais frequência do que as barreiras de acesso físico em todos os setores, por indivíduos com diferentes tipos de necessidades de acesso. As barreiras no setor dos transportes (no destino) são as mais sentidas e com maior frequência em comparação com outras tipologias, principalmente para indivíduos com limitações de mobilidade, limitações sensoriais, comportamentais e outras deficiências ocultas.

Diferenças específicas do Destino, também foram identificadas quando se investiga a importância de instalações sanitárias (I.S) acessíveis em todos os sectores-chave do Turismo e ao longo de um itinerário turístico. Assim, todos os sectores devem reforçar os seus esforços para melhorar a disponibilidade de I.S. como um elemento indispensável para as pessoas com necessidades específicas de acesso ao estar em férias.

O impacto económico do Turismo Acessível: no que diz respeito à contribuição económica do Turismo Acessível na EU, gerada pelas pessoas com necessidades específicas de acesso dos países da UE27, constata-se que a população sénior foi a que mais contribuiu, pois pernitou mais e efetuou mais gastos nas suas viagens e, portanto, gerou um impacto económico mais significativo do que os públicos com deficiência. **Em média, tanto as**

pessoas com deficiência como os seniores gastam cerca de 80 Euros por dia de viagem na UE; para viagens com pernoita, ambos grupos despendem aproximadamente 700 Euros por viagem no seu país de origem e 1 100 Euros em outros países da UE. Em geral, a contribuição direta da Procura turística acessível da UE27 para a economia da UE foi estimada em cerca de 352 mil milhões de Euros, em termos de resultados económicos ou faturação bruta dos prestadores de serviços relacionados com o Turismo.

O valor bruto direto adicional do Turismo Acessível na UE, em 2012, foi de cerca de 150 mil milhões de Euros. Igualmente, a contribuição económica em termos de Produto Interno Bruto (PIB) foi de 164 mil milhões de Euros, o que é igual ao Valor Acrescentado Bruto (VAB), mais impostos e subsídios aos produtos. Essa escala de produção económica corresponde a mais de 4,2 milhões de pessoas empregadas diretamente em negócios relacionados com o Turismo na UE.

Considerando os 11 mercados chave internacionais de *inbound*, em média **as pessoas com necessidades especiais de acesso gastaram cerca de 1 000 Euros por viagem na UE.** No geral, a contribuição económica direta para a economia da UE foi estimada em 16 mil milhões de Euros, em termos de resultados económicos ou faturação bruta; 7 mil milhões de euros de Valor Acrescentado Bruto (VAB), ou 8 mil milhões de Euros do PIB. Para atender às necessidades destes viajantes oriundos destes 11 mercados emissores, são criados cerca de 268 mil postos de trabalho na UE, diretamente relacionados com a atividade Turística.

As pessoas com necessidades especiais de acesso, muitas vezes viajam acompanhadas. De acordo com a pergunta efetuada no âmbito deste estudo sobre o número de acompanhantes durante a mais recente viagem dos inquiridos, concluiu-se que, em média, cada indivíduo com necessidades especiais de acesso (na UE e fora dela) viajou com 1,9 companheiros. Indivíduos com deficiência tendem a viajar com um pouco mais de acompanhantes (pela inserção natural na família e amigos) do que a população idosa. **A contribuição económica do Turismo Acessível será ampliada por uma escala semelhante, se o efeito dos acompanhantes for tido em conta.**

2.1.2 Competências e Necessidades de Formação (União Europeia)

O objetivo geral deste estudo é o mapeamento das necessidades de formação do pessoal para a melhoria da acessibilidade e segurança nos serviços turísticos e analisar a disponibilidade de formação correspondente, quer nos Estados-Membros (UE-28) ou transferíveis de outras regiões do mundo. Isto é feito em cinco passos:

1. Identificação dos conhecimentos necessários, competências e "saber-fazer" para a formação em Turismo Acessível, relacionando uma vasta gama de profissões e funções específicas com as necessidades específicas de atendimento dos clientes. Uma avaliação das práticas e das lacunas existentes para integração global num quadro analítico comum.

2. **O estabelecimento de critérios para a seleção das "melhores práticas"** em métodos de formação, currícula, materiais de formação e "o que funciona" com provas dadas.
3. **Documentar as melhores práticas da UE e exemplos internacionais de projetos, cursos de formação, destinos e empresas.**
4. **Identificar os mecanismos eficazes de formação**, em especial para as PME's, que normalmente não têm recursos financeiros e competências.
5. **Desenvolver recomendações concretas para superar diferentes obstáculos à formação, marketing e canais de comunicação.**

Os resultados do estudo incluem um mapa de competências e necessidades de formação do pessoal relacionado com as iniciativas de formação disponíveis, correspondentes a diferentes funções e profissões, bem como os respetivos requisitos de acessibilidade e atendimento inclusivo. Nesse sentido, o estudo traz valor acrescentado aos dados existentes em conjuntos de competência e métodos de formação, ajudando a Comissão Europeia a elaborar estratégias e políticas adequadas para o desenvolvimento de capacidades no setor do turismo para a prestação de um Turismo Acessível para todos.

O relatório completo deste estudo pode ser descarregado nesta página *Web*. <http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

Além disso, podem ser descarregados no *link* abaixo, os relatórios de 20 Estudos de Caso em Formação e Aquisição de Competências (com mais de 20 páginas cada):

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620>

A seleção das principais conclusões do estudo são as seguintes:

Mapeamento da disponibilização de oferta formativa:

1. A formação em Turismo Acessível deve considerar o contexto da formação, as qualificações anteriores dos formandos, a respetiva experiência e conhecimentos, o nível da formação a dar e as necessidades especiais e os requisitos específicos de acesso dos visitantes.
2. Se se pretende que a experiência do visitante seja verdadeiramente acessível, então, todos os elementos da cadeia de serviços turísticos devem ser acessíveis. Em consequência, o importante para a determinação das competências e necessidades de

formação é a relevância do serviço adequadamente desempenhado e a sua importância para o negócio.

3. Os níveis de conhecimentos e de oferta de formação devem ser diferenciados entre vários níveis (básicos, ou mais aprofundados) e em função dos diferentes cargos desempenhados (gestores com e sem contato com o cliente, o pessoal de *front office* e outros (incluindo especialistas técnicos).
4. Os conteúdos de formação devem incluir o conhecimento das diversas tipologias de deficiência e incapacidades, as suas necessidades especiais, os diferentes tipos de requisitos de acesso, as barreiras à acessibilidade, os princípios do Desenho para Todos, o desenvolvimento estratégico da acessibilidade nos negócios, princípios de atendimento eficiente e eficaz, a etiqueta apropriada para lidar com Pessoas com Deficiência (PcD), reconhecendo e dando respostas adequadas às pessoas utilizadoras de ajudas técnicas e produtos de apoio tais como, assistentes pessoais, cães de serviço e tecnologia assistida, etc.
5. Em geral, o nível de consciência, de sensibilização e de qualificação dos prestadores de serviços turísticos é insuficiente para atender convenientemente às necessidades de pessoas com deficiência. Há uma necessidade urgente de promover a compreensão dos benefícios da acessibilidade para que seja possível desenvolver ações de formação no setor empresarial.

Os métodos de formação

6. Os métodos padrão de oferta formal de formação são formação em sala de aula e *online*. Em alguns casos têm sido desenvolvidos programas de "*blended-learning*" ou "*b-learning*". O envolvimento direto de pessoas com deficiência durante a formação tem um impacto positivo mas aumenta a duração /extensão das ações. No entanto, este último aspeto é indiretamente mencionado como uma barreira para as empresas que pretendam iniciar este tipo de formação.

A procura existente para a formação em Turismo Acessível

7. A formação não deve estar limitada a abordagens da aprendizagem estruturadas e *top-down* e pode assumir a forma de "sensibilização", que é menos formal e mais apelativa para as PME's.
8. Embora existam várias certificações de formação em acessibilidade em toda a Europa, não dão créditos académicos, não são oficialmente reconhecidas e a maioria destas qualificações também não são reconhecidas pelo setor do Turismo em geral.

As lacunas na oferta de Formação e o papel dos projetos da UE

9. Os principais problemas no panorama de formação existente incluem lacunas na atual disponibilidade/oferta de formação, no desenvolvimento de estudos de caso de formação e ainda na avaliação do impacto desta formação sobre os clientes, os funcionários e as empresas.
10. Para além dos aspetos referidos, os projetos da UE sofreram, até agora, de uma fraca "transferibilidade" para os diversos contextos, países e uma fraca divulgação. Considera-se que os seus esforços não foram conduzidos de forma coordenada. A falta generalizada de continuidade das suas ações sugere que estes projetos formativos não foram incorporados e incluídos na formação geral do setor do Turismo, a nível institucional.

Incentivadores de oferta e procura de Formação

11. Os principais fatores que influenciam a oferta de Formação são a política do Turismo e a legislação. Nos Estados-Membros em que a acessibilidade tem um papel estratégico no desenvolvimento de produtos turísticos, parece haver um maior número de cursos de formação disponíveis.
12. A maior barreira para a formação em Turismo Acessível é a falta de consciencialização e sensibilização sobre acessibilidade e a falta de um caso de estudo empresarial convincente e exemplar. As empresas de turismo têm pouco incentivo para fazerem formação na área da acessibilidade, uma vez que esta é uma questão e um mercado pouco compreendidos. O desafio parece consistir em trabalhar um caso de estudo a nível empresarial, que tenha apostado na formação, estruturando depois o mercado potencial (oferta e procura) e disseminando o conhecimento de práticas de negócios bem-sucedidas, junto dos seus pares.
13. As associações empresariais e comerciais do setor turístico devem ser plenamente integradas nos esforços para desenvolver um caso de estudo empresarial em Turismo Acessível.
14. Os atores-chave dentro das organizações e Autoridades Turísticas, bem como as empresas, os prestadores de serviços ou pessoas a nível individual - *decision makers* de uma forma geral - podem atuar como "líderes", promovendo ativamente a formação como uma parte integrante das estratégias de acessibilidade.

Recomendações

15. Existe um forte argumento para a criação de um **certificado europeu para a formação**, com reconhecimento na área de Turismo Acessível. O campo ainda é suficientemente "jovem" para o desenvolvimento de uma certificação que seja transferível. Sem a mesma, irão surgir diferentes variações nacionais, o que poderá causar problemas nos

próximos anos em matéria de reconhecimento mútuo nos diferentes Estados-Membros da UE.

16. O desenvolvimento de uma Norma deste tipo ajudaria a ultrapassar as barreiras de ambos os lados da oferta, (fornecendo orientações para a formação em Turismo Acessível) e procura (definindo o Turismo Acessível como uma competência específica e transversal).
17. A Norma não exigiria a criação de módulos de formação de Turismo Acessível especializados. Em vez disso, as competências necessárias (como definido na seção 3 do presente relatório) poderiam ser integradas nas qualificações turísticas existentes. Uma formação mais aprofundada poderia ser dada em módulos separados focados exclusivamente sobre o Turismo Acessível.

2.1.3 Análise da “performance” da Oferta Turística Acessível (União Europeia)

A versão final do Estudo da Oferta foi entregue nos serviços da Comissão Europeia no dia 13 de novembro de 2014, aguardando-se a aprovação dos seus resultados para publicação dos mesmos.

Neste sentido, a ENAT apenas se pode pronunciar e referir os resultados intercalares, apresentados publicamente na Conferência organizada em Bruxelas para o efeito a 6 de junho de 2014.

Para descarregar a apresentação em PDF:

http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/06/09/ambrose-eu-accessible-tourism_supply-study.pdf

Ver também a apresentação de *slides*, no Anexo 2 - *EC Demand Skills and Supply Studies*.

2.2 Desenho Universal e requisitos de acessibilidade para empreendimentos turísticos.

A arquiteta e especialista da ENAT Katerina Papamichail apresentou uma visão do Desenho Universal¹, explicando os seus Princípios através de exemplos de planeamento e desenho de hotéis e resorts.

O conceito de Desenho Universal (Universal Design) tem a sua origem nos EUA e preconiza uma abordagem na qual o desenho de produtos, serviços e ambientes possa ser utilizável por todas as pessoas, incluindo o maior número de utilizadores e potenciais utilizadores

¹ Center for Universal Design, Raleigh, NC, USA; ver: http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/udprinciples.htm

possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. A intenção do conceito de Desenho Universal é simplificar a vida de cada um, independentemente da sua diversidade funcional, concebendo produtos, serviços, processos, ambientes e formas de comunicar utilizáveis por mais pessoas com pouco ou nenhum custo extra. Na Europa, desenvolveu-se um conceito semelhante denominado por "Desenho para Todos" (Design for All).

Através da abordagem do Desenho Universal, com os seus **sete princípios**, o desenho dos equipamentos e serviços dos hotéis pode ser confortável, seguro e acessível para todos os clientes.

Constituindo os sete princípios do Desenho Universal uma base para a conceção de equipamentos, produtos e serviços acessíveis, estes devem **refletir uma nova maneira de entender as necessidades das pessoas**. Não é uma lista de soluções particulares, medidas, ou produtos. Os arquitetos e *designers* que são treinados e familiarizados com os princípios do Desenho Universal podem criar ambientes confortáveis, sustentáveis e seguros para Todos.

(Ver a apresentação de Slides no Anexo 2).

Os sete princípios do Desenho Universal são os seguintes:

Princípio 1: Uso equitativo: É útil para Todos. Promove igual forma de usos para Todas as pessoas. Evita discriminar qualquer utilizador. Deve garantir que segurança e privacidade sejam condições iguais para todos. Criar objetos atraentes para todos os utilizadores, com diversas habilidades.

Princípio 2. Flexibilidade de uso: Todos podem usar. O *design* acomoda uma ampla gama de preferências e habilidades individuais.

Princípio 3. Uso simples e intuitivo: Todos conseguem usar. Eliminar a desnecessária complexidade. É fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, o conhecimento, as competências linguísticas, ou nível de concentração. Deve seguir a intuição e expectativas dos utilizadores. Garantir um vasto leque de linguagens. Hierarquizar a importância da informação.

Princípio 4. Informação perceptível. Todos percebem como usar. Usar diferentes linguagens na aplicação redundante de uma informação essencial. Garantir um contraste adequado e maximizar a legibilidade de uma informação essencial.

Diferenciar os elementos por forma a serem descritos com facilidade. Garantir compatibilidade com as diversas técnicas e dispositivos pessoais de comunicação.

Princípio 5. Tolerância ao erro. Sem consequências se for mal utilizado. Minimizar a possibilidade de erro ou engano utilizando tarefas frequentes e mais acessíveis e protegendo opções menos conscientes. Garantir sinais de erros ou avisos para enganar. Garantir eficientes proteções ao erro. Desencorajar ações inconscientes em tarefas de risco.

Princípio 6. Baixo esforço físico. Pode ser usado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga. Permite a manutenção de posições neutras.

Princípio 7. Dimensão e espaço para uso e interação. Interação à escala de todos. O tamanho e espaço são adequados para abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo do utilizador, postura, ou mobilidade.

2.3 Exemplos de políticas de Turismo Acessível e iniciativas levadas a cabo por Autoridades Turísticas na Europa.

Os especialistas da ENAT apresentaram alguns exemplos de trabalhos em curso das seguintes Entidades:

- **VisitEngland** inclui ferramentas de apoio às empresas, em particular as PME's, inquiridos a visitantes com deficiência (2013) e um novo projeto financiado pela CE para o desenvolvimento de destinos acessíveis;
- **VisitFlanders**, inclui o destino turístico acessível, um dos palcos da Iª Grande Guerra "Flanders Fields 2014-2018", e
- A Autoridade Turística Nacional da Alemanha (**German National Tourist Board**) com informação e iniciativas de marketing e eventos relacionados com o tema. Divulgação do trabalho para unificar as normas de acessibilidade, certificações e selos num único sistema.

(Ver a apresentação de *slides* no **Anexo 2**).

2.3.1 Links para os recursos

Os recursos em Turismo Acessível, para gestores de destinos, empreendedores e visitantes produzidos pelas Entidades turísticas acima mencionadas podem ser encontrados nas seguintes páginas *Web*:

VisitEngland:

Plano de Ação em Acessibilidade (Accessibility Action Plan):

http://www.visitengland.org/Images/FINALAccessibility%20Action%20Plan_tcm30-32562.pdf

Marketing de Turismo Acessível:

<http://www.visitengland.org/busdev/bussupport/access/index.aspx>

VisitFlanders:

Recursos para viagens de Pessoas com Deficiências:

<http://www.visitflanders.co.uk/plan-your-trip/practical-information/people-with-disabilities/>

Informação sobre acessibilidade:

<http://www.accessinfo.be/index.php?L=3&id=890>

Autoridade Turística da Alemanha (German National Tourist Board):

Accessible Germany – Barrier-Free Tourism for All

<http://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-germany/start/barrier-free-germany.html>

<http://www.germany.travel/pt/a-alemanha-para/pessoas-com-deficiencias/pessoas-com-deficiencias.html> (em Português)

Barrier-Free Destinations in Germany Association (Website apenas em alemão)

<http://www.barrierefreie-reiseziele.de/>

2.4 Gestão do destino e desenvolvimento de produtos de Turismo Acessível

Nas apresentações efetuadas os especialistas da ENAT enfatizaram a **necessidade de considerar a planificação dos destinos de forma transversal**. As melhorias de acessibilidade a espaços ou serviços devem ser encaradas na sua globalidade, como um todo, e adotando uma abordagem de Desenho Universal. Deve ter-se uma visão holística da mais ampla gama de requisitos dos visitantes.

As questões de acesso no destino incluem quatro "pilares" principais: **Informação, Transporte, Infraestruturas e Serviços**. Estes incluem, por exemplo, as seguintes questões:

Informação

- Guias de acessibilidade, aplicativos móveis com acesso à informação;
- *Websites* acessíveis e informação em multi-formatos;
- Sinalética e postos de informação.

Transportes

- Transportes Públicos acessíveis;
- Transportes acessíveis nos locais para pequenos percursos (táxis acessíveis; *transfers* e aluguer de veículos acessíveis com e sem condutor, etc...)

Infraestruturas

- Alojamento,
- Atrações, locais culturais, museus, edifícios religiosos, etc.,
- Estabelecimentos de Alimentação e Bebidas (restaurantes, cafés, bares, etc.)
- Caminhos/percursos/trilhos na natureza e acesso ao património natural,
- Espaços Públicos,
- Instalações desportivas e de lazer,
- Postos de Informação Turística ou *info-points*.

Serviços

- Eventos acessíveis (festivais, peregrinações, concertos, etc.)
- Aluguer de equipamentos e ajudas técnicas,
- Associações e ONG's locais e possíveis / grupos para assistência pessoal /voluntariado,
- Guias Turísticos Locais,
- Formação do Pessoal,
- Etc.

Todos os aspetos da cadeia da Oferta Turística devem ser acessíveis ao maior número de turistas possível, sem a necessidade de soluções especializadas. Esta é a abordagem mais inclusiva e sustentável.

Todos os aspetos acima listados podem ser alvo de ações específicas, que exigem planeamento e apoio à implementação de vários agentes do setor público. Num determinado destino, a extensão de envolvimento privado, público e das ONG's deve ser estabelecido através de negociações e acordos, com uma clara atribuição de papéis, responsabilidades e recursos. O envolvimento dos utilizadores também é muito importante.

Enfatizou-se que o desenvolvimento de Ofertas de Turismo Acessível depende da promoção de redes de fornecedores a nível local ou do Destino, que podem fornecer serviços acessíveis, complementares uns aos outros, de forma eficaz.

Os fornecedores individuais podem ser incentivados a melhorar a acessibilidade dos seus espaços e serviços, mas essas ações devem ser acompanhadas e apoiadas pelas autoridades locais ou de promoção e gestão do Destino - geralmente um papel do setor público através de organizações nacionais e regionais.

As regras sobre acessibilidade devem ser seguidas pelos *Websites*. Devem ser prestadas informações sobre a acessibilidade das atividades do Destino, inseridas na sua promoção, *marketing* e comunicação em geral.

O planeamento da acessibilidade das infraestruturas públicas e dos transportes desempenham um papel essencial no desenvolvimento de um Destino acessível. Os visitantes para fruírem dos atrativos do Destino necessitam de se movimentar e deslocar pelas localidades do Destino livremente e sem surpresas desagradáveis. Sem estas infraestruturas públicas acessíveis e transporte adequado, os visitantes com necessidades específicas de acesso não serão capazes de chegar ao alojamento (acessível), aos estabelecimentos de restauração e bebidas ou outras atrações.

A facilidade de acesso é um fator-chave para todos os grupos-alvo do mercado, bem como para os habitantes locais, em primeiro lugar. Por isso, as autoridades públicas devem incluir requisitos de acessibilidade nos seus procedimentos de contratação pública para a envolvente urbana, tal como, passeios, calçadas, pontes, caminhos, etc., assim como em relação aos sistemas de transporte público que devem ser projetados para ser acessíveis para todos os cidadãos e visitantes.

2.5 Ferramentas de suporte para Destinos Turísticos e atividade empresarial

Os especialistas da *ENAT* apresentaram uma lista de algumas ferramentas de Apoio que podem ser utilizadas para o desenvolvimento de Destinos Turísticos acessíveis e para a melhoria da acessibilidade na atividade empresarial, em particular nas PME's.

Listam-se abaixo várias ferramentas disponíveis:

Ferramentas e Métodos para a Acessibilidade em Destinos Turísticos e para as PME's (Lista por ordem alfabética - não por ordem de prioridade)
Análises de mercado
Aplicações e dispositivos móveis
Centros de Informação Turística
Comissão para a gestão do Turismo Acessível (ou similar)
Conferências e <i>worshops</i> de dinamização e sensibilização para o tema
Diagnósticos, auditorias e análise da situação atual
Envolvimento de PcD e seniores como consultores
Esquemas de informação sobre acessibilidade
Formação e sensibilização junto do setor turístico
Incentivos ao setor privado para melhoria da acessibilidade
Iniciativas de marketing: aconselhamento, planeamento

Ferramentas e Métodos para a Acessibilidade em Destinos Turísticos e para as PME's (Lista por ordem alfabética - não por ordem de prioridade)
Informação disponível em multi-formato
Itinerários acessíveis para visitantes com NE's (pacotes)
Material de <i>Marketing</i> e Promoção: Brochuras, panfletos, vídeos, multimédia
Marcas, Selos e Certificações do Destino
Melhoria da Legislação e Normas sobre acessibilidade
Melhoria contínua do acesso a Infraestruturas e respetivos Planos de Ação
Melhoria da acessibilidade nos Transportes públicos locais
Orientações políticas e respetivos Planos de Ação para o incremento do TA
Prémios a iniciativas e boas práticas de Turismo Acessível
Questionários e inquéritos aos visitantes com NE's
Relatórios, Declarações e compromissos sobre Acessibilidade
Rotas, roteiros acessíveis e Guias de informação sobre o Acesso
Testes em atividades com públicos-alvo
Utilização dos Princípios de Desenho Universal e suas orientações
Visitas de Estudo
Voluntariado em ações de teste e divulgação
<i>Websites</i> acessíveis e redes sociais

Algumas das ferramentas e metodologias acima mencionadas já foram utilizadas em Portugal, nomeadamente no Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”. Este projeto estabeleceu uma Estrutura de Missão (Comissão para a gestão do projeto) que levou a cabo auditorias aos espaços, efetuou um Programa de certificação e melhoria da acessibilidade do Destino, fez *workshops*, formação e sensibilização dos agentes e empreendedores locais, etc.

Os especialistas da *ENAT* podem desenvolver a aplicação destas ferramentas e metodologias para que sejam utilizadas na Gestão dos Destinos Turísticos e no desenvolvimento de um Plano de Ação envolvendo o setor empresarial.

2.5.1 Project management and training

Para gerir, com sucesso Projetos de Turismo Acessível, adaptando e utilizando as ferramentas e métodos apropriados, torna-se necessário formar gestores, consultores e formadores, frequentando eles próprios ações de formação para se capacitarem para o efeito. São necessárias ações de formação para Quadros e Formação de Formadores.

Os programas de formação devem dar aos Quadros Dirigentes competências de Gestão, conhecimento e sensibilização para as políticas e questões da acessibilidade. Esta capacitação permite um trabalho competente junto de empresários e outros agentes

relevantes, tais como organizações de cuidados de idosos, de pessoas com deficiência e suas famílias.

A nível mais amplo, as organizações do setor público podem implementar medidas de apoio direto aos municípios, às empresas ou a parcerias público-privadas com PME's, como sucede em vários países da Europa. Alguns exemplos dessas medidas foram apresentados pela Autoridade Turística de Inglaterra, da Alemanha e AT regional de Flandres (ver abaixo). As medidas de apoio público variam desde iniciativas no emprego, passando por orientações técnicas, criação de uma marca de acessibilidade do destino, promoção de campanhas de *marketing* conjuntas, bem como apoios financeiros e/ou fiscais.

2.5.2 Information for businesses

Como referido nas apresentações do *Turismo de Portugal* e nos slides da *VisitEngland* and *VisitFlanders*, a informação para os fornecedores do setor turístico têm um papel fundamental para o desenvolvimento da sua sensibilização, do seu conhecimento e confiança em prestar serviços no mercado do Turismo Acessível.

Podem encontra-se exemplos de *guidelines* e ferramentas de informações para os empresários nas seguintes publicações:

1. *Easy Does It* - um pequeno manual gratuito, que contém dicas e conselhos para as empresas sobre maneiras simples de melhorar a acessibilidade

[http://www.visitengland.org/bounce.aspx?PG=/Images/Easy%20Does%20it%20\(Double%20Pages\)%20updated%202011_tcm30-19867.pdf](http://www.visitengland.org/bounce.aspx?PG=/Images/Easy%20Does%20it%20(Double%20Pages)%20updated%202011_tcm30-19867.pdf)

2. *Easy Access to Historic Buildings*. Orientações dos gestores do Património Inglês para ajudar a melhorar o acesso ao património. Destina-se a quem possui, administra ou ocupa edifícios históricos em Inglaterra.

http://www.visitengland.org/Images/easy-access-historic-buildings2012_tcm30-37488.pdf

3. *Customer Engagement in Tourism Services*. Este é um "Toolkit" livre que pretende melhorar a comunicação. Dá orientações para o *staff* de turismo, assim como para os *designers* de *marketing* e de *websites* relativamente à:

- comunicação escrita
- comunicação verbal
- comunicação *Web* e eletrónica.

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

2.6 Contratação Pública de espaços públicos acessíveis

A ENAT apresentou uma visão geral do Estudo da UE (CEN Study for European Commission Mandate M/420 Phase I), relativo às questões de contratação pública e Normas de acessibilidade no ambiente construído.

(Ver slides, Anexo 2).

Como indicado no ponto 2.3 deste relatório, **o meio envolvente construído e público**, ou infraestruturas públicas, têm um papel da maior relevância para a construção de Destinos acessíveis. Nos Estados Membros Europeus, a contratação pública representa cerca de 16% do Produto Interno Bruto (PIB), fazendo assim da **contratação pública um potencial instrumento importante para a melhoria da implementação da acessibilidade nas cidades, vilas e infraestruturas**.

O setor turístico e os negócios envolvidos existem e interagem no espaço público, numa ligação estreita entre agentes públicos e privados. As sinergias entre ambos são essenciais para garantirem a acessibilidade em geral.

Nos contratos públicos, na Europa, os procedimentos de verificação em relação à implementação dos requisitos de acessibilidade através da abordagem do Desenho Universal / *Design-for-All*, são fracos. A inclusão de requisitos de acesso no processo de adjudicação de contratos públicos é capaz de dar o exemplo para o setor privado no desenvolvimento de ambientes acessíveis. Em geral, os procedimentos de verificação do cumprimento desses contratos também são fracos.

Uma **Norma Europeia de Acessibilidade**, como uma "linguagem comum" para a definição, designação e apresentação do ambiente público construído acessível, refletindo uma abordagem do Desenho Universal / Design-for-All constituirá uma ferramenta útil. O estudo CEN proposto para financiamento à Comissão Europeia, sugere como documento de base a Norma Internacional ISO 21 542 "**Construção Civil - Acessibilidade e Usabilidade do Ambiente Construído**". Esta Norma ISO foi adotada pela maioria dos países, a nível internacional.

2.7 Acessibilidade Web e marketing

Vários estudos apresentados pela ENAT apontam para a falta de acessibilidade dos *Websites* de Turismo, incluindo os das Autoridades Turísticas Nacionais (ATN's), na Europa. As orientações mais relevantes para a construção de *Websites* acessíveis constam do **Web Content Accessibility Guidelines version 2.0** produzido pelo Consórcio *Web Accessibility Initiative of the World Wide Web Consortium (WAI-W3C)*.

Ver o exemplo <http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/>.

A maioria das ATN's europeias não cumprem as diretrizes WCAG e apenas cerca de metade fornece informação para pessoas com deficiência (*only about half the NTO websites in Europe provided any information for visitors with disabilities - in a 2012 survey carried out by ENAT*). Este aspeto reflete uma fragilidade do setor turístico europeu em geral. **Deverá ser uma prioridade de todas as ATN's fornecer informações sobre ofertas e locais acessíveis em Websites que cumpram com as diretrizes WCAG.**

Os agentes turísticos do setor privado devem construir ou adaptar os seus sites para que sejam acessíveis e disponibilizarem informação adequada para visitantes com diversas necessidades específicas de acesso. Isto facilita a procura de informação aos visitantes e amplia o mercado para os seus produtos e serviços turísticos.

Um guia útil para o *marketing* de empresas de Turismo Acessível é fornecido na publicação *Speak Up* da VisitEngland:

http://www.visitengland.org/Images/SpeakUp08.05.13_tcm30-37516.pdf

Abrange *Websites*, Redes Sociais, relatórios de acesso, aplicativos móveis e outras ferramentas de *marketing*.

O Diretório Europeu de Turismo Acessível *PANTOU*, <http://pantou.org> foi também apresentado nas reuniões técnicas de Lisboa e Algarve. Trata-se do único *Website* transeuropeu onde estão divulgados todos os serviços de Turismo Acessível, que se inscreveram. Em poucos minutos as empresas ou outros prestadores de serviços podem criar o seu próprio perfil, dispondo de texto para descrição da oferta, para fotos e *links* para o *website* da empresa e outros. Os visitantes podem procurar por alojamento, transporte, guias turísticos, equipamento para aluguer, *transfers*, refeições, atrações e muitos outros serviços pela União Europeia fora. Este *site* foi lançado no início de 2014 e já conta com mais de 50 agências de viagens especializadas. Também disponibiliza um espaço virtual de reuniões para visitantes e fornecedores de serviços turísticos ou ainda para a criação de parcerias entre agentes e operadores turísticos. Este *Website* foi desenvolvido pela ENAT e os seus parceiros técnicos. O registo de uma entidade ou empresa bem como a sua utilização é totalmente gratuita graças ao apoio de fundos comunitários.

3. Turismo de Portugal: Plano Estratégico e Plano de Ação

O Plano Estratégico e o Plano de Ação para o Turismo Acessível do Turismo de Portugal foi apresentado aos participantes das Sessões de Lisboa e Algarve. (Súmula nos *slides* em **Anexo 2**).

O Plano Estratégico Nacional para o Turismo estabelece um Plano de Ação para tornar Portugal um destino para Todos.

Foi enfatizado que o Plano está baseado em:

- Responsabilidade Social
- Distinguir a Oferta entre os clientes
- A abertura de novos segmentos de procura / oportunidades de negócios

Mas acima de tudo...

- Acrescenta valor ao posicionamento do país como destino turístico - boa hospitalidade e país acolhedor são os principais valores para Portugal.

Quatro linhas estratégicas de ação

1. Promover a criação de condições para receber turistas com necessidades especiais em serviços turísticos [alojamento, animação turística, restaurantes];
2. Promover a implementação de programas integrados para destinos turísticos acessíveis [equipamentos culturais e de lazer, praias, transportes, espaços públicos];
3. Desenvolver ações de formação e de sensibilização entre os agentes turísticos e entidades e públicas;
4. Assegurar a informação na comunicação promocional dos destinos sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos.

Metodologia/Operacionalização

- Parcerias institucionais entre diversos departamentos e entidades públicas e associações privadas;
- Trabalho em rede entre agentes turísticos privados, possibilitando novas ofertas de serviços;
- Produção de ferramentas técnicas para facilitar a qualificação dos agentes do turismo;
- Disseminação de boas práticas a nível nacional e internacional.

Primeiras iniciativas:

- Legislação específica sobre Acessibilidade (2006);
- Norma de Acessibilidade nos Empreendimentos Turísticos (Promovido pelo *Instituto Português da Qualidade*, 2014);
- Guia Digital de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria – Informação técnica e recomendações, com exemplos (Promovido pelo *Turismo de Portugal* em parceria com o setor do Alojamento, 2012);

- Guia Digital de Boas Práticas de Acessibilidade em Turismo Ativo (Promovido pelo *Turismo de Portugal* em parceria com a *Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes*, 2014);
- Projeto da *Praia Acessível – Praia para Todos* - Em 2014, 194 praias receberam este galardão, que corresponde a 35% das zonas balneares classificadas portuguesas (Parceria entre o *Instituto Nacional para a Reabilitação*, a *Agência Portuguesa para o Ambiente e o Turismo de Portugal*, desde 2005);
- Projeto “Património, Acessibilidade e Inclusão” (Promovido pela Direção-Geral do Património Cultural);
- “Turismo Inclusivo - Perfil – Competências de atendimento a pessoas com necessidades especiais”- pacote de formação incluído no Catálogo Nacional (Parceria entre a empresa *Perfil* e o *Turismo de Portugal*)

E:

- Sessões de Sensibilização com agentes do setor turístico para:
 - Disseminar as oportunidades de negócio,
 - Partilhar as ferramentas técnicas disponíveis,
 - Partilhar os casos de boas práticas no terreno,
 - Fazer trabalho em Rede (*Networking*).
- Protocolo de Acordo com a *ENAT*, incluindo:
 - Divulgação das melhores práticas portuguesas,
 - Cooperação em eventos internacionais,
 - Apoio Técnico.

Desafios para a Estratégia Nacional e o Plano de Ação:

- Continuar a sensibilização e a formação dos agentes públicos e privados, para criar uma Oferta de Turismo Acessível;
- Aumentar os projetos para que os Destinos integrem todos os serviços acessíveis;
- Promover a Oferta Turística Acessível e construir os Destinos;
- Reconhecimento entre os clientes e os operadores turísticos internacionais;
- Captar e monitorizar os fluxos de Procura e seu impacto económico.

Os especialistas da *ENAT* deram um *feedback* muito positivo sobre a Estratégia Nacional e o Plano de Ação Português, indicando que é ambicioso e de elevado nível. Está em conformidade com os princípios da inclusão e da acessibilidade no Turismo, enquanto aponta para uma série de metas relacionadas com a oportunidade de negócios. O seu âmbito e ações são comparáveis a outros Planos de Ação desenvolvidos até agora, em alguns países e regiões europeias.

Como tal, tendo traçado este Plano, Portugal já se coloca entre os "pioneiros" (*front-runners*) no desenvolvimento Destinos e de Ofertas de Turismo Acessível. Ao desenvolver e implementar estas ações, com algumas metas adicionais, pode-se posicionar firmemente Portugal como um Destino Turístico Acessível, líder na Europa.

No âmbito da Estratégia a desenvolver e Plano de Ação a implementar, é importante estabelecer prioridades e desenvolver um "roteiro" a médio e longo prazo para o desenvolvimento do Turismo Acessível. Para o *Turismo de Portugal* em si, para cada Entidade Regional de Turismo e para o apoio às empresas de turismo.

4. Exemplos portugueses de Boas Práticas em Turismo Acessível

Foram apresentados vários exemplos de Boas Práticas em Turismo Acessível, nas reuniões e sessões técnicas de Lisboa e Algarve. Efetua-se uma breve apresentação das mesmas.

Alojamento /Hotelaria

Vila Galé Ópera Hotel (Sessão de Lisboa)

Apresentado por: Paulo Geirinhas

Website: <http://www.vilagale.com/pt/hoteis/lisboa/vila-gale-opera/>

Trata-se de um exemplo de uma relevante "marca" nacional, com uma cadeia de hotéis na Europa e na América do Sul, que fez da acessibilidade um conceito de serviço - o aumento da qualidade da Oferta através de opções de atendimento, hospitalidade e de cuidados.

A cadeia hoteleira introduziu o conceito de "*care tourism*", fazendo parte integrante e natural da Oferta do hotel, não como um conceito separado, desfazendo assim qualquer estigma associado à "medicalização" ou à doença/deficiência que alguns hotéis parecem recear.

ÁguaHotels, Riverside, Portimão (Sessão do Algarve)

Apresentado por: Paulo Lourenço

Website: <http://www.riverside.aguahotels.pt/>

A apresentação focou e descreveu os recursos de acessibilidade da Unidade Hoteleira, do local onde se insere, os seus serviços e ofertas do grupo de hotéis com sede no Algarve.

Transportes

Rotatur (Sessão do Algarve)

Apresentado por: Sérgio Martins

Website: <http://www.rotatur.pt/>

A empresa, que tem na sua frota vários veículos especiais para transporte acessível, para além de *transfers*, também efetua o transporte para excursões e passeios. Está sediada no Algarve há vários anos e é muito experiente no transporte de passageiros com deficiência. Identificou alguns constrangimentos para o desenvolvimento e melhoria da atividade de transporte turístico na região do Algarve.

Agências de Viagem e Turismo /Turismo Acessível:

Tourism for All (Sessão de Lisboa)

Apresentado por: José Bourdain

Website: <http://www.tourism-for-all.com/en/home>

A empresa enfatiza a sua variedade de Ofertas disponíveis em Portugal - com foco em "algo para todos". Turismo familiar, turismo de saúde, "*care tourism*", atividades ao ar livre e turismo cultural são os principais tipos de ofertas.

Accessible Portugal (Sessão do Algarve)

Apresentado por: João Pereira

Website: <http://www.accessibleportugal.com>

A empresa está focada em turismo recetivo de seniores e outras pessoas com requisitos específicos de acesso, em particular a partir dos mercados emissores do Brasil, Estados Unidos e Alemanha.

Património Cultural

Parques de Sintra - Monte da Lua (Sessão de Lisboa)

Apresentado por: Carolina Martins

Website: <http://www.parquesdesintra.pt/en/>

O Parque Natural de Sintra foi classificado pela UNESCO como Património Mundial da Humanidade. A *Montes da Lua* proporciona a adaptação dos percursos nos locais sob a sua gestão, para os visitantes com deficiência. Aqui são prestados serviços de acesso adicionais, como por exemplo, motores para cadeiras de rodas manuais, *scooters* elétricas, etc. Foi apresentado um vídeo que promove estes e outros recursos para o acesso ao património e ao local. Está disponível vária informação no *website*.

Museu de Portimão (Sessão do Algarve)

Apresentado por: José Gameiro

Website: <http://www.museudeportimao.pt/pt/Default.aspx>

Um museu, premiado, representando e mostrando o património industrial e cultural da região do Algarve. Têm adotado medidas específicas para permitir que os utilizadores de cadeiras de rodas e visitantes com dificuldades de mobilidade possam fruir do espaço, para que se possam movimentar confortavelmente e disfrutar das exposições.

Espaço público

Inframoura, Empresa Municipal, Vilamoura – Loulé (Sessão do Algarve)

Apresentado por: Fátima Catarina

Website: <http://www.inframoura.pt/>

A empresa municipal *Inframoura - Empresa de Infraestruturas de Vilamoura* é responsável pela gestão do espaço urbano e pela construção e manutenção de componentes de infraestrutura pública na área geográfica de Vilamoura. Tem recebido diversos prémios, como por exemplo, o Prémio de Regeneração Urbana nos espaços públicos SIL 2013, da Fundação AIP.

Praias Acessíveis, Município de Cascais (Sessão de Lisboa)

Apresentado por: Maria João Faria

Websites: <http://www.inr.pt/content/1/17/praias-acessiveis>
e <http://www.cm-cascais.pt/en>

Cascais tem algumas praias com a bandeira "Praia Acessível", que identifica a existência de alguns recursos e equipamentos que permitem às pessoas com mobilidade reduzida a utilização da praia. A Praia da Conceição já foi premiada diversas vezes com o prémio "Praia + Acessível".

5. Conclusões gerais

Em termos comparativos e de acordo com a situação dos países europeus em geral, avaliando pela troca de experiências ocorridas nas reuniões técnicas em Lisboa e no Algarve, os peritos *ENAT* consideraram que Portugal está "**no caminho certo**" e está a **fazer grandes progressos** na construção de Destinos Turísticos acessíveis, acompanhado por uma dinâmica empresarial muito interessante.

O fato da Autoridade Nacional (tutela) do setor do turismo apresentar a **acessibilidade como parte integrante da sua estratégia** para o turismo dá um sinal claro de que "**o acesso**" é **valorizado e priorizado** como **uma ferramenta para o crescimento do mercado turístico**, melhorando a **qualidade do acolhimento e da oferta**. Além disso, as apresentações

efetuadas por operadores públicos e privados portugueses nas reuniões técnicas **mostraram evidência de boas práticas** que já estão concretizadas e a funcionar no terreno, assim como **uma compreensão madura de como incluir o mercado de turismo acessível de forma transversal, tanto na Oferta global, como em iniciativas empresariais especializadas.**

Tendo tomado a decisão política - e tendo em conta que **esta prioridade deve ser mantida de forma contínua** - **os principais desafios** futuros para o *Turismo de Portugal* são:

- **Difusão da sensibilização** sobre a relevância do empreendedorismo em Turismo Acessível, tanto como um elemento importante do turismo em geral, assim como uma Oferta especializada para aqueles visitantes que precisam de apoios e serviços de acesso mais exigentes;
- **Melhorar o conhecimento e a compreensão** no setor do turismo sobre os requisitos e os benefícios do mercado de Turismo Acessível;
- **Melhorar os atuais níveis de acessibilidade** de espaços, locais, serviços e ofertas.

Essencialmente, cada um destes três desafios exigem respostas de ordem organizacional e técnica que devem ser abordados a todos os níveis, isto é, a nível nacional e aos níveis regional e local - e de forma transversal em todas as áreas de negócios da cadeia do turismo. A figura (abaixo) simboliza o facto de as empresas de turismo dependerem não apenas das suas próprias competências e decisões, mas também do apoio de que necessitam e recebem no contexto local, regional, nacional e eventualmente internacional, para a sua sustentabilidade e sucesso. As medidas implementadas para incrementar o Turismo Acessível levadas a cabo pela Oferta dos prestadores de serviços necessitam de uma coordenação de todos os atores, em todos os níveis de decisão no sentido de atingirem o desejado **impacto coletivo** do Destino, usufruindo das respetivas sinergias.



Como observado anteriormente neste relatório, o *Turismo de Portugal* também identificou cinco desafios para o “Plano de Ação em Turismo Acessível”, que coincidem e estão alinhados com a avaliação e indicações efetuadas pelos especialistas da ENAT, nomeadamente:

- Continuar a Sensibilização e Formação de agentes públicos e privados, no sentido de criar uma Oferta Turística Acessível;
- Aumentar o número de Projetos nos Destinos, que integrem todos os serviços;
- Promover a Oferta Turística Acessível integrada, construindo Destinos;
- Reconhecimento entre os clientes e os operadores turísticos internacionais (apoio à promoção internacional de uma Oferta integrada);
- Captar e monitorizar os fluxos da Procura e o seu impacto económico.

Enfrentar estes desafios requer uma liderança confiante, que tem vindo a ser demonstrada pelo *Turismo de Portugal*, bem como uma concentração de esforços concertada para comprometer e mobilizar os agentes públicos e privados para a implementação de políticas, ações e planos que levarão a uma maior acessibilidade no setor do Turismo.

Um dos papéis fundamentais do *Turismo de Portugal* será o de ajudar o setor público e empresas do setor a trabalharem mais em conjunto, para compreenderem os fatores que inibem a implementação da acessibilidade e para criar condições mais favoráveis para a melhoria da acessibilidade, de forma transversal, nos Destinos. Isto pode ser conseguido através do **incentivo à criação de novas redes Turismo Acessível a nível nacional**, para a troca de experiências, aprendizagens, partilha de conhecimento, parcerias de negócios e desenvolvimento de novos produtos turísticos, especialmente a nível local, nas regiões e cidades de Portugal e uma forma geral.

A fim de alcançar resultados de sucesso para as empresas de turismo e comunidades locais, a decisão de criar Destinos acessíveis deve ser iniciada e totalmente apoiada pelas autoridades locais.

Os municípios e outras entidades públicas desempenham um papel importante no apoio à atividade empresarial e ao desenvolvimento de negócios de forma geral. São ainda os responsáveis pelos trabalhos e manutenção de infraestruturas chave, tais como a envolvente urbana, vias pedestres, transportes públicos, etc., que são requisitos básicos para os Destinos Turísticos Acessíveis. O envolvimento do setor público no planeamento e desenvolvimento de Destinos é, portanto, fulcral para estabelecer as bases infraestruturais de acesso e mobilidade.

As Regiões e municípios também se poderão candidatar a programas nacionais e europeus de financiamento, que podem ser utilizados para projetos de infraestruturas ou de desenvolvimento de negócios, onde a melhoria da acessibilidade pode ser incluída. As

empresas locais e os *stakeholders* podem ser motivados pela atribuição de incentivos, prémios e ações de marketing orientados para a criação de infraestruturas e serviços acessíveis, como parte dos planos gerais de desenvolvimento do Destino.

A "**Organização e Gestão dos Destinos**" desempenhada por entidade do setor público (no caso, Entidades Regionais de Turismo), **necessita de orientações claras e linhas de ação para coordenar** e gerir o desenvolvimento turístico dos Destinos e para atingir **os benefícios da acessibilidade nos recursos disponíveis**.

É igualmente importante que a Autoridade Nacional que tutela o setor turístico apoie e incentive o trabalho em rede. Uma das iniciativas pode ser a criação de condições para a partilha de informação de negócios e ferramentas de marketing que possam ser utilizadas a nível local e regional. Esta iniciativa pode garantir que as abordagens e normas são aplicadas de forma consistente, que por sua vez pode alimentar uma comunicação e promoção a nível nacional. Como um exemplo, a proposta de criação de "*benchmarks*" (Indicadores de referência) em Turismo Acessível para os Destinos.

Anexo 1- Agenda das Reuniões, 12 – 14 Novembro 2014



12 de novembro, 2014
16,00h – 17,30h
Auditório - Turismo de Portugal, I.P.

AGENDA

I - ENAT

Estado da arte do Turismo Acessível na Europa: Oferta e Procura (referências aos resultados dos estudos sobre o impacto económico do turismo acessível na Europa; o desempenho da Oferta turística disponível na Europa; as necessidades de formação profissional).

II - Debate

Pistas e desafios para Portugal e para o *Turismo de Portugal*

Direções e Departamentos envolvidos:

1. O alargamento da Oferta turística - atividades: Intervenção na gestão territorial, no licenciamento de empreendimentos turísticos, de alojamento e de atrações turísticas. Acompanhamento do crescimento do turismo a nível nacional, através do registo e classificação de empreendimentos turísticos, agências de viagens e empresas de animação turística.

2. O desenvolvimento de produtos e destinos - atividades: a consolidação dos produtos estratégicos e destinos. Trabalhando com parceiros públicos e privados no desenvolvimento de ferramentas e projetos.

3. Apoio ao investimento - atividades: apoio técnico e financeiro para os investimentos privados e públicos.

4. Formação profissional - atividades: Promover formação em diversas áreas do turismo, a fim de preparar os jovens para o primeiro emprego e capacitar profissionais no ativo, melhorando as competências e obtendo melhores qualificações.

5. Promoção - atividades: planeamento e execução da promoção do país como destino

turístico, bem como promoção das suas marcas.



Sessão Técnica
"Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios"
13 de novembro, 2014
Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

Programa

10,00h - 13,00h

- **Turismo Acessível em Portugal- Projetos em desenvolvimento**
Helena Ribeiro, *Turismo de Portugal*
José Bourdain, Tourism for All – Agência de Viagens e Turismo
Paulo Geirinhas, Vila Galé Ópera Hotel
Carolina Martins, Parques de Sintra - Monte da Lua
Maria João Faria, Câmara Municipal de Cascais
- **Turismo Acessível na Europa – Oferta e Procura**
- **Construção de um Destino acessível – pistas e desafios para Portugal**
Ivor Ambrose, ENAT - European Network for Accessible Tourism
Katerina Papamichail, ENAT - European Network for Accessible Tourism
- Debate

Moderadora: Teresa Ferreira, *Turismo de Portugal*

Relator: Ana Garcia, ENAT

Sessão dirigida a agentes turísticos e entidades públicas



Sessão Técnica

"Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve"

14 de novembro, 2014

Hotel Tivoli Marina – Vilamoura

Programa

10,00h – 12,30h

- **Início dos trabalhos**
Presidente da Região de Turismo do Algarve
- **Turismo Acessível em Portugal**
Helena Ribeiro, *Turismo de Portugal*
João Pereira, Accessible Portugal – Agência de Viagens e Turismo
Paulo Lourenço, ÁguaHotels Riverside Portimão
Sérgio Martins, Rotatur
- **Turismo Acessível na Europa – Oferta e Procura**
- **Construção de um destino acessível – pistas e desafios para o Algarve**
Ivor Ambrose, ENAT - European Network for Accessible Tourism
Katerina Papamichail, ENAT - European Network for Accessible Tourism
- Debate

Moderadora: Teresa Ferreira, *Turismo de Portugal*

Relatora: Ana Garcia, ENAT

Sessão dirigida a agentes turísticos



Sessão Técnica

"Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve"

14 de novembro, 2014

Hotel Tivoli Marina – Vilamoura

Programa

15,00h – 17,30h

- **Início dos trabalhos**

Presidente da Região de Turismo do Algarve

- **Turismo Acessível em Portugal**

Helena Ribeiro, *Turismo de Portugal*

Fátima Catarina, Inframoura

Filipe André, Câmara Municipal de Albufeira

José Gameiro, Museu de Portimão

- **Turismo Acessível na Europa – Oferta e Procura**

- **Construção de um destino acessível- pistas e desafios para o Algarve**

Ivor Ambrose, ENAT – European Network for Accessible Tourism

Katerina Papamichail, ENAT – European Network for Accessible Tourism

- **Debate**

Moderadora: Teresa Ferreira, *Turismo de Portugal*

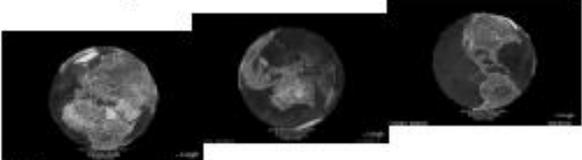
Relatora: Ana Garcia, ENAT

Sessão dirigida a entidades públicas

Anexo 2- Apresentações da ENAT, 12 – 14 Novembro 2014



In Europe and around the world 



- NGO, (asbl.) established in Belgium, 2008
- Based on EU Pilot project "Mainstreaming Disability Policies in the Tourism Sector (2006 -7)
- Founded by a multi-stakeholder consortium, united in the purpose of developing and promoting better accessibility in tourism for ALL visitors
- Open to all organisations and persons who support our Statutes – low membership fee, low overheads!

In Europe and around the world 



Over 200 members in more than 50 countries

- Tourism businesses (50%)
- Public sector (15%)
- NGOs (35%)

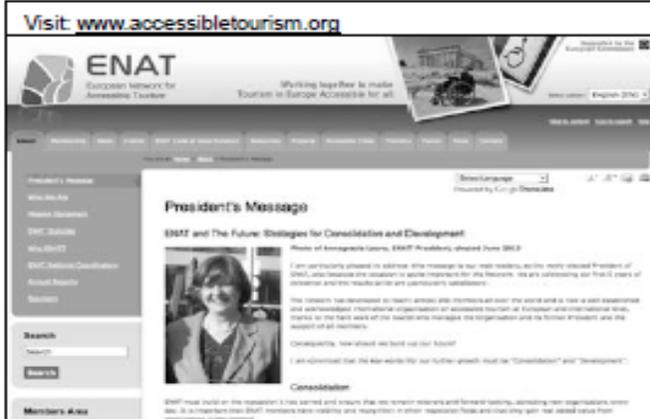
In Europe, Middle East, Africa, North and South America, Asia, Australasia – Pacific regions



ENAT's Mission 

The mission of the European Network for Accessible Tourism is to make European tourism destinations, products and services accessible to all travellers and to promote accessible tourism around the world.

Visit: www.accessibletourism.org



The screenshot shows the ENAT website with a navigation menu on the left, a search bar, and a main content area featuring a 'President's Message' from the President of ENAT, Carolyn Davies. The message discusses the organization's vision for 2015 and its commitment to making tourism accessible for all.

ENAT supports... 

-  Pantou.org - The European Accessible Tourism Directory
-  Destinations for All World Summit, Montreal 19-22 Oct 2014
-  Disabled Access Day, 17 January 2015
-  European Commission Passenger Rights Campaign
-  Freedom of Movement – EU Disability Forum campaign

Overview of Accessible Tourism 

Accessible Tourism is:

- “**Tourism for All**” – making offers suitable for the widest range of customers, including people with disabilities, seniors, families with small children... and many more.

Why Accessible Tourism?



- **Market:** Demographic ageing is happening now! Increasing demand for access.
- **Price & Quality:** Increasing global competition in terms of price and quality of tourism and travel offers. *Accessible Tourism = Quality tourism business.*
- **Rights:** The rights of persons with disabilities to equal participation in society must be respected by travel and tourism providers.



United Nations Convention on Rights of People with Disabilities



- The UNCRPD, adopted on 13th December 2006, aims to "promote, protect and ensure the full and equal enjoyment of all human rights and fundamental freedoms by all persons with disabilities, and to promote respect for their inherent dignity".
- 1 billion people have a disability
1 000 000 000
- **Article 30 states :** "Equal access to participation in cultural life, including leisure, tourism and sport"



Everyone needs good access!



Tourists come in all shapes and sizes

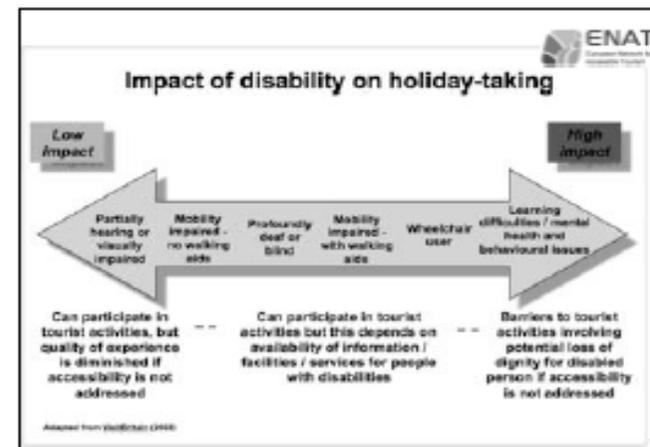
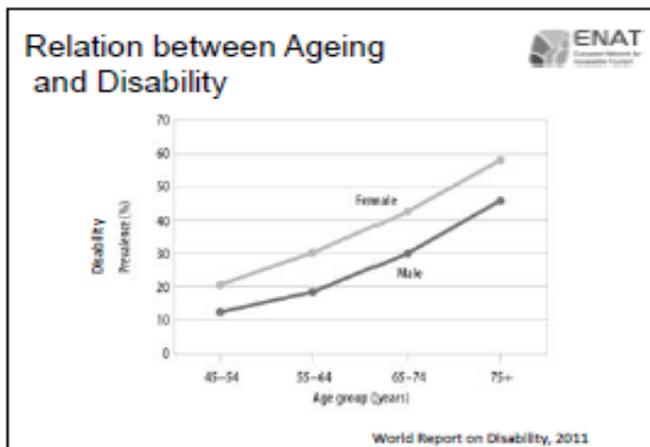
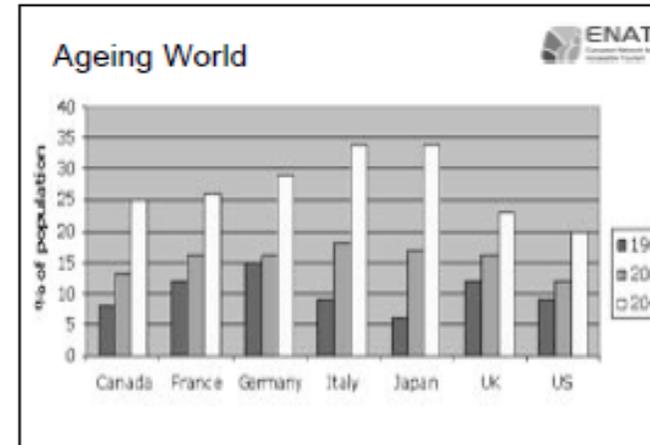
Let them in!

Seniors

...are 65% of the accessible tourism market



- 1 in 5 persons in Europe are aged over 60
- They want to travel and enjoy life.
- Seniors from Europe take 6 to 7 trips a year
- In Germany, Austria, Switzerland and the Scandinavian countries, it is the segment with the most disposable income and they have most overseas trips.





Tourism value chain: ...the 4 essentials

Accessible...

- Information** - search, bookings, Websites, mobile...
- Transport** - vehicles, terminals, transfers, assistance...
- Infrastructure** - attractions, accommodation, restaurants, streets, beaches...
- Services** - hospitality, packages, guiding, excursions, special menus, activities, tech-aids, assistance...

...throughout entire delivery chain

ENAT
Economic National Accounts Trust

Tourism value chain: ...the 4 essentials

Accessible...

- Information** - search, bookings, Websites, mobile...

ENAT
Economic National Accounts Trust

Tourism value chain: ...the 4 essentials

Accessible...

- Transport** - vehicles, terminals, transfers, assistance...

ENAT
Economic National Accounts Trust

Tourism value chain:
...the 4 essentials

Accessible...

- **Infrastructure** - attractions, accommodation, restaurants, streets, beaches...



ENAT logo

Tourism value chain:
...the 4 essentials

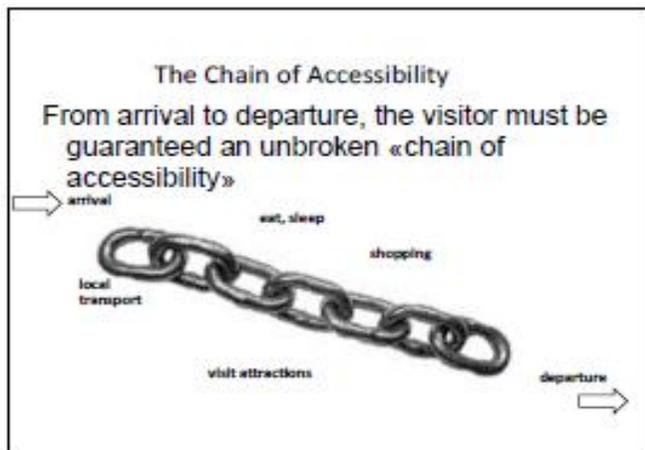
Accessible...

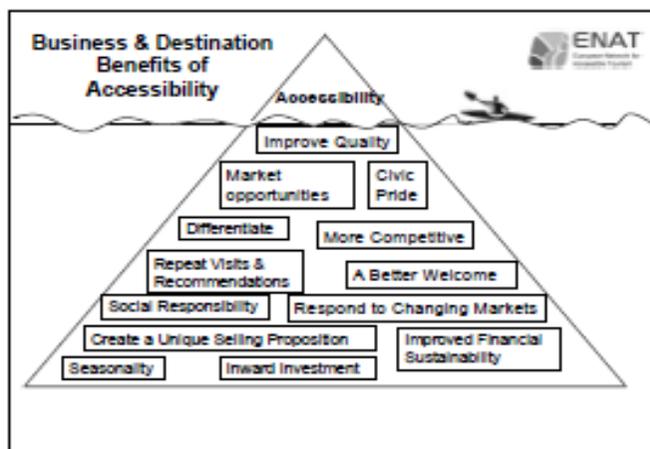
- **Services** - hospitality, packages, guiding, excursions, special menus, activities, tech-aids, assistance...



...throughout entire delivery chain

ENAT logo





A Global Initiative for Accessible Tourism Promotion and Development

UNWTO
Recommendations on Accessible Tourism

Recommendations on Accessible Tourism
"Adopted by UNWTO General Assembly Resolution A/RES/637(XX) of August 2013"

Recommendations developed with the support of the **ONCE Foundation** for social and economic inclusion of people with disabilities and the **European Network for Accessible Tourism (ENAT)**

<http://www.accessibletourism.org/?enat-en-news-1476>

ENAT
European Network for Accessible Tourism





Visitors Businesses Destinations

Win Win Win



Think globally...



Summit Declaration:
"A World for Everyone"
Adopted by 300 delegates and signed by ENAT and Keroul, witnessed by UNWTO.

ENAT: to prepare a World Network for Accessible Tourism
URL: <http://www.destinationsforall2014.com/en/declaration>



Thankyou

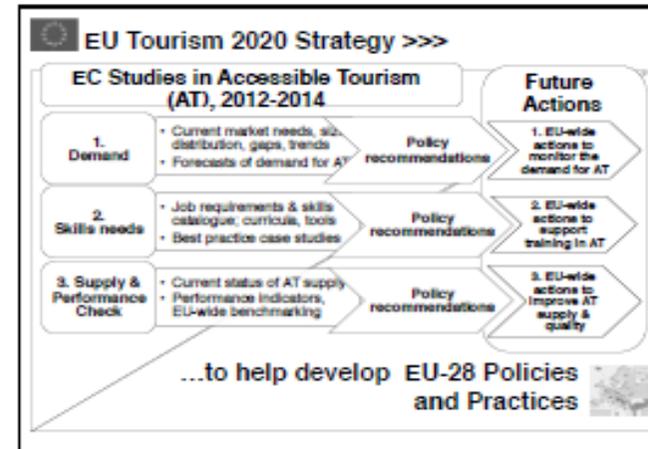
Web: www.accessibletourism.org
Email: enat@accessibletourism.org

EU STUDIES 2013 -2014

PRESENTATION OF THE KEY STUDY FINDINGS

1. ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE
2. MAPPING SKILLS AND TRAINING NEEDS FOR IMPROVING ACCESSIBILITY OF TOURISM SERVICES
3. MAPPING THE SUPPLY AND PERFORMANCE CHECK OF ACCESSIBLE TOURISM SERVICES IN EUROPE





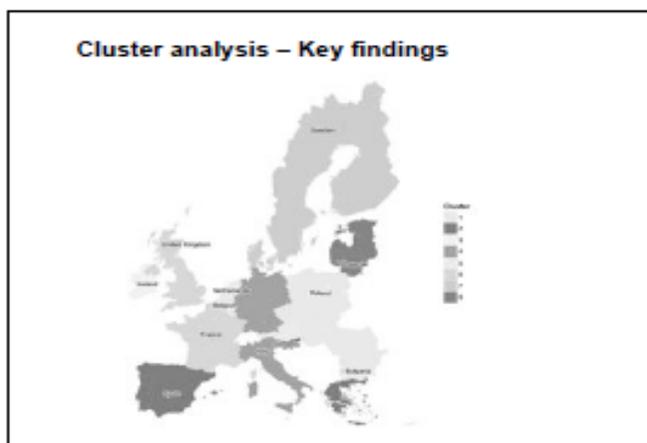
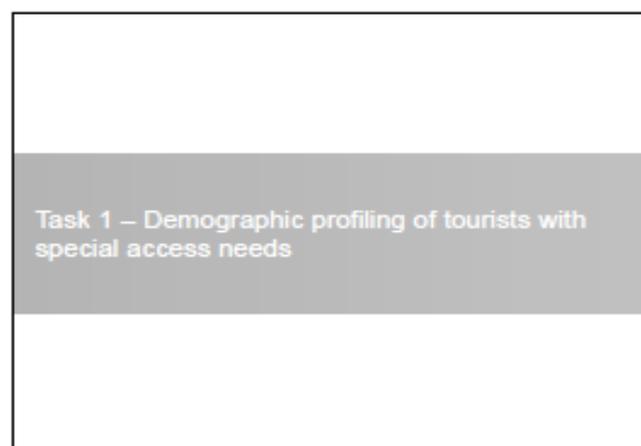
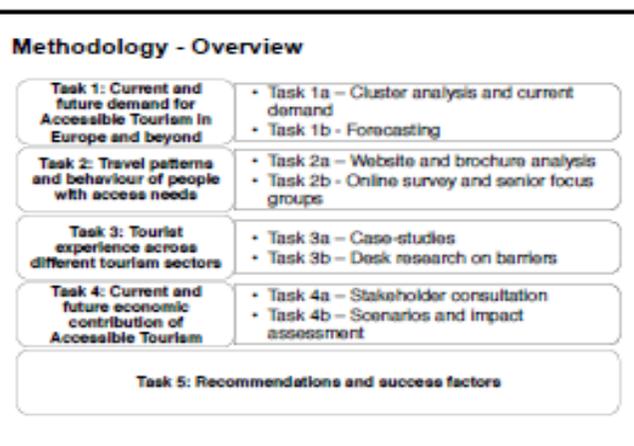





ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE

Presentation of the key study findings

Objectives and methodology



Current demand and forecasting – Key findings

1. As of 2011, there were 138.6 million people with access needs in the EU, of which 35.9% were people with disabilities aged 15-64, and 64.1% were the elderly population aged 65 or above.
2. Among the EU27 countries, UK, France, Germany, Italy and Spain are countries with the largest population of people with access needs, all above 10 million.
3. In 2012, people with access needs in the EU took approximately 783 million trips within the EU, and the demand is anticipated to grow to about 862 million trips per year by 2020, equivalent to an average growth rate of 1.2% annually.

Current demand and forecasting– Key findings

4. In 2012 more than half of the individuals with disabilities in the EU travelled;

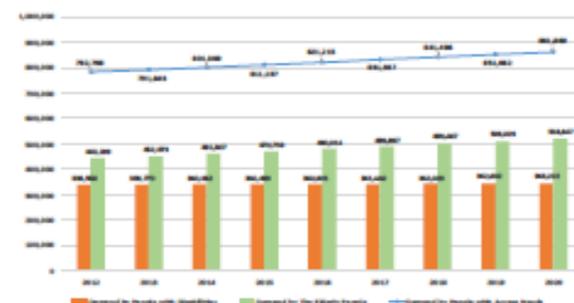
6. A slightly smaller proportion of the elderly people travelled during the same period.

8. Majority of trips, either day or overnight trips, took place within the EU, particularly in home country.

Group	People with Disabilities		The Elderly population	
	Day Trips	Overnight Trips	Day Trips	Overnight Trips
Travel Propensity	51.8%	58.1%	36.4%	47.5%
Travel Frequency	6.7	6.7	6.9	6.5
Of these, spent in				
Domestic (%)	87.1%	80.1%	87.3%	70.0%
EU (%)	10.4%	27.4%	12.1%	22.8%
International (%)	2.6%	12.5%	0.6%	7.2%

Travel behaviour of people with access needs: EU27 averages, 2012

Current demand and forecasting– Key findings



Current and future demand for EU's accessible tourism by EU27 countries (2012-2020)

Website analysis - Key findings

70 % of all 66 surveyed websites provide information on accessible offers.

Destination, railway companies and airline websites fare better than tour operators and hotel chains.

61% of the surveyed websites do not have basic accessibility features (e.g. contrast, text alternative to images, no frames...)

Accessible features are almost never used to promote a destination.



Good practice - Visit England website

- Focus on marketing and travel recommendations
- Information on accessibility fully integrated in the main website
- Inclusive communication without discrimination

Brochure analysis – Key findings

2 of 12 tourism boards do not send printed brochures anymore

None of the 12 tourism board provided special interest brochures for people with access needs although in 4 cases information for people with access needs is given in the main brochure

In terms of the accessibility of the brochures themselves:

- The brochures were mostly well laid out and dazzle-free
- The contrast between text and background was sufficient in most cases
- But the font size was too small in most brochures analyzed



Online survey and focus groups – Travel behavioural patterns



Overall, people with access needs share many behavioural patterns with other travellers. They **tend to use standard infrastructures**, with minorities selecting answers specific to this group.

However, people with access needs have **specific behavioural patterns when preparing a trip**:

- Many use **specialised information sources** or book through an **institution or group**.
- A majority **checks accessibility conditions** and/or available **help** before travelling.
- Large majorities find **information about accessibility** at destination sufficient, reliable and accessible, although this is an issue for a minority.
- The focus groups show evidence of **advance planning** aiming at preventing issues and fulfilling specific needs.



Travel companions – Key findings

On average, people with access needs in the EU travel with **about 1.8 companions**; people with disabilities tend to travel with more companions than the elderly population (2.2 and 1.8, respectively).

The economic contribution of Accessible Tourism will be amplified by a similar scale if the travel companion effect is taken into account.



Task 3 – Evaluation of the tourist experience across different tourism sectors

Case studies

Case studies

City of Erfurt
 Accessible Poland Tours
 Chateau des Ducs de Bretagne
 St. Martin Wine Cellar
 Berlin
 Barcelona Metro
 Scandic Hotels
 GVAM Mobile Guides for All
 Restaurant Monnalisa
 Restaurant Grasoli

Case-studies – Key findings



1. Although social responsibility is a motivation, it can be combined with a focus on **business**. In mainstream tourism services investment in accessibility results in **increased client numbers**. The return on investment correlates with a correct management of the 7 Success Factors



2. Destinations that take care of accessibility are usually focused on **service quality in general**. Some destinations succeed in including accessibility, comfort and services in their **branding**. The communication style for accessible facilities is always **positive** and avoids "charity or social service" style language.

Case-studies – Key findings



3. Successful accessible destinations show some kind of **cooperation among service providers** or accessible services are guaranteed along the tourism chain. The **commitment of the decision makers and training of the staff** are key aspects.



4. The **importance of investment varies largely** depending on the type of services provided and whether the accessibility improvements have been **included since inception**, have been planned or have been made **in response to demand**. To **plan the actions** and anticipate the results before starting is also a key element of success.

Stakeholder consultation – Key findings



1. Accessible tourism is considered a **business opportunity** but there is a **lack of coordination**, particularly between the public and private sector.
2. Accessibility is mainly understood as a **feature for disabled guests** and almost never understood as a plus in comfort and service. Therefore product development and marketing mainly targets disabled people and **accessibility is not used in marketing and advertising**.
3. For the tourism business, **political and financial support, awareness raising and engagement of service providers** are important drivers.
4. For the guest, **reliable information on accessible offers and services** is a key factor for success.

Barriers encountered during travel – Key findings

- At the **pre-travel stage**: The **lack or limited availability of information** about accessible services represents the biggest barrier.
- At the **transit/transport stage**: airlines cause the most difficulties particularly with regard to the **lack of toilets**.
- At a destination, people with access needs encounter different levels of frequency of barriers across key tourism sectors.
 - Barriers in the **transport sector** at the destination are faced more often compared to other sectors.
 - For people with sensory, communication and hidden limitations, barriers in the **food and beverage** sector are encountered significantly more often than in the accommodation sector.
 - **Nature based activities** are associated with the most important barriers at 10 out of 15 destinations.
 - The **lack of accessible toilets** represents an important barrier across all sectors.
- Overall, **attitudinal barriers** are encountered more often than **physical access barriers**



Task 4 - Estimate of the current and future economic contribution of accessible tourism

Economic impact assessment – Key findings

1. The direct gross turnover of EU's Accessible Tourism in 2012 was about €362 billion; after taking the multiplier effect into account, the total gross turnover contribution amounted to about €788 billion.



Current gross turnover contribution in 2012 (€ million)

Economic impact assessment – Key findings

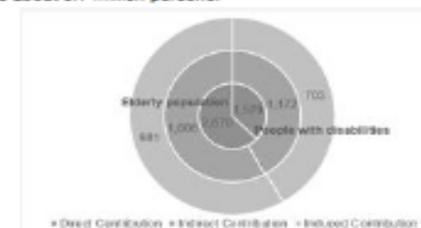
2. The direct gross value added of EU's Accessible Tourism in 2012 was about €160 billion; after taking the multiplier effect into account, the total gross value added contribution amounted to about €368 billion.



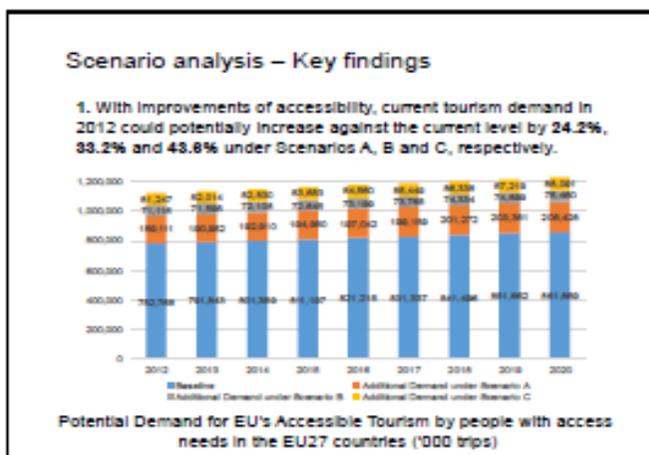
Current gross value added contribution in 2012 (€ million)

Economic impact assessment – Key findings

3. The direct employment contribution of EU's Accessible Tourism in 2012 was about 4.2 million persons; after taking the multiplier effect into account, the total employment generated was about 8.7 million persons.



Current employment contribution in 2012 ('000 persons)



Scenario analysis – Key findings

2. If accessibility is improved, the total economic contribution generated by the EU tourists is expected to increase against the current contribution by roughly 18%, 26% and 38% under Scenarios A, B and C, respectively.

3. The existing travellers would be the major driving forces of Accessible Tourism under all three scenarios, although the share of contributions by the new travellers gets higher and higher with improvements of accessibility.

Group	Scenario A		Scenario B		Scenario C	
	People with disabilities	The elderly population	People with disabilities	The elderly population	People with disabilities	The elderly population
Direct economic contribution (gross turnover, € million)	178,068	238,277	191,878	247,182	208,461	270,505
of which, generated by						
Existing travellers	85.7%	85.3%	79.9%	82.8%	77.4%	70.2%
New travellers	14.3%	14.7%	20.1%	17.2%	22.6%	29.8%

Distribution of direct economic contribution under different scenarios between existing travellers and new travellers

Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services

- ### Objectives of the study
- Overall objectives of the study:
1. Map the staff skills needs to improve accessibility and safety in the tourism services;
 2. Understand the business case for training;
 3. Analyse the availability of corresponding training in:
 - EU Member States (EU-28); and
 - transferable from other world countries / regions

Structure of the study

1. Conceptual work:

- Mapping of tourism related occupations requiring accessibility training.
- Mapping of skills need

2. Empirical work

- Mapping the availability of training across the EU28

3. Evaluation of EU-funded projects

- Lessons learnt from EU-projects.

4. Case studies

- 20 specific case studies focused on training providers.
- In-depth qualitative research investigating the key questions of the study.

Case studies

Case study	Country coverage
ABTA e-learning for travel agents	UK
ETCAATS e-learning	EU
Turismo Inclusive Perfil	PT
Scandic Hotels	SE
Katzen	CA
ATHENA	CZ
Via Libre	ES
Mail-England	UK
People 1st, Welcome All and Tourism For All	UK
PEOPLE-CERT	EL
COIN	IT
HERMES Airports Ltd	CY
Cluster for Accessible Tourism	RO
Accessible Destination Louisa	PT
TACTALL	EU
Ministry of Tourism (Ontario)	CA
Disney Corporation	FR
Mail Flanders	BE
Tourism for All in Germany	DE
EU funded projects	EU

WHO?

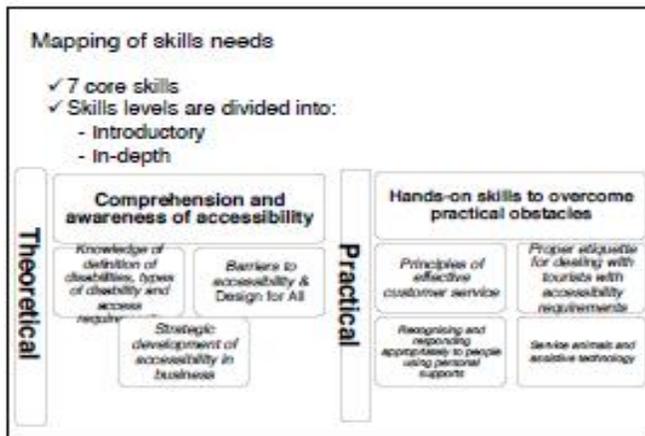
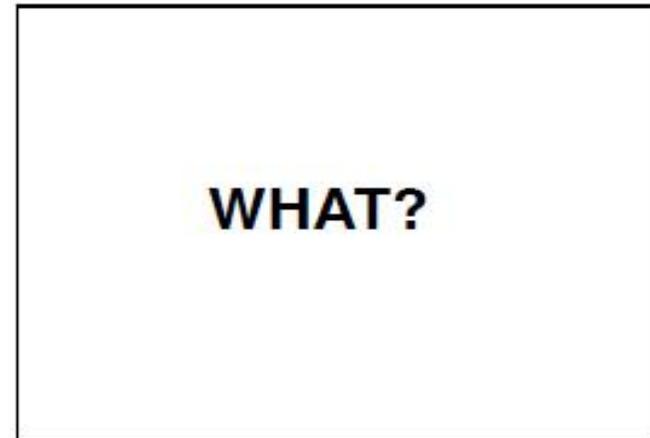
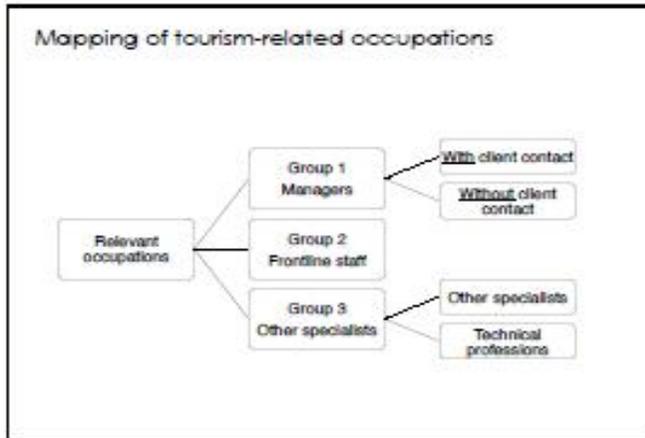
Mapping of tourism-related occupations

Which tourism-related occupations require accessibility skills?

- ✓ Analysing the Visitor Journey model of customer-supplier interactions
- ✓ International Standard Classification of Occupations (ISCO-08)
- ✓ Link to ESCO



Ivor
Ambrose,
ENAT



HOW?

Methods of training delivery

Context

- ✓ Micro enterprises and SMEs dominate the tourism industry.
- ✓ Tourism business make wider use of informal and "on the job" training due to time and cost considerations.

Methods

- ✓ Formal structured training:
 - self-learning (i.e. online);
 - traditional classroom-based teaching
- ✓ Informal training and learning through:
 - workshops
 - conferences,
 - printed and online information sources.
- ✓ Accessibility assessments, inspections, consultations and audits where external consultants help to analyse and inform managers participants how accessibility can be integrated in their existing businesses.

WHERE ?

Availability overview



Availability of training and education

Main findings: (1)

- ✓ A **wide gap in the availability of accessible tourism training** across the EU28.
- ✓ **Training is provided on a non-permanent basis or reaches too few individuals** to have an effective impact on the provision of accessible tourism services.
- ✓ **No Member State has systematically integrated accessibility content in the mainstream educational system.** Accessibility training in tourism remains largely at the margins of the curriculum.
- ✓ Most training courses available in the EU are run **by disability NGOs, National Tourism Boards and private training providers.**
- ✓ **Need to further develop access training programmes in Europe and to stimulate SMEs' interest in the market of accessible tourism.**

Business case for accessible tourism training

Main findings: (2)

- ✓ **Availability of training programme seems to be encouraged by: an Accessible tourism policy and Legislation**
- ✓ **Important to have "Access Champions"** advocating the need for accessibility within organisations and businesses.
- ✓ **Training cannot be promoted in isolation,** but must form part of an overall strategy to develop and improve accessible tourism provisions.
- ✓ **Awareness of accessibility is the first step towards further training.**
- ✓ **Accessibility should be considered a long-term strategy** and training is an integral part of other parallel efforts to improve accessibility such as (improvements to the built environment, procurement of additional tools and assistive devices etc).

Recommendations

- ✓ **Make accessible tourism a compulsory module in tourism schools for initial and continuing VET.**
- ✓ **Implement a European-wide certificate for accessible tourism training.**
- ✓ **Promote best practices in accessible tourism training through coordinated actions (awards, sharing experiences...)**
- ✓ **Develop new approaches to training and learning, reflecting SMEs' business operating conditions (e.g support workplace learning and mentoring).**
- ✓ **Encourage initiatives to increase SMEs' awareness of the business case for accessible tourism – with local and regional examples in native languages wherever possible.**



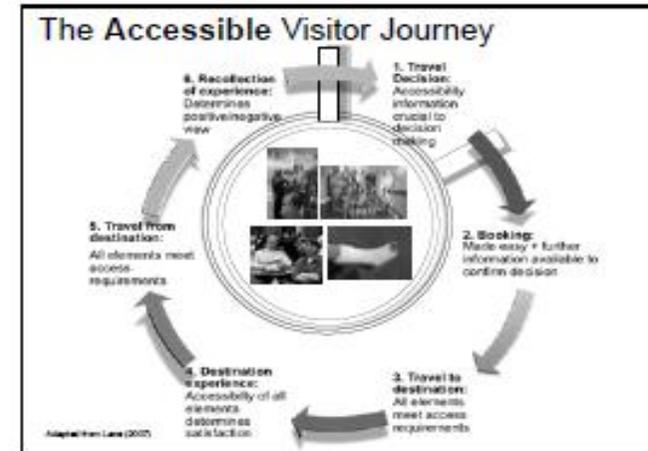
**Mapping and Performance Check of
the Supply of Accessible Tourism
Services in Europe**

“The Supply Study”



Approach

1. **Inventory of Accessible Tourism Services and Facilities**
 - Mapping of existing Access Information Schemes
 - Industry survey
 - Customer Survey
2. **Design and implement the EU Tourism for All Register**
 - EU Directory of Accessible Tourism Suppliers: Pantou.org
 - Supply chain analysis
3. **Performance Check**
4. **Case Studies**
5. **Conclusions**
6. **Recommendations**



Accessibility Information Schemes Review

The study team has carefully examined 85 accessibility information schemes which are currently in use in European countries.

Out of 85 identified information schemes:

- 54 are national schemes,
- 22 are regional schemes,
- 9 are schemes at European or international level.

Only 3 EU Member States with no accessible scheme
- Hungary, Lithuania, and Slovakia.

Example AIS www.godadgang.dk Denmark

The website displays search results for accessibility information. The search results table is as follows:

Search results (2)	Performance Rating
<p>SEARCHED FOR: Accessibility information</p> <p>SEARCHED FOR: Accessibility information</p> <p>SEARCHED FOR: Accessibility information</p>	<p>5 stars</p> <p>5 stars</p> <p>5 stars</p>

Venues, facilities and services are measured against specific performance standards.

Example AIS: Access in London (Guidebook)



Access in London
 Find out whether you can visit the city's top sights

Venues, facilities or services are measured and described in detail, based on audits by trained experts and users

Example: Wheelmap.org
 Wheelchair access to shops - YES



Venues, facilities or services are "rated" by many users (crowd-sourcing)

- Example shows main data sources are in Germany
- Depends crucially on community support

wheelmap.org
 MyAccessible.EU

Register of Accessible Tourism Suppliers



• New **European Accessible Tourism Directory**

• Register of suppliers with accessible services

• Levels of service guaranteed by international national / regional access schemes.

• Pantou is the Greek word for "everywhere"
www.pantou.org

ENAT

<http://Pantou.org>

The European Accessible Tourism Directory

- Funded by European Commission
- Supporting Tourism SMEs
- 70 types of services
- Services for ALL customers (14 types of access needs)



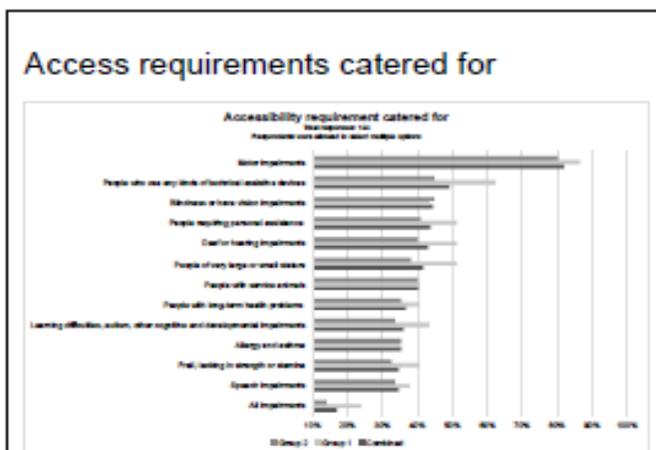
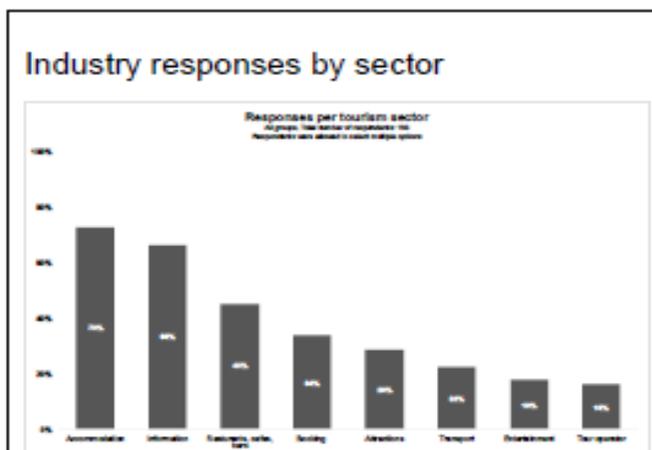


**Performance analysis:
Industry survey**

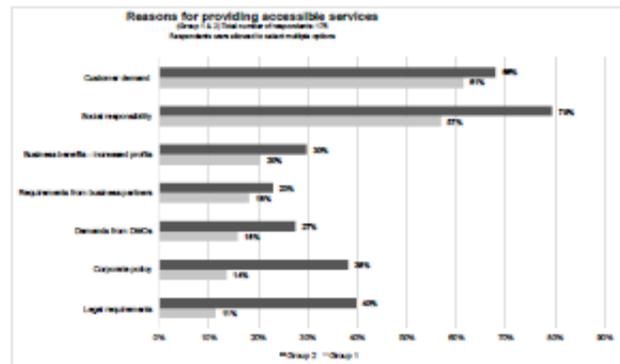
Group 1: Businesses catering exclusively or mostly for the accessible tourism market;

Group 2: Mainstream tourism providers with some provision for accessible tourist; or

Group 3: Mainstream providers without any special provisions for tourists with access needs.



Reasons for providing accessible services



Case Studies

Case	Country	Destination
1	UK	London
2	Germany	Frankfurt
3	Spain	Arona - Tenerife
4	Sweden	Stockholm
5	Portugal	Lousã Accessible Destination
6	France	VisitParis Région
7	France	Disney Corporation
8	Slovenia	Slovenia NTA, ŠENT NGO and Premiki destination development
9	Czech Rep.	Moravia-Silesia and Tešín
10	Greece	Athens
11	Italy	Trentino
12	Austria	Schloss Schönbrunn / Vienna
13	France	Hérault, le Languedoc
14	Spain	Barcelona - Accessible Cruise Port
15	Finland	Rovaniemi

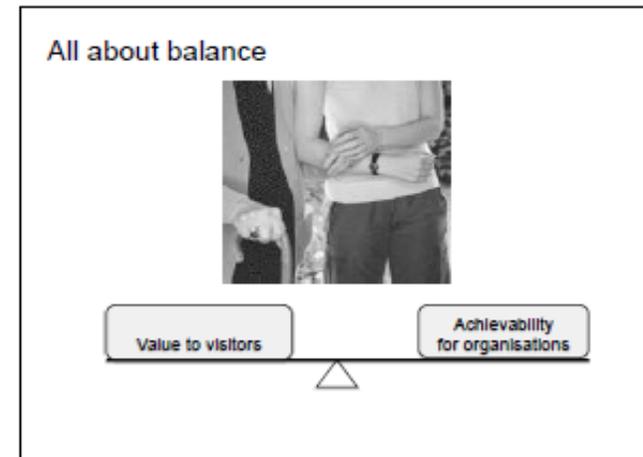
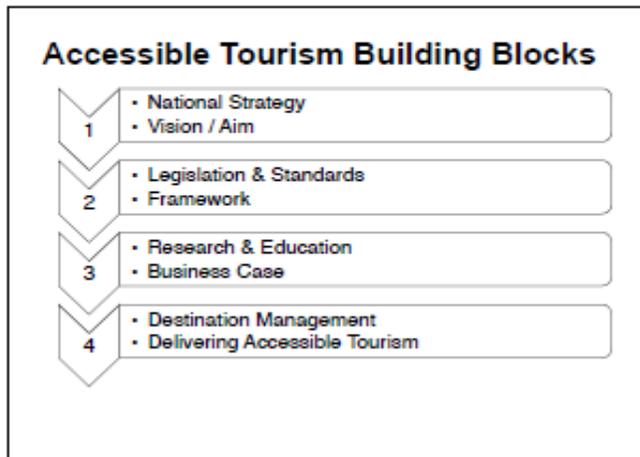
Case Studies

To Assess the effectiveness of existing best practices and tools to foster tourism accessibility

1. Focus on destinations
2. Identify good practices – what works
3. Show gaps and weaknesses where appropriate
4. Produced evidence-based recommendations for policy.

Conclusions

- **Physical barriers** remain a challenge
 - in public spaces and
 - in businesses
- **Access Legislation** has brought accessibility improvements in some EU Member States (UK, France, Spain...)
- **Negative attitudes** towards disability cannot be legislated against
- **Better information on accessible information** is need – public and business benefits and opportunities
- **Increase business and user engagement** in standards-development
- **Availability of training provision** of appropriate training is weak and needs to be in mainstream



Thankyou

Mind the Accessibility Gap, 2014, Brussels - Conference Presentations
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578>

EU Study: Mapping Skills and Training Requirements for Accessible Tourism, 2014. Twenty Case Studies
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620>

**Universal Design and
Accessibility Standards
for Tourism Infrastructure**

Katerina Papamichail
Architect
December 2014,
Turismo de Portugal



Universal Design

'Universal design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.

The intent of the universal design concept is to simplify life for everyone.

The universal design concept targets all people of all ages, sizes and abilities'.

(Center for Universal Design, Raleigh, NC, USA)

People of all ages, sizes and abilities.....



Toegang tot de natuur vzw, Belgium

Katerina Papamichail, ENAT

Universal Design

- Universal Design, originated in the USA.
- It is a **design approach, reflecting a new way of understanding people's needs.**
- It is not a list of particular solutions, measurements, or products.

– **Universal Design** is the way to reach the solution for creating comfortable, sustainable and safe environments, products and services for ALL.

.....IT IS JUST COMMON SENSE

Katerina Papamichail, ENAT

Design for All

- **In Europe** a similar development has taken place, named "Design for All".
- **Design for All** means designing, developing and marketing mainstream products, services, systems and environments to be accessible and usable by as broad a range of users as possible.



Katerina Papernichal, ENAT

The 7 Principles of Universal Design

- 1. Equitable Use:**
The design is useful and marketable to people with diverse abilities.



Katerina Papernichal, ENAT
Katerina Papernichal, ENAT

- 2. Flexibility in Use**
The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities.



Katerina Papernichal, ENAT
Katerina Papernichal, ENAT

The 7 Principles of Universal Design

- 3. Simple and intuitive use**
Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level.



Center for Universal Design, Raleigh, NC, USA: <http://www.design.ncsu.edu/ucd/ucdprinciples.htm>

Katerina Papernichal, ENAT

3. Perceptible information
The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities.



Katerina Papernichall, ENAT
Katerina Papernichall, ENAT

5. Tolerance for Error
The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions.



Katerina Papernichall, ENAT
Katerina Papernichall, ENAT

6. Low Physical Effort
The design can be used efficiently and comfortably and with a minimum of fatigue.



Katerina Papernichall, ENAT
Katerina Papernichall, ENAT

7. Size and Space for Approach and Use
Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of user's body size, posture, or mobility



Center for Universal Design, Raleigh, NC, USA, 2002
<http://www.design.ncsu.edu/ucdbook/ucdprinciples.htm>

Katerina Papernichall, ENAT

The universal design approach is the key to ensuring good access for everyone.



Good design enables - bad design disables! Caterina Papamichail, 1997

Hotels and Resorts



Caterina Papamichail, 1997

Who are we designing for?
Who are the customers?

Very small and... Very large or tall people



Don Byrne Robinson

- Older people, who may be frail, or tire easily or have disabilities, due to old age.
- People with long-term health problems, e.g. circulatory diseases.



- Pregnant women
- Families with small children.



Katerina Poparnitchak, S&P

- Guests with a temporary physical impairment, e. g. a broken leg.
- Guests with large and heavy pieces of luggage or equipment.
- Tired, sleepy, stressed or absent-minded customers.



Katerina Poparnitchak, S&P

Including guests who have specific disabilities or impairments



Katerina Poparnitchak, S&P

- Also for the staff, the working people who may have different abilities or access requirements.



Katerina Poparnitchak, S&P

More cost? More space? Less attractive?

By applying Universal Design principles:

- **The Return on Investment will be greater because the design will work for all the guests**
- **Space-usage is optimised for every functional area**
- **The hotel can be just as attractive as any other / it is up to the architect**

Caterina Paparichail, ENAT

3. Providing information of accessibility / UD standards, legislation and guidelines

- In many countries accessibility is connected through national legislation to the Hotel Stars system and it appears that access is required in the higher priced and more luxurious hotels



What do ALL hotel guests need?

Guests' functional requirements

- to reach and enter the building
- to check-in
- to move around – inside and outside
- to sleep
- to attend to one's personal hygiene, bathe
- to eat
- to use the available facilities, for business or pleasure
- to meet and communicate with other people
- to evacuate the building safely in an emergency.
- **They all need good access: Safety, Comfort, Quality.**

Caterina Paparichail, ENAT

**Hotel areas:
More than just a place to sleep**

- | | | |
|--------------------------|------------------------------|------------------|
| ✓ Guestrooms | ✓ Tour desk or office | ✓ Shopping area |
| ✓ Meeting and conference | ✓ ATM | ✓ A garden, park |
| ✓ Dining areas, bars | ✓ Workplaces for hotel staff | ✓ Beach |
| ✓ Business Centre | ✓ Leisure and sports areas | ✓ Etc. |

Caterina Paparichail, ENAT

- Level, spacious entrance



Katerina Papamichail, 1987

- Free passageway without obstacles, level access well lit



- Furniture arranged to allow free passageway



Katerina Papamichail, 1987

- Spacious bedrooms and furniture arrangement allows easy access for everyone.



Katerina Papamichail, 1987

- Spacious bedrooms and a wardrobe with adjustable / low clothes rail, suitable for everyone



native
of aub.

Katerina Papamichail, UNAT

- A portable vibrating alarm for deaf or hard of hearing guests is essential. It can also be used to enhance the safety of older guests.



Katerina Papamichail, UNAT

- A level access shower with support handrails and a fold-down seat instead of a bathtub is safe and comfortable for everyone. . Support handrails are good for all quest's safety.



Katerina Papamichail, UNAT

- A "normal" spacious bathroom could be "accessible"



Katerina Papamichail, UNAT

UD Aesthetics: Flexible toilet solution
 A design solution providing "access" features only when needed. The support handrails fold into the wall and are "invisible" when not required.



Katerina Papernitchal, UNAT

- Choosing a tap that is easy to use with one hand and has additional coloured and tactile stickers for hot and cold water.



Katerina Papernitchal, UNAT

UD – from the large scale... to the small scale

- A glass washbasin...!
- Shower gel or shampoo?



Katerina Papernitchal, UNAT

- Lower buffet counter is suitable for wheelchair users, guests of short height and, of course, for children. .



Katerina Papernitchal, UNAT

Choosing furniture: Tables with central support leg allow wheelchair users to enjoy their meal, but they are better and more comfortable for all

- Good lighting -large print menus



Katerina Papamichail, ENAT

- The design of the area around the swimming pool allows for the provision of a lift to get in and out of the water.



Katerina Papamichail, ENAT

Accessible hotels can be beautiful!



Katerina Papamichail, ENAT

Scandic

We believe in everyone's right to be treated the same

Having a disability or not – at Scandic everyone is our guest



Katerina Papamichail, ENAT

LIST WITH 110 POINTS – OUT OF WHICH 81 ARE MANDATORY

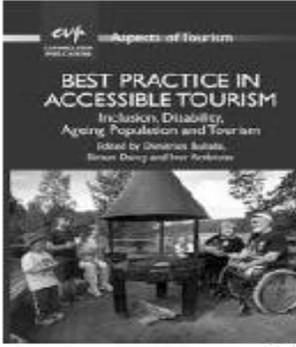
scandichotels.com/specialneeds



Scandic

Katerina Papantochal, ENAT

“Accessible Hotels: Design Essentials”



Accessible Hotels: Design Essentials contains principles, practical guidelines and checklists of the basic requirements when designing or renovating hotels, following a UD approach.

Scandic

Katerina Papantochal, ENAT

European Union Study of Accessibility Standards and Guidelines: Mandate M/420

- The European Commission ordered a study (CEN study, under Mandate M/ 420) by an Expert Group in 2009 to 2011 to review existing standards & public procurement and practices
- To provide recommendations for possible future European standardisation & conformity assessment.
- Focusing on functional requirements and technical specifications - reflecting a “Design-for-All” approach.




Scandic

Katerina Papantochal, ENAT

Mandate M/420 - Data collection



Over 300 accessibility Standards and Guidelines were examined

24 EU countries (Austria, Belgium, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, UK)

2 EFTA countries (Norway, Switzerland)

4 International countries (Canada, South Africa, USA-Singapore) Australia)

Scandic

Katerina Papantochal, ENAT

Mandate M/420 - Data collection



- 15 countries have building regulations which refer to guidance documents: Austria (new approach concept), Croatia, Cyprus, Denmark, Germany, Greece, Ireland, Italy, Latvia, Netherlands, Poland, Spain, United Kingdom - Iceland and Switzerland (non-EU).
- 13 countries include accessibility requirements within the building regulations and they make no reference to any standards or guidance documents.

Katerina Papamichail, ENAT

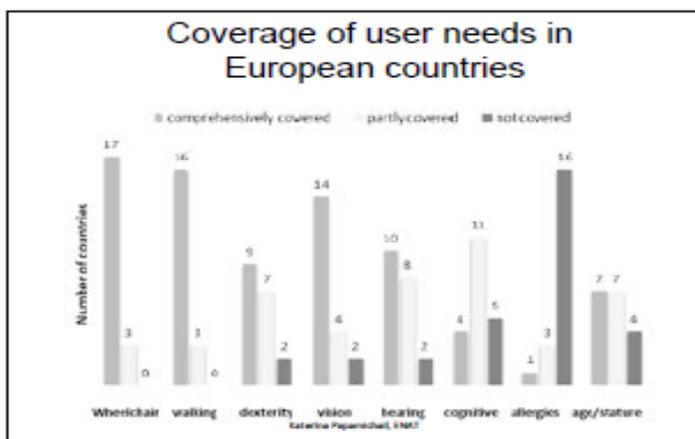
Findings of the study (1)

- Although there is a large number of regulations and standards, GOOD ACCESS is not being achieved to a satisfactory degree.
- Most standards do not reflect a "Design-for-all" approach.
- **In general, conformity assessment in EU Member States is weak.**
- The system of enforcement of legislation, regulation and guidance needs to be improved.
- **Accessibility is not sufficiently required in tenders and contracts (public procurement).**

The majority of standards relate to mobility impairments...

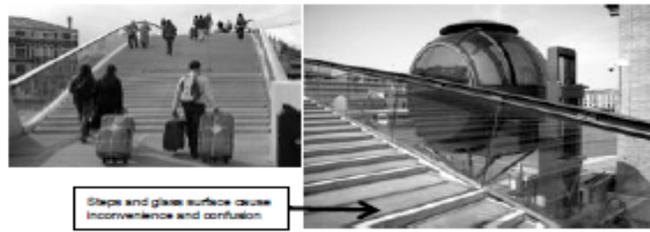


Katerina Papamichail, ENAT



Lack of requirements leads to poor access and expensive solutions...

Example: Architect Santiago Calatrava's bridge in Venice



Steps and glass surface cause inconvenience and confusion

Accessibility was not specified in the procurement process. Crossing of the bridge by people with reduced mobility is now achieved with a mechanical capsule solution. It takes 17 minutes to cross, is not aesthetically pleasing and discriminates against people with reduced mobility. It has cost much more to Italian taxpayers.

Katerina Papamichail, ENAT

Findings of the study (2)

Why are accessibility requirements not being implemented?

1. Designers and architects have poor understanding of the access needs of people when using buildings.
2. Inadequate education and lack of knowledge about constructing or managing and checking the built environment.
3. Lack of understanding of accessibility issues among the people who are creating standards.
4. Lack of user involvement in the design process.

Katerina Papamichail, ENAT

Recommendations of the Study (1)

- A common European Accessibility Standard is needed, as a "common language" for the definition, description and delivery of the accessible built environment, reflecting a Universal Design / Design-for-All approach
- Guidance should be produced in the form of a toolkit for public procurers.
- A consistent procedure for requiring access and checking the result (conformity assessment) is essential for procuring projects.

Katerina Papamichail, ENAT

Recommendations of the Study (2)

- The ISO 21542 Standard, "Building construction - Accessibility and usability of the built environment" is proposed as the base-line document. This document has been accepted by a majority of countries, internationally.
- The ISO Standard needs to be supported and improved by other selected EU and international guidance documents to cover certain gaps (e.g. outdoor areas)
- The proposed EU-level documents and conformity assessment procedures would not replace existing systems of legislation, guidance and control in the EU Member States, but would serve as basic, minimum requirements and specifications.



Katerina Papamichail, ENAT

Thankyou

katerina.papamichail@gmail.com

Katerina Papamichail, ENAT

Are we there yet?

**Preparing your Destination for the Accessible Tourism Market:
Lessons from Research and Practice**

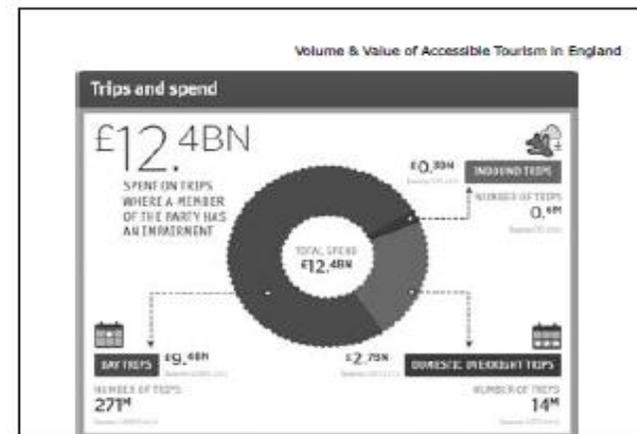
Presented by Katerina Papamichail, ENAT
Turismo de Portugal – 12 November 2014

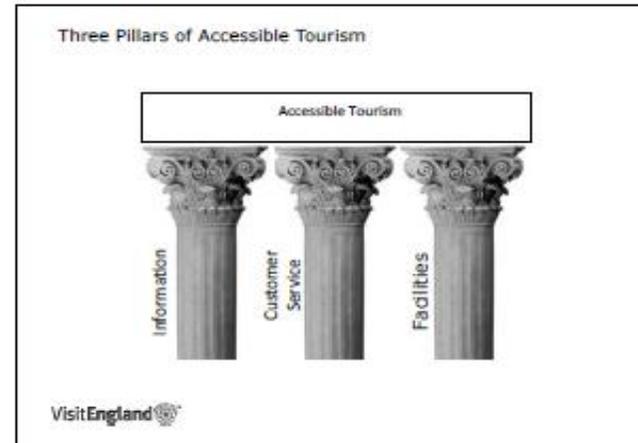
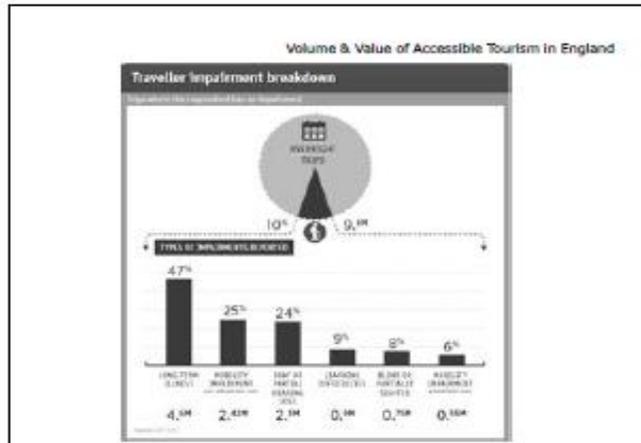
Access for All, VisitEngland

Ross Calladine
Head of Business Support

VisitEngland

- England's National Tourist Board
- Lead the industry in harnessing the growing accessible tourism market
- Leading destination for people with access needs
- Business case
- Business Support tools & guidance
- Access for All project with National Marketing Campaign





Business Support Resources

National Accessible Scheme

VisitEngland Awards for Excellence 2014 Access for All GOLD WINNER

Take the lead

Co-funded by the

Access for All Project

- VE secured €125,000 cash grant from the EC
- Development of 7 Accessible Tourism Itineraries
- A means for destinations to target the accessible tourism market
- Part 1: Product Development
A framework for destinations to engage businesses in accessible tourism
- Part 2: Mainstream Marketing Campaign
An incentive for businesses to improve product

Sun, sea and... step-free access

VisitEngland



Flanders: Heading for an accessible travel destination
SINCE 2001

Accessibility action plan

- Awareness raising & training
- Infrastructure, equipment and events
- Reliable, objective information




Accessible Tourism - Customers

User-driven policy (surveys, personal feedback)

➤ First step: accessible accommodation



47

➤ Following:

- Tourist information, visitor centres
- Events
- Museums & attractions
- Restaurants, pubs
- Nature & heritage
- Public life (transport, public environment & services)



Accessible Tourism - Supply

Accessible tourism is *tourism*
Focus on mainstream sector



- For Visit Flanders, accessibility is part of all projects and campaigns
- Interactive training sessions
- Knowhow & technical advice, financial support
- Promotion in dedicated and mainstream publications

Accessible tourism is...

- profitable
- sustainable
- important for the reputation of a destination

Accessible tourism is attractive



VISITFLANDERS
Grasmarkt 61, 1000 Brussels

+32 2 504 03 40
post@accessinfo.be
www.accessibleflanders.be



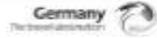
VISITFLANDERS.COM



Development of barrier-free tourism products and services in travel destination Germany

Olaf Schlieper
Innovations Manager
German National Tourist Board

World Travel Mart, London, UK



The GNTB's statutory aim is to promote participation in tourism by everyone



GNTB is focusing its attention on target groups with different mobility impairments:

-
-
-
-

(wellness and prevention)



Accessibility in Germany

Germany makes great efforts to provide disabled travellers and travellers with mobility impairments with high-quality tourist offerings all the way along the service chain.

- ⇒ an increasingly accessible infrastructure in cities
- ⇒ an increasingly accessible transport system that is fully interconnected
- ⇒ a wide range of accessible accommodation options and restaurants
- ⇒ attractive, accessible tourism offerings

Germany Travel Mart (GTM)
Pre-exhibition tours on accessible tourism offerings

- 2010 Route
Rheinsberg – Potsdam – Berlin
- 2011 Route
Dresden – Saxon Switzerland – Erfurt
- 2012 Route
Mainz – Koblenz – Eifel
- 2013 Route
Berlin – The Lusatian Lake District – Magdeburg
- 2014 Route
Hannover – Munster – East Frisia
- 2015 Route
Mecklenburg-Vorpommern – Erfurt

Multi-channel communication

Microsites, Facebook, newsletters, specialist magazines

The Barrier-Free Tourism Day on ITB in Germany was a great success



Germany
The travel destination

Next event:
March 06th 2015

Challenges facing barrier-free tourism



- ◇ Gaps in the tourism service chain which affect disabled people and those with mobility impairments
- ◇ Inconsistent criteria, terminology and labelling
- ◇ The need to sensitise and train tourism experts and service providers with regard to customer requirements
- ◇ Inclusion as standard
- ◇ A lack of platforms offering information and bookable tourism offerings
- ◇ Overseas visitors: Language as an additional barrier

Germany
The travel destination

Germany is on the road to becoming a model barrier-free destination



Germany
The travel destination

Point of departure:

- **sensitivity to the issues facing the target group on a local level**
- **Lack of transparency**
- **Little regional (and no nationwide) focus on promoting existing barrier-free tourism offerings.**
- **Different certification standards**

A Nationwide Quality Campaign

Project "Developing and Promoting Barrier-Free Tourism Offerings and Services in Germany"

The aim of this project:

- **Consistent quality**
- **Consistent labelling**
- **Comprehensive training for employees and management**
- **An Internet platform for bookable tourism offerings**



Germany
The travel destination

Project funded by the Federal Ministry for Economic Affairs and Energy



**Overview of Pantou.org
and Online Accessibility Marketing**



ENAT
European Network for
Accessible Tourism

Ivor Ambrose
ENAT

Turismo de Portugal
12 November 2014

ENAT
European Network for
Accessible Tourism

<http://Pantou.org>

The European
Accessible Tourism
Directory

- Funded by European Commission
- Supporting Tourism SMEs
- 70 types of services
- Services for ALL customers (14 types of categories / access needs)





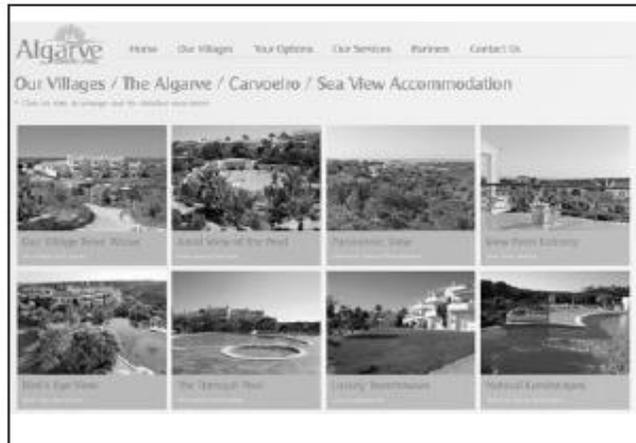
ENAT
European Network for
Accessible Tourism

Pantou.org

PORTUGAL

- 11 service providers
- Waiting for many more...





Facilities

Key Facilities	Sea View	Other View	Country View
<input checked="" type="checkbox"/> Wheel chair	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Minimum stay	<input checked="" type="checkbox"/> 2000 (2000 units)	<input checked="" type="checkbox"/> 1000 (1000 units)	<input checked="" type="checkbox"/> 1000 (1000 units)
<input checked="" type="checkbox"/> Walking distance to beach	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Parking distance to beach	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes	<input checked="" type="checkbox"/> 10 minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Car	Recommended	Not needed	Recommended
<input checked="" type="checkbox"/> Accessible walk	<input checked="" type="checkbox"/> Yes (See accessibility in URL for info on steps)	<input checked="" type="checkbox"/> No (See accessibility in URL for info on steps)	<input checked="" type="checkbox"/> No (See accessibility in URL for info on steps)
<input checked="" type="checkbox"/> Double room	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Facilities	Sea View	Other View	Country View
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to get	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to get into restaurant	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to grocery store	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to bus stop	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 (100)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to train station	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to taxi	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)
<input checked="" type="checkbox"/> Disabled to mall	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 (1000)

Facilities	Sea View	Other View	Country View
<input checked="" type="checkbox"/> Facilities	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Full-time staff	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 24-hour service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

The Impact of
Accessibility Information
in
On-line Marketing

 ENAT
European Network on
Accessibility Tourism

Accessibility information on Websites

 VisitBritain  NVG

Accessibility information on tourist-travel booking websites (Results for 2010)

- Over 8000 hotels and Bed & Breakfast establishments publish accessibility information on their websites, using OSSATE access criteria.

(OSSATE reference:
<http://www.accessibleto tourism.org/>
enat@enat.projects.and.good.practices.236)
<http://www.visitbritain.org/> <http://www.newdigroup.co.uk/>

UK Tourism Websites 

- Oct 2010 – Oct 2011:
 - 2m+ accessibility searches across our websites
 - **26% (average) increase in bookings of accessible accommodation**
 - Increased number of awareness and consultation campaigns (both online and offline)

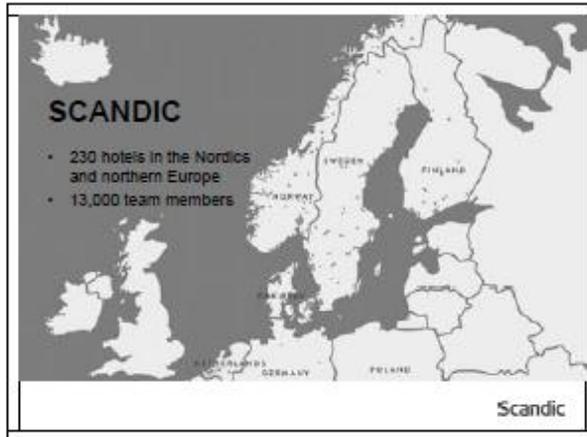
 



Thankyou

enat@accessibletourism.org

<http://pantou.org>
www.accessibletourism.org



SCANDIC'S ACCESSIBILITY STANDARD

SCANDIC'S ACCESSIBILITY STANDARD IS A LIST OF 110 POINTS THAT WE HAVE DEVELOPED TO HELP US IMPROVE OUR HOTELS AND SERVICES FOR ALL OUR CUSTOMERS. THE STANDARD IS BASED ON THE INTERNATIONAL STANDARDS FOR ACCESSIBILITY (ISO 9241-171) AND THE EUROPEAN STANDARD EN 12181.

THE STANDARD IS DIVIDED INTO TWO CATEGORIES: MANDATORY AND RECOMMENDED. ALL OUR HOTELS AND SERVICES MUST MEET THE MANDATORY REQUIREMENTS. WE STRIVE TO MEET ALL THE RECOMMENDED REQUIREMENTS AS WELL.

FOR MORE INFORMATION, VISIT scandichotels.com/specialneeds

Category	Points
Mandatory	81
Recommended	29
Total	110

Scandic

LIST WITH 110 POINTS – OUT OF WHICH 81 ARE MANDATORY

scandichotels.com/specialneeds

Scandic

DESIGN FOR ALL IS GOOD FOR EVERYONE



Scandic

FOR ALL CUSTOMERS...

- ...if you have a mobility impairment**
 - ✓ Rooms for people with a disability exist at all Scandic hotels
 - ✓ Walking stick/cane holder at the front desk
 - ✓ Meeting rooms without carpets
- ...if you have impaired hearing**
 - ✓ Hearing loops are available at the front desk
 - ✓ Portable hearing loops are available for meetings
 - ✓ Vibrating alarm clocks, that also signal a fire alarm

- How do you notice the fire alarm, if you are hearing impaired?

- With our vibrating alarm clock ☺

- ...if you are allergic**
 - ✓ No allergenic garnishes are used on the buffet breakfast
 - ✓ Gluten- and lactose free bread is available upon request
 - ✓ Meeting rooms without carpets
- ...if you have impaired sight**
 - ✓ Guide dogs are always welcome at our hotels
 - ✓ Braille hotel fact sheets are available at the front desk at our Swedish hotels

Scandic

SCANDIC VICTORIA TOWER

Overview | Location | Facilities | Rooms | E-Book | Meeting and Conference | Restaurant and bar | Events and functions

- Health and fitness
- Facilities
- Parking
- Special requirements
 - Accessible rooms
 - Parking assistance
 - Public areas and reception
 - Restaurant and bar
 - Meeting and conference



NO. 1 HOTEL CHAIN WITH LOCAL ACCESSIBILITY INFORMATION

• We are the first hotel chain in the world to offer detailed disability information on every single hotel on our home page, see for example [Scandic Victoria Tower](#) or visit a hotel page, click on Facilities and Special needs

Scandic



