

# ANDREA ROSSI

## TOURISME LENT, ACCESSIBILITÉ ET VALORISATION DU PATRIMOINE

(Pour la présentation complète, veuillez télécharger la pièce jointe sur le site [www.evv.it](http://www.evv.it) à la page spécifique de l'événement.)

### CONSORTIUM AURIGA

#### LES ACTIVITÉS DE TOURISME SOCIAL :

Le secteur du tourisme social au sein du Consortium Auriga a été fondé en 1995 et a pour objectif de devenir le porteur d'une vision humaniste du tourisme. Le Consortium Auriga, par le biais du secteur du tourisme social, promeut l'intégration et le développement culturel, conformément à la Déclaration de Montréal sur le tourisme social de 1996.

Elle promeut, planifie, organise et gère des séjours de vacances destinés aux personnes souffrant de handicaps moteurs, cognitifs et sensoriels (légers, moyens et graves), aux personnes âgées et aux enfants. Le Consortium Auriga fournit également des accompagnements individuels dans le cadre de diverses initiatives touristiques. Le domaine d'intervention de l'activité est régional, national et international.

#### OBJECTIF

Le Consortium promeut une intervention qui facilite l'intégration de la personne à travers des programmes éducatifs individualisés, des valeurs, culturelles et environnementales participant à la découverte de territoires, de saveurs, de traditions, de coutumes et d'usages extérieurs au leur. Les vacances permettent de reconnaître et de garantir aux personnes à capacité d'autonomie réduite ou absente, non seulement le soutien dans les actions normales de la vie quotidienne, dans le soin de l'environnement, la mobilité et toute la généralité des besoins de base, mais aussi le soutien dans un parcours de réhabilitation impliquant, stimulant et passionnant comme celui des vacances en autonomie de la famille.

#### OBJECTIFS

L'objectif fondamental et indispensable des séjours est l'intégration sociale, poursuivie à travers une intervention éducative et de réhabilitation développant les compétences d'autonomie, et prenant en charge l'aspect récréatif et ludique.

#### LES SERVICES FOURNIS :

- Planification, programmation, vérification et élaboration de fiches de profil socio-sanitaire selon les indications du client.
- Information du personnel/sélection de la formation
- Assistance aux utilisateurs 24h/24 dans un rapport de 1/1, opérateurs/éducateurs des coopératives membres - Supervision et planification opérationnelle - Coordination de l'équipe des opérateurs
- Hébergement à l'hôtel (traitement tout compris, salles de bain standard, pas de barrières architecturales) - Fourniture de moyens de transport de 9 places équipés pour les personnes

handicapées et non handicapées. - Matériel et équipement pour la réalisation des activités prévues.

- Transferts avec assistance vers et depuis les lieux de vacances - Soins infirmiers, équipement de la trousse de premiers secours.
- Assurance UNIPOL RCT pour les accidents/personnes/dommages matériels ; avec un maximum de € 2.500.000,00

#### LES ACTIVITÉS TRANSVERSALES :

Outre les activités de réhabilitation spécifiques qui caractérisent un séjour, sont également proposées des activités que l'on peut qualifier de transversales à toutes les initiatives :

- Soins et hygiène personnelle
- Développement et maintien de l'autonomie personnelle et sociale
- Administration des repas - traitement des régimes, intolérances, allergies
- Activités d'ergothérapie
- Psychomotricité - Thérapie par le musicien - Mouvement de danse
- Action Painting - Théâtre - Peinture - Activités manuelles
- Activités ludiques et récréatives (fêtes, danses de groupe, jeux simples, zoothérapie, Hippothérapie, Pêche sportive)
- Laboratoire d'images (vidéo, images, photos, etc.)
- Activités sociales de plein air (voyages, excursions, participation aux spectacles, festivals, concerts, événements, etc.)
- Rafting en rivière - Aquagym - Techniques de relaxation dans l'eau - jeux d'équipe

#### ACTIONS ET DES OUTILS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ :

L'équipe de travail du tourisme social est le garant de la planification, de la gestion et de l'évaluation des résultats de qualité du service. Les outils utilisés par l'équipe sont les suivants :

- Évaluation de la structure hôtelière
- Projet éducatif individuel
- Modèles de réunions de préparation de chaque séjour
- Modèles de réunions en soirée pendant le séjour
- Modèle de réunion séjour de vérification finale
- Modèle d'évaluation des opérateurs
- Modèle d'évaluation des coordinateurs

Chaque séjour individuel consiste en un système de contrôle de qualité composé de 31 modèles spécifiques. L'équipe de travail du tourisme social est le garant du respect de la réglementation en vigueur.

#### LES FIGURES PROFESSIONNELLES PRÉSENTES DANS LES SÉJOURS :

- Psychologues
- Assistants sociaux
- Les éducateurs professionnels
- animateurs
- OSS Travailleurs socio-sanitaires

- OSA Travailleurs sociaux de base
- Infirmières professionnelles
- Instructeurs de l'ISEF
- Psychomotriciens - Mouvement de danse-musique - Thérapeutes

## **L'AGENCE FONTAINE UN PLUS GRAND VOYAGE ET UN TOURISME SOCIAL**

L'agence de voyages "Fontana Maggiore Viaggi e Turismo Sociale" a été fondée à Pérouse le 31 mars 2009 (autorisation régionale n. 2973), au sein de la coopérative soc. B-Kalòs, qui a fait du tourisme et de toutes les activités connexes son activité principale. Au-delà de l'objectif principal de l'emploi des personnes défavorisées, l'agence se veut porteuse d'une vision humaniste et sociale du tourisme, visant à lutter contre toutes les formes d'exclusion et à favoriser l'intégration et le développement socio-économique et culturel, en accord avec la Déclaration de Montréal sur le tourisme social de 1996. L'agence adhère à un système de réseau intégré composé.

CONFCOOPERATIVE (Confederazione Cooperative Italiane)

[www.confcooperative.it](http://www.confcooperative.it) [www.umbria.confcooperative.it](http://www.umbria.confcooperative.it)

CONSORTIUM RÉGIONAL VIVRE EN UMBRIA: [www.viviumbria.org](http://www.viviumbria.org)

FIAVET (Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo)

[www.fiavet.it](http://www.fiavet.it) VALEUR AJOUTÉE :

Dans le but principal de promouvoir le tourisme social, l'agence Fontana Maggiore offre à ses clients une série de services ciblés avec une expérience particulière dans le secteur social :

- Hébergement dans des structures d'hébergement touristique sans barrières architecturales, des chambres et des toilettes pour personnes handicapées (et avec un personnel expérimenté et sensible aux besoins spéciaux) ;
- des menus adaptés à toutes les allergies, régimes ou intolérances alimentaires ;
- présence de spécialistes et l'assistance qualifiée d'opérateurs/éducateurs/infirmiers (sur demande et selon le tarif CCNL de la catégorie) présents 24 heures sur 24 pour les groupes et les particuliers ;
- assistance médicale de base par le biais du Service national de santé ;
- service de transport et d'accompagnement par bus GT, train, avion et/ou tout moyen de transport équipé pour les chaises roulantes ; - Assurance voyage personnalisée.

## **VIVIUMBRIA**

Viviumbria est un consortium composé de :

- Confcommercio de la province de Pérouse ([www.confcommercio.pg.it](http://www.confcommercio.pg.it))
- Confcooperative Umbria ([www.umbriaconfcooperative.it](http://www.umbriaconfcooperative.it))
- Université des saveurs ([www.universitadeisapori.it](http://www.universitadeisapori.it))
- Umbriasi ([www.umbriasi.it](http://www.umbriasi.it))
- Coop. Nouvelle dimension ([www.nuovadimensione.com](http://www.nuovadimensione.com))

Le but de ViviUmbria est de :

- des packages touristiques dédiés au développement du territoire rural,
- la promotion et la valorisation des produits typiques d'excellence (alimentation et vin et artisanat de qualité), - créer un nouveau service visant à apporter une réponse immédiate aux besoins de tous les touristes OBJECTIFS :

Dans la nouvelle porte d'entrée de Pérouse, qui enregistre des milliers de présences quotidiennes, un espace vitrine pour les produits et services distinctifs de l'Ombrie dans lequel planifier des interventions de promotion et d'animation pour la valorisation intégrée du territoire ombrien.

#### CE QUE NOUS FAISONS :

- Promotion du territoire ombrien et de son patrimoine culturel et environnemental;
- Promotion et valorisation de produits typiques d'excellence dans les domaines de l'alimentation et du vin, de l'art et de l'artisanat de qualité, y compris par le biais d'agréations (par exemple "club de produits", etc...);
- Promotion des structures d'hébergement des touristes, des entreprises, des événements, etc;
  - Centre de réservation;
- Conseil et services dans le secteur du tourisme.

#### COMMENT :

- Projection de cadres promotionnels grâce à des technologies modernes (écrans tactiles LCD/LED 46" actifs 24h/24h - logiciel de gestion mis à jour en temps réel);
- Mise à disposition d'espaces de vitrines et/ou d'îlots d'exposition à l'intérieur des locaux de Viviumbria;
- Disponibilité de Viviumbria pour des événements de présentation, des expositions, des dégustations, des conférences de presse, etc;
- Organisation d'événements de présentation dédiés, d'expositions, de dégustations, de conférences de presse, etc;
- Organisation d'événements promotionnels tout au long de l'année; - Information et diffusion de matériel d'information.

## BUREAUX DE L'IAT

Les fonctions des bureaux d'accueil et d'information touristique de l'IAT :

Les T.A.I. jouent un rôle clé dans les services offerts aux touristes, tels que les activités d'information et d'accueil, et constituent une véritable opportunité de promouvoir la culture de la région. Il est donc nécessaire de garantir des normes de qualité de service adéquates, de mieux répondre aux besoins des touristes et d'éviter toute erreur. Les tâches institutionnelles du SIA sont essentiellement celles de:

- informer
- bienvenue
- assister

Plus précisément, ils traitent:

- l'information touristique, en faisant appel à un personnel qualifié ayant une préparation linguistique adéquate et en produisant du matériel d'information et de promotion ;
- l'hébergement touristique également à travers l'organisation, directement ou en collaboration avec des événements et des spectacles d'intérêt public et privé ;
- la gestion des services aux usagers et du tourisme visant à améliorer la qualité de l'accueil en recevant également des rapports d'inefficacité et des plaintes ;
- la collaboration avec les autorités locales et les organes représentatifs des entrepreneurs dans l'organisation d'autres activités d'intérêt