



Il turismo accessibile nelle località di montagna

**Atti del Convegno
Aosta - 28 marzo 2008**

Quaderni della Fondazione - 25

CAHIERS de la Fondation - 25

COMPAGNIA
di San Paolo

PUBBLICAZIONI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR
PUBLICATIONS DE LA FONDATION COURMAYEUR

ANNALI

1. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1992
2. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1993
3. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1994
4. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1995
5. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1996
6. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1997
7. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1998
8. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 1999
9. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2000
10. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2001
11. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2002
12. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2003
13. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2004
14. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2005
15. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2006
16. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2007

COLLANA “MONTAGNA RISCHIO E RESPONSABILITÀ”

1. UNA RICOGNIZIONE GENERALE DEI PROBLEMI
2. LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA
3. I LIMITI DELLA RESPONSABILITÀ DEL MAESTRO DI SCI E DELLA GUIDA
4. LA RESPONSABILITÀ DELL'ENTE PUBBLICO
5. LA RESPONSABILITÀ DELL'ALPINISTA, DELLO SCIATORE E DEL SOCCORSO ALPINO
6. LA VIA ASSICURATIVA
7. CODICE DELLA MONTAGNA – LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA
8. CODE DE LA MONTAGNE – LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA FRANCESE
9. CODIGO DE LOS PIRINEOS – LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA SPAGNOLA
10. CODICE DELLA MONTAGNA – 1994–2004 IL PUNTO SULLA LEGISLAZIONE, LA GIURISPRUDENZA, LA DOTTRINA
11. IL PUNTO SULLA LEGISLAZIONE, LA GIURISPRUDENZA E LA DOTTRINA 1994 – 2004 (Atti del Convegno)
12. GIORNATE DELLA PREVENZIONE E DEL SOCCORSO IN MONTAGNA
13. CODICE SVIZZERO DELLA MONTAGNA. LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA SVIZZERA
14. GIORNATE DELLA PREVENZIONE E DEL SOCCORSO IN MONTAGNA SU “COMUNICAZIONE E MONTAGNA”
15. CODICE AUSTRIACO DELLA MONTAGNA. LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA AUSTRIACA
16. GIORNATE DELLA PREVENZIONE E DEL SOCCORSO IN MONTAGNA SU “EDUCARE E RIEDUCARE ALLA MONTAGNA”
17. CD - CODICI DELLA MONTAGNA - “LE INDICAZIONI DELLA LEGISLAZIONE, DELLA GIURISPRUDENZA E DELLA DOTTRINA ITALIANA, FRANCESE, SPAGNOLA, SVIZZERA E AUSTRIACA” (*in preparazione*)
18. GIORNATE DELLA PREVENZIONE E DEL SOCCORSO IN MONTAGNA SU “DOMAINES SKIABLES E SCI FUORI PISTA”

QUADERNI

1. MINORANZE, CULTURALISMO CULTURA DELLA MONDIALITÀ
2. IL TARGET FAMIGLIA
3. LES ALPAGES: HIER, AUJOURD’HUI, DEMAIN – L’ENTRETIEN DU PAYSAGE MONTAGNARD: UNE APPROCHE TRANSFRONTALIÈRE
4. MEMORIE E IDENTITÀ: PROSPETTIVE NEI PERCORSI DEL MUTAMENTO
5. L’INAFFERRABILE ÉLITE
6. SISTEMA SCOLASTICO: PLURALISMO CULTURALE E PROCESSI DI GLOBALIZZAZIONE ECONOMICA E TECNOLOGICA
7. LE NUOVE TECNOLOGIE DELL’INFORMAZIONE
8. ARCHITETTURA NEL PAESAGGIO RISORSA PER IL TURISMO? – 1°
9. ARCHITETTURA NEL PAESAGGIO RISORSA PER IL TURISMO? – 2°
10. LOCALE E GLOBALE. DIFFERENZE CULTURALI E CONTESTI EDUCATIVI NELLA COMPLESSITÀ DEI MONDI CONTEMPORANEI
11. I GHIACCIAI QUALI EVIDENZIATORI DELLE VARIAZIONI CLIMATICHE
12. DROIT INTERNATIONAL ET PROTECTION DES REGIONS DE MONTAGNE/*INTERNATIONAL LAW AND PROTECTION OF MOUNTAIN AREAS* – 1°
13. DEVELOPPEMENT DURABLE DES REGIONS DE MONTAGNE – LES PERSPECTIVES JURIDIQUES À PARTIR DE RIO ET JOHANNESBURG/*SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF MOUNTAIN AREAS – LEGAL PERSPECTIVES BEYOND RIO AND JOHANNESBURG* – 2°
14. CULTURE E CONFLITTO
15. COSTRUIRE A CERVINIA... E ALTROVE/*CONSTRUIRE À CERVINIA... ET AILLEURS*
16. LA RESIDENZA E LE POLITICHE URBANISTICHE IN AREA ALPINA
17. ARCHITETTURA MODERNA ALPINA: I RIFUGI/*ARCHITECTURE MODERNE ALPINE: LES REFUGES* – 1°
18. *RICORDANDO* LAURENT FERRETTI
19. ARCHITETTURA MODERNA ALPINA: I CAMPI DI GOLF
20. ARCHITETTURA MODERNA ALPINA: I RIFUGI/*ARCHITECTURE MODERNE ALPINE: LES REFUGES* – 2°
21. I SERVIZI SOCIO-SANITARI NELLE AREE DI MONTAGNA: IL CASO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC - RICERCA SU “SISTEMI REGIONALI E SISTEMI LOCALI DI WELFARE: UN’ANALISI DI SCENARIO NELLA COMUNITÀ MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC”
22. IL TURISMO DIFFUSO IN MONTAGNA, QUALI PROSPETTIVE?
23. ARCHITETTURA DEI SERVIZI IN MONTAGNA – 1°
24. AGRICOLTURA E TURISMO: QUALI LE POSSIBILI INTEGRAZIONI? RICERCA SU “INTEGRAZIONE TRA AGRICOLTURA E GLI ALTRI SETTORI DELL’ECONOMIA DI MONTAGNA NELLA COMUNITÀ MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC”
25. IL TURISMO ACCESSIBILE NELLE LOCALITÀ DI MONTAGNA
26. LA SPECIFICITÀ DELL’ARCHITETTURA IN MONTAGNA – 2° (*in preparazione*)

ORGANI DELLA FONDAZIONE
LES ORGANES DE LA FONDATION

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Lodovico PASSERIN d'ENTRÈVES, *presidente*; Enrico FILIPPI, *vice presidente*,
Camilla BERIA di ARGENTINE, Pierluigi DELLA VALLE, Giuseppe DE RITA,
Alessia DI ADDARIO, Lukas PLATTNER, Emilio RICCI, Giuseppe ROMA,
Roberto RUFFIER, Lorenzo SOMMO

COMITATO SCIENTIFICO

Franzo GRANDE STEVENS, *presidente*; Alberto ALESSANDRI, Stefania
BARIATTI, Guido BRIGNONE, Dario CECCARELLI, Ludovico COLOMBATI,
Mario DEAGLIO, Stefano DISTILLI, Gianandrea FARINET, Gianluca FERRERO,
Waldemaro FLICK, Stefania LAMOTTE, Jean-Claude MOCHET, Paolo
MONTALENTI, Giuseppe NEBBIA, Guido NEPPI MODONA, Livia POMODORO,
Ezio ROPPOLO, Igor RUBBO, Giuseppe SENA, Camillo VENESIO

COMITATO di REVISIONE

Veronica CELESIA, Ludovico COLOMBATI, Giuseppe PIAGGIO,
Jean Claude FAVRE, (*supplente*)

Elise CHAMPVILLAIR, *segretario generale*

Barbara SCARPARI, *assistente del Presidente*



Il turismo accessibile nelle località di montagna

Atti del Convegno

Aosta
28 marzo 2008

COMPAGNIA
di San Paolo

*Cura redazionale di Camilla Beria di Argentine
Si ringrazia per la collaborazione Barbara Scarpari*

INDICE

SEDUTA DI APERTURA

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES	pag	9
ANDREA BORNEY	pag	11
ENNIO PASTORET	pag	13
ANTONIO FOSSON	pag	15
LUCIANO CAVERI	pag	17

RELAZIONI INTRODUTTIVE

ANDREA BORNEY	pag	21
---------------------	-----	----

Il turismo accessibile ed il suo sviluppo in Italia

ROBERTO VITALI	pag	21
----------------------	-----	----

Le tourisme adapté et label “Tourisme et Handicap”

SERGE NOCODIE	pag	27
---------------------	-----	----

Prima Sessione

ANALISI DI CONTESTO

ANDREA BORNEY	pag	35
---------------------	-----	----

Le iniziative relative all'integrazione sociale delle persone disabili nel turismo

PAOLA DAVICO	pag	35
--------------------	-----	----

L'accessibilità ai beni culturali

ROBERTO DOMAINE	pag	41
-----------------------	-----	----

La formazione delle professioni turistiche nel turismo accessibile

VALLY LETTRY	pag	45
--------------------	-----	----

Seconda Sessione

ALCUNE INIZIATIVE

ANDREA BORNEY	pag	51
---------------------	-----	----

Il progetto “Turismabile” un turismo per tutti	
PAOLO OSIRIDE FERRERO	pag 51

Care - città accessibili delle Regioni Europee	
LERIS FANTINI.....	pag 54

Il progetto “Alto Adige per tutti”	
ENZO DELLANTONIO.....	pag 59

Terza Sessione

ALCUNI PROGETTI LOCALI

Da “Con il gioco vinciamo la disabilità” a “Scio anch’io” per coniugare turismo sociale e sviluppo del territorio	
ANDREA BORNEY	pag 65

“Turismo per tutti” esperienza nella Comunità Montana Grand Paradis	
MARIA COSENTINO.....	pag 69

Quarta Sessione

TAVOLA ROTONDA

Il ruolo dell’informazione e della promozione	
GIACOMO SADO	pag 75
PIETRO VITTORIO BARBIERI.....	pag 76
GABRIELE FAVAGROSSA	pag 79
PAOLO OSIRIDE FERRERO	pag 81
MASSIMO GIUGLER.....	pag 82

L'Osservatorio sul sistema montagna "Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur, il CSV - Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta e il Consorzio di Cooperative Sociali Trait d'Union hanno deciso di collaborare all'organizzazione di questo convegno che ha l'obiettivo di mettere in luce le esperienze e le prospettive del turismo accessibile, in particolare quello in montagna.

Il turismo accessibile può essere definito come un turismo più attento alle diverse esigenze delle persone.

È possibile ricomprendere in questa definizione persone con allergie alimentari o ambientali, cardiopatici, anziani, donne in gravidanza o famiglie con bambini, persone con disabilità sensoriali e persone con difficoltà nella deambulazione o che utilizzano la carrozzina.

Rispondere alle diverse esigenze significa creare un sistema capace di rendere accessibile un territorio attraverso le peculiarità e le esperienze che questo offre.

Si può, quindi, affermare che il turismo accessibile è un insieme di servizi, di proposte in grado di soddisfare esigenze ed aspettative di carattere generale.

Inoltre, dal punto di vista culturale, il requisito di accessibilità non deve rappresentare esclusivamente un obbligo normativo, ma deve essere uno degli elementi che contribuiscono alla qualità di una struttura o di uno spazio aperto, ovvero alla capacità di accogliere e soddisfare un maggior numero di ospiti.

Questo momento di riflessione e scambio intende sviluppare e comprendere quali siano le sperimentazioni più significative presenti in Italia ed in Francia, quali le esperienze a livello provinciale, regionale o locale che il nostro paese sta sperimentando. In questo modo si avranno modelli, culture e conoscenze che favoriranno la crescita economica ed anche quella sociale.



CONVEGNO SU

Il turismo ACCESSIBILE nelle località di montagna



Segreterie organizzative

Fondazione Courmayeur

Via dei Bagni, 15 - 11013 Courmayeur, Valle d'Aosta
Tel. +39/0165 846 498 - Fax +39/0165 845 919
E-mail: info@fondazionecourmayeur.it
www.fondazionecourmayeur.it

CSV - Onlus

Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta
Via Xavier de Maistre, 19 - 11100 Aosta, Valle d'Aosta
Tel. +39/0165 230 085 - Fax +39/0165 368 000
E-mail: info@csvvda.it - www.csvvda.it

Consorzio Trait d'Union

Via Monte Pasubio, 24 - 11100 Aosta, Valle d'Aosta
Tel. e Fax: +39/0165 239 656
E-mail: consorzio@traitdunion.org - www.traitdunion.org

Aosta

Venerdì, 28 marzo 2008

Sala conferenze
CSV - Onlus
Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta
Via Xavier de Maistre, 19

Grafica e stampa: Topografia Scudellò Sano

PROGRAMMA Venerdì, 28 marzo 2008

ore 14.30
Seduta di apertura

- Presidente della Fondazione Courmayeur
- Presidente del CSV - Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta
- Assessore Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta
- Presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta

ore 15.30
Relazioni introduttive

- **Il turismo accessibile ed il suo sviluppo in Italia**
ROBERTO VITALI, presidente Laboratorio nazionale turismo accessibile "Si Può" - Ferrara
- **Le tourisme adapté et label "Tourisme et Handicap"**
SERGE WOODIE, conseiller régional; vice-président de Rhône-Alpes Tourisme; chargé du tourisme adapté; président de la région du Téléphérique "La Bastille" - Grenoble

ore 16.00
Prima Sessione
Analisi di contesto

- **Le iniziative relative all'integrazione sociale delle persone disabili nel turismo**
PAOLA DAVICO, servizio disabili, assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta

- **L'accessibilità ai beni culturali**
ROBERTO DOMAINE, soprintendente per i beni e le attività culturali, assessorato Istruzione e Cultura della Regione Autonoma Valle d'Aosta

- **La formazione delle professioni turistiche nel turismo accessibile**
VALLY LETTRY, direzione formazione, qualificazione e sviluppo delle professioni turistiche e del commercio, assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta

ore 16.45
Seconda Sessione
Alcune iniziative

- **Il progetto "Alto Adige per tutti"**
ENZO DELLANTONIO, direttore del progetto "Alto Adige per tutti"; presidente della Cooperativa "Independent L" - Merano
- **Il progetto "Turismabile: un turismo per tutti"**
PAOLO OSIRIDE FERRERO, presidente della CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus - Torino
- **Care - Città Accessibili delle Regioni Europee**
LERIS FANTINI, esperto in accessibilità e turismo accessibile; vice presidente del CERPA - Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità - Reggio Emilia

ore 17.30
Terza Sessione
Alcuni progetti locali

- **Da "Con il gioco vinciamo la disabilità" a "Scio anch'io" per coniugare turismo sociale e sviluppo del territorio**
ANDREA BORNEY, presidente dell'Associazione Aspert

- **"Turismo per tutti" - Esperienza nella Comunità Montana Grand Paradis**
MARIA COSENTINO, presidente della Cooperativa "Cera l'Acca"

ore 18.00
Quarta Sessione
TAVOLA ROTONDA
Il ruolo dell'informazione e della promozione

Moderatore
GIACOMO SADO, giornalista; capo redattore responsabile redazione giornalistica RAI della Valle d'Aosta

- PIETRO BARBIERI, presidente FISH - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap - Roma
- GABRIELE FAVAGROSSA, responsabile dello sportello vacanze dell'AIAS - Associazione Italiana Assistenza Spastici - Milano
- PAOLO OSIRIDE FERRERO, presidente della CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus - Torino
- MASSIMO GIUGLER, responsabile progettazione del Consorzio Trait d'Union

ore 18.30
Conclusioni

- Assessore Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta

ore 18.45
Vin d'honneur

SEDUTA DI APERTURA

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES
presidente della Fondazione Courmayeur

Autorità, Signore e Signori,
sono lieto di dare il benvenuto, a nome del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Scientifico della Fondazione Courmayeur, ai partecipanti al Convegno *Il turismo accessibile nelle località di montagna*.

L'incontro di oggi, nel quadro del programma pluriennale di ricerca relativa al turismo, è la seconda iniziativa che la Fondazione Courmayeur organizza nel corso del 2008. La prima si è tenuta a La Salle il 18 gennaio su *Agricoltura e turismo: quali le possibili integrazioni?* Incontro dibattito organizzato in collaborazione con l'Institut Agricole.

Vorrei sottolineare la crescente importanza che sta assumendo la collaborazione in Valle tra gli enti che, a vario titolo, si occupano di montagna e la Fondazione Courmayeur. Oltre all'Institut Agricole Régional, con cui cooperiamo per sviluppare tematiche relative all'agricoltura collaboriamo, da diversi anni, con la Fondazione Montagna Sicura, per sviluppare il programma pluriennale di ricerca sul rischio e la responsabilità in montagna. La prossima settimana, sabato 5 aprile, organizzeremo l'annuale convegno delle **Giornate della prevenzione e del soccorso in montagna** che tratterà il tema "**Domaines skiabiles e sci fuori pista**" appuntamento al quale siete tutti invitati.

Da quest'anno la Fondazione collabora anche con l'Università della Valle d'Aosta, su temi legati al diritto, società e economia, la Fondation Grand Paradis su argomenti aventi per oggetto l'architettura di montagna, e oggi, per la prima volta, con il CSV–Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta e il Consorzio di Cooperative Sociali Trait d'Union che sentitamente ringrazio per la preziosa collaborazione nell'organizzazione dell'Incontro odierno.

Nel marzo 2007, in occasione dell'Incontro Dibattito *Il turismo diffuso in montagna: quali prospettive?* si era parlato delle località che si stanno affacciando al turismo attraverso lo sviluppo e la promozione di un'offerta turistica mirata: mostre, visite nei borghi, valorizzazione del patrimonio rurale, eventi gastronomici. Nel già citato incontro sull'agricoltura si è parlato di turismo rurale quale offerta che nasce dalla sinergia tra il settore agricolo e quello turistico grazie alla diversificazione delle produzioni agricole, l'adeguata valorizzazione dei prodotti, la loro distribuzione sul territorio, l'organizzazione di eventi enogastronomici.

L'incontro odierno idealmente completa le attività del 2007 e si propone come momento di confronto e di riflessione per conoscere esperienze e prospettive del turismo accessibile.

È un fenomeno complesso che richiede attenzione professionale, alta sensibilità e capacità di accoglienza: il Volontariato, in Valle d'Aosta, tradizionalmente molto attivo, è una componente essenziale sia di stimolo all'imprenditorialità turistica, sia di aiuto per facilitare gli aspetti realizzativi della sostenibilità. In sintesi, a mio parere, senza Volontariato non è possibile una offerta turistica sostenibile di successo e qualità.

Ringrazio tutti coloro che si sono impegnati per l'organizzazione di questo Incontro, in particolare il Presidente dell'Osservatorio sul sistema montagna, l'architetto Beppe Nebbia, e che hanno contribuito in modo fattivo alla realizzazione dell'Incontro di quest'oggi.

Credo che il pomeriggio odierno possa essere occasione di scambio grazie alla partecipazione dei referenti regionali e locali in tema di turismo e accessibilità. Ringrazio il presidente Caveri, gli assessori Pastoret e Fosson ed il presidente del CSV Borney per essere qui con noi quest'oggi. Ringrazio, inoltre, tutti i relatori dell'Incontro, in particolare coloro giunti dalla Francia e da fuori Valle per presentare interessanti iniziative di successo sul tema dell'integrazione sociale e dello sviluppo del territorio.

Vorrei passare ora la parola al padrone di casa il presidente del CSV Andrea Borney.

ANDREA BORNEY

presidente del CSV – Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta

Vorrei fare alcune riflessioni prendendo spunto dal processo in atto in VDA in questo momento, i Piani di Zona. Sono ormai terminati i tavoli di lavoro tematici che hanno coinvolto centinaia di persone in un momento storico importantissimo che ritengo abbia cambiato per sempre la nostra valle. Direttori dell'USL, amministratori pubblici, operatori sociali, volontari, semplici cittadini si sono spogliati del loro ruolo e si sono confrontati da pari per interrogarsi sui fenomeni, i problemi, i bisogni e le possibili risposte da attuarsi localmente per migliorare la qualità della vita delle persone. I tavoli hanno riguardato minori, giovani, adulti, anziani e famiglia. Personalmente ho avuto l'incarico di condurre il tavolo sulla famiglia nel primo Distretto sociosanitario. È stata per me e per chi ha partecipato ai lavori, un'opportunità importante di crescita. Ci siamo resi conto di come tutti i fenomeni e i problemi legati ai componenti del nucleo familiare ricadano inesorabilmente su di esso. Il fenomeno più importante emerso nel nostro tavolo è stato appunto la fragilità della famiglia, strutturale, psicologica, economica. Fragilità che si aggrava quando nel nucleo familiare è presente, ad esempio, un disabile.

L'attenzione alla famiglia dovrebbe allora essere, secondo il mio pensiero, alla base delle politiche di sviluppo del territorio e degli interventi delle singole amministrazioni locali.

Intendo, quindi, politiche sociali che dovrebbero per principio avere come punto di riferimento costante l'attenzione alla famiglia nello sviluppo dei servizi e degli spazi – pensiamo solamente alle esigenze d'accessibilità di neomamme che spingono una carrozzina o di anziani, senza arrivare ai disabili. Nel progettare gli spazi si dovrebbe progettare per tutti, non preoccupandosi solamente di rispettare al centimetro le normative vigenti al solo scopo di non essere soggetti a contravvenzioni. Questo richiede un processo culturale, che credo in ogni modo è stato avviato; parlerò però di questo nel mio prossimo intervento.

La montagna accresce le problematiche d'accessibilità, ma solamente quando non è preparata ad accogliere.

La montagna ha una potenzialità incredibile, un potenziale educativo, pedagogico, e non ultimo, terapeutico che può essere valorizzato a favore di chi si trova in una situazione di disagio. Da un po' di tempo comincio, ad esempio, a definirmi terapeuta dello sci, pensando ai benefici fisici, ma soprattutto psicologici dell'esperienza della (come mi piace definirla) – SCITERAPIA – per un disabile. Allo stesso modo, come esperienze transalpine c'insegnano, ad esempio sono riconosciuti, certificati, i benefici dei “*Club d'escalade*” e dell'attività in alta montagna per i disabili psichici, – non solamente in inverno, quindi, ma anche in estate. Pensiamo come solamente quest'aspetto dei disabili mentali aprirebbe un grosso filone potenziale d'azioni attraverso il Fondo Sociale Europeo, il PIT dell'Espace Mont Blanc e altri canali di finanziamento.

In un motto allora, la montagna luogo d'integrazione sociale, d'accoglienza, d'in-

contro e di crescita. Penso che la civiltà di un popolo si misuri nella capacità di saper accogliere. È questa la grande sfida che ci aspetta nel prossimo futuro in Valle d'Aosta; sfida che, credo, la Valle è pronta, matura ad affrontare.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie ad Andrea Borney.

La parola all'assessore Ennio Pastoret, che ringrazio per essere con noi.

ENNIO PASTORET

*assessore Turismo, Sport, Commercio e Trasporti
della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

Nella *plaquette* introduttiva del Convegno, una frase ha attirato la mia attenzione: “Il turismo accessibile può essere definito come un turismo più attento alle diverse esigenze delle persone”. Questa affermazione ripropone ciò che ormai da alcuni anni, con i miei collaboratori e con gli esperti che con me hanno avuto modo di operare nel campo del turismo, continuo a ripetere in ogni dove, perché si tratta di un concetto che si applica a tutto il turismo in modo indistinto.

Oggi è opinione diffusa che il turismo così com'era tradizionalmente inteso fino ad alcuni anni fa è destinato a scomparire o che, comunque, chi non è in grado di proporre un'offerta in linea con le esigenze e le aspettative dell'attuale clientela è destinato ad uscire dal mercato.

Avendo avuto la Fondazione Courmayeur la cortesia di invitarmi diverse volte a parlare di turismo, ho già avuto modo di dire come l'organizzazione attuale del turismo si basi su un insieme di fattori che si possono riassumere in quattro punti: 1) l'offerta, cioè la creazione del prodotto; 2) la domanda, cioè il soggetto che vuole andare in qualche luogo; 3) la promozione, cioè il modo di far sapere ciò che esiste; 4) la vendita, cioè la parte commerciale del prodotto. Ovviamente, affinché il sistema sia attivo, questi quattro elementi si devono combinare tra loro e devono tutti funzionare.

Per quanto riguarda l'elemento essenziale tra i quattro che ho citato, cioè l'offerta e la creazione del prodotto, ho sovente evocato la necessità di realizzare un prodotto che non sia sostituibile, che quindi non sia standardizzato, perché ormai sappiamo tutti – e tutti peraltro ce ne dobbiamo convincere – che quella che va combattuta è l'omologazione; infatti, l'acquirente o chi desidera organizzare una vacanza, di fronte a prodotti standardizzati e dunque uguali, sceglierà il prodotto che costa meno. Capite bene che questo ha delle ricadute importanti e che la nostra organizzazione turistica (quella nostra di montagna, della Valle d'Aosta, intendo) non può affrontare i propri *competitor* sul terreno dei prezzi al ribasso, perché un tale modo di procedere trascina ogni azienda inevitabilmente nel baratro, la dequalifica, le toglie ogni margine di risorsa aggiuntiva da destinare agli investimenti e ai miglioramenti che, come sapete, devono essere sempre più continui.

Ciò premesso, come introdurci nel tema che il Convegno ci ha proposto?

Per determinarci in un'offerta quale quella evocata nel titolo, dobbiamo avere strutture adatte a offrire qualità e servizi all'altezza dell'aspettativa di una clientela che esiste e che esiste in modo indistinto; ma, in particolare, la clientela che viene citata nella *plaquette* e che oggi è oggetto di questo Convegno, desidera poter fare vacanza e turismo in montagna nei luoghi che tutti comunque desiderano frequentare.

Allora, prescindendo da quelli che sono gli aspetti organizzativi e strutturali, io ritengo che si debbano rinforzare e ben qualificare le proposte che già oggi iniziano a farsi strada per quanto riguarda un turismo accessibile in montagna, avendo presente

un elemento fondamentale: come si organizza un prodotto che sia destinabile a degli utenti... o, per usare una parola brutta, a un mercato.

L'attenzione nei confronti dei mondi e dei soggetti ai quali si rivolge questo Convegno è sempre più all'ordine del giorno di una parte evoluta della nostra società, ed in Valle d'Aosta c'è già chi, in questo senso, ha costruito dei segmenti di proposta; che iniziano ad essere numerosi; purtroppo alcuni di questi non sono conosciuti o non lo sono sufficientemente, e questo è un male. Ne cito alcune: il progetto "*Scio anch'io*" costruito dall'Associazione valdostana dei maestri di sci e già ricordato dal Presidente; la proposta "*Sci per tutti e senza barriere*", presente sul sito sempre dell'Associazione valdostana dei maestri di sci. Un'altra esperienza è quella di chi sta dedicando la propria struttura alberghiera all'accoglienza di clienti e di gruppi di non vedenti. Ritengo, però, che sia necessario andare oltre, che non ci si debba limitare a citare esempi che rappresentano delle eccezioni, che si debba, invece, sviluppare una proposta complessiva che renda tutti uguali rispetto alla possibilità di fruire di un prodotto o di avvicinarsi ad esso. E come bisogna fare per ottenere ciò?

Proprio stamattina a Saint-Vincent abbiamo presentato "*By Valle d'Aosta*", dove si sono incontrate l'offerta della nostra regione e la domanda del mercato turistico. Siamo lieti di aver dato delle opportunità agli operatori della nostra Valle.

Ci siamo anche dotati (come Regione, intendo, come "sistema turismo") di uno strumento operativo nuovo rispetto al passato. Non so se oggi saranno state presentate ai cento agenti commerciali venuti da tutta Europa delle proposte, ma so che questi sono venuti a chiedere, per esempio, se c'è un'offerta per i gruppi scolastici, per i giovani, per delle categorie particolari. Allora sarebbe bene che si cogliesse l'occasione per costruire qualche progetto per l'anno prossimo (perché l'intenzione è quella di ripetere questa esperienza), proprio perché, al di là degli aspetti strutturali degli edifici, dell'organizzazione del sistema, ci sia anche una strutturazione dell'offerta per la costruzione di un prodotto che oggi la Valle d'Aosta è già in grado di porre all'attenzione di una clientela quale quella individuata da questo Convegno. Attualmente noi abbiamo già delle strutture adeguate; in molti casi, però, abbiamo la necessità di elaborare un progetto di organizzazione del prodotto che vada in questa direzione. Questo è il grande passaggio che dovrà essere compiuto per rendere competitivo il nostro sistema turistico.

Concludo con l'augurio che quanto ci proponiamo si possa realizzare. Vedo molte persone già impegnate in questa direzione nella nostra regione, quindi l'invito a loro è a continuare con quanto già intrapreso.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie all'assessore Pastoret.

La parola ad Antonio Fosson, assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Ringrazio l'assessore Fosson di essere con noi.

ANTONIO FOSSON
*assessore Sanità, Salute, e Politiche sociali
della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

Grazie per l'opportunità che mi viene data di svolgere questo intervento. Grazie a tutti i presenti.

Per riprendere quanto detto dal Presidente del CSV, credo che le politiche di uno Stato e di una Regione debbano essere giudicate anche e, soprattutto, sulla base di ciò che questo Stato e questa Regione fanno per le persone con disabilità. Questo perché dietro a ogni diversamente abile c'è sempre una persona; una persona che merita tutta l'attenzione di chi rivolge la propria attività politica agli utenti e soprattutto a chi ha più bisogno di servizi.

La nostra Regione, tradizionalmente, ha sempre dedicato al tema delle disabilità un'attenzione particolare. Stamattina, per esempio, si svolge un convegno su "*Introduzione al lavoro e disabilità*", quindi su un aspetto molto importante; ma anche il tema dell'organizzazione del tempo libero per i diversamente abili (tra i quali possiamo intendere, come diceva il Presidente, anche la mamma che con la carrozzina ha delle difficoltà ad accedere a certe strutture) ha uguale dignità, nel senso che non si deve pensare che il disabile deve essere introdotto al lavoro, ma non deve avere la possibilità di svagarsi, di andare in montagna, di fare tutto quello che gli altri fanno. In questa logica, per esempio, con il Presidente e con l'assessore Pastoret stiamo rivedendo il problema dei trasporti per i disabili, ai quali consentire l'utilizzo di mezzi di trasporto appropriati, non solo per andare a lavorare, ma anche per il tempo libero, consci che il tempo libero e le vacanze sono un diritto per tutti, anche per chi ha difficoltà ad accedere ad alcuni siti.

È, quindi, con orgoglio che oggi il nostro Assessorato presenterà una nuova guida dei siti turistici accessibili in Valle d'Aosta, realizzata dal nostro Servizio Disabilità insieme all'Assessorato al Turismo. Questa guida – che avevamo già editato nel '98, ma che abbiamo sentito l'esigenza di aggiornare – verrà presentata e pubblicata, anche, su Internet.

Quindi: un sistema agile, confrontabile con dati e facilmente accessibile a tutti. Questo sempre in accordo, come è già stato detto, con le forze del volontariato e con le cooperative sociali che operano in Valle d'Aosta, consapevoli, anche, del grande lavoro che stiamo facendo proprio sui piani di zona.

I piani di zona sono piani di riorganizzazione delle attività sociali. Come Regione Valle d'Aosta, noi forse siamo partiti un po' in ritardo rispetto alle altre Regioni, però, proprio in accordo con le forze sociali e con gli enti locali, stiamo recuperando rapidamente; già stiamo lavorando all'unico piano di zona che probabilmente entrerà in funzione nell'autunno di quest'anno. Non solo, ma, come ricordava il Presidente stamattina, la prossima settimana presenteremo in Consiglio una legge quadro sulle disabilità a cui abbiamo lavorato per diversi anni, sempre in accordo con tutte le forze, con il Forum e il CSV; una legge quadro che prevede interventi di orientamento

nei vari settori, nel settore sociale, nel settore scolastico, nel settore del turismo e per l'introduzione al lavoro.

Ringrazio, quindi, tutti coloro i quali in questi anni hanno lavorato nel settore delle politiche sociali e soprattutto delle problematiche legate alle disabilità; li ringrazio, anche se le premesse dell'attività che noi stiamo portando avanti sono state poste dai nostri predecessori, proprio perché hanno voluto con la loro professionalità porsi al servizio di chi ha delle disabilità.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie all'assessore Fosson.

La parola a Luciano Caveri, presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Grazie, Luciano, di essere con noi.

LUCIANO CAVERI

presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Permettete-mi, d'abord de vous saluer, et de remercier tout à fait particulièrement l'ami, le vice président de Rhône-Alpes Tourisme, Monsieur Nocodie. Nous appartenons à la même euro région, et donc c'est tout à fait normal de se rencontrer et de discuter des mêmes problèmes.

A ce propos, je voudrais dire que le tourisme sera l'une des pistes à suivre pour notre euro région. Je vous rappelle que les membres sont le Piémont, la Ligurie, la Valle d'Aoste, Paca, et bien sûr, Rhône-Alpes.

C'est vrai que nous sommes tellement petits en regardant l'éléphant Rhône-Alpes que sa fait plutôt impression, mais c'est vrai que nous avons quand même un savoir-faire sur le tourisme de montagne qui est tout à fait important.

Je voudrais aussi me féliciter avec Ludovico, pour cette logique de réseau de plus en plus vif, de la Fondation Courmayeur. Dans le sens que vous avez de plus en plus l'intention et vous êtes en train de la concrétiser, d'avoir des rapports avec l'ensemble de la société valdotaine.

Cette fois-ci c'est avec la coopération sociale, avec le volontariat valdotaïn, mais je voudrais ajouter que le fait d'avoir travaillé, par exemple, avec l'Institut Agricole, a été une chose fort importante, et permettez-moi de rappeler en ce moment Joseph Vaudan qui nous a quitté malheureusement ce matin.

Io sarò molto breve, perché, sia la competenza specifica dell'assessore Pastoret, sia la partecipazione umana al problema delle disabilità e la grande professionalità di Fosson, mi esimono dal fare grandi ragionamenti.

Vorrei solo evidenziare come il turismo accessibile non sia semplicemente un fatto umanitario o caritatevole, ma piuttosto come esso rappresenti un diritto civile. Vorrei, inoltre, sottolineare come esso possa rappresentare anche un grande affare economico, un vero e proprio *business*.

Sono stato per un breve periodo presidente della Commissione Trasporti, Politiche regionali e Turismo al Parlamento Europeo. All'epoca, nelle competenze dell'Unione Europea il turismo era veramente un argomento residuale, per cui si faceva un solo rapporto l'anno su questo argomento. C'è stato però un anno in cui è stato presentato un rapporto che mi ha lasciato assolutamente stupefatto, prima per l'approfondimento tecnico dell'argomento (perché parliamo di milioni e milioni di turisti che possono essere intelligentemente attratti da strutture adatte), poi per le conclusioni. Quello che emergeva era, infatti, che con l'invecchiamento della popolazione (e sappiamo che i veri benestanti nella nostra società spesso sono persone anziane, specie se un tempo potevano accumulare risparmio, cosa oggi piuttosto difficile da fare), noi ci troviamo di fronte a persone che magari non hanno disabilità gravi ma hanno, comunque, problemi invalidanti, per cui non solo le strutture (ristoranti, bar, alberghi) devono essere dotate di accortezze per quanto riguarda le barriere architettoniche, ma talvolta anche gli albergatori devono fornire un certo

tipo di servizi. Penso, per esempio, al servizio di trasporto delle valigie o il garage all'interno dell'albergo.

Da una parte, quindi, il tema va affrontato con quella carica umana che è sempre necessaria in questi casi, ma dall'altra non va nemmeno tralasciato il fatto che in campo ci sono tanti e tanti soldini.

Io spesso mi trovo a discutere, come Giunta regionale, con rappresentanti di località della Valle d'Aosta, soprattutto le località minori, scosse dalla crisi del turismo montano e in particolare di quello estivo, perché purtroppo ancora oggi la vacanza si fa soprattutto d'estate. Personalmente credo che ci sia nell'ambito del turismo accessibile moltissimo da fare. So che alcune località della Valle ci stanno pensando, che alcuni alberghi stanno ragionando su questo. Trovo che la cosa sia molto utile. In questo senso, la giornata di oggi sarà molto interessante e fornirà soprattutto quegli spunti che ci consentiranno di sviluppare anche in questo importante ambito un modello valdostano originale.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie al presidente Caveri.

Con l'intervento di Caveri si conclude la seduta di apertura.

Chiedo al presidente Borney di assumere la presidenza.

RELAZIONI INTRODUTTIVE

ANDREA BORNEY

Ringrazio le istituzioni presenti. Ringrazio l'assessore Fosson, che era previsto si fermasse per le conclusioni, ma che per sopravvenuti impegni ci deve lasciare anticipatamente.

Invito al tavolo i primi due relatori per le relazioni introduttive, Roberto Vitali e Serge Nocodie.

Roberto Vitali è presidente del Laboratorio nazionale turismo accessibile *Si Può* di Ferrara.

IL TURISMO ACCESSIBILE ED IL SUO SVILUPPO IN ITALIA

ROBERTO VITALI

presidente Laboratorio nazionale turismo accessibile Si Può, Ferrara

Prima di tutto permettetemi di dire due parole su *Si Può*, Laboratorio nazionale turismo accessibile.

Si Può è un'organizzazione *no profit* che ha visto la luce nell'anno 2000, alla fine del progetto *Italia per tutti*, dove, tra le altre cose, veniva indicata come prioritaria la necessità di creare un coordinamento di persone che si occupassero di promuovere e portare avanti obiettivi come la formazione e la diffusione di una cultura legata alla conoscenza del mondo del turismo accessibile presso gli operatori turistici e nel mercato.

Velocemente, oggi mi è stato chiesto di illustrare la situazione italiana del turismo accessibile e del suo sviluppo. Vi faccio, quindi, un breve *excursus* giusto per ricapitolare i numeri di mercato.

In Italia, le persone con disabilità interessate al mondo del turismo sono 3 milioni (i dati provengono dal progetto "*Italia per tutti*" del 1999; da allora indagini a livello nazionale non ne sono più state fatte su uno spettro così ampio, sono state fatte altre ricerche di cui vedremo, più avanti, i risultati). A questi si aggiunge un altro mezzo milione di persone che viaggerebbero, ma non hanno una offerta adeguata alle loro esigenze e, quindi, rinunciano. Abbiamo un totale di 3 milioni e mezzo, a cui deve essere applicato un fattore moltiplicatore di 2,8, il che capite come renda grande e interessante un mercato che attualmente è un mercato domestico, gli italiani si muovono in Italia per oltre l'80%.

Le persone disabili sono normali turisti, hanno le stesse esigenze dei normali turisti e vanno considerati come normali turisti; ciò che cambia sono le modalità per soddisfare le esigenze e i bisogni che questi clienti presentano.

Attraverso la ricerca a cui faceva riferimento il Presidente prima, quella della *Touch Ross*, si è scoperto che nel 1993 in Europa le persone con disabilità erano oltre cinquan-

ta milioni, di cui trentasei milioni erano inclini a viaggiare, ma solo cinque o sei viaggiavano effettivamente, con un potenziale di viaggiatori di circa trenta milioni di persone a cui va applicato quel fattore moltiplicatore, di cui dicevamo prima, del 2,8%.

Vediamo le motivazioni di viaggio (qui cominciamo a entrare nel mercato del turismo accessibile): prima di tutto per attività culturali, per divertimento, per conoscere le città, per attività legate al tempo libero e per l'enogastronomia. Ci si muove per andare a visitare le città d'arte, ci si muove per andare a scoprire la gastronomia locale.

Vediamo ora una graduatoria esattamente sugli stessi temi del normale mercato turistico, cambiano semplicemente le posizioni. Se andiamo a vedere meglio la segmentazione, scopriamo che la gastronomia è al primo posto, i musei e le bellezze artistiche sono al secondo posto, le bellezze naturali al terzo. Ma, attenzione, scopriamo anche che le persone disabili sono dei clienti e viaggiano per fare shopping. Qui, quindi, comincia a entrare in gioco non solo l'offerta turistica in quanto tale, ma il sistema turistico locale, perché noi molto spesso, parlando di turismo, ci occupiamo di alberghi, di stabilimenti balneari, di sentieri..., ma perdiamo di vista quella che è una motivazione importante di chi viaggia. Allora qui possiamo cominciare a vedere che ci sono dei clienti i quali, in quanto tali, hanno degli interessi e si muovono anche per andare a fare shopping. Basta guardare semplicemente le persone in questa sala che sono in carrozzina: tutti hanno, chi più, chi meno, la giacca, i pantaloni, la camicia, la cravatta... Ognuno ha il proprio modello, ma è chiaro che tutti noi andiamo nei negozi ad acquistare ciò che ci serve, così come andiamo nei negozi ad acquistare il cellulare, l'agenda, il cuscino per la carrozzina.

Da una ricerca fatta nel 2004 con il progetto CARE (di cui parlerà Leris Fantini nella sessione successiva) emerge che le persone con disabilità non cercano posti senza barriere architettoniche, cercano ospitalità, cercano innanzitutto chi sappia accoglierle e chi sappia rispondere alle loro esigenze e ai loro bisogni; seguono, poi, l'assenza delle barriere architettoniche e l'efficienza dei trasporti pubblici, perché, se in vacanza non si va con la propria macchina, nella maggior parte dei casi non si è in grado di muoversi, se si hanno problemi motori. Il trasporto pubblico locale è uno snodo, è un elemento fondamentale dell'offerta turistica, così come il valore culturale, come l'accessibilità dei luoghi, come la qualità dell'ambiente e l'organizzazione del verde.

Come *Si Può*, nel 2004 abbiamo fatto un'altra ricerca con l'Ente Bilaterale dell'Industria Turistica. All'Ente Bilaterale sono associate 89 aziende (catene di agenzie di viaggi, *tour operator*, catene alberghiere) e noi abbiamo cercato di capire quali sono le difficoltà di queste aziende rispetto alle richieste che vengono dal mercato; al primo posto ci sono le difficoltà per quanto riguarda la creazione di un'offerta per le persone in carrozzina; al secondo posto ci sono quelle per quanto riguarda le famiglie con bambini piccoli. Questo ci deve far riflettere su come deve essere affrontato il tema. Non possiamo certo dire che le famiglie con bambini piccoli hanno una disabilità, così come non possiamo dirlo delle persone semplicemente anziane: tutte queste persone hanno delle esigenze, dei bisogni, di cui il primo è quello di avere delle informazioni attendibili. E questo è il primo problema dei *tour operator*, delle

agenzie di viaggio, degli hotel: mancano informazioni attendibili. Perché l'informazione non è "vieni che la struttura è accessibile", l'informazione è "la porta è larga 60 centimetri, il water è alto 42 centimetri, la pendenza dello scivolo è del 5%", non è "vieni, tanto, se non ce la fai, ti aiutiamo noi".

Le leve di marketing. Qui le leve di marketing funzionano esattamente come nel normale mercato turistico, se lo vogliamo chiamare "normale", perché poi è chiaro che abbiamo tutti le stesse abitudini e lo stesso modo anche di ricercare le informazioni, di usare il passaparola. Il mercato del turismo accessibile si muove di più del normale mercato turistico sul passaparola, perché, per esempio, se io dico a Osiride, che è qui in prima fila ed è anche lui in carrozzina, "devo venire a Torino, trovami un albergo accessibile", e lui mi indica un determinato hotel, io non starò neanche a preoccuparmi di chiedere quanto è larga la porta o se la pendenza è giusta... Perché noi sappiamo di cosa stiamo parlando.

Qual è il giusto punto di vista per affrontare il mercato del turismo accessibile? Tra le parole "disabilità", "accessibilità", "turismo", la più importante resta sicuramente "turismo". Siccome le parole sono importanti, l'accezione giusta è "persone con disabilità", non "persone diversamente abili", non "persone speciali". Io ad un convegno sono stato definito "diversamente dotato". Cioè, si continuano a cercare delle differenze, mentre nel mondo del turismo noi abbiamo le stesse esigenze che hanno tutti: andare in giro, stare con gli amici, divertirci, muoverci con il nostro gruppo di riferimento. Per questo la visione che cerchiamo di promuovere come Laboratorio nazionale del turismo accessibile è quella del passaggio dalle disabilità ai bisogni: se noi prestiamo attenzione ai bisogni, scopriamo che non c'è differenza tra la mamma col passeggino e una persona in carrozzina, perché quando arriviamo in spiaggia o su un sentiero in montagna la breccia piuttosto che la sabbia ci danno gli stessi problemi, limitano la nostra autonomia e il nostro ruolo di clienti attivi. Se io non arrivo fino alla malga, non posso mangiare nella malga e quelli della malga non mi portano da mangiare dove sono io. Qui sta il rapporto che dobbiamo cercare di far capire, però è chiaro che dobbiamo conoscere le esigenze che ci sono per poterle interpretare, per poterci relazionare, per poterci rivolgere alle persone, per far sì che non succeda quello che spesso capita a me quando vado al ristorante insieme a un'altra persona, cioè che la cameriera chieda a chi è con me cosa mangio io; oppure vado al bar, pago il caffè e il resto lo danno a quello di fianco a me. Perché, se ci si concentra sulle disabilità, poi non ci si sa rapportare alla persona che si ha davanti.

Io non sono "diversamente abile", io mi chiamo Roberto Vitali e sono una persona. Se prestiamo attenzione al fatto che abbiamo davanti una persona, diventa anche molto più semplice la relazione tra di noi, prima di tutto per chi non ha disabilità. Perché, guardate, solitamente siamo noi che dobbiamo mettere a proprio agio gli altri (vedo che Paolo è d'accordo su questo punto).

Attenzione, quindi, quello di cui noi abbiamo bisogno non è l'accessibilità dell'hotel, noi abbiamo bisogno di una diversa strategia territoriale, di una diversa filosofia nel pensare le nostre città, se parliamo di città, o i nostri sistemi di turismo locale, se parliamo di turismo, quindi: servizi, trasporti, circuiti culturali, cioè musei,

cinema, ristoranti piuttosto che agriturismi, negozi dove andare semplicemente a fare spese, a comprare la cravatta di Versace piuttosto che di Cavalli... Ognuno ha le sue fisse, c'è chi si compra il Rolex e chi lo Swatch da cinquanta euro. È a questo che bisogna cominciare a pensare. Così come le strategie di marketing dicono che bisogna investire in conoscenza. Il personale deve essere formato, non deve essere quello che chiede al tuo accompagnatore cosa mangi tu; se non abbiamo un personale che si sappia rapportare alla persona come cliente, non miglioriamo la qualità della nostra ospitalità, non miglioriamo la qualità e la percezione complessiva del territorio.

Altro punto fondamentale per quanto riguarda le leve di marketing: avere una disponibilità di informazioni attendibili. Ripeto, io non ho bisogno di qualcuno che mi venga a dire che un posto è accessibile, perché come oggi è concepita l'accessibilità ce lo dice quel logo della carrozzina con l'omino secco seduto sopra che, nelle guide turistiche, solitamente sta tra "si accettano i cani" e "è presente il servizio di *babysitting*". Allora, se ragioniamo sul mondo dei bisogni, capiamo che quell'omino secco in carrozzina non dice niente. Accessibilità non significa avere il water e il lavandino per i disabili, anche perché chi si occupa di questi argomenti sa che non è scritto da nessuna parte che per noi vale un'ergonomia che è diversa da quella che vale per gli altri. Non è scritto che io ho bisogno di un water alto cinquanta centimetri. La normativa è prestazionale; dopo di che, abbiamo un modo di interpretarla che non serve a chi deve utilizzare questi bagni. Io, ad esempio, non riesco a utilizzarli perché ci casco dentro, perché ho le spalle grandi, la pancia larga, ma il sedere piccolo. Vi garantisco che io questi sanitari li trovo anche nelle scuole materne ed elementari, proprio perché non ci si pone il problema di come sono fatti i bambini disabili, il problema dei bagni, per i tecnici, è mettere una cosa "speciale" per cui qualcuno possa poi tranquillamente dire è okay perché speciale; poi non interessa a nessuno verificare se chi deve utilizzare il bagno riesce davvero a utilizzarlo.

Allora, se cominciamo a prestare attenzione ai bisogni delle persone, arriviamo anche a capire ciò che serve veramente. È chiaro che per questo ci sono anche gli esperti, ma non c'è bisogno di dare una connotazione con maniglioni, superwater, lavandini diversi... Tutte cose che hanno mediamente un costo del trecento per cento in più. L'accessibilità può essere – e deve essere, secondo noi – trasparente. Devono essere rispettati i principi dell'*Universal Design*, cioè le cose devono essere pensate per essere utilizzate da tutti, non solo dalla persona che corrisponde a un nostro standard, che ha trenta, trentacinque anni, è alta mediamente un metro e ottanta e cammina, altrimenti ci perdiamo una fetta di società... Non so qui dentro quanta gente ci sia alta un metro e ottanta e che abbia dai trenta ai trentacinque anni. Io invece sono convinto che tutti noi siamo dei "clienti" e abbiamo, oltre agli stessi diritti, anche la stessa voglia di partecipare.

Due *case history*, molto velocemente.

Viaggi del Ventaglio, che ha cominciato a lavorare nel mondo del turismo nel 2002, secondo il bilancio 2005/2006 ha fatturato nel mondo del turismo accessibile 4,8 milioni di euro con clienti che non ha mai visto, che non sono clienti già presenti e che ha riqualificato sotto altro nome, 1.500 persone, nuovi clienti, che si è ritrovato nel proprio carnet.

Il *Camping Florence* ha investito sull'accessibilità delle proprie case mobili (17 case mobili accessibili) e ha migliorato l'accessibilità della spiaggia con delle passerelle (di questo le prime ad essere contente sono proprio le mamme che hanno bambini piccoli, perché in vacanza, guarda caso, nei villaggi o nei campeggi, ci vanno le famiglie che hanno bambini piccoli). Si è, quindi, migliorata la mobilità del villaggio, si è fatto un lavoro di *customer satisfaction*, cercando di capire cosa vuole il cliente e dove sono i punti di difficoltà, intervenendo anche nella formazione del personale. Questo intanto ha diversificato l'offerta, l'ha personalizzata. Lo diceva prima l'assessore Pastoret: è ora di smetterla di pensare al turismo di massa. Non credo che noi possiamo competere con luoghi dove, una volta pagato il biglietto aereo di cinquanta, sessanta euro, poi, arrivati là, tutto ha costi risibili; noi dobbiamo competere sulla possibilità di personalizzare l'offerta a seconda dei bisogni delle persone. Questo lo possiamo fare differenziandoci, il che significa raggiungere mercati diversi che oggi ancora non sono sfruttati (quei famosi trenta milioni di persone che vanno moltiplicati per tre). Comunque dopo un anno e mezzo di lavoro, il *camping Florenz* ha dichiarato di avere avuto un incremento delle prenotazioni e del *cash flow* come anticipo di cassa del 40% al mese di marzo, di non avere mai avuto queste performance fino a quando ha cominciato a lavorare nel settore del turismo accessibile e di avere incrementato di molto la fidelizzazione dei propri clienti.

Un'iniziativa patrocinata dal Laboratorio *Si Può* è quella del primo *network* di villaggi e campeggi accessibili che ha un marchio *V4A o Village for all*, che coordina una serie di attività e soprattutto promuove la filosofia del Laboratorio *Si Può*, cioè: dare informazioni attendibili, fare del nostro cliente un cliente attivo, fornendo una serie di servizi.

Il sito Internet *villageforall.net* è stato presentato il 12 marzo. Si tratta di un'iniziativa attuata in collaborazione con la FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap, il cui il presidente Pietro Barbieri è oggi presente), patrocinata da noi come *Si Può*, ma soprattutto dalla Federazione dei proprietari di villaggi e di campeggi, da FAITA-FederCamping... Abbiamo un po' ribaltato le cose, perché di solito le iniziative nel settore del turismo accessibile nascono all'interno del mondo sociale, mentre qui abbiamo il mondo imprenditoriale. Viaggi del Ventaglio è stato il primo operatore, FAITA è il secondo operatore che lavora in questa direzione.

Per concludere, una maggiore accessibilità, un maggior comfort e un miglioramento della qualità complessiva della nostra offerta possono soddisfare un maggior numero di bisogni e, soprattutto, possono far crescere il numero dei potenziali clienti del nostro mercato turistico.

Per quelli che masticano anche un po' di normativa, ricordo che il vecchio d.p.r. 384, anche se è stato abrogato, resta ancora il modello di riferimento (perché si fa troppa fatica ad arrivare ai nuovi modelli che vengono proposti). Per passare dai vincoli alle opportunità, quindi, serve un miglior standard di qualità, serve un'informazione attendibile, serve una migliore accessibilità, ma che non sia connotante della disabilità.

Passare dalla disabilità ai bisogni significa avere personale formato, in grado di

dare attenzione ai bisogni che manifestano i clienti. Questa cosa, detta nel mondo del turismo, è un'assurdità, perché chi fa turismo è abituato ad accogliere persone che non sono del territorio, quindi l'ospitalità è il principio che muove l'imprenditore turistico, che deve saper rispondere alle esigenze della persona che è svantaggiata per il solo fatto che non è nel proprio territorio, che non conosce l'ambiente e le abitudini del luogo, che non sa dove deve andare. Lo stesso principio lo dobbiamo semplicemente applicare anche nel settore del turismo accessibile, perché questo consentirà di avere una crescita economica e una visibilità pubblica. Badate, tutti quelli che lavorano nel settore del turismo accessibile hanno più accesso ai media, alla comunicazione, a una maggiore pubblicità derivante dagli articoli che pubblicano sul tema, se sollecitati, i quotidiani locali piuttosto che le riviste nazionali.

A questo punto vi ringrazio. Ringrazio la Fondazione Courmayeur, il CSV, la Cooperativa Trait d'Union e tutti voi per l'attenzione.

ANDREA BORNEY

Ringrazio Roberto Vitali per il contributo importante che ci ha dato.
Lascio adesso la parola a Serge Nocodie.

LE TOURISME ADAPTÉ ET LABEL "TOURISME ET HANDICAP"

SERGE NOCODIE

conseiller régional; vice-président de Rhône-Alpes Tourisme; chargé de tourisme adapté; président de la régie du Téléphérique « La Bastielle » - Grenoble

Mesdames et Messieurs bonjour, bonjour Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Elus. Je n'ai pas l'honneur et le plaisir de parler l'italien, cette belle langue que j'aime beaucoup, donc je vais essayer d'être très pédagogique dans mon propos. Si vous avez des difficultés pour me comprendre je vous demanderai de me le signaler, cela permettra d'être beaucoup plus en phase avec les questions que vous pouvez me poser sur mon intervention consacrée au tourisme adapté. Tout d'abord, je voudrais, au nom de la Région Rhône-Alpes, vous remercier de nous avoir invité, pour discuter d'un sujet très sensible, pour lequel notre région, la Région Rhône-Alpes, est la première en France à construire une politique, en 2002, prenant en compte la problématique du handicap, dans toutes ses composantes. Votre région je la connais bien, parce qu'il y a sept mois je m'y suis rendu pour voir les excellents travaux qui ont été réalisés sur l'accessibilité d'un site difficile: le site de Bard; j'ai pu justement faire la comparaison avec un site tout aussi difficile : la Bastille, à Grenoble. Je suis de Grenoble, je suis président d'un outil emblématique qui s'appelle le Téléphérique de la Bastille, qui a été le premier téléphérique construit au monde, dans un site urbain, en 1934, et ce site emblématique était un site qui, jusqu'à présent, était un lieu réservé à la satisfaction visuelle où il y avait peu d'activité. Je me suis trouvé confronté à un problème de développement touristique de ce site et le moyen que nous avons trouvé avec le directeur Michel Lambert c'est d'avoir pensé, justement, à intégrer la thématique du handicap à travers un projet touristique. Je vais vous dire pourquoi après, parce tout l'enjeu est là; je crois qu'il faut être très dynamique et très volontaire pour réussir un tel projet, qui est très compliqué. J'ai entendu beaucoup de remarques de différents orateurs qui se sont exprimés avant moi, d'un grand intérêt, car les problèmes, qu'il soient en France, en Europe, en Italie, en Piémont, ou dans la Vallée d'Aoste, sont les mêmes et nous découvrons que les problématiques d'handicap sont des problématiques de la vie, de civilisation dans nos sociétés. Je vais commencer par le Label National Tourisme-Handicap. Pourquoi tourisme adapté? Tourisme adapté, parce que cela permet d'aider à la compréhension; en fait tourisme adapté c'est un tourisme qui rend accessible un lieu, un territoire, pour qu'un touriste en situation d'handicap puisse se mouvoir dans l'espace de façon autonome. Le but du tourisme adapté c'est ça. C'est de rendre accessible un territoire, par exemple la Vallée d'Aoste, à un touriste qui vive en France, par exemple, et qui se dit 'Qu'est-ce que je fais ce week-end? Si je dois passer un week-end de deux jours, ou de trois jours, ou bien une semaine?' et qu'il décide de se rendre dans un lieu où il y a un musée, une exposition ou un concert de musique qui l'intéresse. La première des choses qu'il va regarder c'est, sur internet, s'il a la possibilité

de se déplacer, sans qu'il soit dépendant de qui que ce soit et c'est ça le pari du tourisme adapté. C'est ce que nous avons essayé de faire en région Rhône-Alpes, parce que je me suis rendu compte que ma vision d'homme était totalement différente et qu'il fallait écouter. Ceci a été pour moi une expérience très riche, parce que, comme cela a été dit tout à l'heure, on est pas dans la charité, on est dans le droit, dans le droit de la vie, dans le droit social, on est dans l'accompagnement. Donc on s'aperçoit que cette situation touche tout le monde; en France en particulier, on s'est rendu compte depuis pas mal d'années, quand on fait des sondages - et je pense que l'Italie c'est la même chose, dans votre région - 40% de la population est concerné par le handicap. Alors, le handicap peut être de différents types et ce handicap peut être momentané, durable ou pas, mais c'est 22 millions en France qui sont concernés par une situation d'handicap, ce qui démontre vraiment qu'il y a un vrai problème de société. Alors, pourquoi a t'on fait le Label en France? Le Label a été voulu par le Ministère du Tourisme, en 2002. Je n'étais pas encore élu dans la région Rhône-Alpes à l'époque, qui avait souhaité aussi faire un Label. Ce Label National Tourisme Handicap, a pour but, justement, d'être un Label reconnu, identifiable, pour aussi bien le touriste français que d'autres. C'est aussi un moyen de sensibiliser les professionnels du tourisme, les Associations de personnes en situation de handicap, parce que ce Label, il faut le savoir, est validé par les Associations des personnes handicapées et par le Ministère du Tourisme. De part notre expérience nous avons pu, et j'insiste, pour arriver à ce niveau, labelliser sur place les structures en Rhône Alpes, grâce aux thérapeutes qui interviennent. Alors, bien sûr, nous avons en France des structures en charge du tourisme, qui sont représentés par la Région, et avec la Direction du Tourisme, qui est chargée, bien sûr, de l'application de cette réglementation et la mise en oeuvre du Label. C'est un outil qui permet en même temps, d'améliorer l'ensemble des types de handicaps, c'est-à-dire, aujourd'hui nous considérons que pour qu'on puisse attribuer le Label à un établissement, une structure - que ce soit un établissement hôtelier, associatif, un musée, un commerce, un bureau de poste - il faut tendre vers les quatre handicaps. Alors, si nous validons aujourd'hui autour du Label, un ou deux handicaps, c'est tout à fait possible, le Label autour de la mobilité réduite, mais il y a le sensoriel, l'auditif et le visuel. Donc, le Label de référence, c'est celui qui est indiqué, à l'entrée des établissements et des structures. Je tiens à préciser, depuis d'ailleurs le 22 février 2005, le Parlement a voté une loi qui rend obligatoire que toutes les structures publiques deviennent accessibles à toute situation d'handicap; à l'horizon 2011, je le dis bien, 2011-2015, sinon, ces structures seront pénalisées financièrement. Donc, ce Label il a une force, c'est qu'il oblige à aller vers la qualité, parce que toute à l'heure j'ai entendu des choses sur, en particulier, le fait qu'il fallait pas trop de normes; on s'est en effet rendu compte, au niveau du Rhône-Alpes, que si nous ne nous imposions pas un certain nombre de critères nous arrivions à des situations où, hélas, parce que cela aussi nécessite une explication, les écoles d'architecture sont en effet là pour former les architectes et pour former toute la chaîne du bâtiment, mais souvent les gens se trouvent centimètres pour pouvoir rentrer dans une chambre, ce qui est regrettable, quand on a fait un in-

vestissement de 200.000 euros ou 300.000 euros. Donc, pour ce faire, la garantie est offerte, là on sait que c'est des experts qualifiés qui donnent le Label et qui permettent justement d'avoir des sources d'information fiables, parce que tout autour du Label, nous construisons bien entendu, la promotion, l'ingénierie, c'est-à-dire, nous aidons les porteurs du projet, à pouvoir, bien entendu, connaître les difficultés et les aider à poursuivre le projet. Cet avantage, justement, c'est pour le professionnel du tourisme, on en a parlé toute à l'heure, et c'est sûr qu'il faut une formation qui soit assurée en même temps, c'est-à-dire que tous les établissements, toutes les structures qui sont censés recevoir des personnes en situation d'handicap, doivent être formés pour le handicap. Ça c'est une exigence très importante. Et puis, c'est justement un élément sur lequel je vais revenir toute à l'heure, c'est un marché, un marché économiquement énorme, et ce marché économique, je vous le dis toute de suite, si nous ne le prenons pas, d'autres le prendront. J'ai fait un voyage il n'y a pas longtemps et je peux vous dire que beaucoup d'hôtels même de l'Europe de l'Est, se sont déjà fournis avec des structures d'accueil adaptées pour les personnes en situation d'handicap. Alors, c'est vrai, quand nous sommes dans des zones de montagne comme ici, comme Grenoble, nous avons plus de difficultés à rendre accessible, c'est sûr, des fortifications ou des lieux de vie, qui sont des lieux touristiques intéressants. Pour autant, considérer qu'ils ont un certain pouvoir d'achat, il est dommage de ne pas penser à travailler avec ces personnes et j'insiste beaucoup sur l'élément qui est intéressant, qui est que plus l'on avance sur ce projet-là, plus on pénètre le monde du handicap et on a des gens qui sont très dévoués et en Rhône-Alpes nous avons les Associations qui nous permettent en même temps de faire évoluer la loi et son application. Pour les autres publics un confort supplémentaire leur est donné. C'est vrai que le travail sur l'handicap bénéficie à tout le monde. C'est l'intérêt principal du tourisme adapté, c'est que comme nous améliorons la qualité de l'accueil, nous améliorons l'accessibilité ; à Grenoble, par exemple, nous avons tous les tramways, tous les bus qui sont accessibles aux personnes en situation d'handicap de façon autonome et une personne peut se mouvoir dans un territoire, dans une ville. Ça peut être éventuellement un espace de six ou sept hectares, où la personne peut très bien passer d'un site à un autre et consommer ce territoire. Si nous voulons, par exemple, à Grenoble, gagner notre candidature aux JO 2018. Aujourd'hui pour gagner les Jeux Olympiques, vous savez, le handicap rentre en plein dans les objectifs, qu'une ville qui n'aurait pas la possibilité d'accueillir tous les publics du monde, ne pourra pas avoir les Jeux Olympiques.

Alors, après, le Label: pour qui ? Là je vous ai mis l'ensemble des structures, l'hébergement, les hôtels, les villages vacances, ça touche aussi le monde associatif, les résidences de tourisme, les campings de plein air, les locations meublées et aujourd'hui, vous avez les activités de nature. Les activités de pleine nature sont importantes aujourd'hui, vous savez en région Rhône-Alpes, dans cette région nous avons aussi beaucoup de lacs, et en raison de la pratique nautique nous avons obtenu la validation pour la pratique de l'aviron de la voile et du kayak de façon autonome pour des personnes en situation d'handicap. Je travaille aussi sur la montagne, nous

voulons absolument que le Label Tourisme Handicap puisse aujourd'hui être reconnu dans beaucoup de stations de sports d'hiver, car les personnes pourraient faire du ski et consommer la montagne de façon autonome.

Vous savez que dans la région vous avez l'Association sentinelles des Alpes, qui est une structure qui travaille pour construire des projets sur la thématique du handicap sur les sites montagneux, avec une histoire forte.

Alors, les Offices du Tourisme sont un vecteur très important. Pour nous, si un Office du Tourisme n'a pas le Label, ce n'est pas possible de construire un contrat de Tourisme Adapté. Nous l'imposons aux Offices du Tourisme et aux syndicats d'initiatives, et après, selon les besoins et la manière dont sont construits les projets, nous adaptons l'aide financière, l'aide promotionnelle, l'aide d'ingénierie pour les porteurs du projet. En général, le contrat implique d'ailleurs, les collectivités territoriales, qui sont les porteuses du projet. C'est plus facile, sauf s'il y a des particuliers, mais les particuliers vont essayer de s'inscrire dans le projet global, parce qu'on a des demandes de structure qui veulent, justement, recevoir de la clientèle en situation d'handicap, en famille, mais qui sont en difficulté parce que ça coûte très cher de faire adapter les bâtiments, les structures, surtout des structures qui parfois datent de la fin du XIX^e siècle.

Donc, là c'est les sites labellisés que nous avons, bien entendu, référencés. Quand j'ai pris mes fonctions en 2004 nous avions moins de 100 sites labellisés, aujourd'hui nous avons dépassé les 182, qui se répartissent principalement dans l'hébergement. Vous avez les quatre déficiences qui sont notifiées et on s'aperçoit bien sûr que c'est la déficience motrice, qui est la plus importante, sachant qu'ensuite, la déficience mentale est bien entendu prise en compte, mais nous faisons aussi un grand effort au Rhône-Alpes, sur la déficience auditive, qui est souvent mal perçue et qui est souvent, hélas, difficile à faire prendre en compte par les structures. Nous avons une ville comme Chambéry, qui a fait un grand travail là-dessus avec une médiathèque permettant à des personnes qui ont soit des problèmes visuels, soit des problèmes auditifs, de pouvoir consommer le territoire, en particulier avec le langage Braille, soit avec des matériaux adaptés, permettant aujourd'hui de lire des peintures, des tableaux, de lire des œuvres d'art à des personnes en situation d'handicap. A Grenoble nous avons fait ça avec des audio-guides, ce qui permet, bien entendu, d'améliorer le confort de ces personnes-là. Vous apercevez bien entendu qu'il y a des départements qui sont en avance, nous avons huit départements on s'aperçoit qu'il y a des sites qui sont plus portés sur le Label.

Il faut à peu près, à mon avis, de 2 à 3 ans pour construire un véritable projet qui soit intéressant. Après, justement, ce qui est important c'est de voir comment la labellisation arrive.

Sur la région nous avons une structure qui s'appelle la MITRA, avec des chargés de mission qui aide les porteurs du projet à construire leur projet à tous les niveaux, sur le tourisme adapté. Après, bien entendu, nous avons des audits de sites qui sont faits avec des évaluateurs certifiés, des ergothérapeutes et les chargés de mission qui ont construit le projet. Après on a la Commission Régionale, qui est une commission paritaire où nous retrouvons aussi bien des élus, que ce soit avec la Collectivité Ter-

ritoriale, toutes les structures qui représentent le handicap, et quand c'est le sport, par exemple, nous invitons les Fédérations du sport.

Ça veut dire que chaque mois nous avons une commission et nous enregistrons dix à quinze structures. Donc aujourd'hui on est sur un pas de marche, moi, j'ai mis la barre très haute, j'espère que nous aurons bientôt plus de 350 sites labellisés. Ça veut dire que nous pourrions offrir des sites en Rhône-Alpes à des touristes qui viendraient, par exemple, d'Aoste, qui pourraient consommer le territoire dans les meilleures conditions possibles, quel que soit le département.

Alors, pour terminer donc, juste un point sur le projet global: vous voyez comme je vous l'ai déjà dit, le tourisme adapté c'est à la fois le tourisme et les loisirs; les loisirs, parce qu'aujourd'hui nous avons de plus en plus de demandes de courts séjours. Pour répondre à la concurrence du marché touristique, nous avons par exemple à Grenoble un grand établissement qui s'appelle MC2, et Mark Minkowski, un grand chef d'orchestre. Nous avons des gens qui souhaitent venir pour deux ou trois jours, pas plus, car ils profitent d'un événement musical, un événement théâtral, culturel et ils passent deux ou trois jours sur le territoire et c'est là que c'est vraiment intéressant car on a une clientèle qui vient vraiment pour consommer.

Alors, pour les aides financières nous construisons des contrats, d'un montant de 850.000 € ces contrats qui sont co-construits, avec le porteur de projet à qui nous donnons trois ans, pour réaliser le projet. Trois ans, ce qui oblige à avancer vite et fort, parce que sinon, on laisse passer le temps.

Alors voilà des sites qui nous permettent de les reconnaître et d'avoir un langage commun, car un grand problème en France aujourd'hui, mais en Europe aussi, est qu'il faut une normalisation du langage, pour une meilleure compréhension. Je suis un européen convaincu, j'estime qu'aujourd'hui, quand on est dans des régions proches les unes les autres, ça permet de se comprendre plus facilement et de consommer le territoire de manière meilleure.

Nous avons aujourd'hui quatre contrats qui ont été signés; le premier à Grenoble, je vais juste dire quelques mots Grenoble, pourquoi? Parce que le site de la Bastille attire 180.000 visiteurs par an avec le téléphérique, sachant qu'il y a 300.000 personnes qui montent, soit à pieds, soit à vélo. Grâce au téléphérique que nous avons rendu accessible, c'est-à-dire qu'il y a deux ascenseurs qui relient 7 niveaux, et permettent aux gens de consommer du sport, de la culture, du paysage et du spectacle. Aujourd'hui nous faisons de l'animation à partir d'un site qui permet d'avoir des fêtes où le lien social est très fort, parce que tout le public, toute la population se retrouvent sur le même lieu.

Cela fait la différence et nous avons une croissance de 30% d'un exercice sur l'autre et nous sommes passé à plus de 300.000 visiteurs par le téléphérique; hier soir encore nous avons eu une manifestation et 1.200 personnes qui montaient pour consommer le site, ça veut dire qu'aujourd'hui nous sommes pratiquement sur notre pari, puisque tous les investissements avancés, de plus de 5 million d'euros, nous permettent de réaliser tous nos objectifs. Aujourd'hui Rhône Alpes aura signé 6 contrats de tourisme adapté à fin juin 2008.

Chambéry est en train de faire la même chose, la ville de Thonon-les-Bains aussi, c'est une ville de taille moyenne, avec des activités nautiques. Puis nous avons le Trièves, c'est un peu comme une région chez vous, de moyenne montagne qui au niveau touristique a des lacs, mais qui a du mal à les exploiter, a des stations de sports d'hiver, mais qui sont en plein déclin. Vienne, qui est une ville avec une longue histoire gallo-romaine, il y a chaque année un festival de jazz. Le syndicat du Rhône en particulier c'est l'aménagement du Rhône, comme un lieu touristique pour des personnes en situation de handicap. Le Beau Fortin, pour ceux qui connaissent la montagne, a un projet pour rendre accessible la montagne été-hiver et en particulier pour les sports d'hiver.

Donc, je dirai simplement en conclusion que ce sont des projets très intéressants qui sont vecteurs de liens économique, social et environnemental, et, j'insiste, qui nécessitent de la volonté, du dynamisme, de l'énergie; il ne faut jamais baisser les bras. Alors, je vous fais une proposition, comme je vous l'avais dit, si vous souhaitez que je revienne vous aider à concrétiser votre premier contrat.

Nous avons eu grâce au site de la Bastille, à Grenoble, des lettres de remerciement de familles que nous ne connaissions même pas, dont les deux enfants en situation d'handicap, l'un d'un accident de voiture, l'autre de santé, ont pu, ensemble, passer un moment sur cet espace. C'est ça l'intérêt et la force des projets.

Voilà ce que je voulais vous dire et je voulais vous remercier encore pour votre accueil chaleureux en Italie dans cette belle région d'Aoste. Merci.

ANDREA BORNEY

Je remercie vraiment Serge Nocodie, il nous a donné un témoignage vraiment important d'une réalité qu'on ne connaissait pas vraiment et il est très important d'apprendre des bonnes pratiques qui existent dans le différentes réalités et je crois qu'on pourra retenir de bonnes indications pour l'avenir et je suis sûr qu'on pourra travailler à nouveau à la prochaine occasion.

Prima Sessione

ANALISI DI CONTESTO

ANDREA BORNEY

Bene, possiamo dare inizio alla Prima Sessione.

Invito al tavolo i prossimi relatori, la dottoressa Davico, Roberto Domaine e Vally Lettry.

LE INIZIATIVE RELATIVE ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLE PERSONE DISABILI NEL TURISMO

PAOLA DAVICO

*Servizio Disabili, Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali
della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

Dopo gli importanti interventi di chi mi ha preceduto, concedetemi un brevissimo *excursus* su quella che è stata la normativa più significativa in tema di superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche in Italia.

Innanzitutto, la legge nazionale n. 13 del '99 ha stabilito alcuni punti fermi in tema di modalità di stesura dei progetti relativi alla costruzione di nuovi edifici e all'abbattimento di barriere in edifici preesistenti, prevedendo con successivo provvedimento regolamentare la possibilità di stabilire tutta una serie di prescrizioni tecniche e prevedendo alcune modalità procedurali esemplificatorie: la deroga rispetto all'obbligo giuridico di conseguire la concessione edilizia o l'autorizzazione, l'obbligo di osservanza rispetto alle previsioni in materia di distanze, quelle previste dai regolamenti comunali; prevedendo, soprattutto proprio per la realizzazione di opere finalizzate all'abbattimento delle barriere, dei contributi a fondo perduto che hanno rappresentato per un certo periodo di tempo una reale e concreta possibilità per i cittadini di trovarsi supportati dallo Stato dal punto di vista finanziario, visto che spesso proprio la non possibilità economica è stata il più grande ostacolo rispetto a tutta una serie di esigenze di rendere veramente accessibili i luoghi in cui si svolge la vita.

La legge 104 del '92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate ha stabilito alcuni punti fermi all'art. 8 in tema di inserimento e di integrazione sociale: *“l’inserimento e l’integrazione sociale della persona handicappata si realizzano mediante interventi diretti ad assicurare l’accesso ad edifici pubblici e privati e ad eliminare o superare le barriere fisiche architettoniche che ostacolano i movimenti nei luoghi pubblici o aperti al pubblico”*. Ancora, all'art. 23 si parla di *“rimozione di ostacoli per l’esercizio di attività sportive, turistiche, ricreative”*, e all'art. 24 di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche con migliore specificazione rispetto ad una serie di previsioni che già la legge 13 del 1989 aveva posto e che sono state ulteriormente precisate da questa legge.

La legge 104, pietra miliare rispetto a tutta una serie di evoluzioni del pensiero

umano, fa riferimento alla mera possibilità di attuare determinati interventi e non a precisi obblighi da parte dello Stato e dell'autorità pubblica di garantire questi stessi interventi.

Sempre procedendo in questo *excursus* normativo brevissimo e sicuramente non esaustivo, arriviamo alle regole standard sulle pari opportunità dei disabili, approvate dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1993, che portano dei concetti innovativi quali il fatto che è compito dello Stato intraprendere azioni adeguate per rimuovere ostacoli all'esercizio dei diritti e dei doveri propri di tutti i consociati, ma per garantire concretamente l'esigibilità di questi diritti è necessario avviare i progettisti, cioè tutti coloro che operano nel settore, verso una conoscenza adeguata delle politiche in materia sia di disabilità sia di misure finalizzate a rendere concreta l'accessibilità. Questo è un concetto sicuramente innovativo, così come le regole standard sono innovative su vari piani.

La Regione Valle d'Aosta nel '99 fa propri tutti questi principi ed emana la legge regionale 3, "*Norme per favorire la vita di relazione delle persone disabili*", che prevede una serie di interventi finanziari per l'eliminazione delle barriere architettoniche dagli edifici pubblici e privati aperti al pubblico esistenti. Tale legge prevede alla lettera V dell'art. 2 l'eliminazione delle barriere architettoniche dagli edifici privati esistenti e alla lettera E l'abbattimento delle barriere architettoniche attraverso l'utilizzo di "ausili", con la previsione, quindi, di contributi per l'acquisto di ausili, attrezzature e mezzi necessari per la locomozione o per l'adeguamento di tali mezzi ad uso privato. Una visione molto concreta della vita dunque perché gli ausili consentono ad ognuno di essere indipendente nella gestione della vita quotidiana. Ovviamente parliamo non solo di ausili relativi al tempo libero, ma di tutti gli ausili, quindi anche quelli che utilizziamo sul lavoro e che ci consentono di potenziare un'autonomia specifica. Infatti, un concetto importante di cui occorre tenere conto è che in tutte le manifestazioni della vita non si può più parlare di autonomia generica o di capacità generiche, ma è necessario parlare delle autonomie specifiche, perché solo a quel punto noi capiremo come concretamente si possa sviluppare la capacità di ognuno, la possibilità di ognuno di svolgere attività lavorative o relative al tempo libero.

Inoltre, la legge regionale n. 3 del '99 promuove le attività di sensibilizzazione e di informazione mirate alla rimozione di ostacoli di ordine culturale che impediscono l'integrazione sociale delle persone disabili. La legge riprende, quindi, quel concetto di norme standard che vede nella ricerca di sensibilizzazione, nella ricerca proprio anche di strategie tali da far leva sui preconcetti e sulla cultura di base di ognuno, il mezzo per arrivare ad un'integrazione sociale vissuta in maniera spontanea e non come qualcosa di imposto.

Quando si parla di sensibilizzazione si intende, anche, il miglioramento delle possibilità concrete di accesso all'offerta di servizi. Questa politica è stata perseguita dal nostro Assessorato in più modi: oltre che diversificare l'offerta di servizi forniti alle persone con disabilità, si è proprio cercato di aumentare il livello di comunicazione attraverso informazioni sull'offerta stessa, per esempio sulle opportunità di adattamento dell'autovettura.

L'Ufficio Accessibilità del Servizio Disabili, fornisce infatti informazioni rispetto alle concrete possibilità, oltre che alle modalità amministrative di accesso ai contributi.

Un esempio di collaborazione tra il Servizio Disabili e il territorio, rappresentato dal Forum Disabilità, è la guida ai servizi offerti alle persone con disabilità; uno strumento volto a migliorare l'informazione rispetto a quanto disponibile in termini di servizi a livello regionale, e il disegno di legge quadro regionale nato dall'ascolto puntuale delle necessità delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Il sistema ICF, uno dei cardini del disegno regionale che verrà posto alla discussione del Consiglio il 2 aprile, è una nuova modalità di classificazione secondo la quale la disabilità è considerata una "condizione di salute" influenzata da un ambiente sfavorevole che non fornisce la possibilità di agire in maniera conforme agli standard normalmente richiesti e che fa riferimento alla mancanza di un supporto adeguato fornito dall'ambiente circostante. Anche la Valle d'Aosta darà applicazione concreta a questa classificazione approvata nel 2001 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e lo farà attraverso la formazione degli operatori interessati e nell'ambito di una modalità che ci consenta di descrivere, comprendere e porre in ascolto per poi poter programmare e quindi capire quali siano le migliori politiche da mettere in campo.

Per quanto riguarda la nostra normativa programmatoria, il Piano regionale per la salute ed il benessere sociale 2006/2008 (approvato con legge regionale n. 13 del 2006 e articolato in obiettivi), si propone, all'obiettivo 23, di sviluppare gli interventi tesi a contrastare le situazioni di bisogno sociale, con particolare attenzione alla disabilità e alla non autosufficienza. Concretamente, si prevedono delle azioni: l'attività A, a sostegno delle persone con disabilità e delle loro famiglie; l'attività B, a sostegno dell'integrazione sociale delle persone con disabilità e del loro inserimento in contesti occupazionali.

Sempre rispetto alla normativa di riferimento, vorrei ricordare ancora la *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*, approvata nel 2006 e firmata anche dal nostro Ministro alle Politiche sociali nel marzo 2007, in cui facciamo un ulteriore passo avanti. In essa, cioè, leggiamo che "gli Stati parti sono chiamati a garantire il rispetto per la dignità e l'autonomia individuale, la non discriminazione, l'inclusione nella società attraverso l'adozione di tutte le misure adeguate volte a garantire l'accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative, turistiche e servizi, il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone come parte della diversità umana e dell'umanità stessa". Uno degli aspetti più importanti della convenzione di cui sopra è proprio che gli Stati sono chiamati a "garantire" con appositi strumenti legislativi la tutela delle persone con disabilità e la cultura che la diversità va vissuta come risorsa.

Ricordo a tale proposito il fondamentale passaggio culturale relativo all'accessibilità grazie al quale, dopo circa duecento anni di buio rispetto a tutta una serie di problematiche, influenzati soprattutto dalla paura, dalla superstizione, da molti altri aspetti di non conoscenza, siamo passati da un concetto di debolezza e discriminazione ad un concetto positivo di "utenza ampliata" che rappresenta un'evoluzione riguardo alla possibilità, anche per le persone con disabilità, di poter fruire degli

ambienti in cui si svolge la vita fino ad arrivare ad una “progettazione universale”, citata dal dottor Vitali, che però non deve escludere anche la possibilità di prevedere dei dispositivi di sostegno, laddove siano ritenuti necessari.

In termini di accessibilità turistica, ad esempio, vorrei ricordare che già nel 1988 l'Assessorato competente aveva realizzato uno studio inerente all'individuazione e all'adattamento di sentieri e aree attrezzate. Questo studio era stato condotto da una nostra collega oggi qui presente, la dottoressa Paola Cattellino, la quale per anni ha condotto l'Ufficio Accessibilità, stabilendo anche, a suo tempo, una collaborazione con il Corpo Forestale Valdostano. Questa collaborazione ha portato alla realizzazione del primo sentiero in Italia per non vedenti, quello del Bois de la Tour a Saint-Nicolas, che ancora oggi viene citato come uno dei migliori percorsi esistenti in Italia per non vedenti.

Sempre in materia di sentieri, vorrei ricordare una collaborazione che ha avuto inizio nel mese di gennaio 2008 tra l'Assessorato Sanità e l'Assessorato Agricoltura diretta a localizzare dei sentieri che abbiano delle caratteristiche fisiche tali da essere percorribili, senza bisogno di lavori particolarmente onerosi, e che quindi consentano, una volta ultimato lo studio e fatti gli eventuali lavori di adeguamento sostenibile, di incrementare l'offerta turistica della Regione. Lo studio è in atto e lo cito solo perché stiamo lavorando molto bene e mi sembrava giusto ricordarlo.

Sempre in un'ottica di informazione, segnalo anche la Guida alle strutture ricettive della Valle d'Aosta accessibili alle persone con disabilità, la cui prima edizione, del 1998, è stata seguita da un aggiornamento nel 2003 e nel 2008. Si tratta di uno strumento che nasce nel 2006 dalla collaborazione del Presidente dell'ADAVA (Associazione degli albergatori della Valle d'Aosta) con l'Ufficio Accessibilità e che scaturisce da circa 160 sopralluoghi di strutture alberghiere interessate all'iniziativa.

I sopralluoghi presso le strutture considerate accessibili, ma non ancora censite dalla guida già esistente, sono stati fatti dal collaboratore del nostro servizio secondo i migliori canoni con un'ulteriore finalità: la compilazione di un'apposita scheda tecnica diretta a fornire una visione il più possibile completa dell'offerta complessiva dei servizi, in modo da consentire la scelta più adatta alle esigenze e ai desideri personali.

La scheda tecnica utilizzata per l'esame del livello di accessibilità della struttura ricettiva ha preso in considerazione l'accessibilità all'arrivo partendo da un elemento fondamentale, il parcheggio. Quindi, affinché il potenziale cliente possa subito verificare i vari livelli di accessibilità, la scheda tecnica rileva se il parcheggio si trova in una posizione coperta o, se all'esterno; quanto è distante dall'eventuale pedana che permette l'accesso alla struttura; come è sistemato l'ingresso; qual è la situazione per quanto riguarda le zone comuni, l'ascensore, le camere e soprattutto i bagni, ai quali è stata riservata un'attenzione particolare. Questi si intendono attrezzati, quando sono bagni con un lavabo senza barriere sottostanti, con maniglioni e doccia avente determinate caratteristiche. Tali sopralluoghi sono stati effettuati per l'Ufficio Accessibilità del Servizio Disabili dalla sig.ra Graziella Arnod e dal sig. Egidio Marchese.

Terminati i sopralluoghi e compilate le schede, l'Ufficio Accessibilità del Servizio Disabili ha provveduto a segnalare in forma scritta direttamente alle strutture nelle quali era stata rilevata un'accessibilità solo parziale quali adattamenti effettuare per il raggiungimento di una completa accessibilità.

Naturalmente i dati reperiti sono stati condivisi con l'ADAVA e con l'Assessorato regionale al Turismo, e l'Ufficio competente ha spiegato agli albergatori interessati le modalità di predisposizione della richiesta ai fini dei contributi previsti dalla legge regionale n. 3 del '99.

Sin dal '98 quindi la guida alle strutture ricettive della Valle d'Aosta ha dimostrato di essere un utile strumento divulgativo al servizio delle persone con disabilità e degli albergatori valdostani.

Inoltre, con l'Assessorato al Turismo si è ipotizzato di rendere disponibili i dati aggiornati in formato elettronico sul sito regionale in modo tale da permettere ai potenziali turisti con disabilità di entrare "virtualmente" nell'albergo e scoprire il livello di accessibilità desiderato.

In conclusione, si è trattato di un intervento concreto, poco teorico e molto pratico. Infatti, ci siamo avvalsi della massima esperienza disponibile sul territorio e ciò anche negli anni durante i quali si sono capitalizzate le conoscenze, visto che il servizio, come ricordavo prima, già quando era retto dalla dottoressa Cattellino come SID e poi successivamente, ha sempre seguito le evoluzioni della dottrina e anche della tecnica rispetto ai nuovi ausili, alle nuove possibilità offerte. Poi, essendoci avvalsi della collaborazione del signor Marchese, siamo sicuri che comunque il vaglio è stato preciso e molto concreto, senza travisamenti rispetto a quella che è la realtà delle strutture.

Per quanto riguarda la concretezza delle finalità, come è già stato detto nei precedenti interventi, noi pensiamo che attraverso un prodotto come quello da noi realizzato si possa anche promuovere la cultura della persona con disabilità che in quanto turista è potenziale cliente di una Regione a spiccata vocazione turistica.

Ridurre gli ostacoli all'accessibilità significa far crescere economicamente il settore alberghiero garantendo maggiore movimento ad un'utenza che spesso viaggia in compagnia di famigliari e amici.

Vorrei ricordare, inoltre, che il passaparola, per una struttura che ha funzionato bene e che ha risolto una serie di problematiche magari con piccoli accorgimenti, è forse la migliore pubblicità, al di là degli strumenti cartacei che noi possiamo diffondere sul territorio.

Nell'insieme, comunque, noi pensiamo che la nostra azione debba continuare attraverso la ricerca di sinergie sul territorio con l'ADAVA, che tra l'altro ha collaborato con noi anche per un'altra iniziativa molto interessante, la cui finalità è quella di inserire dal punto di vista lavorativo nel settore alberghiero dei ragazzi con disabilità cognitive. Questa iniziativa forse ad aprile vedrà la stipula del primo contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Noi speriamo, quindi, di poter lavorare ancora e di ottenere dei buoni risultati, che comunque non stanno tardando a manifestarsi. Soprattutto, credo di interpretare il

peniero dei miei colleghi dicendo che noi vorremmo implementare la nostra guida arrivando a pubblicarne una in cui sia contenuta tutta una serie di offerte riguardanti tutte le attività e le potenzialità turistiche. Abbiamo in mente di completare uno studio sull'accessibilità di alcune strutture turistiche, abbiamo un progetto INTERREG, "*Con lo sport vinciamo la disabilità*". Parliamo di un settore, quindi, in cui c'è ancora da lavorare molto. Noi abbiamo alcune idee di cui speriamo nel prossimo futuro, in occasioni simili a questa, di potervi rendere conto.

ANDREA BORNEY

Ringrazio la dottoressa Davico e do la parola a Roberto Domaine.

L'ACCESSIBILITÀ AI BENI CULTURALI

ROBERTO DOMAINE

soprintendente per i beni e le attività culturali,

Assessorato Istruzione e Cultura della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Il sistema valdostano dei siti storico-artistici e archeologici è visitato ogni anno da più di trecentomila turisti che vengono nella nostra regione per conoscerne le ricchezze ambientali e culturali.

Il tema dell'accessibilità a tali strutture rappresenta un argomento di particolare interesse se si pensa che buona parte dei castelli furono costruiti per difendere chi stava all'interno, quindi per rendere difficoltoso l'accesso; questi sono di conseguenza edificati in luoghi rialzati, sospesi su pendii scoscesi e spesso raggiungibili solo a piedi, ancora oggi.

La rifunzionalizzazione e la valorizzazione dei monumenti ha, quindi, spesso comportato una sfida per i progettisti che hanno dovuto ideare soluzioni compatibili con la tutela del monumento e del paesaggio e, allo stesso tempo, adeguate a rendere raggiungibile il sito da più utenti possibili, favorendo quindi un flusso contrario a quello considerato all'epoca della loro costruzione.

Un esempio illustre è la soluzione adottata nel restauro del Forte di Bard, dove la costruzione di tre ascensori di cristallo su uno dei costoni della rocca ha reso adeguatamente accessibile il sito con l'adozione di un'ipotesi che ha saputo unire capacità progettuale e tecnologica. Tutti i visitatori sono messi nelle stesse condizioni, con l'utilizzo degli ascensori, evitando l'imbarazzo dell'impiego di montascale che può risultare imbarazzante e mortificante.

L'accessibilità del costruito storico è, quindi, un tema che gli Uffici regionali della Soprintendenza da sempre si trovano ad affrontare per rendere adeguatamente raggiungibili gli stessi da chiunque ne abbia interesse.

L'adeguamento delle strutture storiche e/o archeologiche necessario per permettere anche la fruizione da parte di persone diversamente abili rappresenta un obiettivo costantemente presente, quando si attuano interventi di valorizzazione di castelli e di siti archeologici.

Tuttavia in tali ambiti, e in particolare nei castelli, sono spesso presenti dei vincoli fisici di natura architettonico-edilizia, archeologica o storico-artistica che possono rendere difficoltosa, e in alcuni casi addirittura impossibile per ragioni di incompatibilità con la tutela del monumento stesso, la realizzazione dei necessari interventi di adeguamento a tal fine.

Per fare un esempio, la presenza di un unico collegamento verticale costituito da una scala a chiocciola con gradini in pietra come troviamo nel castello Sarrion de la Tour impedisce di fatto la fruizione del piano superiore ai diversamente abili in quanto, per ragioni di tutela che portano a preservare lo stato originario dell'edificio, non è possibile effettuare interventi di rottura o distruttivi della struttura muraria del vano

scala o l'inserimento di un qualche meccanismo per il sollevamento delle persone, in quanto occluderebbe irrimediabilmente il passaggio.

In tali casi è necessario prendere atto dell'impossibilità oggettiva di far fruire ai diversamente abili alcuni ambienti di un castello, ma porta a pensare a soluzioni alternative e sostitutive della visita fisica.

Tale criticità potrebbe, infatti, essere in parte superata con l'ausilio delle tecnologie informatiche, che permettono ormai la progettazione di postazioni informative molto raffinate che presentano ricostruzioni virtuali del monumento nelle sue parti non accessibili e, per alcuni beni di elevato valore culturale, si potrebbe anche pensare alla creazione di una realtà immersiva e aumentata.

Con tale soluzione si renderebbe disponibile una realtà virtuale del monumento al soggetto che non può effettuare la visita diretta di questo che verrà sostituita dal vissuto virtuale.

Rispetto alle soluzioni per si possono ipotizzare per rispondere adeguatamente a tali problematiche vorrei ancora evidenziare alcuni aspetti. Il primo è che sconsiglierei l'adozione di misure provvisorie e non integrate al complesso architettonico, in quanto spesso azioni simili risultano alla fine essere ancora più lesive del monumento e poco rispettose della dignità del disabile.

Le soluzioni devono, a mio parere, quindi, essere ricomprese sin dall'inizio nella progettazione del recupero e rientrare nella problematica complessiva dell'accessibilità di un monumento da parte della collettività, tenendo conto di tutte le disabilità, motorie e sensoriali, di tipo transitorio o permanente che in questa sono presenti. Il lavoro da fare è ancora molto sia in termini di sensibilizzazione, sia in termini di adeguamento reale, ma la problematica va considerata in quanto dovere di rendere un servizio a tutti i cittadini indistintamente e non solo in quanto risposta ad un obbligo normativo.

Altra problematica è rappresentata dai percorsi in ghiaia che spesso troviamo negli accessi dei castelli stessi. L'obiettivo della Soprintendenza è di risolvere tali condizioni che rappresentano un ostacolo alla deambulazione, soprattutto in una situazione di disabilità, attraverso l'utilizzo di materiali differenti quali il Levocell o altri materiali compatibili.

Compito della Soprintendenza è quello di tutelare, di conservare la memoria. La società richiede innovazione e progresso. La Soprintendenza si impegna, quindi, a tutelare, innovando e promuovendo in ogni intervento il principio di rendere fruibile il patrimonio culturale indistintamente.

Analisi di contesto della visibilità in Valle d'Aosta.

Castelli aperti al pubblico:

Issogne

Con minimo aiuto da parte del personale, incaricato a tale compito, è possibile giungere fino al cortile e ammirare la fontana del melograno, le lunette, la cucina, la sala da pranzo e le sale basse.

Verrès

Sono attualmente in fase di studio soluzioni di accessibilità tramite mezzi di risalita.

Castel Savoia – Gressoney-Saint-Jean

Sono state messe in funzione rampe per raggiungere il piano terra, all'interno del castello il posizionamento di un ascensore permette di visitare tutti gli spazi aperti al pubblico

Fénis

Con minimo aiuto dal personale è possibile giungere fino al cortile e visitare tutte le stanze del piano terra.

Sarriod de la Tour – Saint-Pierre

Sono state messe in opera rampe e montascale per raggiungere l'interno del castello: si possono visitare quasi tutte le stanze del percorso di visita.

Castello di Saint-Pierre – Museo di Scienze naturali

Nel corso della progettazione del restauro del Castello, in collaborazione con l'Assessorato agricoltura e foreste, si è evidenziata la necessità di predisporre due ascensori di accesso al piano terreno e qui verrà allestita una sala che permetterà la visita virtuale del Museo.

Sarre

È visitabile tutto il castello grazie alla presenza di un ascensore.

Siti archeologici

Villa romana in regione Consolata

La struttura è servita da un ascensore predisposto per i diversamente abili per cui il percorso di visita, corredato dall'apparato didattico, è fruibile a tutti.

Museo archeologico regionale e mostra monete Fondazione Pautasso

L'edificio è provvisto di ascensore per disabili. Ciò permette la visita a tutti i piani anche per le mostre temporanee. Tuttavia per quanto riguarda il museo e le monete della Fondazione Pautasso per ragioni di allestimento alcuni punti sono difficili da raggiungere, per cui, pur avendo una visione generale dei reperti, la fruizione ravvicinata è parziale.

Scavi della chiesa di San Lorenzo

Il sito con l'esecuzione dei recenti lavori di adeguamento è fruibile ai disabili solo per il piano terreno. La visione dei reperti avviene solo dall'alto, mentre il percorso di visita al piano dei reperti (più basso) non è praticabile dalle carrozzelle.

Chiesa di San Lorenzo.

Il sito con l'esecuzione dei recenti lavori di adeguamento è fruibile ai disabili solo per il piano terreno. La visione dei reperti avviene solo dall'alto, mentre il percorso di visita al piano dei reperti (più basso) non è praticabile dalle carrozzelle.

Teatro Romano

Il sito non è fruibile dai diversamente abili se non in modo generale dal piazzale (ex birreria) posta ad ovest. L'attuale piano di frequentazione costituito in buona parte in ghiaia impedisce la movimentazione di carrozzelle e di passeggini. In questo momento è in corso il primo lotto dei lavori di restauro della cavea. Al termine di tale programma, previa campionatura, sarà predisposta una revisione dei percorsi di visita con il rifacimento delle relative pavimentazioni con pendenze e materiali compatibili alla frequentazione dei diversamente abili.

Necropoli fuori Porta Decumana

Il sito, posto nel piano interrato, attualmente non è fruibile dai diversamente abili. Per superare il dislivello sarebbe necessario prevedere un monte carrozzelle in corrispondenza della scala di ingresso, che, comunque, è di utilizzo comune anche dai condomini.

ANDREA BORNEY

Ringrazio il dottor Roberto Domaine e lascio la parola alla dottoressa Vally Lettry.

LA FORMAZIONE DELLE PROFESSIONI TURISTICHE NEL TURISMO ACCESSIBILE

VALLY LETTRY

Direzione formazione, qualificazione e sviluppo delle professioni turistiche e del commercio, Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Un amico ricercatore mi suggerì, molti anni fa, che, nell'approcciare un tema, non sono tanto importanti le risposte, che certamente ad un certo momento sono essenziali, ma le domande che ci si pone rispetto alla questione che si vuole indagare.

Insomma... ci vogliono buone domande per poter sperare in buone risposte.

Altri nel dire, a modo la loro, sottolineano la stessa questione e ci ricordano l'esigenza di avere buoni occhiali per guardare ad un dato problema oppure ci invitano a porre lo sguardo in modo ampio nell'individuare le vere questioni.

Sembra banale, ma se pensiamo al nostro agire, troppo spesso pressati dall'apprezzabile volontà di affrontare concretamente le soluzioni, rischiamo di "passer à l'acte" direttamente senza considerare, forse adeguatamente, che, se le domande sono sbagliate, anche le risposte in teoria migliori finiscono con l'essere sbagliate.

Qualcuno potrebbe pensare che il concetto esposto abbia funzione di alibi, ovvero produca un effetto in qualche modo perverso determinando immobilismo ed un perpetuo rinvio delle risposte. Siamo, peraltro, credo tutti d'accordo nel dire che soluzioni che non giungono mai, sono di per sé soluzioni parimenti sbagliate.

La premessa era a mio modo importante per illustrare, non tanto le realizzazioni, assolutamente ancora modeste, messe in campo ne "*La formazione delle professioni turistiche nel turismo accessibile*" titolo dell'intervento che mi è stato assegnato, ma le questioni del tutto aperte che attengono alla struttura regionale competente in materia di formazione, qualificazione e sviluppo delle professioni turistiche che attualmente dirigo.

Una struttura che ha la responsabilità dei percorsi di formazione abilitanti all'esercizio di una specifica professione turistica e di quelli di aggiornamento periodico:

- una responsabilità diretta, nel senso che l'attività formativa e organizzata, finanziata dall'Amministrazione regionale per quanto riguarda un certo numero di professioni turistiche, quali la guida escursionistica naturalistica, l'accompagnatore di turismo equestre, il maestro di *mountain bike* e di ciclismo fuoristrada, la guida turistica, l'accompagnatore turistico, il *pisteur-sécouriste*, il direttore delle piste e il gestore di rifugio alpino;
- una responsabilità di diversa natura per quanto riguarda le professioni turistiche per le quali è previsto un vero e proprio Albo professionale, professioni che hanno specifiche leggi regionali di riferimento a fronte di un unico quadro legislativo statale. Mi riferisco al maestro di sci e alla guida alpina, nel senso che le

leggi regionali prevedono un consistente sostegno economico da parte dell'Amministrazione in materia di formazione e di aggiornamento che è affidata agli organismi regionali facenti funzioni di Collegi regionali, rispettivamente Associazione Valdostana dei Maestri di Sci (AVMS) e Unione Valdostana Guide di Alta Montagna (UVGAM); collegi regionali che osservano *standard* di formazione nazionali ed ora sempre più internazionali nel campo della formazione.

Veniamo dunque innanzitutto allo stato dell'arte. Mi limiterò a considerare i percorsi abilitanti e farò cenno ad un'unica realizzazione, a mio modo di vedere significativa, che attiene invece all'attività di aggiornamento.

Nei programmi didattici di tutti i percorsi abilitanti è sviluppato il tema della comunicazione; sempre più tendiamo ad impostare questa parte di percorso in termini di un'unità formativa capitalizzabile (UFC) al fine di consentire al soggetto interessato di esibire credito formativo in occasione di ulteriori abilitazioni nel settore turistico. Un contenuto che mira alla capacità di comunicare e di impostare relazioni efficaci con i turisti.

Che cosa significa questa competenza?

È cosa diversa, in una data professione rispetto ad un'altra, cosa cambia per una guida escursionistica naturalistica o per un maestro di *mountain bike*?

Ovviamente nell'esercizio della propria professione di accompagnamento ogni professionista propone al turista contenuti specifici, approfondisce concetti da diversi punti di vista, guida lo sguardo del turista e speriamo il cuore del nostro turista, di quel turista lì, non di un altro, verso un dettaglio, un particolare che faccia la differenza. Tutto questo significa, dunque, avere la capacità di essere significativi e di non deludere le aspettative di chi quel servizio lo ha richiesto o, non dimentichiamolo mai, lo potrebbe richiedere domani.

Ma quali sono le aspettative di una persona che ha esigenze di vita particolari, di una persona che appartiene a quel mondo che con un termine, secondo me un po' artificiale, qualcuno chiama turismo sociale?

Ecco allora emergere forse delle "buone" domande per affrontare il tema "quale formazione per le professioni turistiche per un turismo accessibile": la "peculiarità" di quel tal turista può essere presa in conto da me professionista nell'accompagnarlo a far quella cosa lì?

È una questione di "**accessibilità tecnica**", ovvero dobbiamo avere necessariamente uno strumento, un supporto, un luogo attrezzato, così essenziale per cui, in caso di assenza (non c'è oppure non è disponibile oppure ancora proprio non esiste), si determina indiscutibilmente l'impossibilità a condurre quella esperienza?

Non è una questione di accessibilità "tecnica", ma piuttosto di "**accessibilità culturale**", di uno "spazio mentale" che considera quella esperienza, magari in precedenza neppure intravista, possibile, praticabile?

E questo tipo di accessibilità dove risiede o dove deve essere coltivata: nella testa dell'accompagnatore o in quella del suo accompagnato, della sua famiglia?

L'esperienza del progetto "Scio anch'io", esperienza di aggiornamento/specializzazione per un gruppo di maestri di sci, finanziata dal Fondo Sociale Europeo,

fortemente condivisa dall'Assessorato che qui rappresento, di cui altri vi parleranno in modo più dettagliato e competente, è esemplificativa del ragionamento che ho proposto alla vostra attenzione:

M. Gostoli ha ideato, costruito il suo *vertiski*, è un ausilio che consente a chi vive abitualmente seduto di sciare in piedi, quindi non solo... da seduto in piedi, ma... in piedi per sciare, con l'aria che colpisce il viso... Non mi pare davvero una accessibilità nelle località di montagna ... banale!

Quando uno dei suoi maestri riferisce di qualche disfunzione dell'ausilio, lui regola, modifica, adegua, studia le sempre nuove esigenze, inventa nuovi ausili. Siamo nel campo delle risposte che attengono al primo ordine di domande, secondo me "buone". Direi che la risposta, consapevole di tutte le implicazioni tecniche (quante discipline coinvolte: principi di fisica, di meccanica, qualità e resistenza dei materiali al peso, al freddo... quanto ancora che non conosco..) è straordinaria. Ed è pur vero che non tutti possono essere nel loro campo dei M. Gostoli.

Ma, mi chiedo e vi chiedo, M. Gostoli come avrebbe potuto arrivare a tanto, se non avesse nella sua testa e nel suo cuore grande come una montagna immaginato tutto questo? Siamo ovviamente nel secondo ordine di domande secondo me "buone".

L'esercizio potrebbe certamente continuare a lungo, i contributi che certamente riceverò nel corso di questo Convegno mi aiuteranno a considerare nuovi aspetti, a porre innanzitutto a me stessa nuovi interrogativi utili per ricercare nuove possibilità.

In termini conclusivi azzardo una risposta: se quanto abbiamo detto finora ha una sua logica, la formazione deve rendere il professionista capace di proporsi, da solo o in associazioni, deve puntare ad una competenza elevata che assicuri strumenti concreti per essere in grado di comunicare la natura e la fruibilità della propria offerta diversificata. Si tratta di far comprendere il valore straordinario ed insostituibile del proprio spirito di iniziativa, delle proprie conoscenze, di un modo autentico, diretto e consapevole delle responsabilità assunte nel fornire un servizio di accompagnamento che per sua natura è diverso, poiché si rivolge a persone, tutte diverse, tutte particolari, io direi tutte da turismo sociale, e, per essere venduto, apprezzato, quindi rivenduto, deve avere garanzie di accessibilità, secondo l'accezione che con queste brevi riflessioni ho cercato di illustrare.

Ancora una volta mi pare che la famosa citazione di Don Milani "Non c'è nulla che sia più ingiusto quanto far parti uguali fra disuguali" ci possa, davvero ancora un'altra volta, orientare nella ricerca di risposte che, se non del tutto giuste, siano almeno un po' adeguate. Vi ringrazio dell'attenzione.

ANDREA BORNEY

Ringrazio la dottoressa Lettry, che tra l'altro mi ha dato degli spunti, quindi ri-prenderò il suo discorso successivamente.

Visti i tempi stretti, passiamo subito alla Seconda Sessione.

Seconda Sessione

ALCUNE INIZIATIVE

ANDREA BORNEY

Invito al tavolo Paolo Osiride Ferrero e Leris Fantini.

Enzo Dellantonio non può essere con noi, ma ci ha fatto avere la sua relazione che viene, quindi, qui pubblicata

La parola a Paolo Osiride Ferrero.

IL PROGETTO “*TURISMABILE*: UN TURISMO PER TUTTI

PAOLO OSIRIDE FERRERO

presidente della CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus - Torino

Raccontare *Turismabile* significa raccontare un sogno, un’idea, una speranza. La speranza che un giorno i pittogrammi scompaiano e che tutto, dai parcheggi alle stanze d’albergo, dai treni agli uffici postali, non abbiano spazi distinti per normodotati e per disabili, ma siano semplicemente “per tutti”. È una speranza per il domani, ovviamente, che si traduce nell’oggi in una serie di iniziative mirate a un cambiamento nella cultura. Progetti dedicati a particolari esigenze, a situazioni che CPD indaga e per le quali prova a proporre soluzioni praticabili come già in passato per i trasporti, l’abbattimento delle barriere; progetti che si affiancano a quella che è diventata, ormai, l’attività istituzionale della Consulta, l’assistenza alle persone in difficoltà con servizi dedicati: trasporto solidale, consulenza, compagnia e contrasto alla solitudine delle persone anziane.

Sogno, idea, utopia, dicevamo. In ambito turistico il sogno è che la gioia della scoperta, il desiderio di conoscenza, la voglia di vedere e capire non siano più limitati dalle barriere. Che sia lecito aspirare ad un turismo per tutti, in senso lato. Per le persone con disabilità, motoria, intellettiva o sensoriale, per le persone obese, per coloro che hanno intolleranze, allergie, per chi abbia una mobilità ridotta anche solo temporanea. Nasce così, *Turismabile*: da un sogno e dalla constatazione che le persone con esigenze particolari non sono oggetto del turismo sociale, che spesso significa un ospedale in riva al mare, ma soggetto pagante di un’attività commerciale e come tali aventi diritto a pretendere tutta una serie di servizi.

Che differenza c’è infatti tra il denaro di un turista con disabilità o con esigenze particolari e il denaro di un turista “normodotato”? Valgono forse di meno i soldi di un turista con esigenze particolari?

È questa una premessa inderogabile, oltre a rappresentare anche una formazione piuttosto convincente per gli addetti ai lavori.

Nasce, *Turismabile*, anche dalla sensibilità della Regione Piemonte e dell’Assessorato al Turismo che ha sostenuto fin da subito il progetto *Turismo per Tutti* facendolo proprio e trasformandolo in un marchio che identifica le politiche di turismo accessibile in Piemonte.

Turismabile nasce anche dall'esperienza di *Piemonte per Tutti*, un progetto che tra il 2003 e il 2004 ha proceduto al monitoraggio dell'accessibilità di 10mila strutture ricettive del Piemonte, in particolare dell'asse olimpico. L'eredità migliore del progetto è stata la consapevolezza che i monitoraggi non sono una conclusione, ma solo un inizio. Monitorare le strutture non significa necessariamente aumentare il numero di turisti che si recano in un certo territorio. Con l'assessorato al Turismo della Regione abbiamo provato a ribaltare il concetto: partiamo dalla valorizzazione di ciò che già esiste e promuoviamolo con i canoni della promozione turistica tradizionale, cerchiamo di fare numeri tali da convincere tutti che il turismo per tutti è un affare oltre che un'opportunità sociale. Da questo punto di partenza abbiamo realizzato, con la preziosa collaborazione delle ATL, 25 itinerari "per tutti" in Piemonte, verificati da personale qualificato: la prima sorpresa è stata che la grande maggioranza del patrimonio culturale e artistico del Piemonte è accessibile, dai musei alla Sacra di San Michele. Abbiamo promosso gli itinerari con un *educational*, riservato a 50 tra giornalisti e *tour operator* italiani e stranieri, e un Convegno internazionale dedicato al turismo per tutti che si è tenuto, a due giorni dall'inaugurazione, nello splendido scenario della Reggia di Venaria Reale.

Per il 2008 la sfida è quella di creare un sistema integrato di servizi che possano costituire quella che noi chiamiamo "la catena dell'accessibilità": dalla reperibilità delle informazioni, ai trasporti, alla possibilità di fare shopping o di visitare musei, fino alla fidelizzazione dopo il ritorno a casa, la catena dell'accessibilità è formata da tutte le attività che concorrono a rendere accessibile un territorio e le sue attrattive turistiche.

Lo scopo di *Turismabile* è di creare le interconnessioni tra le diverse realtà che, in tutta la regione, già compiono tali attività e di promuoverne l'esistenza in Italia e all'estero, sia presso i *tour operator* sia presso i singoli potenziali utilizzatori, in modo da fornire loro il materiale necessario e sufficiente alla creazione della loro vacanza.

Turismabile si occuperà quindi della creazione e della divulgazione di un manuale della catena dell'accessibilità in Piemonte e di un video che racconti il modo in cui sono stati individuati e realizzati sul territorio i diversi anelli della catena dell'accessibilità.

Turismabile si propone dunque come un collettore di servizi e un punto di riferimento in grado di fornire soluzioni di turismo accessibile per chiunque intenda fare del Piemonte la meta di una vacanza per tutti, che sia singolo turista o *tour operator*.

Nell'arco delle proprie attività, *Turismabile* ha avuto modo di sperimentare come la montagna rivesta un enorme interesse per i turisti con esigenze particolari: l'offerta variegata ed eccellente di itinerari enogastronomici si mescola in maniera ideale con la possibilità di mete storiche ed artistiche e attività ludico-sportive. In quest'ottica *Turismabile* ha considerato fondamentale la collaborazione con numerosi enti ed associazioni che organizzano escursioni o attività sportive. La Montagna per Tutti non è solo uno slogan ma un obiettivo che in regioni montane come il Piemonte e la Valle d'Aosta o il Trentino sta diventando una realtà importante. L'offerta di corsi di sci e di settimane bianche d'inverno e di *hand-bike* o equitazione d'estate rende

non solo accessibile, ma anche appetibile la montagna per turisti con disabilità o con particolari esigenze: la sempre maggiore disponibilità di ausili e di personale qualificato per i corsi e per l'assistenza si spesa con il desiderio da parte delle persone con disabilità di sperimentare l'emozione dell'attività sportiva in tutta sicurezza. È chiaro che esistono ancora delle problematiche legate ai corsi di tali ausili, limitanti non tanto per i turisti che sappiamo essere disponibili a spendere quanto necessario per la propria vacanza, ma per coloro che devono fornire tali servizi, ancora in difficoltà nell'affrontare la spesa per allestire un'offerta in grado di soddisfare le esigenze di una richiesta ancora tutto sommato di nicchia.

Proprio per questo diventa importante il ruolo della promozione, soprattutto all'estero dove la cultura del turismo per tutti appare più radicata rispetto al nostro paese: l'incremento delle presenze può fornire stimolo e incoraggiamento e soprattutto risorse per chi si avvicina con entusiasmo a questo nuovo settore.

Soprattutto in funzione di queste considerazioni, diventa indispensabile pensare al turismo per tutti nella duplice direttrice di sensibilizzazione ed incremento dell'offerta e di promozione verso i potenziali clienti con le strategie proprie del turismo in senso lato: l'ambito etico e sociale viene realizzato in modo complementare a quello del *marketing* turistico. Un cambiamento di mentalità e di cultura che prima ancora di coinvolgere gli operatori interessa gli enti che si propongono di lavorare sul turismo per tutti: astrarsi dalla prospettiva sociale diventa una delle strade più dirette, ancorché non certo breve né facile, per realizzarla.

È questo uno dei cardini se non il cardine del lavoro di *Turismabile* per quest'anno e la linea guida di tutte le attività, rivolte in modo complementare tanto alla domanda quanto all'offerta.

ANDREA BORNEY

Ringrazio Paolo Osiride Ferrero.

Lascio subito la parola a Leris Fantini.

CARE - CITTÀ ACCESSIBILI DELLE REGIONI EUROPEE

LERIS FANTINI

esperto in accessibilità e turismo accessibile;

vice presidente del CERPA-Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità - Reggio Emilia

Background

In Italia da oltre un decennio assistiamo ad una crescente richiesta da parte delle persone con disabilità di nuovi servizi turistici. È possibile colmare efficacemente questa domanda del mercato?

Se lo chiedono in molti soprattutto fra gli operatori turistici, ma anche fra le associazioni e le cooperative sociali.

Per poter offrire un prodotto gradito al mercato, per quanto di nicchia, bisogna innanzitutto **conoscere bene la domanda**.

Nel caso del turismo e delle persone anziane o con disabilità, la domanda si riconduce principalmente a richieste di **informazioni** relative all'organizzazione di viaggi, offerte, itinerari, costi, servizi di accompagnamento e di assistenza – all'accessibilità –.

E ancora, viene richiesto, da parte dei diretti interessati, **materiale divulgativo** e di supporto per intraprendere un viaggio, per organizzarsi una visita culturale, ricreativa, enogastronomica o per gestirsi un soggiorno per scopi terapeutici e così via.

Solo in un secondo momento, e solo se si intuisce l'attendibilità degli interlocutori, vengono richiesti servizi aggiuntivi.

Purtroppo in Italia sono presenti pochissime aziende, 15 o forse 20 di un certo livello, specializzate che si occupano della gestione di **viaggi e soggiorni** per disabili. Molte, al contrario, sono le associazioni dei disabili che, anche con la collaborazione dei propri aderenti, organizzano, spesso con improvvisazione, vacanze e soggiorni turistici.

Il panorama delle “offerte”, contiene una risposta spesso **assistenziale**, ma che riguarda migliaia di persone.

Per chi invece intende **arrangiarsi** ad organizzare il proprio soggiorno (e sono molti) il problema maggiore è la reperibilità delle informazioni. Ci si muove fra ritagli di riviste, quesiti ad enti pubblici, associazioni, amici e conoscenti.

Il “**turista fai-da-te**” riesce quasi sempre a recuperare anche qualche guida. Queste sono molto diverse fra loro sia in quanto a formato, sia in quanto ad accuratezza dei contenuti.

È difficile, poi, per il lettore sapere in anticipo quanto siano aggiornati o corretti i dati.

Inoltre, un'analisi attenta del materiale circolante in Italia ha messo in luce come spesso le informazioni relative all'accessibilità degli edifici e dei percorsi urbani, siano incomplete o peggio ancora trattate con estrema superficialità e basate su di un'analisi soggettiva. Spesso mancano informazioni utili sull'accessibilità degli ascensori, dei servizi igienici o dei percorsi per accedere ad un determinato edificio e, la simbologia utilizzata non corrisponde affatto ad una situazione di effettiva accessibilità; in molti casi si fa riferimento ad una generica disponibilità all'accoglienza di "handicappati", senza che poi vengano effettivamente rispettati i requisiti fondamentali di accessibilità e autonomia legati al soggiorno turistico del CLIENTE.

E da qui iniziano i problemi ... che ben conosciamo.

Per riflettere, quindi, sul futuro del turismo dobbiamo rileggere un paio di documenti "storici" che hanno dato impulso e orientato anche le attuali politiche del turismo "per tutti".

Era il marzo (23/23) del 1995, quando veniva elaborata la **Dichiarazione di Barcellona** che enunciava alcuni principi assai rilevanti. Vediamone almeno due:

- l'handicap è un **concetto dinamico**, risultante dall'interazione fra la capacità individuale e le condizioni ambientali nelle quali tale capacità deve manifestarsi;
- le municipalità adottino le necessarie misure per un idoneo **adattamento** degli edifici, degli spazi urbani e dei servizi e per l'**abbattimento** delle barriere nella comunicazione.

Si tratta di affermazioni coinvolgenti e di impegni indubbiamente ambiziosi ripresi anche in Italia, dalle **Linee guida** per l'adozione del programma "**Vacanze per tutti**" approvate con Decreto del Dipartimento del Turismo del 10 marzo 1998. E anche l'Italia fissa i suoi obiettivi che sono:

- **sostegno e promozione** del turismo in favore di soggetti a ridotte capacità motorie e sensoriali;
- promozione di **misure per l'accoglienza**, ospitalità e informazione del turista con disabilità;
- **sensibilizzazione** dei cittadini ed in particolare degli operatori del settore turistico riguardo alle esigenze del turista disabile;
- **attivazione di servizi** per l'informazione, l'accoglienza e l'ospitalità del turista con particolari esigenze;
- individuazione e promozione di **itinerari turistici** accessibili;
- realizzazione di **manuali** di comportamento rivolti agli operatori del settore turistico relativi all'accoglienza delle varie tipologie di disabili;
- realizzazione di **guide modulari** sui sistemi turistici accessibili;
- realizzazione di **centri di informazione** sull'accessibilità turistica situati in punti strategici del territorio.

Dunque, l'accessibilità, al contrario di quanto si pensa comunemente, non è un problema che riguarda solo le persone che utilizzano la sedia a rotelle, ma in generale le persone con mobilità ridotta (le persone claudicanti, quelle che utilizzano stampelle o bastoni). Inoltre, bisogna considerare i problemi di accessibilità delle persone, ad esempio, con problemi di vista (non vedenti o ipovedenti).

La possibilità di accedere e di utilizzare le strutture diventa il presupposto fondamentale per poter permettere al potenziale turista “cliente” di prendere in considerazione un’offerta turistica. Naturalmente questa attenzione deve essere prestata a tutta la durata della vacanza e non solo a una parte.

Bisogna, quindi, potere e sapere proporre non solo strutture ricettive accessibili, ma anche proposte e programmi accessibili, non ha infatti alcun senso proporre una vacanza al mare in un albergo accessibile, se poi lo stabilimento balneare è assolutamente inaccessibile.

Occorre abbandonare la politica dell’assistenzialismo, che tra l’altro determina notevoli costi, e battersi per una cultura dell’autonomia, sempre più importante sia da un punto di vista umano e sociale, che economico, dunque lavorare verso il soddisfacimento dei bisogni di un cliente “protagonista”.

Un ruolo importante riguarda la formazione di settore.

La fornitura di un buon servizio turistico è essenzialmente legato alla professionalità dell’operatore turistico, capace di trattare il turista con esigenze speciali come qualsiasi altro viaggiatore.

Il turista con disabilità si trova spesso di fronte ad operatori non formati e preparati a fornire risposte adeguate ed efficaci.

È, quindi, indispensabile prevedere corsi di formazione per una cultura della sensibilità nei confronti della disabilità.

Oggi, tali obiettivi sono stati sperimentati dall’Associazione *Si Può* con il supporto della Regione Emilia-Romagna e, in particolare, attraverso un progetto europeo: CARE sperimentando l’informazione “oggettiva”.

Dunque la parola chiave, ormai consolidata culturalmente a livello nazionale, è l’informazione “OGGETTIVA”: informazione oggettiva significa non giudicare, non emarginare, ma bensì valorizzare i servizi, farli conoscere, offrire una fotografia reale dell’ambiente, dei servizi, della fruibilità di questi e mettere, il cliente (con necessità speciali) nelle condizioni di scegliere e, perché no, di usufruire di nuovi servizi per l’orientamento, l’assistenza, ecc...

La filosofia e gli obiettivi del progetto CARE Città Accessibili delle Regioni Europee (2003-2006) furono:

- **far crescere le città ospitali...** città che sapranno soddisfare le esigenze più difficili, come quelle espresse da portatori di bisogni speciali; città più funzionali ed accoglienti per tutti;
- **la costruzione di reti di servizi specializzati** reti di servizi ospitali che vanno dai servizi legati al *leisure* e al tempo libero alla qualità dell’arredo urbano.

Le macro attività previste nel progetto CARE furono:

- Analisi dei bisogni speciali per la definizione di una città ospitale.
- Definizione e applicazione di una metodologia condivisa comune.
- Trasferimento di *know-how* sul tema dell’accessibilità.
- Costruire un sistema a rete tra le città.
- Monitoraggio e divulgazione dei risultati.

Una delle azioni progettuali più impegnative per i partners riguardava la gestione dei dati:

- Informazioni standard.
- Immagine fotografica dell'edificio.
- Informazioni logistiche.
- Informazioni specifiche legate alla tipologia.
- Informazioni specifiche determinate dagli spazi funzionali.
- Parcheggio.
- Percorso esterno.
- Ingresso.
- Percorsi interni.
- Servizi igienici (Planimetrie).
- Collegamenti verticali.
- Camere (Planimetrie).
- Bagni (Planimetrie + foto di particolari).
- Sale.
- Sicurezza.
- Commento generale.

A parte, fu attivata anche una sperimentazione relativa alla descrizione riassuntiva orientata alle persone non vedenti (TXT).

La ricerca dei dati elaborati era gestita nel seguente modo attraverso:

- l'indicazione orientativa dell'accessibilità generale;
- l'interrogazione per tipologie di clienti con necessità speciali;
- l'indicazione orientativa dell'accessibilità suddivisa per spazi funzionali;
- interrogazione per campi o voci chiave.

Condividere la filosofia CARE significa tuttora:

- **sviluppare nuove strategie** di comunicazione e divulgazione degli eventi a favore di un "turismo per tutti" attraverso i canali esistenti nel settore. No prodotti specifici;
- attivare una **comunicazione positiva**;
- **sviluppare percorsi formativi** con le associazioni di categoria per gli operatori turistici addetti alla ristorazione e alla ricettività;
- **favorire percorsi formativi** per creare attraverso enti di formazione nuove figure professionali preparate per la rilevazione dell'accessibilità e fruibilità dei servizi sul territorio regionale.

Obiettivi finali

Non crediamo assolutamente al turismo rivolto ai clienti con necessità speciali

come nicchia di mercato, crediamo piuttosto che un “turismo ospitale” e quindi accessibile, **costituisca un valore aggiunto al prodotto turistico in se.**

Occorre pensare in modo trasversale e soprattutto avere una visione di sistema: un’offerta adeguata deve prevedere un albergo accessibile, ma anche strutture culturali fruibili, spiagge accessibili, percorsi pedonali, trasporti e altro ancora, fruibili dai turisti e dagli stessi cittadini del luogo.

Stiamo assistendo al **passaggio del concetto di accessibilità della sola struttura ricettiva a tutti quei servizi** di cui il turista, anche quello con bisogni speciali, gode nella sua vacanza: gli **stabilimenti balneari** se al mare, i **musei** se in una città d’arte, i **ristoranti**. L’insieme di tutti questi servizi non può essere reso accessibile attraverso leggi coercitive: il processo di **crescita del sistema Ospitale Nazionale** comporta il riconoscimento di **un insieme di valori** a fronte di un sistema di vincoli (norme cogenti, autoregolazione, certificazione) reso trasparente e condivisibile.

Al fine di poter sensibilizzare **imprese, persone, enti locali verso questo tema sarebbe interessante istituire un marchio ed un disciplinare di qualità** (uno dei più completi è quello creato dalla Regione Emilia-Romagna nel progetto CARE) che **possa incentivare e premiare** coloro che si vogliono **impegnare sull’accessibilità.**

In questo modo l’accessibilità non è che **una delle chiavi della qualità** di una proposta molto più articolata e complessa: **il nocciolo della questione** quindi non **sarebbe** più sulla contrapposizione tra “disabili” e “normodotati”, ma **sulla capacità di soddisfare esigenze speciali, comprese quelle dei cittadini, clienti, persone con disabilità.**

Conclusioni

- **Turismo accessibile** è l’insieme delle strutture e dei servizi che consentono a chiunque di vivere una vacanza in modo soddisfacente.
- **Il grado di soddisfazione** del turista con disabilità deve diventare un parametro di valutazione del sistema di accoglienza.
- **L’informazione** deve tener conto di tutte le esigenze, ivi comprese quelle finora meno considerate, quali le disabilità sensoriali, invisibili e intellettive.

ANDREA BORNEY

Grazie a Leris Fantini.

IL PROGETTO “ALTO ADIGE PER TUTTI”

ENZO DELLANTONIO

direttore del progetto “Alto Adige per tutti”;

presidente della Cooperativa “Independent L” - Merano

Saluto a nome della cooperativa tutti i presenti.

Introduzione - La storia

Vorrei spendere qualche minuto per esporre brevemente la storia del progetto “Alto Adige per tutti”, per poi passare alla presentazione del nuovo portale e dei nuovi servizi che vorremmo attivare nei prossimi anni.

“Alto Adige per tutti” è un progetto fortemente voluto dalla cooperativa sociale *Independent L.*, “cooperativa di persone disabili per disabili” pensato e scritto già nel lontano 1995 e finalmente realizzato e messo online nella sua prima versione nel marzo del 2004 grazie al finanziamento concesso dal Fondo Sociale Europeo. A partire dal gennaio 2002 per 2 anni sono state contattate, visionate e rilevate oltre 2.000 strutture alberghiere presenti sul territorio provinciale da parte di 7 persone appositamente formate, di cui 2 in carrozzina che hanno effettuato in loco misurazioni minuziose e fotografie di tutti gli ambienti e i servizi offerti. Dopo un’attenta valutazione da parte di un comitato tecnico formato da esperti (tutti disabili) sono state inserite, dal Webcenter della cooperativa, in banca dati all’indirizzo *www.hotel.bz.it* 300 strutture alberghiere ritenute accessibili a vario titolo. Sia detto, a margine, che il Webcenter è di fatto il Settore di *Independent L* col più alto numero di persone disabili integrate, tutti con contratti a tempo determinato.

Turismo accessibile e target

Il turismo accessibile può essere definito come quella forma di turismo più attento alle diverse esigenze delle persone con bisogni speciali, ovvero quel turismo, quei servizi e quella filosofia di progettazione conosciuta come *design for all* che si rivolge a un’utenza allargata. Si inseriscono in questa definizione persone cardiopatiche, anziani, donne in gravidanza o famiglie con bambini, persone con disabilità sensoriali (ipovedenti, non vedenti) e persone con difficoltà nella deambulazione permanente o temporanea che utilizzano la carrozzina.

L’obiettivo era dunque quello di fornire a un’utenza allargata (in Europa sono più di 35 milioni le persone disabili che vorrebbero viaggiare se solo ci fossero informazioni garantite e strutture accessibili) uno strumento efficace, intuitivo e funzionale.

Come procedere

È apparso subito evidente che un simile strumento, proprio per la sua specificità, aveva e ha una ragione d'essere solamente se costantemente aggiornato, attualizzato e ampliato. Il successo che il portale ha avuto dal 2004 a oggi con oltre 40.000 visitatori unici l'anno e oltre 140.000 visite annuali, nonché la richiesta diretta di informazioni tramite mail o telefonate ci ha indotto a proseguire la nostra attività in questo settore affidando a 3 collaboratori il compito di ampliare e migliorare il Servizio, perché non è sufficiente garantire uno standard, seppur elevato, di strutture ricettive, ma è assolutamente necessario accompagnarlo con una proposta turistica interessante e accattivante.

La catena dei servizi

Un turista con bisogni speciali è sempre e comunque prima di tutto un turista, cioè una persona interessata a passare un tempo di vacanza che possa soddisfare i propri desideri e le proprie attese. La vera sfida per chi fa informazione e comunicazione in questo ambito è quella di saper valorizzare le attrattive e le eccellenze turistiche di una città/comune o di una zona, fornendo ai turisti con bisogni speciali e ai cittadini residenti le **informazioni essenziali** e affidabili per autovalutare il grado di fruibilità di quei luoghi, strutture o servizi.

Strutture già rilevate e da rilevare

Si è resa, quindi, necessaria una ristrutturazione completa del portale, un aggiornamento di tutti i dati relativi alle strutture alberghiere e l'inserimento di altre 50, per poi passare al rilevamento di ristoranti, alcuni musei, attrazioni turistiche e culturali, nonché di alcuni percorsi accessibili siti nei diversi comprensori turistici. Rispondere alle diverse esigenze non significa, infatti, mettere a disposizione solamente informazioni su una struttura ricettiva, significa soprattutto creare un sistema capace di rendere accessibile un territorio attraverso le peculiarità e le esperienze che questo offre.

Si può, quindi, affermare che il turismo accessibile è un insieme di servizi e di proposte in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative di ognuno.

Obiettivi e finalità

Le finalità e gli obiettivi che la cooperativa si propone di perseguire nei prossimi anni sono dunque essenzialmente le seguenti:

1. rendere fruibile alle persone con bisogni speciali il patrimonio di attrazione, cultura, e di offerta turistica della nostra Provincia, fornendo precise informazioni sulle

- strutture e l'offerta del settore (turismo e servizi) in un'ottica di effettiva e crescente **Qualità dei servizi resi disponibili ai cittadini residenti e agli ospiti**;
2. proporre una cultura che affermi innanzitutto il diritto di tutte le persone con bisogni speciali di poter incontrare sul nostro territorio proposte turistiche di **qualità** adeguate alle proprie esigenze e desideri;
 3. incentivare i *policy maker* a non sottovalutare le esigenze, i bisogni, le richieste che provengono da un numero sempre maggiore di cittadini, che a giusta ragione si ritengono pari a tutti gli altri;
 4. coinvolgere i singoli **Comuni** della nostra Provincia ad attrezzarsi per tempo, perché una provincia che si propone amichevole e accogliente deve offrire strutture, percorsi e attrezzature che ne consentano la piena godibilità a tutti;
 5. realizzare uno **sportello informativo** che valorizzi le attrattive e le eccellenze turistiche di una città o di una zona, fornendo ai turisti e ai residenti con bisogni speciali le **informazioni essenziali** e affidabili per autovalutare il grado di fruibilità di luoghi, strutture e servizi.

Il Convegno

Il convegno di oggi vuole essere dunque un momento che consenta di invitare ad un primo e decisivo passo progettisti, *policy maker*, architetti, albergatori e ristoratori verso un processo di **inclusione** che sappia rispondere ai differenti bisogni espressi dalle persone che amano vivere pienamente la Vostra Regione, residenti oppure turisti che siano, perché una Regione che si propone amichevole e accogliente deve offrire strutture, percorsi e attrezzature che ne consentano la piena godibilità a tutti.

Il turismo accessibile e senza barriere richiede uno stretto coinvolgimento; tutti insieme siamo chiamati a incentivare e a migliorare l'offerta turistica e di mobilità delle persone con bisogni speciali. **Solo così un Turismo "accessibile" sarà davvero un Turismo per tutti!**

Terza Sessione

ALCUNI PROGETTI LOCALI

DA “CON IL GIOCO VINCIAMO LA DISABILITÀ” A “SCIO ANCH’IO” PER CONIUGARE TURISMO SOCIALE E SVILUPPO DEL TERRITORIO

ANDREA BORNEY

presidente del CSV – Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d’Aosta

Nel mio primo intervento ho dato un taglio più generale, ma vorrei ora entrare nello specifico sul tema dello sport e della disabilità che mi vede coinvolto in prima persona, come volontario, operatore sociale e come tecnico sportivo.

Riprendendo il mio discorso introduttivo, prendendo sempre spunto dai Piani di Zona, nell’incontro del tavolo nel quale abbiamo affrontato la disabilità, sono emersi due bisogni importanti per la famiglia, che sono anche un diritto: il diritto allo sport e il diritto al tempo libero. Lo sport dovrebbe rappresentare uno strumento di confronto, d’aggregazione e di crescita per tutti, ed è precluso proprio a chi potrebbe trarne maggior beneficio e ne ha maggiormente bisogno. Così per le opportunità di tempo libero, ed in questo contempliamo le vacanze, che rappresentano spesso uno scoglio od un problema.

Le paraolimpiadi in Italia hanno rappresentato un momento storico fondamentale, che ha permesso di avviare un processo inarrestabile a favore dello sport per i disabili. I cittadini si sono aperti a questo mondo, nonostante il poco peso dato dai mass-media, e sono nate una serie d’iniziative legate, in continuità una con l’altra, di cui vi dovrei ora parlare,

La prima iniziativa è un progetto denominato “Con il gioco vinciamo la disabilità”. È un progetto Interreg tra Italia e Svizzera, che ha coinvolto tre regioni, Piemonte, Ticino e Valle d’Aosta. Prende spunto proprio dalle paraolimpiadi, vuole trasmettere questo messaggio importante che attraverso lo sport si può superare la disabilità; prevede delle attività programmate attorno agli sport invernali.

Obiettivo del progetto è quello di contribuire a riconoscere lo sport come strumento d’inclusione sociale per il disabile e a far riconoscere il valore riabilitativo allo sport: è in fase di conclusione una ricerca scientifica, che rappresenta il primo studio dedicato alla verifica del valore “riabilitativo” dello sport per un soggetto portatore di handicap fisico o psicologico; tale studio coinvolge il CRF di Torino in collaborazione con lo staff medico del Dipartimento 5 del CIP.

Una seconda azione del progetto ha riguardato la formazione degli istruttori che vogliono approfondire le metodologie d’avvicinamento dei disabili alla pratica degli sport invernali. In merito, ho partecipato personalmente ad un corso organizzato dalla Federazione Ticinese Integrazione Handicap per l’insegnamento dello sci e dello *snowboard* ai diversamente abili. In questo caso abbiamo operato con una scuola speciale di ragazzi disabili mentali ed è stata un’esperienza veramente arricchente.

Una terza azione riguarda un evento convegnistico transfrontaliero che permetterà l’incontro tra gli attori locali coinvolti sul tema “sport e disabilità” (amministratori, associazioni, istruttori, ecc), quali attori privilegiati nella creazione di una strategia di sviluppo sociale, culturale ed economica adattata ai territori di montagna.

Legato a questo progetto e alle paraolimpiadi vi è stata l'iniziativa del raduno preolimpico, in Valle d'Aosta, delle nazionali italiane paraolimpiche che hanno poi preso parte alle paraolimpiadi, svolto nel febbraio-marzo 2006 e che ha rappresentato un importante momento di sensibilizzazione alla disabilità in VDA. In particolare, la nazionale di sci nordico si è allenata ad Arpy, e quelle di sci alpino, di hockey e di curling a Courmayeur.

Legato a questo evento vi è stato il progetto della mia associazione, l'*Aspert* denominato "*Ogni essere umano ha il diritto fondamentale di accedere all'educazione fisica e allo sport, che sono indispensabili allo sviluppo della sua personalità*" (che riprende l'art. 1 della Carta internazionale per l'educazione e lo sport promulgata dall'UNESCO).

Si è trattato di un percorso di sensibilizzazione al tema della disabilità nelle scuole della Valdigne e di avvicinamento di giovani disabili allo sport, e il raduno preolimpico delle varie nazionali paraolimpiche italiane svolto nel territorio della Valdigne è stato, in questo senso, un'opportunità per avviare questo percorso.

Gli studenti delle scuole medie di La Salle, Morgex e di Courmayeur, e del Liceo Linguistico di Courmayeur, hanno preso parte a tre conferenze dove è stato presentato l'evento paraolimpico; hanno poi avuto l'opportunità di incontrare gli atleti durante il raduno. È stato questo il primo passo di un percorso che ha portato molte classi ad assistere a degli eventi delle paraolimpiadi e che si è concluso con la presentazione dell'opuscolo "*Anche se sono paraplegici sono bravissimi*", che testimonia il percorso compiuto dai bambini, che racchiude dei disegni dei più piccoli e dei pensieri di quelli delle medie, (che è qui in distribuzione), che è voluto, invece, essere un modo per arrivare alle famiglie. L'opuscolo è stato consegnato agli studenti della Valdigne in occasione di un incontro con gli atleti valdostani reduci dall'evento paraolimpico, a cui hanno partecipato oltre quattrocento studenti.

In continuità con queste iniziative vi è il progetto "*Scio anch'io*", un progetto FSE a regia regionale, che ha visto come ente attuatore l'Associazione Valdostana Maestri di Sci. Si tratta di un progetto dettato dall'esigenza, da parte dell'associazione, di aggiornarsi in questo campo. Ha riguardato una formazione per l'insegnamento dello sci ai disabili che ha coinvolto 10 maestri di sci, attraverso i più recenti ausili presenti a livello internazionale, che mi ha visto come codocente. È stato un corso impegnativo, d'alto profilo, strutturato su tre moduli, uno a Cervinia, che ha affrontato l'insegnamento dello sci ai disabili mentali e ai non vedenti, dove è stato possibile un arricchente confronto tra l'esperienza ticinese della FTIA e italiana. Di seguito, due moduli a Pila e Courmayeur, con l'utilizzo degli ausili di Tessier, il più importante costruttore mondiale e di Gostoli, si può dire il più innovativo. Ha ideato in particolare il *trotty-ski*, un ausilio che permette ad oltre il 50% delle persone in carrozzina di poter sciare in piedi, in particolare chi non ha avuto una lesione midollare, come ad esempio delle persone con tetraplegia spastica causata da anossia cerebrale alla nascita. Queste persone che normalmente non sono in grado di camminare, possono invece fare un'attività sportiva in piedi. Per questo possiamo parlare di sci terapia e di valenza terapeutica, sia dal punto di vista fisico, per i benefici della postura eretta, ma soprattutto sotto l'aspetto psicologico.

Prima di portare un'ultima testimonianza, prendendo spunto dall'intervento della dottoressa Vally Lettry, vorrei parlare di motivazione.

Il turismo sociale è un business? Questa domanda è sbagliata quando l'obiettivo è meramente il profitto, e le risposte che si daranno attraverso dei servizi non potranno che essere sbagliate a loro volta, perché non sapranno cogliere i veri bisogni del disabile. Il tornaconto economico è sì importante, ma non deve rappresentare l'obiettivo primario. La chiave di lettura deve essere un'altra e passa attraverso l'accoglienza e la condivisione.

È più facile, ad esempio, per un maestro di sci lavorare con un cliente normodotato. È meno impegnativo, meno faticoso, sia fisicamente, sia soprattutto mentalmente, perché accompagnare con il *trotti-ski* è una grossa responsabilità. Perché allora questa scelta di operare con i disabili? Le motivazioni sono diverse, per la gratificazione, per la ricchezza dei rapporti umani instaurati, per la condivisione. Un disabile si apre, si affida totalmente al suo istruttore, nasce facilmente un rapporto d'amicizia e soprattutto di condivisione di un'esperienza unica. Il vero obiettivo deve essere allora quello di mettere il disabile nelle condizioni di sentirsi accolto, capito e di potersi divertire come ogni altro turista.

Ultima testimonianza, che chiude questo filo conduttore di queste varie azioni è il progetto Antenne Handicap VDA ONLUS, omonima dell'associazione francese di La Plagne, di Gostoli, che ne è presidente onorario. Si tratta della nascita di un'associazione di secondo livello che riunisce l'*Aspert*, la polisportiva *école du sport* e la *Cooperativa sociale Mens@Corpore*, che vuole offrire delle nuove opportunità nell'ambito dello sport e del tempo libero per il disabile, valorizzando il ruolo dei tre soggetti in progetti di rete: il volontariato, l'associazionismo sportivo e la cooperazione sociale.

Il primo risultato di questa collaborazione è la rivista semestrale *Antenna Solidale*, che rappresenta un importante sforzo di comunicazione per lanciare il messaggio che vi è un'opportunità per tutti di crescere attraverso lo sport e che nel nostro piccolo, *Antenne Handicap* può essere una risposta.

Il secondo risultato concreto, grazie al sostegno di Gostoli che ci ha prestato degli ausili per iniziare, è l'avvio del progetto ambizioso che vuole lanciare Courmayeur come perla dello sci per disabili delle Alpi a favore di un turismo per tutti, che vuole però delle importanti ricadute a favore dei disabili locali. Quest'inverno, infatti siamo riusciti a coniugare le due cose, sulle piste da sci del comprensorio le persone cominciano ad abituarsi a vedere degli slittini; un grosso sostegno lo abbiamo dalle funivie con le quali abbiamo una convenzione che prevede uno sconto del 50% per disabili ed accompagnatori, e dal personale delle funivie e dagli stessi turisti che dimostrano un'attenzione particolare alla nostra realtà.

Stiamo, però, portando sulle piste anche degli studenti disabili valdostani, e questo attraverso un ultimo progetto che riguarda la formazione dei volontari dell'*Aspert*, a sostegno del maestro di sci. Una figura, quella del volontario, che si dimostra sempre più importante in questa nuova strada dello sci.

In conclusione, credo che il processo culturale in atto, determinerà le condizioni

per le quali nel volgere di breve tempo, anche il disabile che vuole praticare dell'attività sportiva, avrà le stesse opportunità di qualsiasi altro cittadino italiano, e in modo particolare credo ed auspico nel riconoscimento della valenza terapeutica e riabilitativa dello sport per tutti.

È questa la strada per il futuro: progetti dove si lavora sulla SPORT TERAPIA: contatto con la natura, valorizzazione della montagna accessibile e dello sport per tutti – è questo l'obiettivo del progetto inserito nel PIT dell'*Espace Mont Blanc* nella programmazione 2007/2013, che vede partner *l'Aspert*, con un'iniziativa con le *Joellette*, delle speciali carrozzine monoruota che permettono l'accessibilità ai disabili nei sentieri di montagna. Il progetto prevede in occasione della manifestazione dell'*Ultra Trail*, di raggiungere Chamonix partendo da Courmayeur attraverso il percorso della gara. Si vogliono coinvolgere disabili italiani, francesi e svizzeri, che si alterneranno a staffetta lungo il percorso. Vogliamo, così, lanciare il messaggio, che attraverso le *joellette* si possono abbattere le frontiere dell'handicap e l'alta montagna diventa ora accessibile, ma anche il messaggio che attraverso l'handicap si possono abbattere le frontiere tra gli stati per una cittadinanza europea.

Il progetto è sviluppato in collaborazione con l'associazione francese "*En Passant Par la Montagne*" e la "*Fondazione Montagna Sicura*", che è stato il tramite per conoscere la realtà francese.

“TURISMO PER TUTTI”
ESPERIENZA NELLA COMUNITÀ MONTANA GRAND PARADIS

MARIA COSENTINO

presidente della Cooperativa “C’era l’Acca”

Il progetto sperimentale intitolato “*Turismo per tutti*”, che è in fase di conclusione è finanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è localizzato nella *Comunità Montana Grand Paradis* e coinvolge dodici comuni.

“Turismo per tutti” è realizzato dal Consorzio di Cooperative “*Trait d’Union*” in qualità di proponente e dalla Cooperativa “*C’era l’Acca*”, in qualità di attuatore. La Cooperativa “*C’era l’Acca*”, nata due anni e mezzo fa ad Aosta, ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo del turismo accessibile e, grazie a questa iniziativa, ha avuto la possibilità di sperimentare l’idea d’impresa.

Il progetto già nella sua fase di elaborazione e scrittura è caratterizzato da alcune “intuizioni”; la prima è stata quella di coinvolgere chi, sul territorio preso in esame, già opera a diverso titolo nel settore turistico: Comunità Montana Grand Paradis, Consorzio Gran Paradiso Natura, l’AIAT Grand Paradis (Azienda di Informazione Accoglienza Turistica), Fondation Grand Paradis e Adava (Associazione degli Albergatori della Valle d’Aosta) sono partner attivi del progetto.

La seconda “intuizione” è stata quella di coinvolgere un’organizzazione nazionale che ci permettesse di collaborare e trasferire a livello locale “filosofie” e visioni già sperimentate, in quest’ottica è stata coinvolta l’Associazione Nazionale *Si Può* – Laboratorio Turismo Accessibile.

Sinteticamente gli obiettivi del progetto sono:

- promuovere un turismo accessibile e creare delle reti utili alla diffusione e alla realizzazione del progetto;
- coinvolgere gli operatori del territorio e la popolazione sull’iniziativa;
- effettuare rilevazioni e realizzare la banca dati del territorio;
- sviluppare l’offerta turistica esistente.

La prima fase è consistita nell’organizzazione di un tavolo di lavoro, composto dai partner del progetto, dove potessero convergere le diverse esperienze del territorio e dove, quindi, il progetto potesse ulteriormente arricchirsi delle esperienze e delle peculiarità che il territorio già offre. Un compito del tavolo di lavoro è stato di contribuire a trovare nuovi strumenti per coinvolgere gli operatori turistici presenti nel territorio. Proprio rispetto a questo, un’idea scaturita dal tavolo di lavoro, è stata la realizzazione di una locandina riassuntiva degli obiettivi e delle finalità del progetto, che è stata poi affissa in tutti e dodici i comuni coinvolti. Da un lato, questo ci ha permesso di informare sia gli operatori turistici sia la popolazione, e incuriositi, diversi operatori turistici ci hanno contattato per avere maggiori informazioni sul progetto. Questo strumento si è, quindi, rivelato estremamente positivo ed efficace.

Oltre alla locandina, agli operatori turistici è stata inviata una lettera, dove si presentava l'iniziativa e si chiedeva la loro collaborazione per effettuare la rilevazione. Successivamente, sono stati contattati telefonicamente e, se interessati a rientrare nel progetto, è stato fissato un appuntamento.

Questa modalità è stata utilizzata, anche, per contattare i gestori di strutture di interesse turistico.

Per realizzare la fase di rilevazione, e qui siamo alla terza "intuizione", abbiamo utilizzato la metodologia CARE, già utilizzata in ambito nazionale ed europeo, questo perché siamo convinti che sia necessario lavorare con metodi che diventino sempre più comuni e condivisi, che ci permettano sempre più di dialogare con altri soggetti e con altre realtà.

Inoltre, la metodologia CARE si sviluppa con un approccio diverso, non ha l'obiettivo di definire se una struttura è accessibile oppure no, ma descrive gli elementi che la compongono, in modo da permettere ad una persona di valutare essa stessa se quel luogo risponde alle sue esigenze oppure no. Proprio per questo, e per le diverse tipologie di persone prese in esame da CARE (persone con allergie alimentari o ambientali, famiglie con bimbi piccoli, persone anziane, cardiopatiche, donne in gravidanza, persone sorde, persone cieche, persone in carrozzina accompagnate o da sole), è fondamentale il momento della rilevazione, perché rappresenta la base per il lavoro futuro.

In questa fase è stato particolarmente importante il coinvolgimento degli operatori turistici, in quanto la metodologia CARE è relativamente complessa e richiede del tempo, un'ora e mezza circa, e non sempre gli operatori hanno a disposizione tutto questo tempo.

Contemporaneamente abbiamo provveduto all'elaborazione dei dati e degli schemi funzionali per iniziare a costruire una banca dati delle strutture rilevate, con la finalità di costruire uno strumento utile per rispondere alle diverse richieste.

All'interno di "*Turismo per tutti*" abbiamo voluto sperimentare uno *Sportello informativo*, e gli obiettivi che lo contraddistinguono sono sostanzialmente tre:

- comprendere se l'iniziativa incontrava l'interesse dei potenziali turisti;
- comprendere se la banca dati, in particolare la modalità di ricerca da parte dell'operatore dello sportello, avessero necessità di essere modificate;
- diffondere e promuovere l'iniziativa.

Lo Sportello è attivo dal 18 febbraio fino al 9 di maggio di quest'anno e in questo mese e mezzo trascorso, abbiamo avuto circa una trentina di richieste, principalmente da parte di gruppi interni ad associazioni, operatori di organizzazioni del privato sociale, ma anche singoli. Un dato che ci ha stupito, è la richiesta da parte di residenti, i quali ci hanno chiesto informazioni sul territorio della Comunità Montana da "utilizzare" per il loro tempo libero, ma anche informazioni su altri riferimenti a livello nazionale, in modo da organizzare la loro vacanza fuori Valle.

Lo Sportello sta operando anche per attivare risorse già presenti sul territorio, proprio perché la richiesta non è semplicemente "dove posso andare?", "Qual è l'albergo o l'appartamento accessibile?", ma "Sono presenti dei mezzi di trasporto

accessibili?” “Ci sono delle guide della natura che mi possono accompagnare?”. Quindi si sta facendo un lavoro, man mano che le richieste arrivano, di ricerca e di incontro con altri operatori per ingrandire sempre più la rete e costruire un’offerta che risponda sempre più alle necessità delle persone con particolari esigenze.

Sempre nell’ottica di diffondere l’idea e i risultati di “Turismo per tutti”, ma anche per creare occasioni di confronto e crescita, abbiamo ritenuto importante organizzare un *Educational*, dedicato in particolare a giornalisti e operatori di sportelli informativi. Saranno previsti due giorni per la visita del territorio della *Comunità Montana Grand Paradis*, di alcune strutture ricettive e di interesse turistico e percorsi nel verde ed, inoltre, si presenterà il lavoro fatto ed i “prodotti” scaturiti dal nostro lavoro.

All’interno di “*Turismo per tutti*”, sarà realizzato, infatti un Cd-Rom, che conterrà una sintesi delle informazioni rilevate, ma allo stesso tempo racconterà il percorso che abbiamo fatto, quali metodologie e modalità di lavoro abbiamo usato, in modo che sia promozionale del territorio ed anche dell’idea che sta alla base del progetto. Il Cd-Rom sarà distribuito gratuitamente e sarà disponibile da metà maggio.

Sempre da metà maggio, saranno disponibili le pagine web, ospitate all’interno del sito del Consorzio Gran Paradiso Natura. È stato scelto di non fare un sito apposito per questo progetto, ma ci è parso più utile andare ad aggiungere informazioni in “contenitori” già utilizzati da turisti e preposti alla promozione del territorio. Il risultato, la proposta realizzata è quindi visitabile all’indirizzo: <http://turismopertutti.granparadisonatura.vda.it>

Sul territorio della Comunità Montana, saranno, inoltre, distribuite durante la prossima estate delle cartoline, che hanno da un lato lo scopo di promuovere il progetto, dall’altro dare i riferimenti alle persone per richiedere maggiori informazioni.

ANDREA BORNEY

Grazie a Maria anche per la rapidità.

Lascio ora il ruolo di moderatore della Quarta Sessione a Giacomo Sado.

Quarta Sessione

TAVOLA ROTONDA
IL RUOLO DELL'INFORMAZIONE E DELLA PROMOZIONE

GIACOMO SADO

*giornalista; capo redattore responsabile redazione giornalistica RAI
della Valle d'Aosta*

Gli ospiti previsti per la Tavola rotonda sono: Pietro Barbieri, presidente della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, Gabriele Favagrossa, responsabile dello Sportello Vacanze dell'Associazione Italiana Assistenza Spastici, Paolo Osiride Ferrero di Torino e Massimo Giugler, responsabile progettazione del Consorzio Trait d'Union di Aosta.

Anche se abbiamo la necessità di essere molto rapidi, consentitemi di fare un salto indietro nel tempo, giusto trent'anni, non molto di più.

Trent'anni fa nella mia azienda, la Rai, nasceva la sfida dell'informazione regionale e della terza rete – la sfida del decentramento e dell'attenzione al territorio e a tutte le sue voci – ma grossomodo in quegli anni nella mia stessa azienda poteva succedere anche questo: il responsabile di una famosa trasmissione sportiva si sentiva autorizzato a dire: “nei miei studi non entrerà mai uno zoppo”. Quella persona non si vergognava di dire questo, non si vergognava neanche di aggiungere, a spiegazione, che “lo sport non è per tutti”. Bene, in trent'anni, fortunatamente, tante cose sono cambiate. Una signora prima parlava di un'evoluzione del pensiero umano. Colgo il suo ottimismo e dico che in trent'anni, anche nella mia azienda, qualcosa è cambiato; i media si sono occupati di disabilità: sicuramente in modo incompleto o insufficiente e mi aspetto, anzi sollecito, i vostri rilievi che saranno utili, non solo al dibattito. Comunque i media hanno cominciato ad occuparsene. Oggi il Segretariato Sociale Rai, ad esempio, fa sistematicamente pressione nei confronti delle direzioni delle varie testate giornalistiche, documentando qualcosa che già si è detto anche stasera: che c'è una domanda crescente di informazione sulla disabilità. Allora riprendo Vally Lettry, che mi consentirà di capovolgere la sua indicazione per quanto riguarda le “domande buone” o le “buone domande” e faccio a tutti voi una domanda buona: il merito è dei giornalisti, se gli studi televisivi sono stati aperti all'handicap? O sono stati i disabili, con la loro forza, a rivendicare il loro diritto di accesso?

Detto questo, però, il mio compito è quello di rivolgere agli ospiti subito dopo non altre domande buone, ma buone domande.

Pietro Barbieri, presidente della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, all'interno del Forum del Terzo Settore ha lavorato per dare visibilità ai temi dell'handicap e della disabilità. Barbieri è diventato un esperto di questi temi e allora gli chiedo: quale indicazione ci può dare per favorire, da una parte, una corretta informazione e dall'altra una comunicazione efficace? Non sempre è facile, come ben Lei sa, conciliare le due esigenze. Si corrono due rischi opposti: di strafare o di fare... poco o niente. Ci bastano anche, arrivati a questo punto, delle indicazioni in pillole.

PIETRO VITTORIO BARBIERI

presidente FISH, Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, Roma

Una breve presentazione per spiegare che cos'è la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, anche se cercherò di essere sintetico. La FISH, nata nel 1994, aggrega in tutto il Paese più di trenta organizzazioni di persone con disabilità e di familiari.

La Federazione è stata protagonista delle politiche sulla disabilità che si sono alternate in questi anni nel Paese, a trecentosessanta gradi; ha contribuito significativamente alla realizzazione di larga parte delle norme approvate dai Parlamenti e dai Governi – troppi Parlamenti e troppi Governi, purtroppo – che dal '94 ad oggi si sono avvicinati; ha operato a livello internazionale e si è impegnata per il cosiddetto “cambio di paradigma”, contribuendo – anche attraverso la nostra presenza all'interno della delegazione italiana alle Nazioni Unite – all'approvazione della Convenzione sui diritti umani delle persone con disabilità.

In quanto presidente della FISH inoltre, rappresento personalmente il mondo della disabilità all'interno della Sede Permanente di Confronto sulla Programmazione Sociale e sul Contratto di servizio pubblico della Rai. Tale Contratto prevede che una parte della programmazione Rai, finanziata con il canone e quindi dai cittadini, sia di servizio pubblico, quindi con diverse ricadute sui temi della disabilità. Pertanto, esiste un luogo specifico, nominato in maniera paritetica tra governo e Rai, di monitoraggio su come questo avviene.

A proposito di Rai, per rispondere alla prima domanda, faccio presente che proprio ieri, a seguito della protesta di varie associazioni – alcune tra le nostre aderenti, altre no – si è tenuta in Rai una seduta della Sede permanente sul tema dell'accessibilità dei mezzi di comunicazione, in particolare per le persone sorde e non vedenti; un tema, in questo momento di campagna elettorale, abbastanza rilevante.

Ebbene, senza questa protesta e senza la convocazione avvenuta in fretta e furia della Sede permanente, non sarebbe accaduto quello che invece da oggi accadrà in Rai, e cioè: verrà garantita la possibilità di usufruire da parte delle persone non udenti di interviste sottotitolate ai maggiori leader che si presentano alle elezioni politiche.

Ma voglio essere molto chiaro: senza l'apporto delle associazioni, che sono costanti protagoniste in tutte le lotte, purtroppo le cose non si modificano. Guarda caso, le prime interviste sono state pubblicate su Rai Net il giorno prima della riunione della Sede permanente. Questo lo dico per dare un'idea di come funzionano le cose. Alle volte veniamo anche superati, ma è assai più frequente la prima opzione, cioè quella per cui abbiamo l'esigenza di protestare affinché anche impegni scritti come quelli previsti dall'art. 8 del contratto di servizio pubblico Rai siano rispettati.

Faccio presente che per le persone sorde questo momento politico ha una importante rilevanza, in quanto abbiamo nuovi partiti che si candidano alla guida del Paese, e l'impossibilità di conoscere questi partiti, i loro simboli e le loro idee attraverso il dibattito quotidiano rappresenta un problema notevole.

Questo per quanto riguarda l'informazione generale che tutti crediamo di riceve-

re, figuriamoci quando si tratta di informazione sull'accessibilità di un luogo turistico o quant'altro. C'è un problema oggettivo, che va affrontato.

C'è un problema inoltre di *digital divide*. Il digitale terrestre oggi non è accessibile a persone non vedenti, ipovedenti, ecc., ma è uno straordinario strumento di comunicazione che sta crescendo. È di qualche giorno fa la notizia che la televisione digitale sta avendo un successo fino a qualche tempo fa insperato – grazie anche agli incentivi che ci sono stati – ma le persone con disabilità cognitive sono assolutamente escluse. Non sto parlando dell'accesso alle informazioni, al web o quant'altro per ciechi o ipovedenti, cosa che dovrebbe essere tutelata dalla legge 4 del 2004, la cosiddetta legge Stanca; sto parlando delle persone con disabilità cognitive, intellettive e relazionali, i cui standard di comunicazione sono oggettivamente diversi rispetto alla maggioranza della popolazione. Di queste nessuno si preoccupa, anzi, il meccanismo va verso la riproduzione sempre maggiore della distanza che c'è tra coloro che hanno difficoltà cognitive e tutti gli altri.

Non c'è una semplificazione della comunicazione via web, per esempio. Nella stragrande maggioranza dei casi, l'informazione è complessa, articolata, piena di flash, di immagini, di elementi che distolgono tutte le persone rispetto a ciò che stanno cercando, figuriamoci le persone con disabilità cognitive. Su questo abbiamo bisogno di una riflessione complessiva articolata (che qui può essere solo definita a grandi linee), che possa riportarci al tema principale, cioè al come si comunica. Perché ad essere interessate sono poi ampie fasce della popolazione, ad esempio gli anziani, che non utilizzeranno mai quegli strumenti di informazione che oggi sono messi a disposizione a causa di caratteri piccoli, della sovrabbondanza di messaggi, di ridondanze, di coazione a ripetere di circuiti all'interno dei siti che non ti vogliono far uscire. Tutte cose che alla fine non contribuiscono in alcun modo a semplificare il recepimento dell'informazione.

C'è poi un problema di contenuti che ho registrato anche qui oggi. Non ricordo se sia stato Roberto a citare, in apertura, il tema dell'identificazione dei soggetti dei quali si parla, però diciamo che la Convenzione ha delineato una volta per tutte (e questo è stato un nostro grande successo come delegazione italiana), con nome e cognome, i soggetti dei quali parliamo: persone con disabilità.

Non esiste il “diversamente abile”. Queste cose mettiamole in soffitta, per cortesia, perché non servono a nulla e a nessuno. Se volete, possiamo anche approfondire la critica radicale rispetto alle ragioni per cui “diversamente abile” non ci piace: non ci piace, innanzitutto, che ci sia un aggettivo a determinare la categoria in cui collocare la persona, al di là di definizioni quali “diversamente abile”, “invalido”, “handicappato”. Noi siamo persone. Questo è ciò che dice la Convenzione: noi siamo persone come chiunque altro, non siamo neanche “utenza ampliata”, siamo persone. Quando si deve parlare di noi, quindi, si deve parlare di persone, di cittadini che hanno una disabilità, perché una differenza c'è – questo è un dato oggettivo – e il riconoscimento delle diversità umane è implicito in tutto questo ragionamento.

Siamo persone, siamo cittadini che hanno una diversità e questa diversità ha un nome: disabilità. Questo è un primo passaggio culturale fondamentale, nell'approc-

cio della comunicazione. Nel momento in cui determiniamo altre metodologie, ricadiamo nella categorizzazione: utenza ampliata, bisogni speciali ecc.

Solo in questo Paese abbiamo bisogno di nuove categorizzazioni, gli altri non ne hanno bisogno, o almeno altrove non ci sono traduzioni di determinate definizioni (in altri paesi, casomai, ci sono altri problemi). Nei fatti, in Italia si cerca di ricondurre tutto sempre a una categoria di persone; l'esigenza invece è quella di attuare quel cambio di paradigma a cui ci invita la Convenzione, a cui ci invita fortemente il Segretario delle Nazioni Unite (prima Kofi Annan e poi Ban Ki-Moon), nel dire che non è più come prima, che noi non stiamo proteggendo delle persone, ma stiamo garantendo che queste persone siano incluse nella comunità come chiunque altro. Sono questi gli elementi di novità sui quali bisogna riflettere.

Vi invito, quindi, a pensare che l'accessibilità non è una questione di semplice diritto civile: l'accessibilità è un diritto umano fondamentale. La non accessibilità può essere paragonata ad un sopruso quale la tortura e può essere denunciata come tale. Ma il problema non è tanto questo, il problema è *l'accessibilità* a che cosa? Alla possibilità che chiunque possa vivere una determinata esperienza. È questo ciò a cui dobbiamo tendere.

L'altro elemento che per noi ha un'importanza fondamentale è che l'accessibilità non sia relegata tra i temi riguardanti categorie particolari – come una progettazione diretta a ricostruire un'accessibilità di qualcosa che accessibile non è – ma che l'accessibilità sia invece uno dei criteri innovativi del modo di pensare i luoghi in cui la gente vive la propria quotidianità. Ciò per una ragione banale: perché, laddove una persona con maggiori difficoltà di movimento – per esempio – vive bene, gli altri vivono ancora meglio. Allora l'invito è a fare un salto di qualità nel rivedere tutte le cose, nella loro attuazione pratica, che abbiamo sentito qui oggi.

Chi mi ha anticipato ha accennato alla legge che sta per essere approvata. Noi abbiamo contribuito con il nostro vicepresidente, che più volte ha partecipato ad incontri sulla materia. Sappiamo bene quali sono le difficoltà che ci sono state, che probabilmente non possono essere nascoste nell'elaborazione di una nuova norma sulla discriminazione orizzontale. Faccio presente che una vera strategia dei diritti umani impone la pratica di due azioni che contribuiscono a generare l'inclusione sociale. La prima: la creazione non di nuove soglie, ma di una legislazione antidiscriminatoria; non si tratta di dire “ho bisogno della rampa”, ma si tratta di garantire l'accessibilità di tutti i luoghi, altrimenti si discrimina.

Affiancate a questo devono esserci delle azioni positive, delle azioni di sistema, non dei progetti limitati. Un'azione di sistema l'ha presentata Roberto questa mattina, cioè quella del *Village for All*, che riguarda tutti i “luoghi” possibili che aderiscono ad un'iniziativa, di un territorio o di un microterritorio, in un'azione che poi sia replicabile. È questo che genera inclusione, non i progettini.

Queste sono le cose che volevo dire. Da un lato gli strumenti, dall'altro i contenuti della comunicazione. Abbiamo bisogno – ripeto – di un cambio di paradigma, altrimenti rischiamo una involuzione. Sono stati fatti dei progressi molto importanti, ma ancora vacilliamo nell'andare avanti.

GIACOMO SADO

Grazie per l'intervento, fecondo sul piano concettuale ma anche ambizioso e impegnativo, perché ci obbliga a cambiare modo di pensare, ci obbliga a compiere un salto culturale.

Passo la parola a Gabriele Favagrossa. Anch'egli è esperto di comunicazione; quindi andiamo a riannodare i vari aspetti con il contributo della sua esperienza.

GABRIELE FAVAGROSSA

*responsabile dello Sportello Vacanze Disabili di AIAS,
Associazione Italiana Assistenza Spastici, Milano*

Buongiorno, sono il responsabile dello Sportello Vacanze Disabili di AIAS Milano, Associazione Italiana Assistenza Spastici.

In collaborazione con altre due Associazioni, gestiamo lo Sportello Disabili della Regione Lombardia, un servizio di informazione e consulenza attivo da una decina d'anni e rivolto alle persone con disabilità, ai loro familiari, ad associazioni ed enti. Forniamo informazioni su tutti i temi della disabilità, tra cui tempo libero, turismo e mobilità.

Vorrei concentrarmi qui brevemente su tre punti cruciali per la promozione del turismo accessibile.

Un primo tema centrale è il rapporto con l'industria del turismo. Come è già stato evidenziato nel corso di questo Convegno, noi esperti di turismo accessibile abbiamo sviluppato degli strumenti per raccogliere e divulgare efficacemente informazioni sull'accessibilità, ma ciò che nella maggior parte dei casi viene a mancare è il rapporto con l'industria del turismo. *Tour operator* e agenzie di viaggi generalmente non recepiscono la mole di informazioni che noi abbiamo prodotto e quindi non predispongono proposte turistiche che siano veramente accessibili alle persone con disabilità. La prima sfida consiste, dunque, nel porre in essere collaborazioni e sinergie, in modo che l'industria del turismo possa concretamente usufruire delle informazioni che noi esperti dell'accessibilità siamo in grado di produrre. In questo senso mi sembra che *Turismabile* e *Village for All*, di cui abbiamo appena sentito parlare, siano due ottime prassi perché, oltre a raccogliere informazioni affidabili, si adoperano in modo professionale affinché vengano poste sul mercato delle offerte turistiche accessibili.

Un secondo tema importante è la "fruibilità delle esperienze". Per troppo tempo abbiamo considerato la questione della raccolta di informazioni limitatamente all'accessibilità architettonica degli spazi; ma il turista con disabilità non si accontenta di entrare in un edificio, ad esempio un museo: deve poi poter fruire delle esperienze che quella struttura è in grado di offrirgli. Noi che ci occupiamo di informazione dovremo sempre più concentrare l'attenzione su questo aspetto: come informare il turista con disabilità, non solo sull'accessibilità architettonica, ma anche sulla fruibilità delle esperienze.

Un terzo punto che ritengo molto importante riguarda la “qualità dell’accoglienza”: la sfida che ci aspetta è quella di concepire il turismo accessibile non solo dal punto di vista delle strutture e infrastrutture, ma anche come insieme di servizi che vengono messi a disposizione dei clienti con bisogni specifici. Dobbiamo dunque sempre chiederci se tali servizi siano veramente in grado di rendere soddisfacente e accogliente la vacanza dei turisti con disabilità.

Questo aspetto chiama in causa il tema della formazione degli operatori, a tutti i livelli della filiera turistica, perché è essenziale che tali figure siano formate per decodificare e soddisfare le esigenze dei clienti con bisogni specifici. Questo è un nodo strategico sul quale si è cominciato a lavorare negli ultimi tempi e a cui dovremo dedicare sempre più attenzione in futuro.

GIACOMO SADO

Allora, torniamo con piacere a sentire Paolo Osiride Ferrero. Naturalmente, essendo arrivati ormai alla conclusione dei lavori, mi verrebbe desiderio di aprire una parentesi lieve e forse anche amena e quindi chiedere a Ferrero di parlarci della sua esperienza con il parapendio che io ben ricordo, ma c’è prima ancora una curiosità che credo sia di tutti noi. Voglio anch’io portare al dibattito qualche dato. In Europa vivono 32 milioni di persone portatrici di handicap, in grado, comunque, di viaggiare. Quello che manca spesso è un’adeguata offerta di strutture senza barriere architettoniche. Un potenziamento di quest’offerta creerebbe ritorni socioeconomici. Questi dati sono stati presentati non molto tempo fa ad un convegno a Salisburgo. Il professore Peter Neumann dell’Università di Münster ha esaminato il turismo senza barriere come fattore di sviluppo economico. Solo in Germania le attività legate ai viaggi di persone portatrici di handicap generano un fatturato netto annuo di 2,5 miliardi di euro, con un minimo di 65.000 lavoratori occupati a tempo pieno. In seguito al costante aumento dell’età media, cresce la richiesta di prodotti “senza barriere”. Secondo valutazioni dell’Unione Europea in Europa vivono 46 milioni di persone con handicap; ebbene 30 milioni di loro sarebbero benissimo in grado di fare un viaggio. Secondo alcuni esperti potrebbero essere registrati 750.000 pernottamenti all’anno in più. Ma in Europa sono ancora poche le attività di ristorazione e le sistemazioni accessibili per persone con sedia a rotelle.

Sono dati che fanno riflettere e pongono inevitabilmente un interrogativo. Non siamo di fronte anche ad un problema di carenza culturale che investe, tanto la politica e le istituzioni, che l’economia e i suoi operatori? Voglio spiegarmi meglio: non si pone un problema proprio di deficit di quella cultura del turismo e dell’accoglienza che dovremmo, comunque, raccomandare?

PAOLO OSIRIDE FERRERO

presidente della CPD-Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus - Torino

- È impossibile lavorare sull'accessibilità senza lavorare sulla promozione: non ha senso avere delle strutture perfettamente accessibili ai turisti e non farlo sapere a nessuno.
- Obiettivi dell'informazione: tanto i potenziali turisti, in Italia e all'estero, quanto gli operatori turistici per la sensibilizzazione sulle politiche dell'accoglienza e sull'accessibilità e anche presso gli stessi turisti con esigenze particolari. All'estero, infatti, la persona con disabilità è già abituata a vedersi e ad essere considerata come un turista qualunque, a pagare e pretendere in cambio qualità. In Italia, invece, la persona con disabilità viene considerata e si considera come oggetto di turismo sociale e non di turismo a tutto campo.
- Promozione presso gli operatori significa sensibilizzarli a gestire in modo corretto i clienti con esigenze particolari: a volte la qualità del personale, la capacità di confrontarsi in maniera costruttiva con il turista con esigenze particolari è più importante, o almeno altrettanto importante, della eliminazione di barriere architettoniche.
- La promozione del turismo per tutti si deve fare con gli stessi strumenti, quelli tradizionali, del turismo *tout court*. Si deve puntare sulla qualità dei servizi, sull'eccellenza delle località, non sull'aspetto sociale o sanitario.
- Un altro elemento su cui si deve puntare è il marketing: il mercato del turismo per tutti è vasto e consente di puntare a ottenere flussi importanti anche in periodi non di alta stagione, perché le persone con esigenze particolari viaggiano spesso in momenti non usuali.
- La promozione verso gli operatori si deve fare, anche, con i presupposti della collaborazione: le barriere culturali e fisiche si abbattano convertendo le persone alla propria causa, convincendole della qualità dei propri argomenti, persuadendole che si tratta di un'opportunità anche per loro. Quindi bisogna cercare il confronto, il dibattito, lavorando sullo scambio e non sull'imposizione supportata dalle normative.
- All'estero esistono importanti attività di promozione del territorio dal punto di vista dell'accessibilità e dei servizi: la Gran Bretagna, i paesi Scandinavi, il Belgio lavorano molto e bene sul turismo per tutti. Per l'Italia, creare reti di promozione e di supporto e inserirsi in quelle internazionali sta diventando una priorità da non sottovalutare.

GIACOMO SADO

Al termine di questo scambio di riflessioni e di esperienze, a Massimo Giugler tocca...come dire? Parlare dello stato dell'arte a casa nostra. In Valle d'Aosta...

MASSIMO GIUGLER

responsabile progettazione del Consorzio Trait d'Union

Io mi sento un po' a disagio nell'intervenire in questa Tavola rotonda, in quanto non sono un esperto di disabilità, però, essendo noi come cooperazione sociale più competenti in materia di inclusione sociale delle persone in genere, con tutte le difficoltà che esse hanno nel settore, non solo lavorativo e del tempo libero, ma anche del turismo, mi sono rincuorato sentendo oggi interventi in sintonia con quanto noi facciamo o cerchiamo di fare, quello di Vitali e di Fantini sicuramente e anche l'ultimo di Barbieri, laddove di fatto si parla di sistema di ospitalità, di sistema turistico locale, di azioni di sistema.

Sostanzialmente si è detto: non guardiamo alla realizzazione soltanto di strutture o di interventi specifici o alla promozione della singola struttura, guardiamo complessivamente al territorio, lavoriamo affinché il territorio diventi accogliente, ma per tutti, sia per il residente, sia per il turista. Questo noi come cooperazione sociale l'abbiamo un po' nel nostro DNA, poi sicuramente anche noi facciamo fatica a tradurlo in realtà.

Un esempio è il progetto che Maria Cosentino presentava prima, "Turismo per tutti", che non deve essere fine a se stesso, deve essere un qualcosa, sono d'accordo con Barbieri, che metta in moto dei processi di sistema; cosa che in parte questo progetto ha fatto, coinvolgendo gli enti locali, la Comunità montana Gran Paradis, gli operatori turistici locali.

Cito ancora un'esperienza nota all'interno del progetto *Equal Monteseo*, che sta generando un marchio diverso da quello che abbiamo visto oggi, un marchio territoriale. Si tratta dell'acronimo "OASI", laddove *O* sta per ospitalità (quindi la centratrice è sull'essere ospitali verso tutti), *A* per accessibilità, *S* per sostenibilità, *I* per incontro.

Ormai siamo in dirittura d'arrivo, perché il marchio è stato testato su alcune zone a livello locale e presto verrà registrato a livello europeo, dopo di che cercheremo di diffonderlo sul territorio. Ci siamo dotati di un vademecum, un regolamento, un disciplinare con dei punteggi che stabiliscono se quel territorio ha caratteristiche di ospitalità, accessibilità, sostenibilità, se lì si è favorito l'incontro. Ciò riguarda tutti, sia il residente, sia il turista. L'idea è che, se quell'ente locale non raggiunge un determinato punteggio, gli si possano fornire degli stimoli per migliorare. In questo caso, quindi, non si tratta tanto della struttura in sé, ma proprio di un sistema che deve sicuramente privilegiare l'accoglienza nei suoi vari aspetti.

Ecco, noi siamo un po' a questo punto: quello in cui si tende, coniugando la dimensione turistica con la dimensione quotidiana e lavorativa, a migliorare le condizioni di tutte le persone che vivono sul territorio sia stabilmente, sia temporaneamente.

GIACOMO SADO

Bene, i lavori di questa giornata sono terminati.

Ovviamente non è compito di un operatore dell'informazione raccogliere le conclusioni; c'è la necessità, però (e io lo faccio sempre da giornalista), di segnalare a mo' di flash alcuni punti.

Il primo punto è riferito al mio settore, il settore dell'informazione, e riguarda una conclusione scontata, se volete, che però è uscita rafforzata soprattutto dalla Tavola rotonda: se dei passi avanti decisivi sono stati fatti, bisogna dire grazie a chi si è battuto per primo e con maggior forza; cosa che succederà anche in un prossimo futuro. Nessuno farà nulla, se non c'è chi alza la voce...

Altro flash riguardo ad un dato fornito nel pomeriggio: in Italia oltre tre milioni di persone con esigenze particolari viaggiano, un altro mezzo milione decide di non muoversi solo perché non possiede informazioni chiare e sufficienti. Chi invece si muove in modo consapevole e informato, viene a conoscenza delle offerte e delle opportunità di viaggio prima attraverso il passaparola, poi mediante Internet e le riviste di settore.

Si tratta di spunti, di flash da raccogliere e su cui lavorare.

Certo, da questa giornata esce rafforzato anche un impegno, in una regione a vocazione turistica come la nostra. La montagna, per definizione, è uno spazio privilegiato per il tempo libero. Allora qui, anche al termine della Tavola rotonda, abbiamo avuto la conferma che il turismo accessibile è una risorsa strategica per la Valle d'Aosta. Un motivo in più per ribadire un traguardo a cui mirare: Valle d'Aosta, destinazione di un turismo per tutti.

Grazie.

Finito di stampare
nel mese di novembre 2008
presso Musumeci S.p.A.
Quart (Valle d'Aosta)