



Il turismo accessibile in montagna

**Atti del Convegno
Aosta, Pollein, Grand Place
9 aprile 2010**

Quaderni della Fondazione - 31

CAHIERS de la Fondation - 31

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
17. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2008
18. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2009

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”
18. GIORNATE DELLA PREVENZIONE E DEL SOCCORSO IN MONTAGNA SU “DOMAINES SKIABLES E SCI FUORI PISTA”
19. LA RESPONSABILITÀ DELL'ENTE PUBBLICO E DEGLI AMMINISTRATORI NELLA GESTIONE DEL TERRITORIO E DEI RISCHI NATURALI IN MONTAGNA

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°
27. LA SICUREZZA ECONOMICA NELL’ETÀ ANZIANA: STRUMENTI, ATTORI, RISCHI E POSSIBILI GARANZIE
28. L’ARCHITETTURA DEI SERVIZI IN MONTAGNA – 2°
29. UN TURISMO PER TUTTI – 2°
30. ARCHITETTURA E SVILUPPO ALPINO
31. TURISMO ACCESSIBILE IN MONTAGNA – 3°

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 in montagna

Atti del Convegno

Aosta, Pollein, Grand Place
9 aprile 2010

FONDAZIONE CRT

Cura redazionale di Camilla Beria di Argentine
Si ringrazia per la collaborazione la dott.ssa Barbara Scarpari

INDICE

SEDUTA DI APERTURA

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES	pag	9
ANDREA BORNEY	pag	11
ROBERTO PRESCIANI	pag	13
ALBERT LANIÈCE	pag	14
AURELIO MARGUERETTAZ	pag	16

RELAZIONE INTRODUTTIVA

PIETRO VITTORIO BARBIERI	pag	21
--------------------------------	-----	----

Prima Sessione

TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA

Presentazione dell'Euroregione Alpi Mediterraneo

AUGUSTO ROLLANDIN	pag	31
-------------------------	-----	----

FABIO MOLINO, moderatore	pag	34
--------------------------------	-----	----

L'ENAT – European Network for Accessible Tourism

ALBERTO MANZO.....	pag	34
--------------------	-----	----

Seconda Sessione

ALCUNI PROGETTI NELL'EUROREGIONE ALPI MEDITERRANEO

Musée de Grenoble “Visiter à son rythme” une expérience en Rhône-Alpes

DANIEL HOUBART	pag	43
----------------------	-----	----

Une expérience multi partenariale en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

ALAIN TOMASINI	pag	58
----------------------	-----	----

Dalle spiagge ai rifugi: itinerari senza barriere in provincia di Genova	
CARLA SALVATICI	pag 63
Intervento di PAOLO OSIRIDE FERRERO	pag 67
 <i>Terza Sessione</i>	
ALCUNI PROGETTI SVIZZERI, FRANCESI E LOCALI	
ANDREA BORNEY, moderatore	pag 71
Tourisme adapté et transport en Suisse	
WERNER HOFSTETTER	pag 71
Structures labellisées et accessibilité en espace montagne: l'expérience en Riviera Côte d'Azur	
DOMINIQUE CHARPENTIER.....	pag 74
«La Reggia per tutti, la Reggia di tutti». Progetto per l'accessibilità fisica, sensoriale e culturale della Reggia di Venaria	
SILVIA VARETTO	pag 83
Il progetto FSE “Snowboard, si può!”: con il BASS una nuova opportunità per le persone disabili	
ANDREA BORNEY	pag 87
 GRUPPI DI LAVORO TEMATICI	
Le prospettive del turismo accessibile	
ANDREA BORNEY	pag 93
LERIS FANTINI	pag 93
Accessibilità e trasporti	
GABRIELE FAVAGROSSA	pag 96

L'approfondimento sul tema "turismo accessibile in montagna" costituisce l'oggetto di un impegno assunto, per il terzo anno consecutivo, dall'Osservatorio sul sistema montagna "Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur, dal CSV-Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta Onlus e dal Consorzio Cooperative Sociali "Trait d'Union".

Il 2009 è stato un anno che ha lasciato in eredità importanti strumenti di riflessione e di lavoro. Da un lato l'Italia ha ratificato la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, divenuta quindi Legge dello Stato; dall'altra la nascita ufficiale dell'Euroregione Alpi-Mediterraneo, la cui presidenza, in questo primo semestre, è affidata alla Valle d'Aosta, ed è costituita da Piemonte, Liguria, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Rhône-Alpes e Valle d'Aosta. L'Euroregione coinvolge 17 milioni di abitanti ed ha una superficie di circa 110.000 Km2.

Le tematiche di lavoro di cui ogni regione è responsabile sono quanto mai importanti: innovazione e ricerca (Provence-Alpes-Côte d'Azur), turismo e cultura (Liguria), trasporti e accessibilità (Piemonte), ambiente e sviluppo sostenibile (Rhône-Alpes), educazione e formazione (Valle d'Aosta).

Temi importanti e di grande interesse per tutti i cittadini in quanto rappresentano nuove aperture, non solo geografiche, ma di opportunità e di costruzione di un progresso positivo che distribuisca maggiori vantaggi qualitativi nella vita quotidiana di ciascuno.

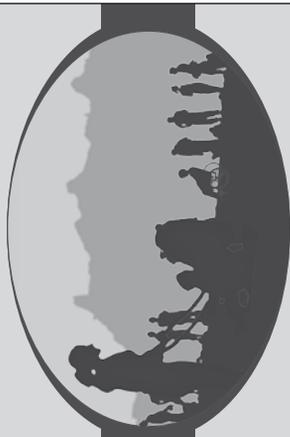
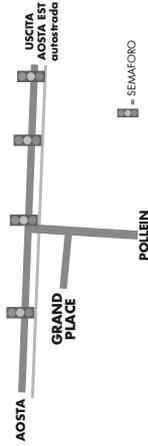
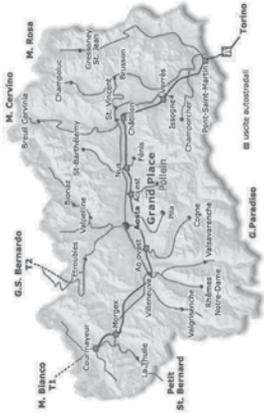
La scelta dell'appuntamento di quest'anno è stata quella di offrire l'opportunità di conoscere meglio queste nuove realtà, creando una prima occasione di confronto, con lo sguardo ed il pensiero rivolti al turismo accessibile, dai principi alle esperienze positive realizzate nei diversi territori.

Questo incontro, inoltre, vuole offrire una modalità di lavoro che garantisca una maggiore partecipazione, interazione e arricchimento reciproci. I due Workshop tematici hanno l'obiettivo di approfondire due aspetti: uno essenziale per garantire la mobilità (i trasporti), l'altro riferito all'approccio necessario per la realizzazione di un sistema turistico accessibile, inclusivo e che sia ulteriore veicolo dei diritti delle persone con disabilità.



INCONTRO DI STUDI SU

Turismo ACCESSIBILE in montagna



Segreteria organizzativa

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 230.685 - 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, 9 aprile 2010
 Pollein - Grand Place

ore 9.30

Secuta di apertura

- LODOVICO PASSERIN D'ENTRÉVES, presidente della Fondazione Courmayeur
- ANDREA BORNEY, presidente del CSV-Onlus Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta
- ROBERTO PIESCIANI, presidente Consorzio di Cooperative sociali Trait d'Union
- ALBERT LANIÉE, assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta
- AURELIO MARGUERETAZ, assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta

ore 10.30

Relazione introduttiva

- **Turismo accessibile in montagna**
PIETRO VITTORIO BARBIERI, presidente FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap

ore 10.45

Prima Sessione

TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA

- **L'ENAT - European Network for Accessible Tourism**

ALBERTO MANZO, coordinatore attività CPD Onlus – Torino; direttore Istituto Italiano per il Turismo per Tutti

- **Presentazione dell'Euroregione Alpi**

AUGUSTO ROLLANDINI, presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta

ore 11.15

Seconda Sessione

ALCUNI PROGETTI NELL'EUROREGIONE ALPI MEDITERRANEO

- **Museo di Grenoble "Visiter à son rythme" esperienza in Rhône-Alpes / Musée de Grenoble "Visiter à son rythme" expérience en Rhône-Alpes**

DANIELE HOUBART, secrétaire général du Musée de Grenoble

- **Un'esperienza multi partenariale in PACA - Provence-Alpes-Côte d'Azur / Une expérience multi partenariale en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

ALAIN TOMASINI, membre du Groupe de coordination régional "tourisme et handicaps" de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

- **Dalle spiagge ai rifugi: itinerari senza barriere in Provincia di Genova**

CARLA SALVATICI, coordinatore progetto "Turismo senza barriere", Cooperativa sociale La Cruna – Genova

ore 12.30

Intervallo con buffet

ore 14.00

Terza Sessione

ALCUNI PROGETTI SVIZZERI, FRANCESI E LOCALI

- **Turismo accessibile e trasporti in Svizzera/ Tourisme adapté et transport en Suisse**

WERNER HOFFSTETTER, Bureau Suisse Personnes Handicapées et transports publics

- **Strutture certificate e accessibilità in montagna : l'esperienza in Riviera Côte d'Azur / Structures labellisées et accessibilité en espace montagne : l'expérience en Riviera Côte d'Azur**

DOMINIQUE CHARPENTIER, directeur général du CRT Riviera Côte d'Azur – Nice ; expert auprès de la Cité de la Culture et du Tourisme Durable

- **"La Reggia per tutti, la Reggia di tutti" Progetto per l'accessibilità fisica, sensoriale e culturale della Reggia di Venaria**

SILVIA VARETTO, coordinatrice servizi educativi La Venaria Reale

- **Il progetto FSE "Snowboard, si può!"; con il BASS una nuova opportunità per le persone disabili**

ANDREA BORNEY, presidente del CSV-Onlus Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta

ore 15.15

Gruppi di lavoro tematici

- **Le prospettive del turismo accessibile**

PIETRO VITTORIO BARBIERI, presidente FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap

- **Accessibilità e trasporti**

coordinata

GABRIELE FAVAGROSSA, responsabile dello Sportello Vacanze Disabili di AIAS Milano - Associazione Italiana Assistenza Spastici

ore 17.15

Resoconto Gruppi di lavoro a cura dei Coordinatori

Traduzione simultanea in italiano e francese

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 d'Amministrazione e del Comitato Scientifico della Fondazione Courmayeur, ai partecipanti all'Incontro di studio su *Turismo accessibile in montagna*.

Quest'anno Fondazione Courmayeur celebra vent'anni di attività.

Vorrei sintetizzare il lavoro svolto per favorire, come previsto dallo Statuto i temi giuridici, economici e sociali a livello nazionale, internazionale e transfrontaliero:

- 56 convegni organizzati con *Organismi internazionali*
- 28 *convegni nazionali*
- 50 convegni organizzati dall'*Osservatorio*
- 42 *Incontri di Courmayeur*.

Per un totale di 176 iniziative.

La Fondazione ha coinvolto oltre 2.000 relatori e circa 20.000 partecipanti.

L'attività editoriale si è concretizzata in 29 *Quaderni* della Fondazione, 19 volumi della Collana *Montagna, rischio e responsabilità*, 18 *Annali* per un totale di 66 volumi ... una piccola biblioteca.

Tutto questo impegno, mi piace sottolinearlo, è avvenuto in puro spirito di volontariato e vorrei ringraziare i membri del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Scientifico per il tempo che hanno dedicato alla Fondazione.

Anche quest'anno realizzeremo a Courmayeur la Conferenza internazionale dell'International Scientific and Professional Advisory Council of the United Nations Crime Prevention and Criminal Justice Programme, in collaborazione con le Nazioni Unite. Si tratta di un'iniziativa che vede la presenza delle delegazioni di quasi cinquanta paesi esteri.

Per quanto riguarda i problemi di diritto, società e economia, organizziamo, in collaborazione con il CNPDS di Milano nei giorni 1-2 ottobre a Courmayeur, il XXV Convegno di studi "Adolfo Beria di Argentine" su ***Class action: il nuovo volto della tutela collettiva in Italia***. Anche quest'anno il tema oggetto del Convegno è di grande rilevanza ed attualità e verrà affrontato con un approccio multidisciplinare e con l'apporto dei migliori esperti, accademici, operatori italiani e stranieri.

Il calendario 2010 dell'Osservatorio sul Sistema Montagna "Laurent Ferretti" è ricco di eventi. Oltre al Convegno odierno, il prossimo 6 maggio organizziamo ad Aosta, in collaborazione con l'Institut Agricole Régional, il SEREC-Association suisse pour le service aux régions et communes et il SUACI-Service montagne des Chambres d'agriculture de la Savoie, Haute Savoie et de l'Isère, il Convegno del programma pluriennale di ricerca sull'agricoltura su ***Economia di montagna: collaborazione tra agricoltura e altri settori***. Per quanto attiene *Montagna rischio e responsabilità* si è svolto, la settimana scorsa, l'***Incontro tecnico giuridico tra operatori della montagna*** che ha visto il coinvolgimento della Fondazione Montagna sicura, del Soccorso alpino della Guardia di Finanza, del Soccorso alpino valdostano

e del Comune di Courmayeur. Prosegue il progetto Interreg Alcotra RESAMONT-Réseau Transfrontalier de Médecine de Montagne con lo **Studio giuridico comparato Italia-Francia-Svizzera in medicina di montagna** che si concretizzerà nell'organizzazione del Seminario internazionale **Du piolet à internet. Le applicazioni della telemedicina alla medicina transfrontaliera d'urgenza in montagna** in programma a Courmayeur nei giorni 9-10 settembre. Queste iniziative sono svolte in collaborazione con l'Azienda USL Valle d'Aosta e la Fondazione Montagna sicura.

Per quanto concerne il programma pluriennale di ricerca su *Architettura moderna alpina*. Il 16 ottobre si terrà il Convegno su **Architettura e turismo: strutture ricettive e servizi**. L'Incontro è organizzato congiuntamente con l'Ordine degli Architetti della Valle d'Aosta.

È attualmente in fase di studio la collaborazione con il CELVA-Consortio degli Enti Locali della Valle d'Aosta su una ricerca sui **servizi sociali di montagna**.

Infine, come sempre a Courmayeur, ad agosto organizzeremo una serie di incontri con personaggi di livello internazionale, affinché residenti e villeggianti possano trovare un'offerta di interesse culturale nel periodo estivo. Attualmente sono confermati gli appuntamenti con il professor De Rita ed il professor Deaglio, in programma rispettivamente il 14 ed il 17 agosto.

L'incontro di oggi si inserisce all'interno di un programma pluriennale di ricerca in materia di turismo accessibile. Nel marzo 2009, in occasione dell'incontro-dibattito su **Un turismo per tutti**, si misero in luce gli aspetti legati alla formazione, l'informazione e la promozione. Il Convegno odierno costituisce un ulteriore approfondimento del tema con particolare riferimento a progetti concreti realizzati in Italia, in Francia e in Svizzera. La giornata sarà ricca di contributi grazie alla partecipazione di esperti ed operatori locali, italiani e stranieri del turismo accessibile che ringrazio per essere qui presenti.

Questo è il terzo anno consecutivo che la Fondazione collabora con il CSV-Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta Onlus e il Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union che ringrazio per la preziosa collaborazione nell'organizzazione dell'Incontro di studi di quest'oggi e nello sviluppo del tema sul turismo accessibile.

Ringrazio tutti coloro che si sono impegnati nell'organizzazione di questo Incontro, in particolare il presidente dell'Osservatorio sul sistema montagna, l'arch. Beppe Nebbia.

Passo la parola al presidente del CSV Andrea Borney.

ANDREA BORNEY

presidente del CSV – Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta

Buongiorno a tutti, vorrei iniziare ringraziando le autorità presenti, i relatori e voi tutti per la vostra presenza.

Ci ritroviamo per il terzo anno per discutere di un tema di grande attualità, fortemente sentito nel nostro territorio, sensibile verso questa tematica, come evidenzia tra l'altro questo momento di riflessione che l'Osservatorio sul sistema montagna "Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur, il CSV e il Consorzio Trait d'Union hanno voluto ripresentare.

Colgo l'occasione per ringraziare il presidente della Fondazione Lodovico Passerlin d'Entrèves e Roberto Presciani presidente del Consorzio Trait d'Union per aver condiviso nuovamente quest'iniziativa.

In VDA, come del resto anche in Italia riguardo al tema del turismo sociale sicuramente c'è ancora molto da fare, è un settore giovane ma con enormi potenzialità, ed in continua crescita. In tre anni sono accadute tante cose, ed ogni anno ci sono importanti novità, anche nella nostra regione e lo dimostrano i contenuti di questo Seminario, che è diventato ormai un po' la finestra di quanto si sta costruendo.

Di qui sono passati, il progetto della coop. *Cera l'accia* "Valle d'Aosta accessibile", che ha rilevato con la metodologia CARE le strutture d'interesse turistico della valle del Gran Paradiso.

Il progetto FSE dell'AVMS *Scio anch'io* che ha formato due anni fa, 10 maestri di sci diventati gli attuali istruttori per l'insegnamento ai disabili.

L'azione *Montagne pour Tous* dell'associazione aspert e cooperativa Mens@corpore, inserita nel PIT dell'Espace Mont Blanc nella programmazione 2007/2013, in piena fase di svolgimento,

ed ora, il progetto *Snowboard si può!* Che ha formato, per la prima volta in Italia, dei maestri di snowboard specializzati nell'insegnamento alle persone disabili, di cui parleremo questo pomeriggio.

La presenza del CSV come partner di questa giornata ha un senso preciso, ci dobbiamo interrogare, infatti, anche sul ruolo che ha o che potrebbe avere il volontariato in questo processo, nella sua peculiarità d'antenna sensibile nell'intercettare i bisogni del territorio, ma anche nel fornire delle risposte.

In particolare, il suo compito è quello di accompagnare le persone disabili nei percorsi d'accesso alle opportunità turistiche. Pensiamo ad esempio all'iniziativa dell'associazione aspert, che con il progetto "io vedo per te" ha formato 19 guide di sci per non vedenti la scorsa stagione invernale, ed altre 20 in questa, con un nuovo progetto, tra cui anche 10 persone del corpo forestale della Valle d'Aosta. Attraverso un numero verde, sono poi state erogate, nei soli primi tre mesi di quest'anno ben 55 giornate di guida volontaria per i non vedenti che hanno voluto sciare in valle d'Aosta, da Champoluc a Courmayeur.

Questo esempio a dimostrare come il volontariato è un soggetto che si attiva fornendo risposte proprie e qualificate e che veste questo settore turistico di umanità, di

forza relazionale, di attenzione verso la persona e capace di mediare le sue esigenze, dando un valore aggiunto rispetto ad un classico pacchetto turistico.

Se non possiamo abbattere tutti i muri, e questo, in particolare nel nostro territorio alpino diventa difficile, sicuramente con un po' di buona volontà li possiamo saltare, li possiamo superare, affinché la montagna sia fonte non di barriere ma di opportunità.

Grazie.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie ad Andrea Borney. La parola a Roberto Presciani.

ROBERTO PRESCIANI

presidente Consorzio di Cooperative sociali Trait d'Union

Siamo giunti al terzo appuntamento, frutto di questa importante collaborazione tra la Fondazione Courmayeur, il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta, e il Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union.

Terzo appuntamento utile a stimolare e riflettere su quanto ancora c'è da fare per giungere ad una reale società inclusiva in tutte le sue dimensioni, il turismo non è ovviamente escluso da questa analisi in quanto la vacanza è sinonimo di riposo, ma anche di scambio, apprendimento e realizzazione di desideri.

Rappresenta, quindi, una dimensione della vita quanto mai importante ed è per questo che non deve escludere nessuno, ma sappiamo delle assenze presenti nei nostri sistemi, sappiamo di non aver ancora raggiunto un risultato significativo, in particolare per quanti hanno necessità complesse.

Il turismo, quindi, come *diritto* di tutti e come *dovere* di quanti possono contribuire ad apportare miglioramento attraverso il loro lavoro e impegno.

Il nostro essere qui oggi vuole dimostrare che la cooperazione sente il *dovere* di impegnarsi in quest'ambito.

L'attenzione ed il nostro contributo sono indirizzati in particolare su tre aspetti:

- nell'individuazione di strategie;
- nell'operare per facilitare le persone con disabilità ad essere *turisti*;
- per incoraggiare ed aiutare gli operatori turistici a rispondere in maniera sempre più qualificata ai diversi bisogni.

Questo cambiamento di visione, indicato anche dalla *Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità (ratificata dallo Stato italiano fine del 2009 e dall'Unione Europea all'inizio di quest'anno)*, impone un diverso approccio, coinvolgendo direttamente le persone con disabilità, tenendo conto che ogni azione deve contribuire a *scardinare* pregiudizi e non creare disuguaglianze o discriminazione.

Un nuovo contesto va poi considerato, che affronteremo durante l'incontro, ed è l'Euroregione Alpi del Mediterraneo. Nuova realtà che dobbiamo iniziare a conoscere e che oggi è qui ben rappresentata, con l'obiettivo di avviare relazioni e scambi in questa nuova dimensione.

Concludendo, vorrei ringraziare i relatori che sono qui oggi per il contributo importante che porteranno a questo incontro di studi; vorrei ringraziare quanti hanno collaborato nell'organizzazione, in particolare la Fondazione Courmayeur e il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta.

Infine, vorrei ringraziare tutti i partecipanti alla giornata e invitarli ad essere attivi sul territorio, anche nell'ambito del turismo, avendo chiaro che la direzione a cui tutti dobbiamo tendere è una società diversa, più adeguata ai bisogni delle persone.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Grazie a Roberto Presciani. La parola ad Albert Lanièce.

ALBERT LANIÈCE

*assessore alla Sanità, Salute e Politiche Sociali
della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

Buongiorno a tutti.

Grazie per avermi invitato ad intervenire a questo Convegno molto interessante perché investe pienamente quelle che sono le funzioni del mio Assessorato nell'ambito delle politiche sociali e delle competenze in materia di disabilità.

Rivolgo un particolare saluto ai rappresentanti delle regioni transfrontaliere francesi, qui presenti.

In generale, le attività dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, ma in modo particolare quelle legate alla disabilità e alla non autosufficienza, vedono il coinvolgimento in modo trasversale di altri Assessorati regionali, come quello dell'Agricoltura e Risorse naturali, del Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e delle Opere pubbliche, Difesa del suolo e Edilizia residenziale, poiché tutte le nostre strutture sono impegnate in modo sinergico in vari ambiti.

Per quanto riguarda il turismo accessibile e affinché esso sia cosa concreta nella nostra realtà valdostana, permettendo così a tutti di poter godere delle nostre bellezze e di condividere le iniziative turistiche, ricordo che il servizio disabilità sta collaborando con l'Assessorato all'Agricoltura per l'individuazione di percorsi accessibili (tra l'altro alcuni sono già stati terminati) volti ad accogliere i diversamente abili, naturalmente facendo sempre riferimento alla legge regionale n. 14 del 2008, "Sistema integrato di interventi e servizi a favore delle persone con disabilità". Si tratta di percorsi individuati in differenti comuni della Valle d'Aosta, naturalmente nelle zone più interessanti dal punto di vista turistico e soprattutto che meglio si adattano allo scopo. Alcuni esempi di percorsi potenzialmente accessibili sono il sentiero che porta al Lago d'Arpy, il sentiero che collega l'abitato di Introd a Rhêmes-Notre-Dame, Rhêmes Saint-Georges, Roisan, Saint-Christophe, Saint-Pierre, la Strada Romana nel comune di Montjovet e nel Parco del Mont Avic.

Sempre in sinergia con l'Assessorato alle Opere Pubbliche si sta pensando di intervenire in altre località affinché le persone diversamente abili possano accedere ai comuni di Nus, Torgnon e nell'area attrezzata del comune di Saint-Nicolas.

Vi sono, inoltre, altri settori su cui stiamo ponendo una particolare attenzione ed è l'accoglimento dei pazienti dializzati nella nostra Regione. Sappiamo che certe tipologie di pazienti accedono alle nostre strutture alberghiere informandosi mesi prima, sulla presenza di attrezzature adeguate per poter usufruire di cure altrettanto particolari. Si sta valutando, anche a seguito delle richieste avanzate da alcuni albergatori, che ogni anno accolgono questi particolari utenti – parliamo di una patologia che è in continuo aumento e per la quale siamo quasi al limite a livello ospedaliero – di aiutarli a realizzare, con la collaborazione dell'Azienda USL Valle d'Aosta, servizi adeguati e destinati a facilitare la permanenza di turisti con esigenze specifiche.

Stiamo lavorando anche su aspetti legati al turismo e allo sport. Mi riferisco a progetti che stiamo attuando da diversi anni, come il progetto dedicato all'ippoterapia ed

ai progetti seguiti direttamente da DISVAL, ente che si occupa in particolare di sport per disabili. Un'attenta valutazione è rivolta, inoltre, alla possibilità di realizzare in modo più adeguato il progetto menzionato poco fa dal presidente Borney, quello che collega la disabilità al mondo dello sci. Sono ormai diversi anni che ci occupiamo di questi progetti, e la nostra esperienza dimostra come lo sci sia uno sport funzionale per coloro che presentano delle disabilità.

Ci stiamo, quindi, muovendo a trecentosessanta gradi. Collaboriamo con tutti i livelli dell'Amministrazione, soprattutto con l'Assessorato al Turismo, per tutti gli aspetti non solo strettamente legati alla montagna, ma anche ai trasporti, ecc. La sinergia è, quindi, totale.

La Valle d'Aosta, come avete potuto notare, ha una vocazione sempre più turistica, anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari, cioè pone particolare attenzione al turismo sanitario e sociale. Parlando di turismo sociale, io credo che la Valle d'Aosta sia pronta anche ad accoglierlo, perché le strutture e le idee si stanno concretizzando.

Nella stessa organizzazione dei servizi socio-sanitari sul territorio valdostano, si sta considerando, nell'ambito delle località turistiche, di accogliere gli utenti che hanno problemi di disabilità. Ad esempio, nell'ambito delle strutture per disabili, stiamo pensando ad un progetto denominato "*Sollievo*", cioè la possibilità di accogliere per alcuni giorni persone disabili, anche minori, al fine di consentire alle famiglie ed ai turisti che vengono da noi, di organizzare meglio la propria vacanza portando con sé il figlio disabile, fornendo loro tutti i servizi affinché possano trovare un appoggio importante, un sorta di sollievo.

Ringrazio il presidente Passerin d'Entrèves e mi felicito con lui per i vent'anni della Fondazione. I dati a cui si è accennato prima sono importanti, come lo sono le attività svolte. Spesso abbiamo la possibilità di confrontarci su temi veramente interessanti per la nostra Regione.

Insieme al CSV, vorrei confermare la nostra particolare attenzione a tutto il mondo del volontariato. Proprio oggi abbiamo deliberato in Giunta il contributo che permetterà al CSV di continuare la sua importante attività di coordinamento e di aiuto rivolte a tutte le associazioni di volontariato. Questo conferma la volontà del governo regionale a collaborare con un settore che noi riteniamo strategico.

Grazie ancora agli organizzatori e buon lavoro ai presenti.

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES

Grazie all'assessore Lanièce, non solo per le sue parole, ma soprattutto per il panorama ampio che ha dato dell'intervento della Regione nell'area di cui ci occupiamo.

Saluto l'assessore Zublena, che vedo in sala. Ci ha raggiunto anche l'avvocato Waldemaro Flick, che è stato veramente fondamentale nello sviluppo di tutta l'area "Rischio e responsabilità in montagna", per la quale la Fondazione Courmayeur è conosciuta anche fuori Valle.

La parola ad Aurelio Marguerettaz.

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

Merci president Passerin, cher ami Lodovico. Merci de votre présence. Merci aux amis de Grenoble, aux amis de la PACA. Je crois que ce moment de réflexion est un moment très intéressant. Je vous transmets les remerciements du gouvernement régional à la présence de trois assesseurs et puis le plat de résistance: dans quelques minutes, le président illustrera ce qu'est la région Alpes-Méditerranée.

Vorrei fare due semplici considerazioni con voi, perché sicuramente momenti come questo sono molto preziosi e importanti per mettere insieme tutta una serie di esperienze e presentare quelle migliori. Però noi dobbiamo, a mio avviso, utilizzare questi momenti anche per parlare delle debolezze, di quelle che possono essere le cose più difficili, perché sicuramente – ho già avuto modo di dirlo in un precedente incontro – dal punto di vista etico, morale, noi facciamo un'opera molto interessante. Partiamo da dichiarazioni dell'ONU, ma possiamo trovarne molte altre: credo che i libri siano pieni di buone intenzioni. Tuttavia, quando parliamo di turismo accessibile in montagna, dobbiamo mettere qualche accento su alcuni punti.

È stato ricordato da Borney, dal collega Lanièce, da coloro i quali mi hanno preceduto, come sia complessa l'attività che ci vede impegnati, perché i vari attori hanno un patrimonio genetico diverso; abbiamo dei volontari, abbiamo degli operatori commerciali, abbiamo dei professionisti, abbiamo le istituzioni, e ogni soggetto ragiona in virtù di canoni che gli sono propri. Allora, quando si propone (non vorrei essere brutale) un pacchetto turistico, il pacchetto turistico ha un corrispettivo e questo corrispettivo non viene diviso tra i vari partecipanti, perché il pacchetto turistico è offerto dall'albergatore, dopo di che il volontario, se volontario è, presta la propria opera gratuitamente. Allora, non essendoci un rapporto sinallagmatico tra uno e l'altro, dopo un po' i volontari si stancano e quindi io poi ricevo le lettere degli utenti.

Faccio l'esempio di un gruppo di ipovedenti e ciechi che vengono in Valle d'Aosta: l'albergatore fa loro una proposta, questi vengono e sono contenti del servizio, dopo di che iniziano i problemi, nel senso che, per completare la vacanza, bisogna provvedere al loro trasporto e allora arrivano i forestali, ma i forestali non sono autorizzati a trasportare persone che non siano della forestale, le macchine della forestale servono per portare i dipendenti della forestale. L'albergatore dice: "noi dobbiamo andare sulle piste". I forestali rispondono: "ma questo noi non lo possiamo fare, una volta che siete sulle piste, noi vi accompagniamo...". Vi faccio degli esempi terra terra per farvi capire che sulla carta abbiamo proposte molto interessanti, ma poi abbiamo una serie di declinazioni che meritano di essere affrontate con una particolare attenzione.

Lasciamo, quindi, perdere la forestale, che ha un ruolo istituzionale, e parliamo con i volontari. Dopo un po', nascono delle frizioni. L'albergatore ovviamente dà delle soluzioni, perché oggi il problema è di occupazione, lo sappiamo tutti. Non siamo in un momento particolarmente florido dal punto di vista economico, quindi,

anche la presenza dei volontari fa comodo agli albergatori. I volontari però dicono “ma insomma, tu guadagni e noi siamo qui a fare i volontari...”. Capite che dopo un po’ anche i volontari si stancano. Allora pensiamo al trasporto pubblico.

In Valle d’Aosta abbiamo fatto una scelta molto puntuale: nell’ambito del trasporto pubblico cerchiamo di dare un servizio individuale a tutti i residenti che hanno delle esigenze di trasporto. Abbiamo il nuovo Piano del Bacino di Traffico, ma ad oggi tutta una serie di mezzi, pur avendo delle pedane, non danno la possibilità di trasportare persone con disabilità. Questo per un problema contrattuale, per tutta una serie di problemi. Tu hai l’autobus, hai la pedana, ma per far salire un disabile hai la necessità di fermare l’autobus e di azionare la pedana: se sul mezzo c’è semplicemente un autista, questo autista non può abbandonare il posto di guida per aiutare il disabile ad azionare la pedana, quindi, sul mezzo dovrebbero esserci due autisti, oppure dovrebbe esserci un altro mezzo dotato di una serie di sicurezze, cioè di cose che nel passato appalto non c’erano (nel prossimo probabilmente le inseriremo).

Non era mia intenzione abbassare il livello della discussione, volevo semplicemente dire che il discorso è molto interessante, però noi abbiamo la necessità di guardare con grande lucidità a tutti gli attori per capire le motivazioni. Perché, una volta fatte le proposte, queste devono essere assolutamente perfette, anche perché sono rivolte a persone che manifestano una grande felicità quando sanno di poter vedere soddisfatto un diritto (è stato detto correttamente) che tutti hanno: passare dei bei momenti che appartengono alla sfera turistica; ma la delusione di queste persone è ancora maggiore, nel momento in cui noi scriviamo sulla carta determinate cose e poi in pratica non abbiamo il risultato sperato. Allora, ripeto, noi abbiamo la necessità di guardare con grande lucidità ai vari attori per capire quella che può essere la filiera, in modo tale da avere tutti i passaggi assolutamente coordinati l’uno con l’altro.

Io ricevo sovente delle sollecitazioni, ma sono sollecitazioni rispetto a cui l’universo che mi viene proposto è sempre parziale. Noi abbiamo invece la necessità di affrontare l’universo completo: dall’accoglienza, all’alloggio, al vitto, all’accompagnamento. Anche le iniziative “*Scio anch’io*”, “*Snowboard, si può!*” sono progetti interessanti, però i momenti di vacanza sono per i disabili identici a quelli per i non disabili, quindi non basta il corso di sci, bisogna che i maestri di sci anche durante le vacanze di Natale, anche a Capodanno, siano disponibili a dare un servizio al disabile. È vero che quelli sono i momenti di maggiore afflusso, ma noi dobbiamo avere una corsia privilegiata per i disabili che devono essere seguiti prima degli altri. Questo è un impegno sia morale, sia di serietà professionale.

Mi felicito, quindi, per tutte le iniziative in atto ed esorto tutti coloro i quali possono trarre degli spunti a mettere a patrimonio le cose che apprendono, cose che noi stessi possiamo cogliere, ma con l’invito – molto formale – a predisporre una programmazione dettagliata dall’inizio alla fine dei momenti di vacanza. Solo così avremo credibilità.

LODOVICO PASSERIN d'ENTRÈVES

Ringrazio l'assessore Aurelio Marguerettaz per il suo intervento, che ci ha dato una base di concretezza, perché l'Assessore ci ha parlato della vita di tutti i giorni e nella vita di tutti i giorni la concretezza è fondamentale.

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

Prego Pietro Vittorio Barbieri di raggiungere il palco per la relazione introduttiva.

RELAZIONE INTRODUTTIVA

PIETRO VITTORIO BARBIERI

presidente FISH-Federazione Italiana Superamento Handicap

Buongiorno a tutti.

Cercherò di apportare un contributo nel rispetto di quanto ascoltato nella sezione introduttiva di questo incontro, perché ciò che mi si chiede, evidentemente, è una riflessione sui diritti delle persone con disabilità e al contempo sui contesti in cui si sviluppano servizi e quanto altro.

Un accenno alla mia provenienza.

Non provengo dal mercato del turismo, ma, al contrario, dal mondo dell'associazionismo. Una realtà variegata, complessa, che ha contribuito a generare la più importante legge, a livello internazionale, sulla disabilità: la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità. Una volta ratificata da un Paese, la Convenzione ONU è giuridicamente superiore alle leggi di quello Stato. Si tratta di un insieme di norme prescrittive, sulla cui scorta esistono già sentenze passate in giudicato, per l'assegnazione ad esempio di benefici o servizi, non solo nel nostro Paese, ma anche a livello europeo.

Faccio parte di quell'area un po' complicata che prende il nome di "società civile". Questa espressione la mutuiamo proprio dalle Nazioni Unite. La società civile è composta da vari pezzi, diciamo così. Innanzitutto, c'è un pezzo di società civile che comunemente viene confuso con il volontariato, ma – viste le norme italiane – c'è una complessità molto diversa da prendere in considerazione.

Noi siamo quelli che vogliono rappresentare i bisogni e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie: il diritto di cittadinanza, il diritto ad esserci, a non essere un cittadino invisibile. Parlo di associazioni che vivono sulla loro capacità di fare *fund raising*, che a volte hanno dei collaboratori, dei dipendenti, a volte no.

Ci sono poi le associazioni di volontariato, quelle descritte nella legge 266/91, cioè organizzazioni di persone che cercano di generare il benessere altrui; tipicamente, nel nostro Paese, la "Misericordia" piuttosto che l'ANPAS, cioè organizzazioni nate prima che esistesse un servizio sanitario nazionale, che si occupavano di pronto soccorso per le persone più povere, le quali non potevano permettersi altro che il volontariato.

C'è una terza area che viene confusa con il volontariato, perché in parte è nata dal volontariato: la cooperazione sociale. Prima ha preso la parola il Presidente del Consorzio regionale della Valle d'Aosta, che è un'altra cosa ancora. I soci lavoratori di cooperative sono lavoratori a tutti gli effetti, non sono volontari. Queste cose bisogna specificarle, altrimenti tutto viene posto sullo stesso piano. Per esempio, quando in Iraq vennero rapite due ragazze che lì lavoravano, le "due Simone", vennero etichettate come volontarie; in realtà, quelle persone prendevano millecinquecento euro al mese. Una cifra che non è alta per recarsi in Iraq, durante una guerra, a cercare di costruire reti sociali. Tuttavia quelle persone venivano regolarmente stipendiate, per cui non si può parlare di volontariato.

Noi cosa facciamo in questo contesto? Primo: cerchiamo di far capire quali sono

le ragioni per cui affrontiamo il tema della disabilità in montagna. Il che può sembrare una provocazione. Come? La montagna, uno dei luoghi più inaccessibili, noi la vogliamo rendere accessibile? Questa, ripeto, sembra una provocazione e in parte, fino a qualche anno fa, poteva esserlo, perché non c'erano gli strumenti e la consapevolezza che ci sono oggi.

In secondo luogo, cerchiamo di provocare una conoscenza tra chi ha costruito delle buone pratiche inclusive e chi è sulla strada per farlo, cioè per costruire reti che si confrontino tra di loro e che quindi generino opportunità per le persone con disabilità. Per questo talvolta partecipiamo ad alcuni progetti, talvolta invece siamo semplicemente testimoni di quello che avviene. Ma questo è l'ambito nel quale cerchiamo di essere presenti.

Ciò premesso, vengo al tema chiave del mio intervento: l'accessibilità.

Ho strutturato il mio intervento in maniera tale che vi siano dei richiami abbastanza chiari a due ambiti: i pilastri concettuali – che non sono banalità, ma servono a capire in che mondo siamo e perché parliamo di accessibilità, perché ci sono più pezzi di società civile che vogliono entrare nel cosiddetto turismo sociale, accessibile o quant'altro – e la Convenzione ONU, che, ribadisco, è una legge gerarchicamente superiore alle nostre.

Parlando di pilastri concettuali, l'Unione Europea è un faro proprio per il mercato. Ricordiamoci che un passaggio fondamentale per l'Unione Europea, dopo quello dell'eliminazione delle guerre nel continente, è quello dello scambio delle merci e degli uomini, quindi della costruzione di un mercato.

L'Unione Europea, allora, ci serve per stabilire alcuni elementi di principio, per comprendere dove siamo. L'Unione Europea non entra nel merito di quello che fanno i singoli mercati, le singole comunità, eccetera, se non per stabilire dei parametri che identifichino le identità culturali, politiche, sociali ed economiche e, subito dopo, per stabilire quei principi che caratterizzano la vita dell'individuo nelle politiche della comunità nazionale e locale.

Questo significa, fondamentalmente, che l'Unione Europea ci invita ad avere delle strategie. A suddividere tra strategie, politiche ed azioni. Senza le strategie non riusciamo ad identificare le politiche; senza le politiche non sappiamo quali sono le azioni. Allora qual è il parametro fondamentale? L'Unione Europea ci dice che noi dobbiamo saper riconoscere la discriminazione. A partire da questo, ci dice che, fondamentalmente, ci sono varie categorie di persone discriminate: le donne, le persone con diverso orientamento sessuale, gli immigrati, i disabili, eccetera. Per queste persone la politica delle amministrazioni pubbliche deve entrare nell'ottica del cosiddetto *mainstreaming*.

Mainstreaming non è una parola traducibile, significa stare nella corrente principale del fiume; fiume che dagli affluenti trae una risorsa fondamentale. Ma per dire che cosa? Che la diversità è ricchezza. La ricchezza di una comunità sta nel saper cogliere delle nuove opportunità dalle condizioni di diversità.

La strategia del *mainstreaming* entra in tutti gli ambiti: nelle politiche, nei programmi, nei progetti generali. Essa costituisce un processo complesso, che pone

il nodo delle questioni in ogni fase dell'elaborazione politica, dalla progettazione, all'attuazione, alla valutazione, alla verifica.

Questo riguarda esattamente la parte pubblica. L'Unione Europea non si rivolge al mercato, si rivolge alla parte pubblica che col mercato deve lavorare. Questo è un passaggio fondamentale. L'amministrazione pubblica, quindi, deve avere ben chiaro che ci sono persone che hanno dei diritti e persone discriminate. Che ci sono politiche di *mainstreaming*. Che quindi va tenuto presente in ogni attività umana il principio della non discriminazione. In qualsiasi attività turistica, di trasporto o quant'altro, si deve prevedere che non vi siano discriminazioni nei confronti dei cittadini con disabilità, delle donne, di chiunque.

In termini di ampiezza, il tema della salute è molto marginale, non è il tema centrale. Per l'Unione Europea, quindi, la disabilità che rientra esclusivamente nel mondo della salute rappresenta un arretramento, un'impossibilità di generare inclusione, perché le politiche di cui parliamo sono politiche della salute, ma anche politiche abitative, occupazionali, ambientali, formative. Non potrebbe essere altrimenti.

Questo significa anche posizionare queste politiche, riempirle di idee: politiche abitative e urbanistiche che riguardano l'abitare in tutte le connessioni di un processo immerso in uno spazio urbano, in un luogo dove devono poter vivere tutti veramente; politiche della salute, in uno spazio dove si manifestano forme di agio e disagio, benessere e malessere (il tema chiave è il benessere che si produce, non è l'etichetta della disabilità piuttosto che della diversa abilità, dell'invalidità o quant'altro); politiche occupazionali, quindi di inclusione sociale, del lavoro, dell'occupazione, che diano l'opportunità di produrre reddito per se stessi, per la propria famiglia e per la comunità in cui si vive; politiche ambientali, di sviluppo ecosostenibile, dove l'elemento benessere riguarda anche le persone con disabilità; politiche formative, che sono alla base di un processo legato al concetto di pari opportunità.

Qual è l'azione che l'Unione Europea invita i governi a fare? È un'azione di *empowerment*, cioè di trasferimento di potere. Se io per recarmi dal posto A al posto B non trovo un mezzo pubblico accessibile, questo significa che mi devo far aiutare da qualcun altro, per cui entro in una logica assistenziale. Ma assistenziale nel senso peggiore del termine, perché divento un costo, un costo per la comunità, un costo come individuo. Da questo punto di vista, nelle politiche, nelle strategie e nelle azioni bisogna conferire potere, bisogna fare in modo che le persone siano messe nelle condizioni di essere non "autonome", ma "indipendenti", come dice la Convenzione ONU.

L'archetipo è l'inclusione sociale.

Vari economisti nel mondo hanno realizzato pubblicazioni molto interessanti (*Il capitale sociale*, ecc.) sull'esigenza di capire che, senza la coesione sociale e quindi l'inclusione sociale, non c'è crescita economica; e non è sufficiente aumentare il PIL per aumentare il benessere. Sarkozy ha riunito una Commissione assolutamente *bipartisan* di economisti per dire che il PIL non riflette lo stato di benessere o di malessere di una comunità. Ciò che va compreso è che stiamo discutendo di tutti gli elementi di base.

Dal punto di vista della disabilità, quindi, è necessario superare una visione risarcitoria. Questo significa che, invece di avere il biglietto gratuito per utilizzare il mezzo di trasporto, mi viene garantito: a) di poter prendere il mezzo di trasporto, b) di potermi muovere per produrre per me stesso e per gli altri, contribuendo così alla vita di tutta la comunità. Coniugare produttività, competizione e ricchezza con solidarietà, coesione e inclusione sociale.

Qual è la funzione delle organizzazioni della società civile? È quella funzione che sta dentro il grande modello, generato in vari ambiti europei, degli *stakeholder*.

Sul tema sarò breve, perché credo di avere già esaurito larga parte del mio tempo, ma la sostanza è che, se il benessere non si crea solo ed esclusivamente attraverso la ricchezza, è evidente che le società, le comunità, o meglio, le aziende *profit* che contribuiscono alla crescita economica, non sono gli unici attori dello sviluppo produttivo di un territorio.

In pratica, un'impresa è fatta da *stakeholder* primari, quindi da soggetti portatori di interessi primari, che in un'azienda sono, banalmente, gli azionisti, i *manager*, i dipendenti, tutti i soggetti che stanno dentro il mondo dell'azienda, secondo gli economisti del *Copenhagen Consensus Center* e di altri. Ci sono poi gli *stakeholder* secondari. Gli *stakeholder* secondari sono tutte quelle organizzazioni della società civile che contribuiscono a fare in modo che una fabbrica non inquinino, oppure che non ci siano discriminazioni tra i lavoratori, oppure che i servizi offerti siano interamente accessibili.

Questo è il piano che l'Europa ha adottato per la responsabilità sociale di impresa, che non è qualcosa al di fuori del contesto su cui stiamo ragionando. È qualcosa che sta esattamente dentro questo contesto, perché non si tratta di rispettare semplicemente le norme o fermarsi a dei *target* che pure sono importanti (guardo Paolo Osiride, che di questo ha fatto una battaglia di vita). Si tratta di andare oltre. Quindi, tutti i pezzi della comunità, la politica *in primis*, le imprese, hanno una responsabilità soggettiva forte rispetto alla crescita e alla capacità di una comunità di sapersi dare delle opzioni e delle opportunità.

Gli *stakeholder* di secondo livello influenzano indirettamente anche il dinamismo delle aziende. Un'azienda che sa produrre accessibilità nel campo turistico si apre a nuovi mercati e non solo nel momento di crisi, in ogni momento. Il mercato è in crescita; l'invecchiamento della popolazione ce lo dice costantemente. Chi viaggia di frequente in aereo da più di venti anni, come me, sa che i servizi dedicati alle persone con disabilità fino a un certo momento erano compresi in un numero di passeggeri limitato. Oggi l'Aeroporto di Fiumicino ha tanti PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità) quanti ne ha nel suo complesso l'Aeroporto di Bologna. È evidente, quindi, che più questa situazione cresce, più si creano spazi economici. E allora il dinamismo influenza. Un'azienda che oggi resta fuori da questo, nel tempo perderà clienti. Quelli che oggi hanno cinquant'anni tra venti anni ne avranno settanta e si muoveranno con una certa difficoltà, per cui in quell'albergo non andranno più, se quell'albergo non sarà accessibile. Andranno in un albergo accessibile.

Il successo dell'impresa oggi è legato agli interlocutori sociali dell'impresa stessa. È questo che noi siamo: degli interlocutori sociali che vogliono confrontarsi con il mondo delle imprese – non solo della politica – per definire quelli che sono gli orientamenti.

Profitto etico ed economico come rapporto direttamente proporzionale; qualità dei prodotti e dei servizi offerti; tutela ambientale; sicurezza degli ambienti di lavoro; salvaguardia dei lavori etici e sociali; approccio etico allo sviluppo sostenibile e di lunga durata: queste sono le teorizzazioni e le pratiche messe in campo dall'Unione Europea.

Rispetto al quadro che vi ho delineato, c'è una serie di indagini che ci dicono che cosa abbiamo concluso finora. Diciamo che abbiamo concluso abbastanza poco, perché continuiamo a pensare, fondamentalmente, che ci vuole sempre un progettino possibilmente finanziato dalle politiche sociali, il *mainstreaming* non c'è, i trasporti vanno per conto loro... Quindi non si chiude mai il cerchio.

Quali sono le valutazioni fatte?

Ho riportato alcune ricerche per farvi capire cosa accade. Accade cioè che, rispetto a tutte le cose che ci siamo detti, si condividono formule di moralità opposte e inconciliabili nel guardare ai destinatari e alle loro capacitazioni. Noi continuiamo a identificare “pazienti”, “diversamente abili”, “soggetti altri”, non “clienti” come tutti. Continuiamo a pensare che questi soggetti siano qualcosa di altro, che necessita di beneficenza. Rispetto alle politiche di *mainstreaming*, quindi all'esigenza di costruire un terreno ampio di iniziative e attività, prevalgono logiche spartitorie ed è diffuso e abituale un uso opportunistico dei finanziamenti.

Vediamo quindi gli esiti di alcune indagini fatte sulle politiche di cui sopra: vincono le routine consolidate, appiattite sulle procedure burocratiche e sulla chiusura verso forme di reale impegno per la trasparenza e la circolazione di dati ed esperienze; agiscono interessi forti; prevalgono azioni orientate a produrre consenso in luogo di azioni focalizzate su coesione, sostenibilità e innovazione; decade la capacità di promuovere e far circolare comunicazione pubblica, nuovi saperi, apprendimenti e nuove preferenze.

Naturalmente ho fatto un “copia e incolla” (non è farina del mio sacco, come dicevano i miei professori) di un'indagine condotta su quello che dicevo prima.

La Convenzione ONU.

Credo che tutti siamo abbastanza preparati, in questa sala, e conosciamo la Convenzione ONU, che, ripeto, gerarchicamente è superiore alle norme italiane. Un giudice, nel giudicare se vi è o non vi è una violazione dei diritti fondamentali di una persona, utilizza l'art. 3 della Costituzione italiana e allo stesso tempo la Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo del 1948. La Convenzione ONU è l'ottavo documento sui diritti umani; il primo è appunto la Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo. Questo per dare una dimensione di ciò di cui parliamo.

Cosa fa di interessante la Convenzione ONU? Dà delle definizioni. Per esempio, il tema dell'accessibilità lo si trova in lungo e in largo in molti capitoli, che però tratterò nel modo più rapido possibile, partendo dalla questione dell'informazione e

dell'accessibilità all'informazione, cioè la questione della lingua e della discriminazione basata sulla disabilità. Attenzione: con la Convenzione ONU, la persona che si sente discriminata perché disabile può fare denuncia; cosa che oggi, con le norme che abbiamo sull'accessibilità, praticamente non è possibile. Il diritto qui diventa soggettivo, di ogni singola persona, per cui le politiche sono indispensabili per evitare che la cosa si trasformi in un massacro tra utenti, persone e sistema.

Voglio solo dirvi che in Italia, quando è stata scoperta la via giudiziaria sulla questione del sostegno nella scuola, ci sono state cinquemila cause contro il Ministero dell'Istruzione. Questa non è una cosa molto carina... E le stanno vincendo tutte. Non è una minaccia, è un dato oggettivo di cui vi porto a conoscenza.

C'è una definizione chiara della progettazione universale, che non è quella di creare qualcosa di alternativo, ma è quella di creare qualcosa per tutti. Attenzione, la Convenzione ONU ci dice anche che questo "per tutti" vale se ci sono le organizzazioni delle persone con disabilità e dei familiari nell'azione che conduce a generare progettazione.

Nell'art. 3, "*Principi Generali*", c'è un tema che vi sottolineo: "il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte e l'indipendenza delle persone". È la prima volta che in un testo normativo viene utilizzata per un individuo la parola "indipendenza". L'indipendenza nei trattati internazionali, nella giurisprudenza internazionale, si riferisce a una comunità: la comunità curda che vuole essere indipendente dalla Turchia, la comunità palestinese che vuole essere indipendente da Israele. Nel nostro caso, invece, la parola "indipendenza" viene utilizzata per le persone.

Perché? Perché le Nazioni Unite riconoscono, oggettivamente, che le persone con disabilità sono quei soggetti che subiscono ancora oggi una quantità di vincoli persino nei Paesi più liberali. Le persone con disabilità devono avere un certificato per poter accedere ovunque, non basta la condizione visibile; noi abbiamo ancora oggi un'idea di vincolo, per cui continuiamo a parlare di autonomia e non di indipendenza. La Convenzione ci dice: no, bisogna produrre indipendenza.

L'accessibilità, quindi, è uno dei principi.

Tra gli obblighi generali, vi voglio solo sottolineare la parte in cui si dice: "intraprendere e promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni e servizi, apparecchiature e attrezzature progettate universalmente". Cioè, la Convenzione invita le comunità ad ogni livello (Unione Europea, Stato nazionale, Regione, ecc.) a fare ricerca su come superare determinati ostacoli.

Sempre tra gli obblighi generali, vi leggo per intero il secondo paragrafo, che per noi riveste una certa importanza: "Nello sviluppo e nell'implementazione della legislazione di politiche atte a recepire la presente Convenzione, come pure negli altri processi decisionali relativi ai temi concernenti le persone con disabilità, gli Stati Parte consulteranno con attenzione e coinvolgeranno attivamente le persone con disabilità, compresi i bambini con disabilità, attraverso le organizzazioni rappresentative". Questo è ciò che deve fare quel pezzo di società civile di cui dicevo.

Articolo 9: accessibilità. Tutta una serie di questioni, così come l'accessibilità e

la mobilità personale, qui diventano diritti soggettivi degli individui: “Gli Stati Parte devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, sulla base dell’uguaglianza con gli altri, l’accesso all’ambiente fisico, ai trasporti, all’informazione, alla comunicazione” eccetera. Questo significa, fondamentalmente, che, se io non posso accedere a questa sala al pari di una persona che non ha la disabilità che ho io e che mi costringe a stare in carrozzina, viene violato un mio diritto fondamentale. Questo è il punto: dove possono accedere altre persone, devono poter accedere le persone con disabilità.

Altro passaggio interessante: “assicurare che gli enti privati che forniscono strutture e servizi che sono aperti e offerti al pubblico tengano conto di tutti gli aspetti dell’accessibilità delle persone con disabilità”. Quindi: non solo l’edificio pubblico, il luogo pubblico, tutto.

Chiudo rapidamente sull’articolo 30. Ripeto, la questione dell’accessibilità del turismo e dell’opportunità quindi di spostarsi per le persone è contenuta in diversi articoli, però esiste anche il tema della partecipazione alla vita culturale in relazione al tempo libero e allo sport. Ovvero, cosa dice l’art. 30? L’art. 30 dice: “Gli Stati Parte riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte, sulla base dell’uguaglianza con gli altri (ricordatelo sempre: se vi è discriminazione tra me e una persona che non ha la mia disabilità, siamo di fronte a una violazione dei diritti umani) alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità”, eccetera. Punto C: “abbiano accesso a luoghi di attività culturale, come teatri, musei, cinema, biblioteche, servizi turistici e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale”.

Allora, qui faccio due riflessioni rapidissime.

Innanzitutto, è chiaro che c’è un problema per tutti i servizi turistici, quindi l’inciso “per quanto possibile” ha senso, perché nessuno, neanche la società civile come noi la interpretiamo pensa che tutto debba essere obbligatoriamente reso accessibile. La punta più alta di una montagna sarà difficile da rendere accessibile, però questo non significa che tanti percorsi non debbano essere resi accessibili, a partire da tutti i luoghi di ospitalità ordinaria, insieme ai mezzi di trasporto per arrivarci.

L’altra cosa che va detta è che siamo di fronte a un diritto che diventa un diritto fondamentale. Lo ribadisco: la semplice discriminazione sarebbe passibile di denuncia.

Ma l’art. 30 prosegue e mette parecchia carne al fuoco di una certa importanza, perché parla anche di sport, ad esempio dello sport che si fa in montagna, ma non solo di sport per le persone disabili, di sport in genere.

Il primo punto, infatti, dice: “incoraggiare e promuovere la partecipazione più estesa possibile delle persone con disabilità alle attività sportive ordinarie”. Ordinarie, quindi di tutti. Perché le persone con disabilità non partecipano solo alle attività per disabili; ci sono persone con disabilità che possono partecipare, come dimostrato in tantissimi casi, ad attività sportive ordinarie. C’è poi il punto sulle attività sportive e ricreative specifiche per le persone con disabilità e poi, ovviamente, si dice “garantire alle persone con disabilità l’accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche”, eccetera.

Allora il quadro è che, da un lato, l'Europa ci orienta, ci indirizza e ci dice che dobbiamo avere delle strategie e che dobbiamo mettere in campo delle politiche di *mainstreaming* che colpiscano tutti gli ambiti, che non discriminino nessuno e che producano l'inclusione necessaria; dall'altro abbiamo una Convenzione ONU che garantisce i diritti delle persone, quindi dando alle persone la possibilità di ricorrere.

Credo che quello che si sta facendo qui oggi sia uno sforzo interessante, perché è presente una larga parte della Giunta regionale, almeno quella più competente in materia, ci sono operatori del settore, c'è quella società civile associativa o anche di produzione di servizi che può contribuire a generare delle cose. Guai a vedere in contrapposizione tutto questo. Si parla di coesione sociale. Si ritorna all'idea che la coesione sociale sia un punto fondamentale per ripartire nello sviluppo e nella crescita di una comunità.

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES

Ringrazio Barbieri dell'intervento e prego il presidente Rollandin di salire sul palco.

Prima Sessione

TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA

PRESENTAZIONE DELL'EUROREGIONE ALPI MEDITERRANEO

AUGUSTO ROLLANDIN

presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Buongiorno. Grazie per la vostra presenza. Rivolgo un saluto alle autorità e ai responsabili delle Associazioni e mi complimento con gli organizzatori di questo incontro così importante.

Prima di affrontare il tema del mio intervento, desidero fare una considerazione in relazione al tema affrontato oggi del turismo accessibile in montagna.

Mi preme infatti sottolineare come in Europa il riferimento alla montagna sia del tutto assente: al momento, la politica per la montagna, per l'Europa, non esiste. Al massimo, si è parlato di zone svantaggiate, di politiche rivolte a territori con situazioni di handicap geografico, per i quali si devono prevedere politiche di coesione territoriale. Tuttavia, se è giusto e corretto fare delle affermazioni di principio importanti, bisognerebbe anche che la politica europea si rendesse conto della differenza che sussiste tra il fare un certo tipo di politica in montagna e farla in pianura. E questo vale per tutti i settori. Se ne deduce quindi che per questi funzionari e questi politici, parlare di "turismo accessibile in montagna" è come parlare di una sinecura, di un tema che non esiste. Quando noi individuiamo degli obiettivi e dei progetti e facciamo notare che realizzare degli interventi in montagna implica necessariamente contemplare dei sovra costi, e quindi confrontarsi con una situazione del tutto diversa rispetto a quanto succede altrove, ebbene, questo tipo di argomentazione è spesso inascoltata. Ecco perché insistiamo sulla necessità di portare avanti l'esperimento dell'Euroregione, cioè un'associazione libera tra Regioni vicine che vogliono far sentire la propria voce a livello europeo per una precisa politica per la montagna e creare le premesse per sviluppare insieme dei progetti. E infatti l'Euroregione Alpi Mediterraneo rappresenta un organismo che riunisce al suo interno le Regioni italiane Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria e le Regioni francesi Rhône-Alpes e Provence-Alpes-Côte d'Azur, in uno spazio transfrontaliero deputato alla cooperazione territoriale. L'Euroregione è nata nel luglio del 2006, dalla volontà dei soggetti coinvolti di sfruttare i legami storici e culturali delle cinque Regioni, che, condividendo anche prossimità geografica e una conformazione morfologica comune per gran parte del territorio, determinano esigenze condivise e soluzioni simili per problemi analoghi. A tal fine l'Euroregione si sta dotando di un documento strategico in materia di azioni di cooperazione nell'ambito dell'educazione e della formazione (temi per i quali la Valle d'Aosta coordina i tavoli di lavoro delle cinque Regioni), nell'ambito dell'innovazione, dell'ambiente, dei trasporti e del turismo.

Dal 1° gennaio è iniziato il semestre valdostano di presidenza dell'Euroregione Alpi-Mediterraneo (le Regioni partecipanti assumono a turno la Presidenza per un periodo di sei mesi). Durante questo semestre la Valle d'Aosta si propone di promuovere, presso i cittadini, l'immagine dell'Euroregione e la consapevolezza della sua

importanza in termini di opportunità future, tema caro anche alla scorsa Presidenza piemontese. Inoltre, la Valle d'Aosta si pone l'obiettivo di formulare progetti di cooperazione finanziabili grazie a programmi europei particolari, che possano garantire fondi per i temi d'interesse euroregionale. A differenza delle consuete azioni di cooperazione normalmente portate avanti dalla Regione, in questo caso si tratta di cercare finanziamenti su fondi non normalmente utilizzati, che saranno accessibili solo grazie al maggiore peso conferito alla Valle dalla sua dimensione euroregionale. Da ultimo, la Valle d'Aosta vuole porre l'accento sulla necessità di valorizzare la montagna quale elemento caratterizzante dei nostri territori.

Per operare con maggiore efficacia, l'Euroregione è attualmente in procinto di costituire un Gruppo Europeo di Cooperazione Territoriale, uno strumento giuridico previsto dalla Commissione europea, che ci permetterà di rafforzare ulteriormente le attività da realizzare insieme sui nostri territori. Come Presidente dell'Euroregione, sono lieto dell'interesse dimostratosi dagli organizzatori di questo convegno, interesse manifestato soprattutto con la speranza di poter individuare nel futuro l'Euroregione come un soggetto con il quale collaborare nel campo del turismo sostenibile e come uno strumento per espandere le azioni ideate a beneficio delle persone diversamente abili al di là della frontiera regionale e per relazionarsi con le organizzazioni non valdostane, presenti sui territori delle cinque Regioni, simili per finalità e vocazione.

Questa prospettiva ci obbliga però ad una serie di riflessioni per quanto riguarda una possibile collaborazione sia con l'Euroregione che con l'amministrazione regionale valdostana. Gli elementi su cui ragionare sono molteplici: innanzitutto è da rilevare che i partner dell'Euroregione hanno già mostrato interesse per il tema del turismo sostenibile. Non più tardi del 16 dicembre scorso, nel corso di una tavola rotonda in tema di turismo e Euroregione, l'assessore Giraud della Regione PACA ha definito il settore del turismo sostenibile importante in chiave di sviluppo del turismo euroregionale. Inoltre, sono state recentemente presentate a diverso titolo da soggetti privati e istituzionali presenti sul territorio delle cinque Regioni alcune proposte progettuali, finanziabili grazie al programma di cooperazione transfrontaliera Italia/Francia, volte a realizzare azioni a favore della popolazione diversamente abile in materia di percorsi accessibili e di avvicinamento alla natura.

Anche in Valle d'Aosta è forte l'esigenza di servizi per quei segmenti della popolazione che presentano esigenze particolari. Già l'anno scorso, in questa stessa sede, l'Assessore al turismo aveva chiesto di allargare il tema della disabilità a quello della specialità (come nel caso del turista che, a fronte di un'intolleranza alimentare, è caratterizzato da particolari esigenze nutrizionali anche quando va in vacanza).

Anche al di fuori dell'ambito turistico si possono osservare alcuni fatti significativi: i trasporti per disabili rappresentano in Valle d'Aosta un mercato da 1,8 milioni di euro annui, il cui numero di servizi/giorno è aumentato del 30% dal 2007 al 2009, con 700 utenti attualmente iscritti e 130.000 chilometri percorsi ogni mese dai mezzi di trasporto. È stato inoltre osservato che, in molti casi, a utilizzare i trasporti non sono i portatori di handicap tradizionalmente intesi, ma quel segmento della popola-

zione regionale caratterizzato da un'età più avanzata. Questi esempi ci fanno capire che spesso l'intera popolazione di un territorio può trarre vantaggio dai servizi e dalle soluzioni ideati per fronteggiare la disabilità, soprattutto a fronte dell'aumento dell'età media, che ormai da decenni caratterizza la nostra Regione. Bisogna però tener presente che qualsiasi attività, a livello euroregionale o regionale, per ottenere il nostro appoggio, dovrà essere studiata nel dettaglio e condivisa a livello trasversale dalla popolazione e, in particolare, dagli operatori turistici. L'esperienza ci insegna che le iniziative e i progetti necessitano di servizi accessori, di assistenza e di un'attenzione che deve essere esercitata in maniera generale. Quando la società non mostra interesse per le attività proposte, quando non vi è una risposta che parte dal basso, le azioni intraprese non producono effetti né efficaci né duraturi sul tessuto socio-economico di una realtà geografica come può essere quella della Regione o dell'Euroregione.

Quello che stiamo vivendo è un semestre un po' particolare, perché dovrebbe essere il semestre di attivazione del GECT, inoltre ci sono state le elezioni sia in Francia che in Italia, quindi siamo in un momento di passaggio. Tuttavia, la volontà è quella di ripartire e di fare in modo che la collaborazione tra Regioni possa rappresentare un ulteriore passo per avvicinare le esigenze delle popolazioni e far sì che il quadro complessivo porti a dei vantaggi, sia per la Valle d'Aosta che per le regioni vicine.

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES

Ringrazio il presidente Rollandin.

Prego il dottor Fabio Molino di prendere il mio posto e passo la parola ad Alberto Manzo.

Moderatore

FABIO MOLINO

coordinatore CSV-Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta

L'ENAT – EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM

ALBERTO MANZO

coordinatore attività CPD Onlus-Torino;

direttore Istituto Italiano per il Turismo per Tutti

Innanzitutto ringrazio gli organizzatori, il Consorzio Trait d'Union, la Fondazione Courmayeur e il CSV per l'invito rivoltomi in quanto rappresentante di enti italiani che si occupano di turismo per tutti e che appartengono all'ENAT.

Che cos'è l'ENAT? L'ENAT è, nella traduzione italiana, la rete europea per il turismo per tutti.

L'ENAT è nata nel 2006/2007 come progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea su una particolare linea di intervento, cioè: azioni pilota per *mainstreaming disability*.

Lo scopo del progetto era quello di riunire e portare ad una efficace condivisione di buone prassi, intenzioni e attività coloro i quali nei vari Stati europei si occupavano della divulgazione dei principi base del turismo per tutti.

Nel 2008 l'ENAT è diventata un'associazione *no-profit* con sede in Belgio. Essa ha tutte le caratteristiche tipiche di un'associazione, quindi ha uno statuto ed è governata da un Direttivo eletto dai soci; ha sede a Bruxelles, ma la Segreteria generale e la Direzione generale sono in Grecia, ad Atene.

Una caratteristica dell'ENAT è di essere un'associazione aperta a tutti coloro i quali hanno interesse per il campo del turismo accessibile o del turismo in generale. Il suo scopo principale è rendere accessibili per ogni turista le mete europee e promuovere a livello globale il turismo per tutti (impegno non certamente piccolo).

L'ENAT intende raggiungere alcuni scopi: prima di tutto, superare le barriere architettoniche per migliorare le strutture turistiche (e questo è quanto abbiamo fatto tutti in Italia, in varie regioni italiane ed in molte regioni europee, con alterni successi e alterne vicende); utilizzare servizi, informazione e formazione, cioè tre elementi cardine nel mondo del turismo in generale, non solo del turismo accessibile, per migliorare la qualità dell'esperienza turistica per tutti; utilizzare una serie di strumenti per migliorare la visibilità delle organizzazioni attive nel turismo per tutti, cioè utilizzare metodi di lavoro e *standard* comuni; migliorare la collaborazione e l'accordo tra i soci; promuovere la sostenibilità economica, ambientale e sociale del turismo per tutti, al fine di assicurare la possibilità di viaggiare e di praticare il turismo a tutti, indipendentemente dalle condizioni di salute temporanee

o permanenti o dalle condizioni fisiche personali caratteristiche dell'individuo che vuole fare turismo.

Abbiamo quindi una visione molto ampia... Ma, come dice un vecchio proverbio, tra il dire e il fare c'è di mezzo il mare.

A questo punto vi vorrei rubare qualche minuto per approfondire alcuni concetti.

L'ENAT è un'associazione *no-profit* che racchiude tutti quelli che con un termine tecnico vengono definiti *stakeholder*, cioè tutti coloro i quali in qualche modo possono accampare dei diritti sul modo di fare attività turistica perché ne fruiscono o comunque ne sono parte: aziende di viaggi e di turismo, enti pubblici, liberi professionisti intesi come consulenti e ricercatori in ambito turistico, organizzazioni *no-profit* non governative, associazioni, singoli individui, cioè persone interessate sia in quanto fruitori dell'offerta turistica sia in quanto studenti o membri di università.

L'ENAT non è diffusa in tutti e cinque i continenti, ma almeno in quattro; conta membri nel Nord e nel Sud America, in Estremo Oriente, in Australia, in tutta Europa e in alcune nazioni africane. I membri dell'ENAT sono circa 200, di cui circa la metà è costituita da imprenditori del settore turistico, un terzo è costituito da organizzazioni di tipo associativo non governative, una parte, ancora poco rilevante ma forte, è costituita da enti pubblici.

Gli obiettivi dell'ENAT sono: diffondere le buone prassi o comunque i principi del turismo per tutti; migliorare le strategie di *marketing* e di informazione del cliente, in modo che l'informazione sull'accessibilità e sulla fruibilità dei servizi destinati al turista con esigenze particolari raggiunga l'obiettivo, cioè il turista stesso; sviluppare e diffondere *standard* di accessibilità; aiutare a creare destinazioni accessibili (e vedremo più avanti che cosa si intende); promuovere le realtà e le destinazioni attualmente esistenti; cercare, per quanto possibile, facendo un lavoro di squadra e rappresentando un certo numero di entità presenti in numerosi paesi europei, di fare *lobby*, nel senso di indirizzare le politiche e le scelte di chi ha il potere decisionale in direzioni che siano tali poi da permettere a tutti l'applicazione di quei principi che sono stati espressi con puntualità da Pietro Barbieri quando ha parlato della Convenzione ONU.

Le azioni dell'ENAT sono principalmente azioni di promozione, sia attraverso il proprio sito, sia attraverso l'organizzazione e la partecipazione a congressi, ma soprattutto sono azioni di unione di buone prassi relative a lavori già effettuati, con la pubblicazione di studi e di ricerche, e l'attività di collegamento fra *partner*, soprattutto per coloro i quali vogliono prendere parte o cercare di costruire progetti di cooperazione territoriale o comunque progetti legati alla progettazione europea.

L'ENAT si propone di sviluppare linee guida e *standard* internazionali (il che non è particolarmente facile perché ognuno di noi ha le proprie attitudini e le proprie metodologie di lavoro a cui è particolarmente affezionato) e tenta, tramite un progetto europeo denominato ETCCATS, di creare un sistema di formazione per gli operatori del settore turistico, quindi non soltanto gli albergatori, ma tutti coloro i quali fanno parte della filiera turistica, come strutture destinate ad attività escursionistiche o sportive, guide, trasporti e così via.

Un'iniziativa che l'ENAT ha realizzato recentemente è la promozione e la promulgazione di un Codice di buona condotta destinato ai propri membri, soprattutto a coloro i quali fanno parte della filiera turistica, che sottoscrivendolo si impegnano, in cambio di una certa promozione da parte della rete europea e di una certa visibilità sul sito, a rispettare determinati principi, che sono significativi, ma generali: riconoscere uguali diritti per tutti i turisti, indipendentemente dalle condizioni di salute e di mobilità e da eventuali disabilità sensoriali; proporsi con una certa sensibilità nell'accoglienza di qualsiasi viaggiatore; prevenire e rimuovere le barriere architettoniche nell'ambito delle proprie strutture e dei propri servizi (si parla soltanto di strutture, ma, per esempio, nelle guide si tratterebbe di sviluppare percorsi di visita privi di barriere o comunque con un'attenzione per le persone con esigenze particolari, che possono usufruire di determinati percorsi); migliorare le proprie competenze, le attitudini e le conoscenze del personale eventualmente coinvolto; sviluppare un monitoraggio sulle difficoltà che si possono incontrare nella fruizione del servizio; lavorare con fornitori che a loro volta rispettino i principi contenuti nel Codice di buona condotta; gestire in maniera appropriata e tempistica i reclami; fornire una persona, un volto, un nome, un indirizzo e-mail a cui rivolgersi per valutare e segnalare eventuali difficoltà.

L'ENAT ha alcuni progetti in corso, in particolare il progetto ETCCATS sulla formazione e il progetto CETA per l'incremento della competitività nel settore del turismo per tutti a livello europeo, cioè per favorire la comunicazione fra offerta e domanda.

Per conoscere meglio l'attività dell'ENAT, si può visitare il sito, www.accessibletourism.org, che tramite Google Translate è anche in italiano e che permette la registrazione a fronte del pagamento di una *fee*.

Il prossimo evento dell'ENAT è la Conferenza europea sul progetto CETA, che si terrà il 27-28 maggio in Svezia e che è rivolta principalmente ai dirigenti della piccola e media impresa, agli uffici turistici, alle camere di commercio e a tutti coloro i quali fanno parte della filiera turistica.

In Italia, socio dell'ENAT, oltre alla Consulta per le persone in difficoltà, che qui è rappresentata dal nostro Presidente Paolo Osiride Ferrero, è l'ISITT, l'Istituto Italiano del Turismo per Tutti, che ha poco meno di un anno di vita e che è stato fondato da enti che si sono sentiti coinvolti nella creazione, nello sviluppo, nella promozione di un ambiente ideale per il turismo per tutti a livello nazionale e che sono già stati coinvolti in vari progetti. Ci sono poi rappresentanti del mondo della disabilità, come il nostro Presidente Enzo Tomatis (che è stato presidente dell'Unione Italiana Ciechi e attualmente è presidente dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti di Torino) e Paolo Osiride Ferrero, attivo da vent'anni nell'ambito dell'associazionismo per la tutela delle persone con esigenze particolari; ma ci sono anche addetti ai lavori e tecnici, come l'architetto Eugenia Monzeglio, che ha lavorato nell'ambito della progettazione accessibile e che ha tenuto anche dei corsi al Politecnico di Torino, e imprenditori come Ferruccio Dardanella, presidente nazionale dell'Unioncamere, e Maurizio Montagnese, presidente della SAGAT, l'ente gestore dell'Aeroporto di

Torino, oltre a persone attive nell'ambito del turismo come Alessandro Zanon, che è stato direttore generale della Jumbo Tours e della Francorosso e attualmente è un libero professionista che opera nel mondo della consulenza sul turismo.

Per quanto riguarda l'ISITT, l'ISITT è un ente sul territorio italiano che si propone di lavorare per creare un ambiente ideale nell'ambito del turismo per tutti, per stabilire delle regole, delle buone prassi che siano, possibilmente, universalmente accettate, soprattutto per introdurre quello che per l'ISITT è un concetto fondamentale, quello della catena dell'accessibilità, cioè: in ambito turistico non esiste *una* struttura accessibile, non esiste *una* attività accessibile. Nessuno va in vacanza per fare una cosa sola, tutti vanno in vacanza per fruire al meglio dell'offerta turistica del territorio; ne consegue che è l'intera offerta turistica che deve essere accessibile, cioè è il sistema turistico nel suo complesso che deve essere fruibile da persone con esigenze particolari, indipendentemente da quali esse siano. Quindi si parte dalle modalità di informazione per arrivare a conoscere qual è l'offerta turistica del territorio, per passare alle modalità di raggiungimento del territorio stesso, di spostamento al suo interno e di *accommodation*, che significa: possibilità di trovare camere e strutture ricettive accessibili, di avere ristoranti o comunque di mangiare, ma soprattutto, cosa fondamentale per chiunque vada in vacanza, di avere esperienze di tipo sportivo, escursionistico, di intrattenimento, culturali, che rendano la vacanza piena.

L'ISITT si propone di diffondere le proprie strategie per rendere i territori accessibili a tutti e soprattutto, insieme alle associazioni che lavorano sul territorio e agli enti locali, per fare rete, in modo da costruire un modello di promozione che vada bene per tutti. Perché, ovviamente, fare turismo significa coinvolgere tutti gli enti che lavorano sul territorio, tutti coloro i quali fanno turismo, dagli operatori, alle associazioni, agli enti locali. Si fa turismo per tutti, ma lo si deve fare con tutti, non si può pensare di poterlo fare da soli.

Ho pensato di rispolverare una vecchia ricerca per introdurre un argomento significativo, su cui sarò velocissimo, cioè per raccontare brevemente quali sono le altre esperienze di turismo per tutti che abbiamo incontrato nelle nostre attività, sia all'interno di ENAT, sia fuori, in Europa.

Abbiamo esaminato l'attività dei soci fondatori dell'ENAT per capire che cosa hanno fatto. Per esempio, in Svezia è possibile fare una ricerca di destinazioni accessibili su base geografica. Le informazioni sono state reperite mediante un questionario dettagliato, somministrato però soltanto alle strutture ricettive.

Tourism for All in Svezia fornisce informazioni anche attraverso il telefono e anche in lingua inglese. Come potete notare, però, non esiste nessuna informazione sul trasporto o sulle attività escursionistiche, sulle guide, ecc.

In Norvegia, il monitoraggio dei dati raccolti a partire dal 2004 è decisamente completo, soprattutto per quanto riguarda hotel e ristoranti. Viene considerata tutta una serie di esigenze particolari, comprese addirittura le allergie, le intolleranze, i problemi di respirazione.

L'intenzione di *Visit Norway*, invece, è quella di fornire informazioni complete e dettagliate, in modo che chiunque possa scegliere la struttura che meglio si adatta

alle proprie esigenze. Vengono inclusi in questo caso anche musei, sedi di conferenze, attrazioni, ristoranti, quindi una buona parte della filiera turistica.

In Belgio ci si rivolge a cinque aree particolari. Abbiamo: alloggi, servizi di assistenza, integrazione tra assistenza di tipo sociale e assistenza di tipo turistico, accessibilità delle strutture, trasporti. Inoltre c'è un innovativo *database* per quanto riguarda servizi e strutture che si può facilmente consultare, però è soltanto in francese.

VisitBritain è decisamente più ampio e ha una caratteristica molto particolare: tutte le informazioni sul turismo per tutti sono contenute all'interno dei sistemi di informazione del turismo in generale, quindi non esiste un percorso dedicato per raggiungere le informazioni per i turisti con esigenze particolari o che si discosti da quello tipico per tutti gli altri turisti. Le informazioni sono perfettamente integrate.

Per quanto riguarda l'Austria, che è una nazione ampiamente montana, per di più con una forte caratterizzazione a livello regionale di governi e autonomie e questo tipo di caratterizzazione si riflette sul lavoro fatto nel settore del turismo per tutti, perché esiste un *database* abbastanza ampio di tutte le regioni austriache con tutte le caratteristiche delle strutture accessibili, ma il problema è che in ciascuna regione la rilevazione è stata fatta da enti diversi, quindi con sistemi di monitoraggio diversi (che tra l'altro sul sito non sono pubblicati), quindi non ci si rende bene conto di quali siano effettivamente le caratteristiche di quella determinata struttura, perché come risposta all'interrogazione del sistema si riceve soltanto un'indicazione dell'accessibilità o non accessibilità della stessa, non delle sue caratteristiche.

In Francia esiste un'etichetta che comprende quattro tipi di disabilità: motoria, visiva, uditiva e intellettiva. A seconda dei simboli contenuti all'interno di questa etichetta, si definisce se le strutture sono o meno adatte alla tipologia di disabilità indicata.

Prima di concludere, vorrei porre all'attenzione della platea alcuni elementi di discussione che, secondo me, sono fondamentali, sperando di stare nei quindici minuti che mi sono stati concessi.

Tutti abbiamo fatto tante cose in ciascuna regione italiana e anche in Europa, ma il problema è capire, primo, se il turismo per tutti rappresenta un mercato reale, perché, a meno che non parliamo di turismo sociale, quando parliamo di turismo, parliamo di imprenditoria, parliamo di attività commerciali, parliamo di una struttura che affronta delle spese e si aspetta o comunque cerca di avere un ritorno dai propri investimenti in funzione del numero delle persone che accedono alla struttura stessa, qualunque sia la sua tipologia. Al di là delle statistiche (fatte di numeri abbastanza roboanti... 6 milioni di turisti in Italia, 30 milioni in Europa, 600 milioni di potenziali turisti nel mondo), la risposta è sì, perché la popolazione è tendenzialmente destinata a invecchiare. Le statistiche ci dicono che nel 2030 quasi il 30% delle persone in Europa sarà *over 60*, quindi un'attenzione alle esigenze particolari, un'attenzione all'accoglienza di tutti è destinata ad essere la chiave per il mantenimento di un certo tipo di qualità del turismo e per l'attrattività nei confronti dei turisti, anche perché oggi le persone di una certa età dispongono di tempo, a differenza di quelle più giovani, e dispongono in gran parte, perlomeno in Italia, di una certezza di reddito

che è data dalla pensione, che, per quanto bassa sia, comunque c'è, a differenza di molti altri che invece vivono di precarietà. Quindi le persone anziane rappresentano sicuramente una nicchia appetibile, nel momento in cui però si considera il turismo per tutti in un'ottica generale, non in un'ottica legata alla singola disabilità, perché chiaramente la singola disabilità non è un mercato appetibile per un imprenditore.

Il turismo per tutti non è un turismo di nicchia, quindi, è un turismo fatto da numeri abbastanza ampi, se si dà retta alle statistiche. Quello che conta è riuscire a trovare il sistema per aggredire e per raggiungere il mercato del turismo per tutti e il sistema principale consiste nel migliorare le politiche di accoglienza, nel rendere le persone capaci di venire in una struttura o in un territorio e di goderne, ma soprattutto di godere della possibilità di sentirsi accolti. Quindi il turismo per tutti, prima ancora che accessibilità delle strutture, significa accessibilità della qualità dei servizi, il che implica una costante, continua, attenta formazione del personale, degli operatori, per il riconoscimento della persona con disabilità come cliente e non soltanto come persona che necessita di assistenza e per il miglioramento continuo della qualità dell'accoglienza.

Ciascuno di noi, quando fa il turista, vuole andare a fare le vacanze in un posto dove si trova bene, non in un posto dove si trova male; a maggior ragione questo vale per la persona con esigenze particolari. In ambito montano, cioè nell'ambito di un turismo in cui spesso si pratica dell'attività sportiva, dell'attività escursionistica (perché fruire della montagna significa fare sport ed escursioni), la formazione professionale e la capacità di insegnare correttamente ad una persona a sciare, per esempio, perché questa possa divertirsi in modo appropriato e completo, diventano elementi ancora più importanti. Diventa importante fornire informazioni che siano omogenee, perché, finché in Piemonte le informazioni sull'accessibilità delle strutture e dei territori verranno espresse in modo dissimile da quello che avviene in Valle d'Aosta, in Liguria, in Lombardia, in Toscana, in Francia, in Svizzera, il risultato sarà sempre lo stesso: si ingenererà sfiducia nelle persone che dovranno fruire di queste informazioni, che non sapranno mai a che cosa andranno incontro e se potranno veramente fidarsi di quello che leggono o delle informazioni che ricevono. Si deve passare attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori del turismo, non si può lasciare fuori dal lavoro che viene fatto il *tour operator* o l'agenzia di viaggi, che è poi quella che deve fare da tramite, ma che per fare da tramite deve essere formata, deve saper fare le domande giuste e saper dare le risposte giuste, sia al potenziale turista, sia alla persona che dall'altra parte si occupa di organizzare i servizi. Questa è la grande sfida: come collegare una domanda potenziale che tutte le statistiche ci dicono essere abbastanza ampia, ma ancora inesplorata, ancora intatta, con l'offerta che, come vediamo tutti i giorni, come ci raccontiamo quando parliamo tra addetti ai lavori, sta incominciando ad avere connotazioni ben determinate e caratteristiche abbastanza fruibili.

Lo scopo, la grande sfida di tutti coloro i quali si occupano di turismo per tutti, più che presentare le attività svolte, più che descrivere l'accessibilità dei propri territori, deve essere quella di trovare – a livello regionale prima, a livello nazionale poi e infine a livello internazionale – i sistemi per mettere insieme una domanda che esiste e

un'esigenza di turismo autonomo indipendente con le attività svolte, che in parte lo consentono, ma che ancora, forse, non lo sanno comunicare in maniera opportuna.

A livello nazionale, è stata creata dal Ministero del Turismo una Commissione ministeriale sulla promozione e sullo sviluppo del turismo per tutti, che si riunisce più o meno una volta al mese non solo a Roma ma anche sul territorio (si è riunita poco tempo fa a Vicenza durante la Fiera del Turismo all'Aria Aperta, *Gitando.All*, e si riunirà di nuovo sul territorio in Piemonte l'11 e il 12 di giugno), che sta lavorando per coinvolgere gli enti pubblici, in particolare i Comuni, per fare operazioni sinergiche, sia di sollecitazione e formazione per gli operatori, sia di divulgazione e promozione dei risultati raggiunti.

Se non siete stanchi di sentir parlare di turismo, vi invito a prendere parte a un convegno internazionale in cui ci saranno enti e istituzioni italiane ed estere e ci saranno persone che si occupano di turismo per tutti provenienti da diversi paesi europei e anche extraeuropei. Questo convegno, che si terrà ad Alba l'11 e il 12 giugno prossimi nella Sala della Fondazione Ferrero, è organizzato da ISITT e CPD con la collaborazione di SportAbili (parteciperanno, ovviamente, Trait d'Union e C'era l'Acca e anche altri che sono presenti in questa sala e che non cito per brevità, ma che ringrazio di avere accettato l'invito). Lo scopo del convegno sarà proprio quello di dibattere su ciò che si può fare per collegare la domanda potenziale ad un'offerta che si sta strutturando, sia pure in modo ancora disaggregato.

Grazie a nome del direttore generale dell'ENAT Ambrose, che in questo momento, beato lui, è al sole della Grecia.

Grazie da parte mia per avermi ascoltato. Spero di non avervi fatto addormentare.

Seconda Sessione

ALCUNI PROGETTI
NELL'EUROREGIONE ALPI MEDITERRANEO

FABIO MOLINO

Ringrazio Alberto Manzo per il suo intervento, in particolare per la panoramica sulle iniziative europee e soprattutto per l'accento che ha fatto alla necessità di raggiungere una omogeneità nella presenza di un sistema che sia in grado di comunicare.

Innanzitutto porgo le scuse di Danièle Houbart, segretario generale del Museo di Grenoble, che non può essere qui con noi a causa di un lutto di un amico molto caro e di cui do lettura del suo intervento.

MUSÉE DE GRENOBLE
“VISITER À SON RYTHME” UNE EXPÉRIENCE EN RHÔNE-ALPES

DANIEL HOUBART
secrètaire général du Musée de Grenoble

Présentation du musée

Conçu par des architectes grenoblois, le Groupe 6, le musée est situé dans l'hyper centre de la ville, en bordure de l'Isère sur le site des fortifications de la ville. Son socle est constitué de trois étages de parkings souterrains sur lequel se déploient ses 18.000 m², pour une surface utile de 10.000 m².

A l'intérieur, les différents espaces se distribuent à partir d'une grande nef:

- 5.500 m² sont occupés par les collections permanentes avec 1.000 œuvres présentées. Le parcours chronologique présente les grandes écoles de l'art occidental du XIII^{ème} au XX^{ème} siècle.
- Au bout de la grande galerie, s'ouvre une vaste section dédiée aux collections modernes et contemporaines.

Celles-ci font la renommée du musée de Grenoble, premier musée d'art moderne de son temps depuis les orientations décisives insufflées par Andry-Farcy, qui en fut le conservateur de 1919 à 1949.

On accède ensuite à la Tour de l'Isle, vestige du XV^{ème} siècle, aménagée en Cabinet d'art graphique et reliée au musée par une passerelle extérieure de verre et d'acier.

Au sous-sol sont présentées les œuvres postérieures à 1960: toutes les grandes tendances de l'art contemporain y sont représentées, de l'abstraction lyrique au nouveau réalisme en passant par le pop art et l'art minimum. Les collections de l'Antiquité sont également présentées en sous-sol.

Par ailleurs,

- une bibliothèque,
- un auditorium de 270 places,
- une librairie,
- et un café/restaurant complètent l'équipement.

Transmettre ce patrimoine, c'est offrir un espace culturel accessible à tous. Pour mener à bien cette mission, le musée de Grenoble a initié très tôt une réflexion partagée au sein de son équipe et en lien étroit avec la ville de Grenoble engagée dans un vaste programme d'accessibilité des équipements culturels.

Visiter à son rythme

I. *Concevoir un programme qui s'adresse à tous*, enfants, adolescents et adultes, et qui se décline selon les intérêts et les objectifs de chacun, par une visite individuelle, en famille ou en groupe:

- *Un mercredi au musée*, avec des ateliers pour les enfants, les petits (6-7 ans) et les plus grands (8-11 ans).
- *Une visite libre en famille* avec un document-découverte, disponible à l'accueil, qui propose un jeu de piste à travers les collections pour observer, se questionner et se familiariser avec les œuvres, les grands courants artistiques et l'univers du musée.
- *Des bons plans pour les étudiants !* (Grenoble est une ville universitaire qui compte plus de 50 000 étudiants) avec :
 - un programme de 3 visites guidées gratuites;
 - un accueil à la carte de groupes pour des visites soit générales, soit thématiques;
 - une nocturne animée par des étudiants qui proposent un regard personnel sur les œuvres du musée à travers un commentaire classique ou une performance artistique.
- *Une exposition hors les murs*, chaque année, pour rendre accessibles les œuvres d'art aux publics les plus éloignés de la culture, organisée en partenariat avec les partenaires de quartiers.
- *Pour les scolaires:*
 - les visites-parcours : quarante-et-un parcours à travers les collections;
 - les visites-ateliers avec dix-sept ateliers thématiques;
 - les projets spécifiques avec:
 - les croisements des arts: une lecture des collections enrichie par des compositions musicales, des chorégraphies et des mises en scène théâtrales.
- Une journée au musée: enquête au sein des collections à la recherche d'une œuvre mystère.
- D'un musée à l'autre: un parcours qui propose au visiteur la découverte un autre musée.
- Les parcours adaptés aux enfants handicapés scolarisés dans les institutions spécialisées (IMP, IME, etc...).

- *Pour les publics en situation de handicap*: le musée est aujourd'hui en mesure de leur proposer une découverte des collections permanentes et des expositions temporaires, en s'appuyant sur une programmation de visites guidées et d'ateliers adaptés, et ce pour les quatre déficiences: motrice, visuelle, auditive et mentale.

II. *Un musée accessible aux personnes handicapées*

Au départ, nous avons deux objectifs:

- intégrer les personnes handicapées dans la politique des publics en travaillant dans deux directions: améliorer l'accessibilité du bâtiment et intégrer des contraintes liées à certains handicaps dans la présentation des collections et des expositions temporaires;
- accueillir ces publics en groupes, avec des actions de médiation conçues en fonction du handicap, auquel nous en avons rajouté un troisième lors de notre entrée dans le contrat de tourisme adapté, signé entre la ville de Grenoble et la région Rhône-Alpes:
- permettre aux personnes souhaitant visiter seules le musée de le faire, possibilité offerte à n'importe quel touriste.
- En terme de tarification, la personne handicapée et son accompagnateur bénéficient de la gratuité.

II. 1. *Des aménagements spécifiques ont été réalisés*

Pour faciliter la venue au musée

- Le musée propose aux personnes à mobilité réduite et aux groupes constitués une possibilité de déposer minute ou de stationnement des minibus transportant les personnes en situation de handicap.
- Pour les personnes en fauteuil arrivant en voiture, des places de stationnement sont réservées dans le parking du musée (en sous-sol). Accès au musée par ascenseur depuis le parking.
- L'entrée du musée est signalée par une balise sonore déclenchée à l'aide d'un badge pour les personnes mal et non-voyantes.

Pour augmenter le confort de visite

Alors que le bâtiment est relativement récent (1994), nous nous efforçons, au fil des années et en fonction des budgets disponibles, de le rendre plus accessible avec:

- l'abaissement de la caisse automatique du parking au niveau d'une personne en fauteuil;
- l'amélioration de la signalétique intérieure et extérieure;
- le remplacement de portes trop lourdes par des portes automatisées;
- l'installation d'une rampe sur l'escalier principal d'accès;
- l'abaissement des banquettes d'accueil dans le hall d'entrée et à la bibliothèque;

- la reprise de l'installation du vestiaire et des sanitaires;
- l'abaissement des vitrines;
- l'augmentation de la taille des cartels;
- la mise à disposition de deux fauteuils roulants.

Pour développer l'accès aux activités avec la mise en place de matériels divers:

- mise en place d'un audioguide avec boucle magnétique pour les malentendants;
- acquisition d'une boucle magnétique portable à utiliser dans les salles;
- acquisition d'un four permettant de produire des images sur papier thermogonflé et qui constitue une aide pédagogique très appréciable pour les visites tactiles;
- en cours de réalisation, un visioguide en Langue des Signes Française.

II. 2. *Les conditions de mise en œuvre*

La formation du personnel

Plusieurs actions sont menées en continu:

- L'organisation, en 2003, d'un stage d'une semaine confié à une association spécialisée (Cemaforre) auquel tous les médiateurs et la direction du musée, pour la dernière journée ont participé, a été l'élément déclencheur. Les associations grenobloises représentant les différents types de handicaps sont intervenues dans ce cadre et sont depuis, régulièrement, associées à la réflexion ou à la mise en place des projets.
- Formation de deux médiateurs en LSF puis, en 2007, recrutement d'un médiateur sourd sur un contrat aidé.
- Démarche de sensibilisation au handicap à l'attention des personnes d'accueil menée avec les différents sites grenoblois engagés dans le contrat de tourisme adapté (par l'intermédiaire de l'Office du Tourisme de Grenoble).
- Participation des agents du musée au plan de formation, mis en place par la ville, pour l'ensemble des personnels des équipements culturels grenoblois (responsables, personnels en charge de la communication et de l'accueil, techniciens).
- Mise en place, au printemps 2010, d'une sensibilisation à la L. S. F. du personnel du musée, destinée à favoriser l'intégration du médiateur sourd dans l'équipe.

Une réflexion partagée au sein de l'institution

- La préoccupation de l'accessibilité anime l'équipe du musée depuis une dizaine d'années. Les premières réflexions ont été, à l'origine, le fruit d'initiatives individuelles. Dès 2001, les premières visites en Langue des Signes Française (L. S. F.) ont été proposées.
- Pour accélérer cette mise en œuvre, depuis 2004, l'accessibilité à tous les publics fait l'objet d'une réflexion générale. Un groupe de travail a été mis en place au sein du musée sous la forme d'une *cellule accessibilité*. Cette dernière réunit la secrétaire générale, le conservateur chargé du service des publics, les médiateurs, la personne chargée de la communication, les responsables des

services techniques et de l'accueil, enfin un représentant de la société de gardiennage.

- Identification d'un *référent handicap*, au sein de l'équipe des médiateurs, en lien avec les associations.
- En matière de communication:
 - Globalement, présentation des actions proposées, de la maternelle à la terminale, dans la brochure pédagogique adressée à toutes les écoles de l'Académie et dans le bulletin de saison.
 - Chaque activité proposée fait l'objet d'un document, conçu spécifiquement et diffusé aux intéressés par le moyen le plus approprié (presse, radio, lien avec les associations, internet, notamment pour les personnes déficientes auditives).
 - Accueil téléphonique, une matinée par semaine.
 - Le pictogramme PMR et le logo du Tourisme adapté sont mentionnés sur les documents de communication du musée.

Ces différents éléments constituent ce qu'on pourrait appeler une «bonne pratique».

Les partenaires impliqués dans la démarche

Sur le plan institutionnel, dès 2003, la ville de Grenoble a été un élément moteur en demandant au musée d'entrer dans la démarche de labellisation nationale "Tourisme et Handicap". Ensuite, la Région Rhône-Alpes a été un aiguillon en confiant à deux cabinets spécialisés, début 2004, une évaluation du site par type de handicap. Enfin, la Région encore, associée à la ville de Grenoble dans le cadre du contrat de tourisme adapté, a permis, grâce à de nouvelles réalisations, de faciliter l'accueil des handicapés et d'obtenir, en 2006, le label "Tourisme et handicap" pour les PMR.

Les associations de personnes handicapées ont été associées dès l'origine et sont devenues de véritables partenaires:

- contacts réguliers des médiateurs, concepteurs de projets, avec les associations (présentation des activités proposées à leurs adhérents);
- un groupe de travail spécifiquement chargé de l'accueil des aveugles et malvoyants a constitué autour de l'association Valentin Haüy, composé de bénévoles, de professionnels aveugles, issus de différents secteurs (les bibliothèques, Grenoble-Universités) et d'une chercheuse a été mis en place en juin 2006;
- toutes nos informations concernant les activités proposées passent par le réseau des associations.

III. *Le musée en chiffres: ressources et fréquentation*

Les ressources sont constituées, en premier lieu, par des collections de premier ordre et une programmation régulière d'expositions (3 à 5 par an).

Le budget de fonctionnement et d'activité (hors gardiennage) est de 1 million € auquel il convient d'ajouter 2 millions € de frais de personnel.

Le service des publics est composé de dix médiateurs, titulaires de la Fonction Publique Territoriale, représentant 8,2 Equivalents Temps Plein et de médiateurs vacataires travaillant jusqu'à concurrence de 2.000 h par an.

L'effectif est de 50 permanents (hors gardiennage et nettoyage des locaux).

La fréquentation est de l'ordre de 160.000 visiteurs par an dont 70.000 sont accueillis par le service des publics. Ce chiffre est majoritairement constitué de scolaires à hauteur de 60.000.

La fréquentation des visiteurs individuels a été portée depuis 2007 à plus de 60 %, alors qu'elle était de l'ordre de 53 % de la fréquentation globale auparavant, ce qui constitue un très bon indicateur.

2.500 personnes handicapées sont venues au musée en 2009.

622 personnes ont visité individuellement.

1.800 personnes ont été accueillies en groupes (170 groupes) dont 1.200 enfants. 80 % des personnes reçues en groupes sont des personnes handicapées mentales.

Depuis 2007, date à laquelle le musée a recruté un médiateur sourd, les chiffres de fréquentation méritent d'être relevés: 49 personnes sourdes ont bénéficié de visites en L.S.F. en 2007. Elles étaient 101 en 2008 et 168 en 2009.

En forme de conclusion, trois réflexions :

Cette démarche nécessaire à l'accueil des publics handicapés et l'adaptation du projet éducatif et culturel à des publics différents ont permis de questionner et d'adapter le projet pédagogique. Certaines pratiques ont été abordées d'un autre point de vue, notamment les visites guidées et les écrits informatifs. Cette réflexion a profité à d'autres projets en direction d'autres publics spécifiques et notamment les plus éloignés de la culture, avec lesquels se construisent les projets "hors les murs".

En quatre ans, les publics visés, qui n'avaient pratiquement pas accès au musée avant la mise en place du dispositif décrit, font partie intégrante de la fréquentation et expriment une grande satisfaction d'être reconnus en tant que tels. La proximité entretenue avec leurs associations facilite cette fréquentation et permet de partager avec elles le fait que le dispositif est perfectible.

L'ensemble des visiteurs bénéficie d'une qualité d'accueil qui a été enrichie de l'expérience acquise par la prise en compte des personnes handicapées.

Pour tous, les aménagements réalisés apportent un confort supplémentaire de visite, que ce soit la boucle magnétique dans l'auditorium, l'audioguide qui rend plus accessibles les collections à l'ensemble des visiteurs, francophones ou non...

En tant que service public de la culture, inséré dans la politique culturelle de la ville, traversé par des préoccupations de développement touristique, de communication et de retour d’image, nous n’avons pas les moyens de mesurer les retombées économiques de l’activité du musée. Comment calculer le retour sur investissement d’activités qui touchent au développement personnel et, pour ce qui concerne les personnes handicapées, leur meilleure insertion dans la société?

Les efforts d’un établissement culturel comme le nôtre agissent contre l’exclusion en facilitant l’accessibilité de tous les publics et concourent à une meilleure qualité de vie de tous les citoyens.



Les ateliers du mercredi pour les enfants



Les ateliers du mercredi pour les enfants



Une visite en famille



Des expositions *Hors les murs* avec la médiation au cœur du projet



Des expositions *Hors les murs* avec la médiation au cœur du projet



Croisement des arts avec musique et danse



Croisement des arts avec musique et danse



Croisement des arts avec musique et danse



Croisement des arts avec musique et danse



Des visites adaptées pour les personnes handicapées : déficients mentaux, visuels, personnes sourdes



Des visites adaptées pour les personnes handicapées : déficients mentaux, visuels, personnes sourdes



Des visites adaptées pour les personnes handicapées : déficients mentaux, visuels, personnes sourdes



Des visites adaptées pour les personnes handicapées : déficients mentaux, visuels, personnes sourdes



L'objectif : faciliter l'accessibilité de tous les publics

FABIO MOLINO

Chiedo quindi di venire sul palco ad Alain Tomasini e a Carla Salvatici.

Il senso della Seconda Sessione è proprio quello di parlare di esperienze realizzate a livello di regioni, in questo caso regioni che fanno parte dell'Euroregione Alpi Mediterraneo, ma è anche quello di capire come si è realizzata in queste regioni la connessione tra domanda e offerta.

La parola ad Alain Tomasini.

Alain Tomasini, vous pouvez venir ici. Alain Tomasini est membre du Groupe de Coordination Régional « Tourisme et Handicaps » de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il nous parlera d'une expérience multi partenariale à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. A vous la parole.

UNE EXPÉRIENCE MULTI PARTENARIALE EN RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ALAIN TOMASINI

*membre du Groupe de coordination régional « tourisme et handicaps »
de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur*

L'état français, suite à une étude de l'INSEE en 1999 et d'ODIT France en 2001, a lancé un label, le label «Tourisme et Handicaps» pour palier au manque de fiabilité de l'information touristique concernant l'accueil des personnes en situation de handicap. Ce label, destiné aux professionnels du tourisme, fixe un cahier des charges très complet sur quatre handicaps (auditif, mental, moteur et visuel) pour évaluer les différents types d'hébergements, la restauration, les offices du tourisme...

C'est en 2003 que la Région Provence Alpes Côte d'Azur, en collaboration avec la Délégation Régionale au Tourisme (la représentation de l'État pour le tourisme au niveau de la Région) et deux premiers Départements que ce label est lancé. La Région finança une première formation d'évaluateurs et deux départements (les Alpes de Haute Provence et les Bouches du Rhône) lanceront dès 2003 l'animation du label sur leur territoire.

Ce n'est cependant qu'à partir de 2006 que l'ensemble des Départements furent inscrit dans la démarche, cela fut aussi l'année de lancement du Schéma Régional de Développement Touristique dont une partie sera consacré au tourisme adapté.

Les particularités de la Région Provence Alpes Côte d'Azur, partagée entre une côte méditerranéenne très touristique et urbaine, et des territoires de haute montagne, évidemment ruraux et très peu peuplés vont encourager dès les débuts du label une collaboration étroite entre Départements et Région et encourager la gestion du label, au niveau de la promotion et de l'évaluation des structures, par les Départements et

une coordination Régionale, définissant les grandes lignes de la politique d'aides en matière financière et promotionnelle.

Entre 2006 et 2009, l'animation des Départements, stimulée et soutenue par la Région à travers le Schéma Régional de Développement Touristique a permis de dépasser les objectifs des 200 sites labellisés prévus pour fin 2010, objectifs atteints dès la fin 2009.

Ce Schéma Régional fixa d'abord deux grands principes:

- La référence en matière d'accessibilité est le label «Tourisme et Handicaps», toutes les actions financières et promotionnelles doivent être liées à ce label.
- La coordination est organisée autour d'un comité de pilotage présidé par la Région et regroupant les six Départements, le Comité Régional du Tourisme Provence Alpes et la Direction Régionale au Tourisme.

Ce comité de pilotage se réunit plusieurs fois par an et échange sur l'ensemble de la politique régionale. L'ensemble des dispositifs mis en place ont été présentés aux départements lors de ces comités pour débat. Au travers de ce comité de pilotage de nombreuses actions ont été mises en place, concernant aussi bien des initiatives départementales que des actions régionales.

Au niveau de l'animation locale, on notera les actions de sensibilisation destinées aux professionnels mises en place par les départements (Nice en octobre 2007 ou Marseille en janvier 2008), des formations et séminaires sur la loi de février 2005 (Loi sur l'égalité des chances et la citoyenneté des personnes handicapées, loi cadre pour les personnes handicapées aussi bien sur la formation, le logement, l'emploi, les indemnités que l'accessibilité des établissements recevant du public) à Nice en avril 2009 ou organisées par le Comité Départemental du Tourisme des Bouches du Rhône à Marseille en décembre 2008.

Le comité de pilotage aura aussi permis de décider de la mise en route de groupe de travail. Ainsi le CDT des Bouches du Rhône pilote un groupe regroupant l'ensemble des Départements et la Région sur la mise en place de grille d'évaluation du label intégrant les données de la loi de 2005 qui permettra à la Région de disposer pour tous les départements d'un même outil de travail.

S'est également créé un groupe de travail piloté par la Région, avec et sur l'initiative des Départements des Alpes de Haute Provence, des Hautes-Alpes et du Var, travaillant sous mandat de l'Association Tourisme et Handicaps sur l'élaboration de grille d'évaluation pour un éventuel label sur les activités équestres.

Le comité a permis de mettre en place les actions de promotion prises en charge par le Comité Régional au Tourisme Provence-Alpes. Parmi celles-ci des actions de sensibilisation des professionnels grâce à l'édition d'un guide en 10 000 exemplaires et distribué sur toute la Région Provence Alpes Côte d'Azur ou encore la réalisation d'un film de 10 minutes sur l'accueil des personnes en situation de handicaps.

C'est surtout une promotion des sites labellisés grâce à l'organisation par le CRT Provence Alpes d'un stand regroupant les Départements sur les salons grand public Handica de Lyon et Autonomic de Paris et Marseille. Enfin, en cours de réalisation et disponible en 2010 un site internet dédié aux sites labellisés «Tourisme et Handicaps» de la Région

Le Schéma Régional fixe aussi les interventions financières de la Région, elles aussi présentées en comité de pilotage et qui concerne aussi bien l'animation du label que les investissements des professionnels.

La Région a mis en place différents niveaux d'aide:

- Une aide à l'animation du label à destination des structures départementales: Conseil Généraux, Comité Régional au Tourisme Riviera, Comités Départementaux du Tourisme
- Une aide aux études et diagnostics, dans le cadre de l'obtention du label «Tourisme et Handicaps» de 40% plafonnée à 2 000€ Hors Taxes.
- Une aide aux investissements en vue de l'obtention du label «Tourisme et Handicaps» de 30% sur des plafonds de travaux HT variant selon le type de structures, de 25 000€ pour un meublé de tourisme à 300 000€ pour un centre de vacances de tourisme social.

Ce pilotage régional, confiant la gestion quotidienne du label aux Départements à permis de soutenir une bonne dynamique locale tout en conservant une cohérence régionale nécessaire en matière de promotion touristique et non moins importantes pour la fiabilité des informations touristiques à destination des personnes en situation de handicap.

Le Schéma Régional de Développement Touristique dans sa présentation actuelle arrive à échéance en 2010 et la Région réfléchit donc au prochain et un enjeu de taille déjà se profile, celui d'une réflexion autour des territoires pour construire une destination adaptée.

La Région Rhône-Alpes a déjà mis en place un cahier des charges de territoires adaptés et lié cela à des interventions financières. Par ailleurs, à l'été 2009, la secrétaire d'état à la famille, Nadine Morano, a lancé l'ambitieux projet d'un label de territoire, provisoirement nommé « Handi-Vacances » et chargé un groupe de travail d'établir son cahier des charges pour l'été 2010.

Ces exemples pourront servir à la Région Provence Alpes Côte d'Azur dans le cadre du développement de destination adaptée, mais quoiqu'il en soit, le tourisme adapté ne pourra se développer réellement sans destination adaptée. Par ailleurs, le nombre de sites labellisés, ainsi que le type de structures labellisées (hébergements, activités culturelles ou sportives, offices du tourisme...), permet d'assurer d'ores et déjà une fiabilité des structures qui constitueront ces destinations adaptées.

Mais c'est aussi, pour la montagne tout particulièrement, un outil indispensable pour garantir aux personnes en situation de handicap la qualité d'un séjour touristique. En effet la présence de plusieurs sites labellisés «Tourisme et Handicaps» dans un même secteur ne garantie pas pour autant un déplacement en autonomie de la personne. Les particularités de la montagne, notamment les ruptures d'accessibilité dans les cheminements, nous obligeront à travailler par zones accessibles et non par bâtiment, là où cela sera possible et exigera donc une programmation en amont de ces zones en tant que pôle adapté.

Seul un travail sur une destination, regroupant les acteurs publics et privés d'un territoire, pourra garantir aux personnes en situation de handicap, et particulièrement en montagne, un séjour touristique réellement accessible en toute autonomie.

Pourtant, les spécificités «montagne», dans le cadre d'un séjour adapté, ne sont pas si importantes qu'il n'y paraît d'une part, et d'autre part l'on peut s'interroger sur leur nature. Le premier problème sera le manque ou la dispersion des services nécessaires à un séjour touristique en général, et en particulier en séjour adapté. On pourra aussi signaler comme problématique les ruptures de cheminement, du fait des pentes ou des revêtements, ou encore les faibles capacités financières des communes; toutes problématiques «rurales» avant d'être «montagnes».

La problématique d'un territoire de montagne est d'abord sa ruralité avant d'être la montagne.

Ainsi, que ce soit sur la labellisation d'un site ou à l'avenir d'un territoire, le pilotage régional, s'appuyant sur un cahier des charges au minimum national, ou mieux européen, devrait être incontournable. Un territoire de montagne a tout intérêt à intégrer pleinement une démarche régionale, sans faire prévaloir une spécificité montagne qui dans le cadre de l'accessibilité est de toute façon faible.

La montagne présentera certes quelques difficultés, notamment dans le fonctionnement d'un territoire adapté, mais en aucun cas la montagne ne sera un obstacle, ni dans le fonctionnement, ni dans le cadre d'un cahier des charges de territoire adapté.

Quelques éléments devront être gérés et présenteront un aspect particulièrement important en montagne:

- La neige, le gel ou les crues endommageant les infrastructures, il nous faudra entretenir plus qu'ailleurs pour conserver l'accessibilité.
- Les ruptures de cheminements dues aux fortes pentes ne seront pas compensables, il nous faudra être très précis dans nos informations touristiques, ici, la qualité de l'information créera de l'accessibilité.
- Les activités de pleine nature devront avoir une approche différente, notamment en privilégiant la formation des professionnels, l'encadrement souvent bénévole et le développement d'un matériel de sport spécifique.

Mais ces quelques spécificités ne doivent pas éloigner les territoires de montagne d'un travail en parfaite collaboration avec sa Région parce que l'accueil touristique de personnes en situation de handicap devra être de même qualité sur la côte qu'en montagne, en ville ou à la campagne.

Au delà même de l'exigence sociale et morale que constitue l'accueil des personnes handicapées, il s'agit là d'une nécessité d'intérêt stratégique pour l'industrie touristique régionale puisqu'elle lui procure un facteur d'attractivité et un avantage concurrentiel supplémentaire dans le choix de la destination Provence Alpes Côte d'Azur. Le but est bien de faire du « tourisme adapté » une réelle composante de l'économie touristique de la Région.

La démarche multi-partenariale engagée par la Région Provence Alpes Côte d'Azur répond bien à l'ensemble de ces exigences, développement économique, fiabilité de l'information aux personnes en situation de handicap, dynamique locale.

*Conseil Général des Hautes-Alpes
Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur*

FABIO MOLINO

Merci à Alain Tomasini. Il nous a montré une expérience de coordination régionale où on peut lire des perspectives de développement durable. Un rôle très important est aussi celui de l'information et de la formation.

La parola a Carla Salvatici.

DALLE SPIAGGE AI RIFUGI: ITINERARI SENZA BARRIERE IN PROVINCIA DI GENOVA

CARLA SALVATICI

*coordinatore progetto "Turismo senza barriere",
Cooperativa sociale La Cruna-Genova*

Buongiorno a tutti.

Vi presento un progetto della Provincia di Genova promosso da tre Assessorati che si occupano di territorio in vario titolo, finanziato al cinquanta per cento dalla Provincia di Genova e al cinquanta per cento dalla Fondazione Carige e realizzato dalla Cooperativa sociale *La Cruna*, vincitrice della gara d'appalto per l'assegnazione del progetto.

La Cooperativa sociale *La Cruna*, che è stata costituita nel '97, ha come scopo sociale principalmente quello di inserire nel mondo del lavoro persone con disabilità motoria, ma si occupa anche di turismo senza barriere, in particolare dal 2000, con la gestione dello *Sportello Terre di Mare, centro Servizi per il Turismo Senza Barriere*. La Cooperativa ha poi pubblicato anche la guida "*Genova per tutti noi*", in due lingue, in italiano e in inglese, peraltro scaricabile dal sito Internet www.lacruna.com.

La Cooperativa si occupa anche di altre attività, tra cui la rilevazione delle barriere architettoniche e la progettazione accessibile (ha anche un servizio di *mobility service* per il noleggio di *scooter* elettrici), la realizzazione di eventi accessibili e la creazione di siti *web* accessibili.

Tornando al progetto "*Turismo senza barriere*", si tratta di un progetto che ha cinque obiettivi specifici: 1) identificare il valore aggiunto culturale in quattro comprensori che sono stati definiti dall'Amministrazione provinciale; 2) individuare un percorso turistico sperimentale all'interno di ciascuna di queste aree in cui privilegiare l'accessibilità e un turismo culturale di eccellenza in cui abbia rilevanza anche tutto l'ambiente sociale, non solo quello naturale; 3) analizzare i punti di criticità (che da noi sono parecchi anche per una questione orografica) e i punti di forza che hanno direttamente un impatto sull'accessibilità; 4) individuare una metodologia sperimentale di raccolta, di trattamento e di analisi delle informazioni che sia poi applicabile a ogni percorso, in modo da poter essere utilizzata in altri ambiti; 5) identificare delle strategie di possibile miglioramento, sempre secondo l'applicazione del modello sperimentale.

Il progetto si sviluppa fundamentalmente in dieci fasi: 1) formazione dei gruppi di lavoro; 2) incontri con i referenti sul territorio per cercare di raccogliere tutte le informazioni che possono venire dalle Amministrazioni comunali, dalle Comunità montane, dagli Enti Parco, da tutte le realtà pubbliche e private che lavorano sul territorio a livello di turismo, che possono essere utili per tutto ciò che riguarda il tema dell'accoglienza; 3) elaborazione di un modello sperimentale; 4) sua condivisione con tutti gli attori che in qualche modo sono interessati al progetto; 5) definizione dei percorsi turistici sulla base di tutte le informazioni raccolte; 6) censimento, rilevazio-

ne e classificazione di tutte le strutture, non solo delle strutture di accoglienza, ma dei percorsi, dei servizi, dei mezzi di trasporto; 7) sperimentazione del piano; 8) *briefing* conclusivo; 9) stesura definitiva; 10) pubblicazione sul *web* di tutte le informazioni.

L'obiettivo finale è avere un modello trasmissibile di metodologie e interventi che possano migliorare l'accessibilità del territorio e la sua fruibilità a favore, ovviamente, di persone con disabilità in particolare fisiche e sensoriali.

La provincia di Genova vede uno stretto rapporto tra parte costiera – in cui c'è stato e c'è comunque il maggiore sviluppo economico e anche turistico – e la parte molto importante dell'entroterra montano (e per montano si intende proprio “di montagna”, perché noi arriviamo in mezz'ora dalla costa ai 1.100 metri di Prato Rondondo sul Monte Beigua e ai 1.400 metri addirittura del Parco dell'Aveto). Il legame tra le due parti è un po' difficile, proprio perché lo sviluppo maggiore l'abbiamo sulla costa, mentre l'entroterra, che comunque è sempre stato importante come via di collegamento tra nord e zona costiera, rimane più “affaticato”.

Va inoltre tenuto conto del fatto che la nostra è una regione con un forte invecchiamento della popolazione, soprattutto nell'entroterra, dove, nonostante una recente leggera inversione di tendenza, l'età media è piuttosto alta e quindi la cultura dell'accessibilità si diffonde con fatica.

Per ottenere i migliori risultati possibili, quindi, abbiamo avuto la necessità di creare una rete, per mettere veramente a sistema informazioni molto frammentarie. Abbiamo coinvolto enti pubblici e privati, lo *Sportello Terre di Mare*, che ha uno stretto rapporto con l'utenza, la *Consulta regionale per l'Handicap*, altre associazioni di e per persone con disabilità, che ci hanno comunque dato informazioni, e *La Cruna*, che ha un proprio patrimonio di lavoro fatto sul campo. È proprio questo, secondo noi, il valore aggiunto del progetto: mettere insieme tutte le informazioni (che poi è la cosa più difficile, perché a volte ci sono informazioni nascoste delle quali nessuno è a conoscenza). Questo perché noi vogliamo che il prodotto offerto sia veramente accessibile, non che si dica “è accessibile” e poi, in realtà, la situazione è differente. Per arrivare a questo, ci siamo posti il problema di come scegliere e abbiamo utilizzato quattro criteri: la segnalazione da parte di enti e associazioni (tramite un questionario, abbiamo raccolto segnalazioni dirette); l'accessibilità al cento per cento (o quanto più prossima) al cento per cento per il disabile motorio in carrozzina; il risultato della rilevazione di accessibilità (per fare la quale abbiamo tenuto conto di tutti i criteri e di tutte le buone prassi note, nonché della normativa italiana vigente); infine, il risultato della sperimentazione, eseguita non solo dal gruppo di lavoro ma anche da persone con disabilità, sia dipendenti della Cooperativa, sia volontari.

Vediamo la mappa dei nostri quattro itinerari. Per ognuno di questi itinerari abbiamo definito, in realtà, due mete, proprio perché l'idea era di mettere in collegamento il mare e la montagna, per dare una spinta ai territori di montagna che hanno un po' di difficoltà a svilupparsi nel turismo, anche nel turismo senza barriere.

Le principali mete montane sono tutte collegate da un unico filo: l'Alta Via dei Monti Liguri. In queste mete montane abbiamo due percorsi accessibili, attrezzati, proprio sull'Alta Via dei Monti Liguri. Altre due mete montane, invece, sono un po'

sperimentali, per cui dovremo testare la loro reale accessibilità. Per quanto riguarda il mare, abbiamo privilegiato piste ciclabili direttamente sulla costa, come la Arenzano-Varazze, bellissima, il Borgo di Sestri Levante – per le sue bellezze naturali e per la possibilità di avere spiagge accessibili – e in parte la città di Genova, che comunque ha molte strutture accessibili, musei importanti e aree pedonali molto belle (in questo caso, abbiamo privilegiato il Galata Museo del Mare per tutta una serie di motivi, fra cui l’accessibilità e la collocazione nell’area del Porto Antico).

Nel corso del progetto abbiamo incontrato alcune difficoltà piuttosto importanti legate ai trasporti; problemi in questo ambito sono emersi più volte oggi. Anche da noi, purtroppo, non è così facile utilizzare i mezzi pubblici. Le stazioni accessibili attrezzate sono poche, quelle ferroviarie, ma anche con i bus abbiamo parecchi limiti. Ci salvano un po’ i Centri dei Servizi Territoriali, che hanno strutturato un servizio di *sherpa-bus*, a pagamento, che consente comunque di raggiungere delle zone altrimenti impossibili da raggiungere, se non con il mezzo privato. Purtroppo anche questi servizi presentano forti limitazioni al livello dell’accessibilità ai disabili motori.

Abbiamo parlato di rilevazione dell’accessibilità. Per la rilevazione dell’accessibilità nei vari territori abbiamo utilizzato un nuovo metodo informatizzato, che ha origine da un metodo precedente, in quanto nel 2004 la Cooperativa *La Cruna* si era occupata del PEBA di Genova utilizzando già una tecnologia tramite palmare che consentiva di posizionare sulla mappa la barriera architettonica, averne una descrizione, ottenere una documentazione fotografica e suggerire un tipo di soluzione progettuale per abbattere la barriera stessa.

Vediamo un esempio: la realizzazione di un attraversamento pedonale rialzato in centro città a Genova.

Per “*Turismo senza barriere*”, invece, abbiamo utilizzato un *software* nuovo denominato RIMOB, sviluppato e commercializzato dalla Cooperativa *La Cruna*, e basato su tecnologia Java. Il software è specifico per l’archiviazione dei dati raccolti durante la rilevazione e, con l’opzione di ricerca, consente di ottenere informazioni dettagliate, quindi non soltanto di avere informazioni generali sull’accessibilità o meno di una struttura, ma di archiviare dati sintetici e immagini raccolti durante la rilevazione. Tutto questo è visualizzabile via *web*; tramite *web*, è possibile anche ottenere la georeferenziazione delle strutture, quindi avere una localizzazione precisa.

Abbiamo utilizzato come supporto un Netbook, perché ci è sembrato quello con il miglior rapporto fra tecnologia, praticità e costo. I rilevatori si sono trovati bene, perché in genere c’è sempre un posto dove appoggiarsi. Lo strumento ha una discreta leggerezza e comunque è uno strumento valido.

La particolarità del *software* RIMOB è di essere versatile e quindi adattabile a qualsiasi altro tipo di rilevazione si voglia o si abbia necessità di fare.

RIMOB consente di rilevare diverse tipologie di strutture. Le abbiamo considerate tutte o quasi: *infopoint*, locali pubblici, percorsi pedonali, servizi e spazi espositivi, tutte le strutture per lo sport e il *wellness*, strutture ricettive e ristorative, trasporti. Questo perché vogliamo immaginare un turismo che sia “il turismo”, poi è importante anche chi ne usufruisce, però ciò che a noi interessa è che il turismo sia veramente

per tutti. Abbiamo quindi creato delle schede modulari che si integrano, per cui ogni struttura, che è sempre diversa da un'altra, potrà avere dei moduli aggiuntivi a seconda delle esigenze.

Vediamo un esempio di scheda anagrafica. Si tratta proprio di un rifugio di montagna. Ci sono alcune schede in verde: *info* generali, camera fruibile, bagno fruibile, parcheggio. Queste si possono aggiungere o togliere a seconda delle esigenze.

Per creare le schede, ovviamente, abbiamo costituito all'interno del nostro gruppo di lavoro un ulteriore gruppo composto da esperti di rilevazione, progettazione accessibile e turismo, proprio per poter analizzare qualsiasi tipo di particolarità.

Vediamo la scheda dello stesso rifugio di prima, quella in particolare del parcheggio. Qui vediamo soltanto l'inizio, ovviamente la scheda è molto più lunga, contiene molti più campi. I campi presenti all'interno di Rimob sono in tutto 1.600 per circa 30 moduli integrabili.

Ogni scheda contiene un archivio di immagini potenzialmente illimitato. Le immagini sono suddivise per modulo e quindi consentono di integrare i dati numerici che a volte sono un po' sterili, mentre l'immagine è più veritiera.

In conclusione, la rilevazione per validare un dato importante è per noi l'elemento di forza, anche perché ci siamo trovati, a volte, in situazioni particolari. Un esempio per tutti: una struttura ci veniva indicata come accessibile, ma all'atto della rilevazione ci rendevamo conto che non lo era o non lo era del tutto. Quindi dare l'informazione corretta era la cosa che ci premeva di più.

Le informazioni, per quanto riguarda direttamente *La Cruna*, vengono poi utilizzate dallo *Sportello Terre di Mare*, dal *Centro Servizi*, perché gli utenti hanno richieste precise, quindi in questo senso il loro utilizzo è quotidiano, per la realizzazione di escursioni accessibili e di progetti di turismo senza barriere.

Questo è tutto. Se qualcuno avesse piacere di vedere una piccola demo del *software*, in sala c'è il mio collega, il dottor Scagliarini – che è anche il responsabile del progetto “*Turismo senza barriere*” – che può eventualmente farvi vedere il funzionamento del *software* RIMOB.

Vi ringrazio molto.

FABIO MOLINO

Ringrazio Carla Salvatici.

Anche dall'intervento di Carla Salvatici si coglie la necessità di una messa a sistema delle informazioni, ma anche degli interventi che vengono realizzati sul territorio; ancora di più la si coglie, questa necessità, di fronte a un progetto concreto come quello che ci è stato presentato.

Vorrei ricordare che è disponibile la relazione di Daniel Houbart, per chi fosse interessato.

Introduco un fuori programma, ovvero lascio la parola a Paolo Osiride Ferrero, presidente del CPD.

PAOLO OSIRIDE FERRERO

presidente di CPD-Consulta Persone in Difficoltà

Buongiorno.

Ringrazio il mio collaboratore che vi ha parlato ampiamente dell'ISITT. Devo dirvi, però, che io sono molto amareggiato, perché, come è stato accennato adesso, le ferrovie, i trasporti non funzionano. Questa è una cosa sconvolgente e sfido qualsiasi persona con disabilità a prendere un treno. Noi siamo a Torino e non riusciamo ad andare a Milano: c'è soltanto una corsa alla sera. E comunque non si riesce a raggiungere Alassio, Trento, Bolzano. Da settembre ci sarà un'impresa privata di Alessandria, l'Arena Ways, che garantirà materiale rotabile a raso accessibile ai disabili con sette corse all'andata e sette corse al ritorno da Milano. Ecco, se dobbiamo arrivare a questo, ai privati, con tutti i milioni che la Regione e lo Stato danno... Poi per forza si deve ricorrere ai giornali... È un'odissea.

Io perciò ringrazio anche Barbieri, che ha elencato tutti gli articoli, i più importanti, della Convenzione ONU. Però resta il fatto che muoversi in autonomia rimane una speranza, un desiderio, speriamo non troppo lontano nel futuro.. Non so, nel 3000, nel 4000... Chi vivrà vedrà. È veramente spiacevole... Ce lo diciamo, ce lo raccontiamo noi addetti, ma è una constatazione che dobbiamo sempre fare, ogni volta, senza annotare mai cambiamenti..

Grazie e auguri a tutti.

FABIO MOLINO

Grazie a Paolo Osiride Ferrero.

Chiudiamo i lavori della mattinata, i lavori riprenderanno nel pomeriggio sul tema dei trasporti, che è un tema emerso nei diversi interventi, verrà trattato da uno dei due gruppi di lavoro...

Terza Sessione

ALCUNI PROGETTI SVIZZERI, FRANCESI E LOCALI

Moderatore

ANDREA BORNEY

Buon pomeriggio a tutti.

A me il compito di aprire la Terza Sessione, con una divisa nuova; mi vedete infatti indossare la giacchetta di maestro di sci, visti i contenuti del mio intervento che seguirà, altrimenti il Presidente dell'Associazione Valdostana Maestri poi mi "tira le orecchie".

Do ora la parola a Monsieur Werner Hofstetter.

Alors je donne la parole à Monsieur Werner Hofstetter du Bureau Suisse Personnes Handicapées et transports publics

TOURISME ADAPTÉ ET TRANSPORT EN SUISSE

WERNER HOFSTETTER

Bureau Suisse Personnes Handicapées et transports publics

Bonjour Mesdames, bonjour Messieurs. Il m'incombe le noble devoir de passer avec vous la phase importante de la digestion. J'espère que vous tenez debout. Moi j'ai l'avantage de parler, vous vous devez écouter donc c'est plus dur.

Le Bureau Suisse Personnes Handicapées et transports publics existe depuis une vingtaine d'années. C'est une petite association qui est financée par des organisations d'entraide pour personnes handicapées et par l'Etat, donc la Confédération, l'Office Fédéral des Assurances Sociales. Nous sommes un tout petit bureau avec quatre employés et nous sommes un partenaire important pour l'Office Fédéral des Transports.

Tout d'abord, je ne peux pas faire autrement, je dois vous donner peut-être un aperçu des bases légales dans les transports publics. Tout en haut, comme dans chaque Etat, il y a une constitution qui inclut un article très important qui sanctionne la *discrimination*. Comme deuxième pilier, il y a la loi sur l'égalité pour les handicapés. Ensuite, il y a des ordonnances d'application que je ne vais pas vous expliquer en détail. Cette loi, qui est très importante, est entrée en vigueur seulement en 2004. Elle comprend la construction adaptée, l'accès aux services, la scolarité, notamment celle des enfants handicapés, et le secteur des transports publics. Le secteur des transports publics est traité d'une manière très précise. Il y a deux échéances très importantes dans cette loi : d'ici 2014, donc 10 ans après son entrée en vigueur, les entreprises de transport doivent adapter les systèmes d'information aux voyageurs, les distributeurs des billets, les guichets. La deuxième échéance est 2024, date à laquelle les infrastructures et les véhicules devront être rendus accessibles à toutes les personnes à mobilité réduite. Là il ne s'agit pas seulement des personnes avec un handicap visible

mais aussi des personnes âgées, les seniors, qui sont déjà en forte croissance. Cette loi s'applique aux chemins de fer, aux bus, aux bateaux et également aux remontées mécaniques, ce qui est important aussi pour le tourisme.

Or, comment apparaissent les transports publics aujourd'hui et comment seront-ils dans le futur ? Voici quelques petits exemples. Notre objectif est celui d'une entrée à niveau permettant donc l'entrée autonome d'une personne en fauteuil roulant. Atteindre ce but permettra à tout le monde de rentrer plus facilement dans les véhicules : les personnes âgées, les personnes avec des bagages, les mamans avec les poussettes et vous trouverez certainement d'autres exemples. Le Glacier Express, un train typiquement touristique qui court de Zermatt à St. Moritz est un autre bon exemple d'entrée à niveau. Il s'agit du train direct le plus lent au monde, le voyage dure 8 heures. Un compartiment est réservé aux personnes en fauteuil roulant, l'accès est garanti, une toilette est adaptée et donc ce train est parfaitement fiable pour tous ceux qui aimeraient faire ce long voyage.

Deux autres exemples: un accès à niveau du système du métro à Lausanne, tout neuf et donc très performant; ou autre solution – ce n'est pas la seule – notamment une rampe pliable très simple, manuelle qui peut être sortie et rentrée par chaque voyageur ou bien par le chauffeur du bus.

Autre exemple pour comprendre l'importance d'un accès à niveau: la descente ou la montée d'un véhicule de transport public là où les voyageurs se croisent. Une seule marche peut poser des problèmes aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes avec un handicap visuel, comme par exemple qui marche avec la canne.

Très importantes dans le domaine des transports publics sont les informations aux voyageurs, c'est-à-dire les informations affichées à l'extérieur, notamment dans les stations et dans les gares. Les affiches doivent être placées en bonne hauteur, les caractères suffisamment grands et bien illuminés. A l'intérieur des véhicules, les informations doivent être bien visibles et les annonces acoustiques dans les transports publics sont aussi très importantes pour les personnes avec une déficience visuelle. Malheureusement, je ne peux pas vous montrer un exemple à ce sujet parce qu'il faudrait l'écouter.

Vous avez aussi la problématique des guichets : par exemple, une personne malentendante qui porte des appareils acoustiques devrait avoir à disposition un guichet avec une boucle inductive pour que l'information soit transmise directement dans son appareil. Ça devra être également accompli en Suisse d'ici 2014.

Les automates à billets représentent aussi un champ extrêmement difficile à maîtriser pour lequel on n'a pas encore trouvé la solution miracle. L'utilisation est en train d'être simplifiée mais pour ça il faut aussi la volonté politique d'en finir avec la jungle tarifaire pratiquée dans bien de régions.

J'aimerai juste vous citer encore deux ou trois exemples de transports publics qui sont importants pour le tourisme et que peut-être vous connaissez déjà. J'ai cité le Glacier Express, il y a aussi le Bernina Express qui dessert la ligne de St. Moritz à Tirano en Italie, donc c'est une ligne transfrontalière, et qui fonctionne merveilleusement bien. L'autre train touristique transfrontalier que je connais est le Mont Blanc

Express qui va de Chamonix jusqu'à Martigny ; ça fonctionne également, les rampes sont un peu plus difficiles à maîtriser mais on peut accéder. Il y a aussi la merveilleuse ligne panoramique Montreux-Lucerne desservie par des trains qui, pendant la semaine, ont une très grande partie de passagers avec un problème de mobilité. Il s'agit surtout de personnes âgées qui ont le temps de prendre ces trains. Je pense qu'adapter les transports publics est un atout touristique.

Dans certaines villes qui ont adopté la loi bien avant 2004, comme c'était le cas à Berne, j'ai pu observer un grand nombre de personnes en fauteuil roulant qui circulent. Je ne connais aucune autre ville avec un si grand nombre de personnes en fauteuil roulant en ville et ce n'est pas parce qu'il y en a plus mais parce que les gens peuvent se déplacer avec les transports publics. A mon avis c'est l'exemple type où on peut dire que l'offre crée le besoin. Il ne faut pas non plus oublier que aujourd'hui les personnes âgées ont un pouvoir d'achat qui est bien supérieur à la génération des nos parents donc il ne faut pas sous-estimer le potentiel de cette couche de population pour le tourisme.

Je conclus en vous racontant une petite histoire sur les deux agents de marketing qui sont envoyés par un promoteur touristique dans les montagnes. Les deux ont la tâche d'évaluer le tourisme pour les personnes à mobilité réduite en montagne. Quand les deux agents rentrent, l'un dit : « Rien à faire ! C'est trop difficile, je n'ai vu personne en fauteuil roulant, pas d'aveugles ni des personnes âgées. Vous pouvez oublier de développer ça ». Le deuxième agent rentre et dit : « C'est merveilleux ! Je n'ai pas vu d'aveugles ni des personnes en fauteuil roulant : imaginez-vous le potentiel qu'il y a ! ». Personnellement, je préfère la deuxième attitude donc je vous encourage à travailler dans ce sens. Merci.

ANDREA BORNEY

Merci M. Hofstetter. Après votre témoignage on constate, d'ailleurs, le long chemin restant à parcourir en Italie aussi dans le domaine des transports par chemin de fer, une évolution qui ne profiterait pas seulement aux personnes handicapées mais à tout le monde, notamment aux femmes avec des bébés, aux personnes âgées, etc. Maintenant, je passe la parole à Dominique Charpentier, directeur général du CRT Riviera Côte d'Azur, qui nous portera un témoignage de la Côte d'Azur.

STRUCTURES LABELLISÉES ET ACCESSIBILITÉ EN ESPACE MONTAGNE : L'EXPÉRIENCE EN RIVIERA CÔTE D'AZUR

DOMINIQUE CHARPENTIER

directeur général du CRT Riviera Côte d'Azur-Nice;

expert auprès de la Cité de la Culture et du Tourisme Durable

Bonjour à toutes, bonjour à tous. Je serai donc le deuxième poisson exotique de la journée de cet aquarium à m'exprimer en français. Je vous prie de m'en excuser. C'est d'autant moins impardonnable que j'habite à Nice depuis plus de 30 ans maintenant, mais il est vrai que lorsque l'on fait la promotion de la Côte d'Azur on est plus souvent sur des marchés lointains, dont la langue dominante est l'anglais, que chez notre voisine bien aimée immédiate avec laquelle nous entretenons pourtant des liens plus qu'affectifs, je dirais presque affectueux. En tout cas, Monsieur le Président, merci de m'avoir invité aujourd'hui, merci de m'avoir permis de participer à ce colloque sur l'accession des Alpes aux personnes à mobilité réduite et, également, à différentes formes de handicaps.

Je me présente très sommairement : je ne suis plus Directeur Général du CRT depuis 6 jours exactement. Je suis descendu de charge après avoir dirigé cette structure pendant 33 ans et après avoir dirigé auparavant le tourisme des Alpes-du-Nord, c'est-à-dire la Haute-Savoie, la Savoie et l'Isère. Ceci pour vous dire que je ne suis pas tout à fait ignorant des affaires de montagne et que nous avons décidé, dès que la loi était votée, d'appliquer aux Alpes-Maritimes la stratégie sur la Loi Tourisme et Handicaps. A ce titre, le Comité Régional Riviera Côte d'Azur, qui est par parenthèse le plus ancien de France et de très loin, a été l'un des premiers à bénéficier de la responsabilité de la part de l'Etat par délégation, d'animer sur son territoire la labellisation des structures qui acceptaient de participer à cette démarche.

Je crois qu'il est temps que je vous présente sommairement la Côte d'Azur, qui s'appelle plus administrativement les « Alpes-Maritimes », en quelques chiffres très rapides : 1 million d'habitants, un peu plus de 10 millions de touristes par ans, 52 à 53% des touristes d'origine étrangère et une diversité d'origine telle que le tourisme fonctionne du 1^{er} janvier au 31 décembre. Cela crée donc un certain nombre d'obligations et des flux touristiques permanents très importants. Comme vous le savez, la population des Alpes-Maritimes a connu son essor il y a maintenant plus de deux siècles lorsqu'un certain nombre de « têtes couronnées » européennes ont décidé que ce lieu était particulièrement privilégié – il ne s'appelait pas encore la Côte d'Azur – pour y venir séjourner en hiver. Pour cette aristocratie européenne, il n'y avait pas d'autre endroit au monde où on se sentait aussi bien à cette période de l'année. Il faut dire que à l'époque moins les voyages étaient longs mieux ça valait parce qu'on se déplaçait quand même essentiellement encore en diligence. C'est la période où les premiers Russes vont s'installer à Nice, c'est la période où les premiers Anglais vont découvrir ce qui s'appellera en suite la Côte d'Azur. C'est donc la période

qui va amener la construction de tout un ensemble d'édifices, qui existent encore aujourd'hui pour la plupart d'entre eux, qui ont été construits soit par les Tsars de Russie, soit bien sûr par les familles impériales prussiennes, autrichiennes, austro-hongroises, britanniques. La Reine Victoria en particulier a marqué cet espace et cette époque de son empreinte. Pourquoi je vous parle de tout ça ? Très simplement parce que pour cette raison, à partir du moment où des personnes déjà d'un certain âge, souveraines, respectées, dont on se devrait d'exiger le moindre des attentes sont venues séjourner en Côte d'Azur, on a construit dès le départ un certain nombre d'éléments qui faisaient que des personnes à mobilité quelque peu réduite avaient à leur disposition des immeubles, des pentes, des chemins d'accès, qui prenaient en compte cette problématique. J'en donne deux exemples très simples : l'aéroport de Nice-Côte d'Azur, qui est actuellement labellisé à tous égards, a été l'un des premiers aéroports en Europe à accueillir une grande quantité de personnes à mobilité réduite – à l'époque où on ne parlait pas bien sûr de personnes à handicap –, beaucoup de personnes âgées qui venaient goûter le climat hivernal de la Côte d'Azur, beaucoup de personnes âgées qui venaient finir leur vie après avoir vécu dans des climats un peu moins faciles, en hiver. Donc il y avait un substratum qui était déjà préexistant à une démarche volontariste qui s'est greffée par la suite grâce au législateur, sur la réalité d'aujourd'hui. Dans cette destination touristique importante, nous avons donc décidé, que nous devions moderniser tout ce qui existait pour faire en sorte que l'offre soit mieux adaptée. Je vous ai dit tout à l'heure que j'ai été amené à beaucoup voyager à travers le monde pour faire la promotion de cette destination. Quand on voyage on fait ce qu'on appelle pompeusement du *bench marking*, ce qu'on appelle plus simplement de l'étude de ce que fait la concurrence. Je m'étais rendu compte il y a des nombreuses années que la prise en compte des contraintes de l'accueil des personnes à handicap – qu'il soit visuel, auditif, mental ou physique – était beaucoup plus satisfaite dans les pays Scandinaves, en Grand Bretagne, en Allemagne qu'elle ne l'était en France. Ça m'a toujours un peu choqué, pour ne rien vous cacher. Tout à l'heure, notre ami Suisse parlait de l'accessibilité des chemins de fer : je suis désolé, j'ai très honte de le dire mais, comme cela fait des années que je me bat avec la SNCF (la Société Nationale des Chemins de Fer Français) sur ce point, nous sommes l'un des rares pays au monde où même pour des personnes n'ayant pas des handicaps particuliers mais ayant passé peut-être un certain âge, l'accessibilité au train est un problème permanent. J'ai pris un certain nombre de trains à grande vitesse parmi les plus beaux au monde – au Japon, en Espagne très près de chez nous, ou dans d'autres pays plus exotiques : partout l'accès est de plain-pied et vous n'êtes pas obligés de vous transformer en alpiniste chevronné pour la circonstance. On m'objecte à chaque fois : « Monsieur il n'est pas possible de faire autrement. Nous, vous comprenez, le principal critère sur lequel nous veillons c'est la sécurité, ça nous permet de tester les boogies ». On se croit revenus au temps des diligences. Je suis donc obligé de dire par exemple à mes amis Japonais : « Attention vos trains ne sont pas en sécurité ! », à mes amis Allemands : « Attention vos trains sont des casse-cous ! », à nos amis Suisses n'en parlons pas... vos trains, c'est une horreur ! Vous ne vous en rendez pas

compte, la sécurité n'existe qu'en France. Où allons-nous ? Donc c'est un combat de fond et je me permets de lancer un appel à toutes les associations qui ont une autorité dans ce domaine : quand vous venez en France faites des réclamations, dites à quel point c'est insupportable. Vous aiderez les Français. Vous allez aider de centaines de milliers de personnes âgées qui pour l'instant considèrent le train comme une galère alors que c'est quand même quelque chose de simple, de facile, à partir du moment où on peut y accéder. Vous en conviendrez volontiers et je rejoins le conférencier précédent sur toutes les remarques qu'il a pu faire concernant les billetteries, l'accessibilité, etc.

Ce petit préambule étant fait, le CRT dispose maintenant de cette délégation de l'Etat pour préparer la problématique du classement Tourisme et Handicaps d'un certain nombre d'infrastructures. Dans un premier temps, qui va être très bref, je vais vous brosser un petit tableau de la situation du label « Tourisme et Handicaps » sur la Côte d'Azur. Vous allez voir, ça concerne essentiellement le littoral et, comme la montagne constitue pour nous une zone fondamentale – elle recouvre quand même les 4/5 de notre territoire – nous avons porté un effort spécifique sur la montagne. Le seul problème c'est qu'aujourd'hui nous avons beaucoup de mal à adapter les normes nationales du label « Tourisme et Handicaps » aux établissements de montagne, aux remontées mécaniques en particulier. Donc, pour l'instant, nous sommes dans une période intermédiaire qui nous permet d'avoir une démarche volontariste satisfaisant à l'accès pour tous à la montagne en espérant qu'une nouvelle forme de labellisation nous permettra de prendre en compte la présence de personnes assistées dans des bonnes conditions alors que le label « Tourisme et Handicaps » signifie autonomie complète. Voilà la problématique de fond.

Comme je vous le disais, premièrement : mise en place et développement du label national « Tourisme et Handicaps ». J'ai toute une série d'évaluateurs qui travaillent avec moi dans ce domaine - pardon, qui travaillaient jusqu'à la semaine dernière – et qui forment eux-mêmes d'autres évaluateurs pour pouvoir justement leur permettre de classer le plus vite possible les établissements. Voilà donc le label que vous connaissez bien. Notre objectif étant celui de créer le maximum de territoires dédiés qui correspondent à un périmètre touristique vital dans lequel tout est possible pour un handicapé, quelle que soit sa forme de handicap. Tout lui est accessible. Voilà un très rapide bilan de ce qui est le label « tourisme et handicap » aujourd'hui dans les Alpes-Maritimes. Nous avons 73 sites labellisés, comprenant 37 sites d'hébergement, 16 offices de tourisme, 3 salles de spectacle à disposition. Puis il y a un centre de congrès comme, par exemple, Acropolis à Nice qui a une salle de spectacle de 2.800 places et peut accueillir au total simultanément plus de 5.000 personnes. Vous voyez que tout a été mis à niveau, ça conte pour *une* unité mais quelle unité ! Vous en conviendrez. Après il y a 11 lieux de visite (musées, monuments historiques, parcs de loisirs, parcs floraux), un restaurant et 5 sites d'activités de loisir, notamment les plages. Je vous ai donné très rapidement et très sommairement un petit *best of* de ces établissements. Avant mon départ, nous nous sommes donnés comme objectif pour fin 2010-2011 d'avoir une centaine de sites labellisés « Tourisme et Handicaps » –

actuellement nous en avons trois et nous espérons aller très vite. Ça nous permettra, c'est ça le plus important, la multiplication d'autres sites dédiés qui permettent dans un vaste périmètre d'être totalement autonomes, ce qui pour des loisirs est quand même quelque chose de tout à fait sympathique.

Voilà la répartition du label selon la nature des sites touristiques. Voyez que le label s'adresse essentiellement aux structures d'hébergement pour 51% des cas, offices de tourisme 22%, salles de spectacle/palais de congrès 4%, visites 15%, restaurants 1% et prestataires d'activité plage 7%. Le total normalement devrait arriver à 100%, je n'ai pas fait le calcul. Vous me faites confiance, j'espère.

Voilà maintenant la répartition du label par nombre d'handicaps validés : établissements validés pour un handicap 40% ; deux handicaps 24% ; trois handicaps 15% et quatre handicaps 21%.

Quant au développement des territoires dédiés : le département des Alpes-Maritimes enregistre quelques communes qui font des nombreux efforts pour améliorer l'accueil des personnes handicapées. Quand je dis nombreux – pour reprendre une formule qui a été utilisée ce matin et que j'ai beaucoup appréciée – c'est la vision globale de la destination, tout prendre en compte et pas simplement soit un secteur géographique, soit une thématique mais des thématiques transversales, celles que nous rencontrons dans la vie quotidienne, celles auxquelles nous sommes affrontés même très souvent quand on est mère de familles et qu'on a une poussette avec des jumeaux. C'était le cas de la mienne et je peux vous assurer qu'elle a passé des moments exaltants à slalomer sur les trottoirs des nos belles villes. Les villes qui ont fait le plus d'efforts et qui méritent toute notre attention sont les villes d'Antibes Juan-les-Pins (le maire est un cardiologue très célèbre donc il a naturellement quelque attention pour les gents souffrant de quelque chose), Cagnes-sur-Mer, la ville de Cannes, Saint-Laurent-du-Var mais également Nice, Roquebrune et Cap-Martin. Depuis que ce Power Point a été réalisé, nous avons maintenant sur la liste d'autres communes. Je vous les cite : Gourdon, Mandelieu la Napoule, Nice, Théoule-sur-Mer et Vence. Ces villes font des très gros efforts en matière d'accessibilité et devraient d'ici un an avoir droit au label de « Territoire dédié ».

Cette démarche initiée dans le département des Alpes-Maritimes – plus romantiquement appelé par un écrivain au XIX siècle la Côte d'Azur – a pour objectif également de sensibiliser les professionnels du tourisme mais surtout les Elus (nous en avons quelques-uns ce matin), les porteurs de projets, les maîtres d'œuvre et les architectes, sur l'importance de la loi de 2005 qui sera applicable de façon impérative et sans échappatoires, sous tous ses aspects, en 2015. Nous avons apprécié ce délai, qui va paraître à certains très long, mais le corollaire de ce que je vous ai dit tout à l'heure sur l'ancienneté de certains bâtiments sur la Côte d'Azur c'est que pour être conformes aux normes contemporaines, dans beaucoup des cas de figure il nous faut du temps. Là il ne s'agit pas d'avoir aménagé plus ou moins bien pour les jambes un peu fatiguées de la reine Victoria des pentes, des escaliers agréables et des ascenseurs – par parenthèse, le premier ascenseur installé en France l'a été à Nice pour cette raison, comme le premier téléphone qui a été installé pour des

raisons de sécurité et qui était relayé directement de la propriété d'un richissime Américain à la préfecture, ce qui était quand même une façon (un peu privilégiée) de se sentir en sécurité.

Pour en venir aux problèmes qui sont les nôtres, c'est que beaucoup de ces bâtiments ont des murs construits bien avant le béton, où l'on mettait trois ou quatre mètres au niveau des fondations, c'est-à-dire là où l'immeuble touche le sol avant d'entrer dans le sol, et quand on doit creuser pour faire un certain nombre de travaux de mise en conformité vous imaginez bien qu'on met un tout petit peu plus de temps qu'on le fera dans un sympathique Emmental ou dans des vieux merveilleux fromages locaux. Les travaux vont donc être lourds, très onéreux, très longs et doivent se faire très souvent sous l'autorité de l'Architecte des Bâtiments de France car beaucoup de ces immeubles sont inscrits à l'inventaire des bâtiments historiques. Donc ceci complique le problème mais ça ne l'exclut pas : les travaux se font lentement mais sûrement vu les résultats que nous avons enregistrés jusqu'à présent.

A ce jour, les aménagements et les équipements pour mieux accueillir les touristes handicapés se sont concentrés au niveau des stations touristiques du littoral. On a commencé par le plus facile et là où la fréquentation était la plus importante : 90% de la fréquentation s'effectue sur la zone littorale, au total quelque chose comme 32 millions de nuitées par an, et des nombreuses communes développent des activités touristiques comme des plages adaptées. Vous en avez quand même trois notoires sur la Côte d'Azur et tout particulièrement à Cannes, à Cagnes-sur-Mer et à Villeneuve-Loubet à proximité d'hébergement et d'offices du tourisme eux-mêmes labellisés et/ou adaptés. Nous avons maintenant de plus en plus d'offices de tourisme qui modifient leur implantation de façon à devenir ce que ne sont toujours pas les trains en France : accessibles de plain-pied, ce qui change la vie de nos amis à mobilité réduite.

Comme je vous le disais, toutefois la montagne, les Alpes-Maritimes met en place des nombreuses actions pour satisfaire au mieux l'ensemble de la clientèle mais elles enregistrent des difficultés liées à la montagne elle-même. L'accès aux stations de sports d'hiver, l'aménagement progressif des communes, acquisition d'équipements pour la pratique des sports d'hiver pour personnes handicapées s'effectuent. J'en sais quelque chose car mon épouse accompagne régulièrement des non-voyants en montagne pour faire des randonnées pédestres, à skis ou à raquettes. Il n'empêche qu'une station de sports d'hiver a moins de facilité d'accès que le bord de mer pour une personne à mobilité réduite ou atteinte de cécité importante. Là vous voyez une personne avec une jambe artificielle en train de pratiquer du surf. Pour votre information, le champion qui a fait partie de l'équipe qui a présenté au Comité Olympique National Français la candidature de la ville de Nice l'année dernière, était un champion handicapé avec une jambe artificielle, qui ne l'empêche pas d'être un champion de très haut niveau. Pour l'accès aux stations de sports d'hiver nous devons améliorer l'adaptation des transports en commun. Nous avons eu une adaptation progressive des communes, notamment du domaine skiable avec des télésièges débrayables (j'en dirai un mot maintenant), avec une disparition des ruptures situées sur les cheminements qui permettent l'accès au cœur des stations, l'accueil dans les services,

l'accueil dans les commerces et l'accès pour tous. Actuellement, nos stations sont en train de faire l'acquisition échelonnée, d'équipements spécifiques pour la pratique de sports d'hiver, de tandems, de Dualskis. Vous en avez d'ailleurs exposés devant l'entrée de cette salle de conférence. C'est pourquoi le CRT accompagne très activement les acteurs de la montagne sur trois échelons : qualification de l'offre label « Tourisme et Handicaps » – structures labellisées, bien entendu – pour les stations de sports d'hiver, reconnaissance des activités sportives adaptées à la jeunesse, sports et handisports (avec Handisport06 qui pour nous est une association-partenaire très active) et, bien sur, le déploiement du label « Qualité Tourisme » dans lequel nous avons intégré l'obligation de la prise en compte de la labellisation « Handicap » en vue d'une synergie et d'une complémentarité entre les deux, non pas une ignorance entre les deux démarches.

Dans ce cadre-là, vous avez quatre offices labellisés : l'office de tourisme de La Colmiane-Valdeblore qui est labellisé pour les quatre handicaps, le chalet de La Colmiane-Valdeblore qui est également un lieu d'accueil municipal (handicap mental), le Rabuons qui est une structure d'accueil à Saint-Étienne-de-Tinée, dans la Haute Tinée, tout près des stations d'Auron et Saint-Dalmas-le-Selvage (handicap moteur), et le Musée des Merveilles à Tende qui est une merveille sur le partie est de la montagne des Alpes-Maritimes, sur la partie est du Parc Mercantour, à côté de la frontière Italienne, dans celle qu'on appelle « La Vallée des Merveilles » ou « Vallée des Sortilèges » qui est une des plus belles vallées des gravures à l'aire libre que nous ayons en Europe. Le Musée des Merveilles, qui a une grande fréquentation grâce au Train des Merveilles, équipé pour recevoir des personnes à mobilité réduite, est équipé pour les handicaps auditifs et mentaux.

Les stations de sports d'hiver développent des activités qui peuvent répondre aux exigences tant à la fois de la clientèle handicapée que de la clientèle familiale, en déployant des activités adaptées conviviales comme des compétitions, des tarifs préférentielles pour les forfaits des télésièges débrayables, etc. Nous avons quatre stations internationales qui ont été classées et clairement identifiées à niveau international et sont candidates à aller beaucoup plus loin et voudraient avoir un jour ou l'autre le label « Tourisme et Handicaps ». Ce sont : Auron, Isola 2000, La Colmiane-Valdeblore et Valberg, dont je viens de vous parler.

Un très rapide descriptif de ces stations pour terminer. Auron propose des tarifs privilégiés, un domaine skiable composé de quatre télésièges débrayables, trois téléskis praticables pour handicapés et deux moniteurs sont formés pour piloter des tandems. Isola 2000 propose des forfaits et des tarifs privilégiés et le domaine skiable est composé, pour ce faire, de deux télésièges débrayables qui peuvent être immobilisées si nécessaire. A Auron, une résidence hôtelière et un hôtel de tourisme sont en voie de labellisation, ça sera fait avant l'été. A Isola 2000, nous avons deux résidences de tourisme (une résidence hôtelière et un hôtel de tourisme) et un restaurant sur le front neige qui seront labellisés avant cette été, dans le mois de juin probablement – la Commission Nationale nous a déjà donné son avis. Enfin, nous avons une autre station qui fait de très gros efforts : c'est Valdeblore-La Colmiane,

dans cette zone intermédiaire entre la Tinée et la Vésubie, qui dispose de deux téléskis praticables aux skieurs handicapés, d'un office de tourisme labellisé pour quatre handicaps et d'un hébergement ravissant, le Chalet de Valdeblore, qui est labellisé pour l'handicap mental. L'office de tourisme de Valdeblore, est particulièrement accueillant et sympathique. J'ajoute que les Elus sont extrêmement attentifs au respect des emplacements réservés aux personnes handicapées et les amendes tombent drues pour ceux qui ne respectent pas ce minimum de courtoisie. A Valdeblore-La Colmiane il y a aussi un guichet fonctionnant avec carte bancaire à hauteur respectée à proximité immédiate de l'office de tourisme – la borne est sur la droite, la personne y passe juste devant. Le bâtiment abritant l'office de tourisme abrite aussi des toilettes adaptées et il y a des sanitaires adaptés aux pieds du télésiège du Pic qui dessert l'essentiel du domaine skiable. Une autre station qui a fait des gros efforts est celle de Valberg, dans le Haut-Var. C'est une station qui dispose de quatre télésièges débrayables couvrant 70% du domaine et le front de neige est accessible par un plan incliné qui est très bien étudié selon les normes. L'école du ski français propose du matériel mis à disposition. Il y a deux tandem-skis et un Dualski. Deux moniteurs ont l'attestation à la conduite de fauteuils-ski de la Fédération Française Handicap et proposent des cours. Valberg est aussi une station qui a tenu à avoir le label « Kid », accueil spécialisé pour les familles avec enfants. Quand on est dans cette mentalité de prise en compte des attentes de l'autre on peut aller un peu plus loin. C'est ce qu'ils ont fait et c'est bien. Il y a une présence régulière de parkings signalés sur l'ensemble de la station et je peux vous assurer qu'ils sont intraitables avec ceux qui ne respectent pas cette signalétique. L'office de tourisme a été totalement transformé, il est de plain-pied et très facilement accessible, avec un espace de visite et d'exposition, notamment de sculpture et de peinture, ouvert en permanence et accessible à diverses formes d'handicap. Vous avez une diversité d'activités pour la clientèle, donc les personnes handicapées et les familles, avec « Famille Plus », un label qui a été obtenu par la station, d'où une démarche sociétale très volontariste de la part des élus. C'est une démarche très qualifiante qui est tout à fait en phase. Nous avons des très bons retours de satisfaction sur les questionnaires avec les attentes contemporaines de la clientèle. Enfin, Valberg s'est dotée d'un parcours identifié sans aucune rupture au sein de la station sur lequel veillent d'un œil discret mais très attentif les gardes municipaux, la plupart d'entre eux étant en plus en tenue de skieurs d'ailleurs donc pas totalement identifiables et tout à fait sympathiques.

Enfin, j'en termine, cette diversification de l'offre touristique dans le département des Alpes-Maritimes permet aussi l'adaptation du territoire à tout public : les touristes handicapés et les personnes âgées mais également les familles avec enfants et avec poussettes. Je l'ai dit avant et je le répéterai dans mon mot de conclusion : nous n'avons pas encore résolu ce problème à cause de l'incivilité. Les panneaux que vous voyez sont pris directement dans la station de Valberg et nous avons un petit panneau du Comité Régional du Tourisme qui confirme cette labellisation et cette attention de notre structure au respect de ces normes et au respect des handicapés. Donc, l'offre à terme peut être valorisée à travers des nouveaux labels « Handi-Va-

cances », c'est le souhait de la nouvelle Secrétaire d'Etat à la Famille, Mme Nadine Morano, avec le Secrétaire d'Etat au tourisme français. Ce label « Handi-Vacances » qualifiera des territoires touristiques dédiés avec une labellisation vraiment adaptée au tourisme. En effet, le label « Handi-Vacances » permettra de labelliser des sites touristiques ou des territoires dédiés et à ce titre il semble pourtant que des destinations touristiques locales puissent être pionnières dans cette initiative qualifiante et soucieuse d'une économie territoriale, attentive à la clientèle dont parlaient mes prédécesseurs très pertinemment tout à l'heure.

En conclusion, vous me permettrez d'insister sur cette notion de territoire complet : je crois que c'est vers cette réalité que nous devons tendre les uns et les autres. Bien sur, en zone littorale c'est plus facile mais en zone de montagne ça devient incontournable, nous en sommes tous persuadés. Mais, j'en terminerai par là : malheureusement, les meilleures intentions et toutes les réalisations des collectivités dont je viens de parler sont souvent anéanties par un comportement anarchique d'incivisme de la part de beaucoup de nos contemporains. Imaginez le parcours du combattant qu'effectue une personne non-voyante ou avec un fauteuil roulant sur des trottoirs surencombrés de deux-roues qui stationnent là où ils ne devraient pas se trouver. Je le dis également pour une jeune mère de famille ou une grand-mère avec la poussette de ses petits enfants, surtout quand on a des jumeaux ou des triplés... mais même avec une poussette simple – j'ai fait l'expérience et ce n'est pas évident du tout. Sur la Côte d'Azur, vous avez aussi beaucoup de tables de restaurants anarchiques qui sont placés là où elles n'ont rien à faire et encore pire ce sont ces stores, ces pare-soleil qui sont tout à fait légitimement disposés pendant l'été devant les magasins sur la Côte d'Azur, c'est pas un luxe, c'est indispensable, mais pour trop garantir la vitrine les stores descendent souvent trop bas et la personne non-voyante avec son bâton qui va tâter le sol et qui finit par connaître l'itinéraire ne sait pas qu'au niveau de son front il y a un instrument métallique qui est dramatique. Avec les Elus, nous faisons la guerre à ce type d'insouciance – quelque fois ce n'est pas de l'incivilité, c'est de la non prise en compte de l'impératif de l'autre. Quelque fois les efforts des municipalités tout à fait méritoires et des associations, omniprésentes et indispensables et sans lesquelles nous ne pourrions pas faire ce travail, ne sont pas suffisants. Ce sont les associations qui nous disent : « Nous avons aménagé la descente pour la plage, c'est bien, mais regardez les trois motos qui sont devant. On fait comment nous ? ». Les motos n'ont rien à faire là.

Mesdames et messieurs, je vous remercie infiniment de votre attention. J'espère que vous êtes convaincus que nous avons fait quand même quelques efforts. Nous en ferons de plus en plus. Mais je suis personnellement attentif à ces petits éléments du quotidien car nous savons bien malheureusement que « le diable se loge dans les détails ». Merci infiniment.

ANDREA BORNEY

Merci M. Charpentier. J'ai écouté avec beaucoup d'attention votre discours. Je pense que les échanges sont toujours enrichissants. Personnellement, j'étais très intéressé par ce que vous avez dit à propos des territoires de montagne en hiver. Nous n'avons pas la mer ici en Vallée d'Aoste mais nous avons les montagnes et nous essayons toujours d'avoir des échanges avec nos voisins, notamment les Français – nous avons des rapports avec la station de ski de La Plagne – et avec les Suisses du Tessin. A notre avis, connaître ce qu'on fait ailleurs et partager les expériences est très important et il faudra travailler dans ce sens dans le futur pour créer des occasions de rencontre entre professionnels qui travaillent dans les Alpes. Merci.

Lascio ora la parola a Silvia Varetto.

« LA REGGIA PER TUTTI, LA REGGIA DI TUTTI ».
PROGETTO PER L'ACCESSIBILITÀ FISICA, SENSORIALE E CULTURALE
DELLA REGGIA DI VENARIA

SILVIA VARETTO

coordinatrice servizi educativi La Venaria Reale

Sono molto lieta di presentarvi la Reggia di Venaria e le iniziative che la Reggia ha messo in campo per essere un luogo di cultura e di svago davvero per tutti.

La Reggia è stata inaugurata nell'ottobre 2007, dopo due secoli di abbandono e degrado ed otto intensi anni di restauro; un progetto di recupero promosso dall'Unione Europea e curato dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e dalla Regione Piemonte, considerato il più grande cantiere d'Europa nel campo dei beni culturali.

Con il suo secondo anno di apertura La Venaria Reale ha registrato quasi 1.900.000 ingressi attestandosi tra i cinque siti culturali più visitati in Italia.

L'edificio monumentale, di 80.000 metri quadrati di superficie, vanta alcune tra le più alte espressioni del barocco europeo: l'incantevole scenario del Salone di Diana progettato da Amedeo di Castellamonte, la solennità della Galleria Grande e della Cappella di Sant'Uberto con l'immenso complesso delle Scuderie, opere settecentesche di Filippo Juvarra, le fastose decorazioni unitamente al suggestivo allestimento sulla vita di corte di Peter Greenaway, rappresentano la cornice ideale del *Teatro di Architettura, Storia e Magnificenza*, il percorso espositivo dedicato ai Savoia che accompagna il visitatore lungo quasi due chilometri divisi tra piano interrato e piano nobile della Reggia.

Vista dall'alto la Reggia con i suoi Giardini disegna intorno a sé uno spazio di 950.000 metri quadrati di architetture e parchi indivisi, e costituisce il perno dal quale si articolano il grande complesso delle Scuderie Juvarriane (il polo espositivo di 5.000 metri quadrati della Citroniera e Scuderia Grande), il Centro Conservazione e Restauro (il terzo in Italia, ospitato negli 8.000 metri quadrati delle ex Scuderie alferiane), e infine il centro storico cittadino, nato con la Reggia stessa a fine Seicento.

Una realtà ricca e complessa da affrontare per qualsiasi visitatore. Il lavoro svolto nell'ambito dei servizi al pubblico è stato fin dall'inaugurazione teso ad offrire ad ogni visitatore le condizioni migliori per godere dell'incontro con la storia, l'arte, il paesaggio che la Reggia e i suoi Giardini offrono.

Nella convinzione che i visitatori abbiano bisogni e aspettative diverse, e che il nostro dovere sia quello di mettere in campo strumenti e strategie di comunicazione adeguati a rispondere alle esigenze di tutti, abbiamo deciso che per migliorare la fruibilità degli spazi per le persone disabili fosse necessario confrontarsi con le associazioni presenti sul territorio che si occupano di handicap, e analizzare esigenze e problematiche insieme a loro.

Tutto lo *staff* dell'Area Fruizione ha lavorato insieme al progetto: architetti, storici, storici dell'arte, esperti di comunicazione, semiologi si sono adoperati per cre-

are le giuste prospettive volte a migliorare l'accoglienza delle persone con bisogni specifici.

Per quanto riguarda la fruibilità sensoriale, per riuscire a cogliere le esigenze di non vedenti e ipovedenti, abbiamo collaborato in particolare con l'Unione Italiana Ciechi di Torino e con l'Associazione Piemontese Retinopatici ed Ipovedenti.

Arrivando a Venaria, il primo problema che i visitatori non vedenti si trovano ad affrontare è legato all'orientamento: la nostra è infatti una struttura complessa che, come ho già detto, presenta un edificio centrale vasto e articolato, un ampio giardino e un borgo storico cittadino strettamente legato alla Reggia.

Orientarsi nel complesso della Venaria Reale non è affatto facile anche per chi non ha carenze di vista: si può facilmente intuire come la difficoltà aumenti per chi non vede o vede poco. Allo stesso modo non è semplice cogliere i rapporti tra spazi esterni ed interni e le proporzioni che caratterizzano gli spazi della Venaria, comprensione fondamentale per godere al meglio della Reggia e delle proposte culturali che la stessa offre.

Per rispondere al problema dell'orientamento abbiamo inizialmente sperimentato l'uso di mappe tattili realizzate con la tecnica Minolta, tuttavia questa ha molto presto mostrato i suoi limiti. In collaborazione con le associazioni abbiamo quindi realizzato un modello tattile in materiale plastico che è stato collocato all'ingresso della Reggia; oggi è diventato lo strumento principale per introdurre il visitatore alla visita e per comunicare alle persone non vedenti e ipovedenti le proporzioni, gli spazi e le loro relazioni. Il modello misura circa un metro e settanta di lunghezza e la misura non è casuale, ma è stata scelta per rispondere ad uno scopo preciso: offrire la possibilità di essere circondato dalle braccia aperte di una persona ed essere tattilmente esplorabile in ogni sua parte, pur mantenendo una buona definizione dell'oggetto rappresentato.

Tale modello – all'apparenza semplice – ha richiesto mesi di lavoro e di consultazioni costanti con non vedenti, ipovedenti ed esperti di comunicazione, con lo scopo di renderlo il più efficace ed adeguato possibile all'obiettivo prefissato.

Il modello tattile nato per facilitare la visita delle persone con deficit visivi, è in realtà diventato un punto fondamentale per chiunque arrivi alla Reggia.

Tengo a sottolineare questo punto perché credo che qualsiasi intervento pensato e realizzato per persone con bisogni particolari possa poi diventare importante per tutto il pubblico e migliorare la qualità della visita per tutti.

Terminata l'esplorazione del modello, la visita delle persone non vedenti continua all'interno con un percorso tattile appositamente studiato: alcune opere, alcune parti strutturali e decorative sono state scelte poiché particolarmente significative per la comprensione della storia e del valore artistico del complesso. Vorrei sottolineare che il percorso all'interno della Reggia si compone di opere d'arte vere, monitorate costantemente dai nostri restauratori grazie alla collaborazione con la Soprintendenza e con il Centro di Conservazione e Restauro che ha sede proprio a Venaria Reale.

Per quanto riguarda i visitatori non udenti, abbiamo messo a disposizione del pubblico sia la possibilità di prenotare un interprete in lingua LIS, sia un *iPod touch* che permette al visitatore di compiere la visita alla Reggia in autonomia. Il visitatore

che normalmente arriva in Reggia può chiedere informazioni e materiale cartaceo, può noleggiare un'audioguida o prenotare una guida. Il visitatore sordo può fare altrettanto: invece dell'audioguida riceverà una video guida – un *iPod touch*, quindi uno strumento immediato e facile da usare – che presenta le varie sale con una traduzione attraverso il linguaggio dei segni.

Per ora la traduzione nel linguaggio dei segni è in italiano, ma stiamo predisponendola anche in altre lingue. Anche per la realizzazione di questo percorso è stata utilissima la collaborazione con l'Ente Nazionale Sordomuti, per realizzare un racconto della Reggia che fosse il più facilmente possibile traducibile dall'interprete LIS.

L'*Ipod* è a disposizione del pubblico dallo scorso dicembre ed è offerto gratuitamente a tutti coloro che ne fanno richiesta. È nostra intenzione sperimentare questa nuova tecnologia e verificarne l'efficacia confrontandoci direttamente con gli utilizzatori. Non siamo a conoscenza infatti di dispositivi simili presenti nei musei italiani.

Per quanto riguarda il disagio psichico, dall'ottobre 2007 all'anno scorso ci siamo trovati più volte in difficoltà nel rispondere soprattutto alle esigenze delle persone che venivano alla Reggia all'interno di visite organizzate dai centri diurni, o dalle cooperative che gestiscono persone con disabilità mentale.

I nostri operatori didattici e le nostre guide non erano formate per l'accoglienza di questo tipo di pubblico. Abbiamo quindi chiesto l'aiuto del Dipartimento di Salute Mentale della Asl 3 della Regione Piemonte che ha messo a disposizione un *team* di psicologi e psichiatri, i quali ci hanno affiancato nel processo di formazione delle guide.

L'accoglienza dei gruppi di persone con disagio psichico o disabilità mentale inizia già al momento della prenotazione: gli operatori del Centro Prenotazioni sono stati formati per porre domande e richiedere informazioni adeguate al fine di capire le esigenze di questi gruppi, proponendo attività di laboratorio o visite tematiche adeguate alle richieste.

Stiamo testando proprio in questi mesi questo tipo di percorso; a giugno faremo il punto della situazione con l'obiettivo di aprire a tutti i centri diurni e a tutte le cooperative che desiderano partecipare alle attività della Reggia.

Un altro ambito per noi molto impegnativo riguarda l'accessibilità motoria. Mentre l'intera Reggia, così come tutti gli spazi per le mostre temporanee, sono accessibili, i Giardini ancora comportano qualche disagio. L'area verde si sviluppa su altezze diverse, sono presenti parti in salita e in discesa, ci sono sentieri in cui il fondo è costituito da ghiaia e altri da terra battuta. Il nostro obiettivo è rendere percorribili l'80% dei sentieri dei Giardini entro la fine dell'anno 2010. Per ovviare alla presenza dei dislivelli, sono stati messi a disposizione del pubblico gli *scooter* elettrici, i quali possono essere utilizzati sia dai disabili che dalle persone anziane proprio per godere al meglio degli spazi dei Giardini muovendosi in libertà. A disposizione del pubblico ci sono anche sei sedie a rotelle manuali: due nei Giardini e quattro in Reggia. Infine, vi sono diversi parcheggi riservati ai disabili collocati in prossimità dei vari punti di accesso al complesso.

Al momento il progetto "*La Reggia per tutti, la Reggia di tutti*" è in fase di sperimentazione e di comunicazione, quindi invitiamo tutti coloro i quali volessero prova-

re gli strumenti qui illustrati a venire alla Reggia e a sperimentarli con noi, e lasciarci poi traccia dei loro pensieri. Il riscontro diretto dei fruitori è estremamente utile per migliorare i servizi che intendiamo offrire ai nostri visitatori, a tutti i nostri visitatori: visitatori – tutti – con bisogni differenti, e con necessità a cui abbiamo il dovere di rispondere in maniera diversa.

Il lavoro è in divenire: lo stiamo perfezionando, attenti alle indicazioni che ci potranno arrivare proprio dai fruitori della struttura.

IL PROGETTO FSE “SNOWBOARD, SI PUÒ!”:
CON IL BASS UNA NUOVA OPPORTUNITÀ PER LE PERSONE DISABILI

ANDREA BORNEY

Ringrazio Silvia Varetto per l'illustrazione di quella che è una bellissima esperienza, che credo possa essere presa veramente a modello, perché si è riusciti ad affrontare il tema della disabilità nella globalità, pensando a più aspetti, a dei bisogni diversi. Esistono, infatti, tante belle esperienze, che però spesso si limitano a guardare solo ad un aspetto, ad una tipologia di disabilità, senza affrontare tutte le varie tematiche; quindi, complimenti e grazie ancora.

Adesso, poiché ormai siamo a pomeriggio inoltrato e siamo tutti un po' stanchi e perché valgono molto di più le immagini di tante parole, proiettiamo un video.

All'ingresso avete visto tutta una serie di ausili, che sono un po' l'oggetto degli ultimi due progetti realizzati dall'Associazione Valdostana Maestri di Sci, due interventi del Fondo Sociale Europeo a regia regionale.

Il primo progetto, come accennato stamattina, svolto due anni fa, è “*Scio anch'io*”, che ha formato dieci maestri di sci per l'insegnamento alle persone con disabilità.

Quest'anno è stato invece realizzato il progetto “*Snowboard, si può!*”, che ha formato per la prima volta in Italia un gruppo di maestri di *snowboard* specializzati nell'insegnamento alle persone con disabilità. Questo a chiusura di un percorso importante, difficile, impegnativo realizzato dall'AVMS.

Con noi abbiamo Giulia, uno dei maestri che ha affrontato il corso; quattordici giornate di formazione, quattro giorni di teoria con ben sedici ore di medicina dello sport, sei ore di metodologia dell'insegnamento, sei ore di psicologia. Inoltre, uno psicologo ha accompagnato i maestri di sci durante tutto il percorso, con momenti di *feedback* sull'esperienza vissuta, una settimana dedicata alla disabilità mentale in collaborazione con la Federazione Ticinese Integrazione Handicap e una settimana dedicata alla disabilità fisica.

Non mi dilungo oltre e lancio il DVD.

Descrizione del DVD

Il DVD racconta, in poco più di venti minuti, quanto è avvenuto nelle quattordici giornate del percorso formativo realizzato dall'Associazione Valdostana Maestri di sci e finanziato dal Fondo Sociale Europeo denominato “Snowboard, si può”, svolto nei mesi di novembre/dicembre 2009; un'iniziativa che ha voluto rappresentare una nuova strada per la crescita professionale della figura del maestro di snowboard e una nuova opportunità d'integrazione per la persona con disabilità attraverso lo sport.

Il progetto, strutturato su di un protocollo formativo ben definito e dei sussidi didattici innovativi, ha portato alla realizzazione di un testo di teoria e metodologia

dell'insegnamento alla persona con disabilità, spendibile anche sul territorio nazionale a favore dello sviluppo dello sci per le persone con disabilità.

Il DVD ha messo in luce come per la maggior parte dei maestri coinvolti il corso abbia rappresentato la prima occasione di confronto con la disabilità. Questo può spaventare, ed è naturale, e soprattutto è umano. L'uomo teme ciò che non conosce, ed in questo caso i timori sono perlomeno su due fronti.

Si conosce poco la disabilità in sé dal punto di vista fisiologico e medico, le diverse tipologie di handicap, le limitazioni funzionali che esse determinano, ma anche gli adattamenti, gli strumenti e le opportunità che vi possono essere per ogni tipo di disabilità di avvicinarsi ad uno sport piuttosto che ad un altro, l'adattamento della tecnica in funzione della tipologia di disabilità, ecc.

Una seconda cosa che spaventa è dal punto di vista relazionale: come mi devo comportare? Cosa posso dire, cosa non devo dire? Cosa penserà lui di me? Mi capisce? Si renderà conto che sono in imbarazzo? Ecc. ecc. ecc.

Il corso, ha voluto lavorare su entrambi questi fronti, per fornire al maestro degli strumenti concreti per affrontare una lezione con una persona con disabilità. La convivenza poi con le classi di applicazione, ha permesso ai maestri di approfondire le tematiche relative alle relazioni interpersonali e di superare difficoltà o disagi.

Nel montaggio del video si evince come, per questa ragione la parte pratica è stata preceduta dalla teoria, dove ampio spazio è stato dato innanzitutto alla medicina sportiva, alla metodologia dell'insegnamento e alla psicologia. Il protocollo formativo è stato pertanto articolato in tre moduli.

Alla parte pratica del corso hanno preso parte delle persone con disabilità, sia nel secondo modulo, concernente la disabilità mentale, sia nel terzo, riguardante la disabilità fisica, tra cui anche quella sensoriale.

Il DVD ha messo in luce in particolare il lato umano del rapporto creatosi tra maestri e allievi nell'arco delle diverse giornate trascorse insieme.

Questo è l'aspetto predominante che emerge dal lavoro, insieme all'utilizzo del BASS (Borney Adapted Snowboard System), un nuovo ausilio, ideato da un maestro valdostano, che rappresenta l'ultima novità del mondo della neve per la disabilità; si tratta di uno snowboard adattato che permette a numerose tipologie di disabilità di avvicinarsi anche allo snowboard, come nel caso delle paralisi cerebrali.

È costituito da un telaio, incernierato alla tavola, un ammortizzatore, che ha il duplice scopo di sostenere il telaio e di permettere la flessione della tavola, un'asta di forma ad elle, inserita nel telaio, nella quale s'inserisce una seconda asta regolabile, dove sono posizionati un manubrio e una struttura, entrambi mobili; struttura alla quale, attraverso due fettucce è legata un'imbragatura, ed infine dei meccanismi di appoggio, tibiale, popliteo ed addominale.

Nel video il suo ideatore racconta com'è nata l'idea: "Tempo fa, una ragazza con disabilità mi disse che avrebbe voluto fare anche lei lo snowboard; allora mi sembrò un'utopia, ma scattò in me una scintilla ed iniziai a pensarci, chiedendomi se attraverso un adattamento dell'attrezzatura fosse possibile per una persona disabile praticare lo snowboard"

Dopo poco più di un anno, riflessioni, disegni, ed esperimenti, una seconda ragazza con una paralisi cerebrale infantile, tetraplegica, è scesa in un tracciato di slalom gigante; il BASS è diventato una realtà.

Questa prima esperienza risalente alla primavera del 2008 si può vedere, attraverso un video caricato su Youtube al link <http://www.youtube.com/watch?v=soRmQNZ7juI>

Un sogno è diventato così realtà e una nuova opportunità per molte persone, anche se rappresenta solamente la punta di un iceberg, l'aspetto più evidente e che colpisce maggiormente delle potenzialità dello snowboard a favore delle persone con disabilità, messe in luce tutte le potenzialità dello snowboard.

Il video presentato nel convegno è ora anch'esso visibile su Youtube e consultabile ai link:

promo snowboard: <http://www.youtube.com/watch?v=XM3-1-c7I5A>

1° parte doc snow:

<http://www.youtube.com/watch?v=SBtCO1JpPus>

<http://www.youtube.com/watch?v=SHi6MDvJkOw>

2° parte doc snow:

<http://www.youtube.com/watch?v=0UF7AdTkclY>

<http://www.youtube.com/watch?v=cqpErjLwCGE>

GRUPPI DI LAVORO TEMATICI

LE PROSPETTIVE DEL TURISMO ACCESSIBILE

Moderatore

ANDREA BORNEY

Vedete come le barriere a volte siano più mentali che fisiche. In realtà, quando vi è la volontà, queste si possono saltare.

Adesso passiamo ai lavori dei Gruppi di lavoro tematici.

Questo è il primo anno che abbiamo introdotto la modalità del Gruppo di lavoro finale.

Si sapeva che il lavoro sarebbe stato ristretto, ma come sempre i pochi numeri alla fine premiano la qualità dei contenuti; sono rimasti, infatti, proprio gli addetti ai lavori. Grazie a questo, penso che almeno nel nostro Gruppo, ma anche nell'altro, si sia costruito qualcosa in queste due ore.

Adesso lascio la parola a Leris.

LERIS FANTINI

esperto in accessibilità e turismo accessibile;

vice presidente del CERPA-Centro Europeo di Ricerca

e Promozione dell'Accessibilità, Trento

Il Gruppo di Lavoro sul tema “*Le prospettive del turismo accessibile*” ha evidenziato una serie di criticità nel mondo del turismo; criticità legate alla cultura dell'accoglienza, alla percezione del cliente e, in particolare, alla percezione della disabilità vista soprattutto come un problema e non invece come una risorsa.

È inoltre stato evidenziato dal gruppo che, durante il convegno, non si parlò di qualità.

Per il nostro gruppo di lavoro, la *qualitas* di un servizio si costruisce anche affrontando il tema dell'accessibilità, ovvero, l'accessibilità deve diventare uno dei parametri fondamentali della qualità del servizio, quindi un valore aggiunto che concorre a creare una maggiore ospitalità sul territorio nei confronti di tutti, intesi sia come abitanti che turisti.

Per raggiungere gli obiettivi sopracitati dovremo iniziare attraverso l'uso di un linguaggio più attento alla non discriminazione: per esempio “clienti con esigenze speciali”, evidenzia una situazione, un contesto che differenzia dalla normalità. Se ci pensiamo con una certa attenzione, scopriamo che il termine “speciale” è improprio, in quanto i bisogni spesso evidenziati sono molto simili a tanti altri.

Questo approccio culturale è tutt'oggi maggiormente sottolineato dalla Convenzione ONU, che parla più volte di “indipendenza” delle persone, intendendo tutte le persone e non particolari categorie (termine improprio e riduttivo).

Altro argomento emerso all'interno del gruppo di lavoro è la stretta relazione fra gli interventi realizzati in ambito turistico e la qualità della vita e dei luoghi dove questi interventi vengono attivati. Da ricerche su scala europea, emerge ormai come dato di fatto che il turismo è occasione di miglioramento della qualità del territorio, qualità che ricade come beneficio su tutti, consumatori, clienti, indigeni, ecc....

Il gruppo di lavoro ha inoltre evidenziato l'importanza di condividere strumenti operativi, esperienze, ma soprattutto strategie, creare relazioni, creare reti per mettere in campo politiche turistiche innovative.

Numerose sono le esperienze a livello locale che meritano di essere contestualizzate all'interno del "sistema turistico", ma non c'è una strategia – anche politica – a livello più alto che possa sviluppare le migliori esperienze secondo un concetto di "mainstreaming" e pertanto essere patrimonio di tutti coloro che operano nel settore.

Dal gruppo è emerso che il turismo è una forte risorsa imprenditoriale per il mondo della cooperazione. Le persone hanno l'opportunità di diventare protagoniste di se stesse, protagoniste nel mondo imprenditoriale, andando a riempire quei vuoti che si intravedono all'interno del turismo "classico". Mi riferisco in particolare al turismo accessibile.

È inoltre importante, sul tema del turismo accessibile, la motivazione.

Personalmente, per meglio far comprendere all'interno del gruppo di lavoro il significato di "motivazione" ho citato una frase di un amico paraplegico in dialetto emiliano: "A me al caffè àm piees ander a tòr dove l'è più bon e mia dove l'è accessibill" (a me il caffè piace andarlo a prendere nel luogo dove è più buono non dove è solo accessibile).

Questa battuta esplicita perfettamente il concetto che, la motivazione, nel settore turistico non può essere l'accessibilità, ovvero, i clienti non possono avere delle offerte limitate esclusivamente all'accessibilità dei luoghi; le motivazioni sono ben altre: i luoghi, la cultura, l'enogastronomia, l'ospitalità, lo svago, lo sport, il divertimento ecc.

Diverse devono essere le motivazioni per gli operatori, che ancora oggi sono spaventati da ciò che non conoscono: la disabilità. La difficoltà di crescere del mondo imprenditoriale e di offrire servizi di qualità rispetto alle persone con disabilità, o meglio, rispetto ai clienti che possono avere delle disabilità.

È quindi importante fare formazione: fare formazione per l'accoglienza, fare formazione tecnica affinché gli interventi di carattere tecnico legati al tema dell'accessibilità siano veramente affrontati a trecentosessanta gradi.

L'accessibilità non è determinata solo dalla presenza di ausili o camere con servizi igienici attrezzati, ovvero, la qualifica di "albergo accessibile" non dipende dalla presenza di bagni attrezzati – come gabbie per le scimmie.

Non è questa, l'accessibilità che le persone con disabilità vogliono.

L'accessibilità, quella che noi promuoviamo, è un'accessibilità trasparente, impercettibile, è un'accessibilità fatta di soluzioni anche semplici, di attenzioni nell'accogliere le persone, nel disporre gli arredi, nel predisporre un menù per celiaci, piuttosto che un servizio navetta per i clienti anziani, ecc... Piccole attenzioni che

purtroppo gli albergatori *in primis* non conoscono. Ragione per cui è importante la formazione e l'aggiornamento.

È importante anche la formazione degli enti locali, perché le azioni legate allo sviluppo del territorio e alla propria economia sono sostanzialmente scelte politiche.

Infine, è importante la diffusione delle esperienze.

Per questo motivo proponiamo di fare una sintesi del lavoro svolto dai due gruppi, in una "Carta" quale strumento che fissa: i principi, gli strumenti, le modalità operative, per chi intende operare nell'ambito della montagna accessibile.

Per questo noi chiediamo alla Fondazione che ci ha gentilmente ospitato di fornire i recapiti delle persone partecipanti per condividere con loro un documento, che crediamo possa diventare strumento d'interesse da condividere con l'Euroregione Alpi-Mediterraneo, retta attualmente dalla Regione Valle d'Aosta.

All'interno dell'Euroregione la condivisione del documento che ci apprestiamo a sottoscrivere può rappresentare un valido strumento politico per iniziare un percorso significativo e ben più vasto, di ciò che ci siamo immaginati all'inizio dell'evento stesso.

ACCESSIBILITÀ E TRASPORTI

GABRIELE FAVAGROSSA

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

Buonasera a tutti.

Il nostro è il Gruppo su “*Accessibilità e trasporti*”.

Il primo punto importante emerso nella discussione è che l’accessibilità dei trasporti – e più in generale della mobilità – è da considerare a tutti gli effetti un diritto, e non un semplice bisogno. Questo vuol dire che i nostri interlocutori – cioè i gestori dei trasporti – hanno il dovere di provvedere affinché il trasporto a tutti i livelli sia accessibile alle persone con disabilità.

Del resto che l’accessibilità dei trasporti sia un diritto e non un semplice bisogno lo sanciscono le normative. La legge 104 del ‘92 – la cosiddetta legge quadro sulla disabilità – dice all’art. 26 che la mobilità è un diritto che deve essere garantito a tutti. Principio analogo lo afferma la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, recentemente ratificata anche dall’Italia: l’art. 9 dice che i trasporti devono essere accessibili, mentre l’articolo 20 sancisce il diritto alla mobilità delle persone con disabilità.

Negli ultimi tempi, l’Unione europea ha cominciato a emanare dei regolamenti che entrano nello specifico dell’accessibilità del trasporto, iniziando a normare in modo dettagliato una serie di aspetti importanti.

I primi due Regolamenti europei emanati sono quello sul trasporto aereo e quello sul trasporto ferroviario (entrati in vigore rispettivamente a luglio 2008 e dicembre 2009). Il Regolamento CE n. 1107/2006 sul trasporto aereo è specificamente dedicato ai diritti dei passeggeri con disabilità, il Regolamento CE n. 1371/2007 sul trasporto ferroviario riguarda tutti i passeggeri, con una sezione specificamente dedicata ai diritti dei viaggiatori con disabilità. Questi due regolamenti hanno alcuni punti di debolezza, però sicuramente rappresentano un passo avanti molto importante perché – se consideriamo la legge italiana 104/92 piuttosto che la Convenzione ONU – vediamo che entrambe stabiliscono dei principi molto generali sull’accessibilità dei trasporti. I regolamenti che la Commissione europea ha emanato entrano, invece, nello specifico di aspetti operativi che fanno la differenza, garantendo concretamente i diritti delle persone con disabilità.

Sappiamo che la Commissione europea emanerà prossimamente altri due Regolamenti sulla falsariga dei precedenti: uno per il trasporto con autobus e uno per il trasporto in nave e traghetto.

L’intervento della Comunità Europea sicuramente è molto importante, anche perché riguarda tutti i Paesi membri dell’Unione, non un singolo Stato europeo, e dunque armonizza le regole tra i vari stati, tutelando in modo più efficace anche chi viaggia fuori dai propri confini nazionali.

Altro aspetto che abbiamo evidenziato nel workshop è l'importanza del trasporto pubblico per le persone con disabilità. Parlando del tema centrale del Convegno – il turismo – è chiaro che non si può pensare che ci sia un turismo accessibile senza un sistema di trasporto pubblico accessibile.

Il progetto europeo “CARE – città accessibili delle regioni europee” a cui alcuni di noi hanno collaborato nel 2004/2006, ha prodotto tra l'altro una ricerca basata su interviste a cittadini di varie località europee, ai quali è stato chiesto quali caratteristiche dovevano avere le città per essere considerate ospitali per tutti: nei desideri delle persone, l'accessibilità e l'efficienza del trasporto pubblico risultavano al secondo posto tra i requisiti graditi. Quando poi si è chiesto alle persone qual era – nell'esperienza concreta – il loro livello di gradimento del trasporto pubblico, il voto è risultato molto basso: avrebbero desiderato trasporti efficienti ed accessibili, ma nella pratica sperimentavano il contrario.

Nel workshop abbiamo, inoltre, focalizzato l'attenzione sul fatto che il trasporto è un tema molto articolato: può essere collettivo o individuale; può essere in capo a un soggetto pubblico che lo gestisce direttamente attraverso un'azienda pubblica, oppure in capo a un soggetto pubblico che lo appalta e lo dà in concessione a un gestore privato; infine, può trattarsi di trasporto di natura privata, gestito da soggetti privati. Tutto ciò moltiplica il numero dei nostri interlocutori, quindi aumenta la difficoltà per noi associazioni della disabilità di mettere in atto delle politiche legate ad azioni di pressione su questi soggetti.

Parlando di accessibilità del trasporto pubblico, abbiamo evidenziato che ci sono almeno sei fattori fondamentali su cui dobbiamo concentrare la nostra attenzione. Qui ci limitiamo ad elencarli.

Primo, l'accessibilità dei veicoli (autobus, tram, carrozze della metropolitana e dei treni, aerei, navi ecc.).

Secondo, l'accessibilità delle infrastrutture (stazioni ferroviarie, aeroporti, stazioni della metropolitana, banchine di sosta di tram, autobus, ecc.)

Terzo, l'accessibilità delle linee di trasporto, intese come combinazione di veicoli che circolano utilizzando determinate infrastrutture: ad esempio, perché la linea X di un tram sia accessibile dovranno esserlo sia tutti i veicoli che circolano su quella linea, sia tutte le banchine dove i veicoli sostano: se viene a mancare uno di questi elementi, quella linea non sarà accessibile.

Quarto, i servizi di assistenza che vengono offerti ai passeggeri con disabilità per poter fruire dei mezzi di trasporto e gli *standard* di qualità che tali servizi devono poter garantire.

Quinto, i servizi e i sistemi di informazione all'utenza. Una persona con disabilità per viaggiare ha bisogno di ricevere in anticipo informazioni complete, affidabili e in formati accessibili, quindi la questione è: gli uffici per le relazioni col pubblico degli enti gestori dei trasporti sanno dare informazioni di qualità alle persone con disabilità? Sono in grado di darle in formati accessibili? Tutti gli strumenti di comunicazione utilizzati dalle aziende di trasporto (siti *web*, *brochure* informative, ecc) danno informazioni anche per i passeggeri con disabilità? Se sì, lo fanno in formati accessibili?

Sesto – ma non ultimo per importanza – il tema della formazione del personale. Per poter parlare di accessibilità dei trasporti, è fondamentale la competenza di tutto il personale che si interfaccia coi viaggiatori: dai conducenti dei veicoli agli addetti di stazione, dagli operatori del *call center* agli addetti alla comunicazione, dal personale di assistenza al personale viaggiante, tutti devono essere adeguatamente formati per saper decodificare e soddisfare le esigenze dei passeggeri con bisogni specifici. Ci sono molti casi in cui l'assenza di un'adeguata formazione si traduce in una non accessibilità del servizio. Ad esempio, se si affida un autobus accessibile ad un conducente che non riceve formazione su come utilizzare la pedana estraibile, di fatto è come se quel mezzo non fosse attrezzato per il trasporto di viaggiatori con disabilità.

Questi sono i fattori principali su cui lavorare.

Ma in che direzione? È chiaro che deve affermarsi un principio di base: la progettazione e la pianificazione degli interventi in materia di trasporto pubblico deve essere realizzata dagli enti gestori in collaborazione con le associazioni delle persone con disabilità. Però questa collaborazione deve iniziare già dalla fase iniziale di ideazione, e non intervenire solo alla fine, quando ormai gli interventi sono stati realizzati dagli enti gestori e per gli esperti di disabilità non c'è altro margine d'azione che criticare gli interventi inadeguati. A questo punto – per ovviare agli errori – diventa necessario spendere ulteriori fondi, che di solito non sono disponibili, e che comunque avrebbero potuto essere risparmiati se la collaborazione fosse stata effettiva fin dall'inizio.

Pertanto il mondo dell'associazionismo deve chiedere con forza che in materia di pianificazione del trasporto pubblico le associazioni vengano coinvolte.

Tuttavia nel workshop è emerso che – in particolare in Italia – il mondo dell'associazionismo è piuttosto frammentato, il che rende difficile essere interlocutori nei confronti degli enti gestori dei trasporti: questi ultimi non di rado si trovano di fronte ad una miriade di associazioni, che spesso non riescono a esprimere una linea comune, e quindi non sanno dare riferimenti praticabili. Su questo limite sicuramente le associazioni devono lavorare, perché è emerso che in alcuni casi ai tavoli di confronto partecipa un numero vastissimo di soggetti, così alla fine questi diventano tavoli puramente politici, dove manca la possibilità di entrare nel merito delle questioni tecniche e di proporre delle soluzioni concrete da attuare. Ci sono poi situazioni opposte, in cui il gestore si rivolge ad una singola associazione, che rappresenta soltanto una particolare tipologia di disabilità, per cui l'unico intervento che viene pianificato riguarda quella specifica disabilità, mentre tutte le altre vengono dimenticate.

Sul tema è stato molto utile il contributo del partecipante svizzero, il quale ci ha detto che nel suo paese già da vent'anni le principali associazioni della disabilità hanno deciso di costituire un comitato ristretto di esperti, ai quali tutte le associazioni hanno demandato il compito di essere il punto di riferimento per gli enti gestori del trasporto pubblico. Questo – ci ha detto il partecipante svizzero – ha consentito loro di ottenere risultati importanti.

Purtroppo, in Italia siamo ancora molto lontani dal raggiungere questo obiettivo,

ma ci conforta il fatto che in un paese vicino al nostro si sia già praticata con successo questa strada.

Anche in Italia un passo avanti importante dovrà essere la creazione di un coordinamento tra le associazioni a livello nazionale, per porci come soggetti unitari nei confronti degli enti gestori e pretendere quella partecipazione che di fatto ci è dovuta e che è sancita anche dai nuovi Regolamenti europei sul trasporto. Tali documenti dicono chiaramente che – almeno su determinate tematiche – è necessaria e richiesta la partecipazione delle associazioni delle persone con disabilità nella definizione dei piani del trasporto pubblico.

ANDREA BORNEY

Bene. Chissà che il prossimo anno, col prossimo convegno che sicuramente faremo, visto l'interesse dimostrato sugli argomenti trattati, non si possa parlare di ciò che sarà costruito grazie a questa giornata.

Solo una riflessione per tirare un po' le fila.

Lo scorso anno sono stato al convegno dell'Erickson sull'integrazione scolastica e un relatore ha detto una frase che mi ha colpito molto: le parole non sono innocenti. Questo l'ha ribadito anche la Convenzione ONU, che oggi abbiamo sentito citare più volte, sull'aspetto della terminologia. Per fortuna oggi, contrariamente che in altre occasioni, si è sentito sempre e solo il termine corretto, “persone con disabilità”, non, come spesso si sente dire, “diversamente abili”. La parola “diverso” è bruttissima, oppure “portatore di handicap”... Come se ci portassimo un fagotto sulla schiena.

Quindi, anzitutto, come persone e non come disabili, abbiamo sentito oggi esprimere non solo un bisogno, ma un diritto, ad esempio quello di bere un caffè che piace dove soprattutto piace. L'auspicio è che anche in Valle d'Aosta le persone con disabilità possano bere il caffè che a loro piace dove a loro piace.

Vi ringrazio per questa ricca giornata. Mi auguro di rivedere voi e chi è già andato via anche il prossimo anno.

Finito di stampare
nel mese di ottobre 2010
presso Musumeci S.p.A.
Quart (Valle d'Aosta)