



Turismo accessibile in montagna

Quaderni della Fondazione - 35

CAHIERS de la Fondation - 35



FONDAZIONE CRT

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
19. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2010
20. ANNALI DELLA FONDAZIONE COURMAYEUR ANNO 2011

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
20. DU PIOLET À INTERNET. APPLICAZIONI TRANSFRONTALIERE DI TELEMEDICINA IN MONTAGNA
21. DU PIOLET À INTERNET. APPLICATIONS TRANSFRONTALIÈRES DE TÉLÉMÉDICINE EN MONTAGNE
22. RISCHI DERIVANTI DALL’EVOLUZIONE DELL’AMBIENTE DI ALTA 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 – 1°
26. LA SPECIFICITÀ DELL’ARCHITETTURA IN MONTAGNA (*in preparazione*)
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°
32. ECONOMIA DI MONTAGNA: COLLABORAZIONE TRA AGRICOLTURA E ALTRI SETTORI / *ÉCONOMIE DE MONTAGNE: COOPÉRATIONS ENTRE AGRICULTURE ET AUTRES SECTEURS*
33. ARCHITETTURA E TURISMO. STRUTTURE RICETTIVE E SERVIZI
34. FORTI E CASTELLI. ARCHITETTURA, PATRIMONIO, CULTURA E SVILUPPO (*in preparazione*)
35. TURISMO ACCESSIBILE IN MONTAGNA

ORGANI DELLA FONDAZIONE
LES ORGANES DE LA FONDATION

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Giuseppe DE RITA, *presidente*; Enrico FILIPPI, *vice presidente*; Camilla BERIA di ARGENTINE; Corrado BINEL; Alex Foudon; Vincenzo GOLIA; Giuseppe NEBBIA; Emilio RICCI; Giuseppe ROMA; Roberto RUFFIER; Alberto VARALLO

COMITATO SCIENTIFICO

Lodovico PASSERIN d'ENTRÈVES, *presidente*; Alberto ALESSANDRI; Marco BALDI; Stefania BARIATTI; Guido BRIGNONE; Ludovico COLOMBATI; Mario DEAGLIO; Pierluigi DELLA VALLE; Stefano DISTILLI; Gianluca FERRE-RO; Waldemaro FLICK; Franzo GRANDE STEVENS; Andrea LUCÀ; Jean-Claude MOCHET; Federico MOLINO; Paolo MONTALENTI; Guido NEPPI MODONA; Lukas PLATTNER; Livia POMODORO; Ezio ROPPOLO; Giuseppe SENA; Camillo VENESIO; Adriana VIÉRIN

COMITATO di REVISIONE

Ludovico COLOMBATI, Pierluigi DELLA VALLE, Giuseppe PIAGGIO
Jean-Claude FAVRE, *supplente*

Elise CHAMPVILLAIR, *segretario generale*

Barbara SCARPARI, *assistente del Presidente*



Turismo accessibile in montagna

Atti del Convegno
4 novembre 2011
Salone Manifestazioni Palazzo Regionale
Aosta, Piazza Deffeyes, 1



Cura redazionale di Camilla Beria di Argentine
Si ringrazia per la collaborazione la dott.ssa Elise Champvillair

INDICE

SEDUTA DI APERTURA	
LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES.....	pag. 9
ALBERT LANIÈCE	pag. 11
AURELIO MARGUERETTAZ	pag. 13
RELAZIONE INTRODUTTIVA	
ANDREA BORNEY, <i>modera</i>	pag. 17
Manifesto per la promozione turistica dei territori montani accessibili	pag. 19
PIETRO VITTORIO BARBIERI	pag. 26
GRUPPI DI LAVORO TEMATICI E RESTITUZIONE LAVORI DI GRUPPO	
ANDREA BORNEY, <i>modera</i>	pag. 35
Strategie e opportunità nell'Unione europea La disabilità in Europa senza barriere	
AGNIESZKA STOKOWIECKA	pag. 36
Turismo accessibile e cultura dell'ospitalità L'importanza di conoscere esigenze e aspettative per un'offerta di qualità	
SERENELLA BESIO	pag. 39
<i>Prima Sessione</i>	
TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA	
ANDREA BORNEY, <i>modera</i>	pag. 45
Provincia di Trento: qualità del prodotto e dell'esperienza turistica	
GIANFRANCO BETTA	pag. 45

Svizzera: accessibilità e programmazione turistica	
MARCUS ROCCA.....	pag. 53
 <i>Seconda Sessione</i>	
PROGETTI INNOVATIVI	
ANDREA BORNEY, <i>modera</i>	pag. 59
 La Catalogna, turismo accessibile - turismo per tutti	
DIEGO J. GONZALEZ VELASCO	pag. 59
 Aree naturali protette e accessibilità	
SANTA TUTINO	pag. 62
 CONCLUSIONI	
PIETRO VITTORIO BARBIERI, ANDREA BORNEY	pag. 69

L'articolo 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dal Governo Italiano e dall'Unione Europea, afferma che: "Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità: (...) abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche".

Per far sì che quest'articolo, ma più in generale la Convenzione Onu, di concerto con le azioni che il Ministero del Turismo ha intrapreso (Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile e del Codice del Turismo), trovino applicazione, è quanto mai necessario mettere in atto pianificazioni che permettano di costruire prodotti turistici equi e che generino sviluppo.

Vuole essere questo l'oggetto del Convegno che quest'anno la Fondazione Courmayeur, il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta e il Consorzio Trait d'Union propongono. L'obiettivo è quello di creare opportunità di confronto e mobilità di lavoro maggiormente interattive sulle strategie sui sostegni dati dall'Unione Europea e su un aspetto quanto mai centrale quale è la formazione degli operatori e la cultura dell'accoglienza.

Si vuole, inoltre, proporre un'occasione di confronto per conoscere sperimentazioni e progetti frutto di programmazione territoriale e finalizzati all'acquisizione di spunti di riflessione volti a produrre esperienze che siano realmente il frutto di azioni condivise, anche attraverso il coinvolgimento di diversi soggetti, come ad esempio le organizzazioni rappresentative di persone con disabilità.

Le strategie turistiche per il turismo accessibile devono, quindi, essere tese al raggiungimento di un'offerta complessiva che garantisca opportunità di accesso alle esperienze date dalle peculiarità dei territori.

Allo stesso tempo è necessario che le proposte siano realizzate su base di uguaglianza. Questo rappresenta non solo l'assolvimento di un obbligo legislativo, ma un'opportunità di sviluppo particolarmente interessante in quanto arricchisce di strumenti e offre più attuali visioni che permettono di incrementare le diverse potenzialità del turismo accessibile, garantendo nel contempo incremento del mercato turistico e effettive ricadute sulla qualità e vivibilità dei luoghi.



INCONTRO DI STUDI SU Turismo ACCESSIBILE In montagna



Segreterie scientifiche e organizzative

Fondazione Courmayeur

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

CSV - Onlus

Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta

Via Xavier de Maistre, 19 - 11100 Aosta, Valle d'Aosta
Tel. +39/0165 230 685 - Fax +39/0165 368 000
E-mail: info@csvvda.it - www.csvvda.it

Consorzio Trait d'Union

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

Venerdì, 4 novembre 2011

Salone Manifestazioni Palazzo Regionale
Aosta, Piazza Deffeyes, 1



FONDAZIONE CRT

grafica e stampa Tipografia Testodin Sano

P R O G R A M M A | Venerdì, 4 novembre 2011

ore 9.00

Seduta di apertura

- LODOVICO PASSERIN D'ENTREVES, *presidente del Comitato scientifico della Fondazione Courmayeur*
- ALBERT LANIÈCI, *assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta*
- AURELIO MARGUERETTAS, *assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

ore 9.30

Relazione introduttiva

- **Manifesto per la promozione turistica dei territori montani accessibili**
PIETRO VITTORIO BARBIERI, *presidente FISH - Federazione Italiana Superamento Handicap*

ore 9.50

Gruppi di lavoro tematici

- **Strategie e opportunità nell'Unione Europea - La disabilità in un'Europa senza barriere**
coordina
AGNIESZKA STONOWIECKA, *funzionario presso la Presidenza della Regione Autonoma Valle d'Aosta*
- **Turismo accessibile e cultura dell'ospitalità - L'importanza di conoscere esigenze e aspettative per un'offerta di qualità**
coordina
SERENELLA BESO, *docente presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università della Valle d'Aosta*

Presentazione dell'indagine svolta da studenti del corso di laurea di Scienze della Formazione dell'Università della Valle d'Aosta presso alcuni operatori turistici.
Attività realizzata in collaborazione con l'ADAVA

ore 11.30

Restituzione lavori di gruppo

ore 12.00

Prima Sessione TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA

- **Provincia di Trento: qualità del prodotto e dell'esperienza turistica**
PAOLO NICOLETTI, *direttore generale Dipartimento Turismo, Commercio, Promozione e Internazionalizzazione, Provincia di Trento*
- **Svizzera: accessibilità e programmazione turistica**
MARCUS ROCCA, *direttore Mobility International Schweiz*

ore 12.30

Seconda Sessione PROGETTI INNOVATIVI

- **La Catalogna, turismo accessibile - turismo per tutti**
DIEGO J. GONZALEZ VELASCO, *Asesor Turismo Accesible de la Agència Catalana de Turisme (Generalitat de Catalunya)*
- **Aree naturali protette e accessibilità**
SANTIA TUTINO, *capo servizio Aree protette, Assessorato Agricoltura e Risorse naturali della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

ore 13.00

Conclusioni

- PIETRO VITTORIO BARBIERI, *presidente FISH - Federazione Italiana Superamento Handicap*

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 studi su *Turismo accessibile in montagna*. Un saluto agli studenti dell'Università della Valle d'Aosta dell'Istituto di Turismo di Saint Vincent.

L'Osservatorio sul Sistema Montagna, che organizza l'Incontro odierno, sviluppa le proprie attività attraverso sinergie con enti e istituzioni valdostane che si occupano di montagna, tra le quali il CSV - Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta ed il Consorzio Trait d'Union, che ringrazio particolarmente per la preziosa collaborazione riguardo al tema del turismo accessibile. L'Incontro odierno è stato organizzato anche con la collaborazione della Facoltà di Scienze della formazione primaria dell'Università della Valle d'Aosta. Vorrei ringraziare, a tal proposito, la professoressa Serenella Besio, coordinatrice del Gruppo di lavoro su *Turismo accessibile e cultura dell'ospitalità*, per l'interessante attività svolta dagli studenti universitari quale supporto al gruppo di lavoro in programma nel corso della mattinata. Ringrazio, inoltre, l'ADAVA - Associazione degli Albergatori Valle d'Aosta per la disponibilità accordata in occasione di tale iniziativa, in particolare per quanto attiene la realizzazione delle video interviste agli albergatori valdostani.

Vorrei segnalare che è ormai vasta la rete di relazioni che ci collega con enti ed istituzioni per la realizzazione delle attività dell'Osservatorio sul Sistema Montagna. In particolare, oltre al CSV - Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta, al Consorzio Trait d'Union ed all'Università della Valle d'Aosta, sviluppiamo il programma pluriennale di ricerca *Montagna rischio e responsabilità* in collaborazione con la Fondazione Montagna Sicura; collaboriamo con l'Institut Agricole Régional per tematiche relative all'agricoltura di montagna; con l'Ordine degli architetti della Valle d'Aosta, per quanto concerne il programma pluriennale di ricerca *Architettura moderna alpina*, e con il CELVA per tematiche relative ai servizi sociali di montagna. Segnalo, inoltre, che numerose iniziative promosse dalla Fondazione Courmayeur sono accreditate dagli ordini professionali ai fini della formazione professionale continua.

L'Incontro di oggi si inserisce all'interno di un programma pluriennale di ricerca in materia di turismo accessibile, questo è il quarto anno consecutivo che l'Osservatorio sul Sistema Montagna della Fondazione collabora con il CSV-Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta Onlus e il Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union per l'approfondimento di tale tematica. L'Iniziativa vuole essere un'occasione di dibattito per conoscere sperimentazioni e progetti frutto di programmazione territoriale condivisa. I gruppi di lavoro tematici offriranno, inoltre, la possibilità di un confronto anche attraverso modalità di lavoro interattive, sulle strategie, sui sostegni dati dall'Unione europea e su un aspetto quanto mai centrale quale è la formazione degli operatori e la cultura dell'accoglienza.

Per Statuto, Fondazione Courmayeur si occupa di Diritto Economia e Società,

quando si occupa dei diritti delle persone con disabilità siamo perfettamente coerenti con lo Statuto nella sua articolazione più completa con la società civile.

Nel ringraziare tutti coloro che si sono impegnati nell'organizzazione di questo Incontro, in particolare il presidente dell'Osservatorio sul sistema montagna, l'architetto Beppe Nebbia, lo staff di Fondazione Courmayeur, passo la parola all'assessore Lanièce.

ALBERT LANIÈCE

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

Ringrazio il Presidente del Comitato scientifico della Fondazione Courmayeur Lodovico Passerin d'Entrèves e la Fondazione Courmayer per avere organizzato per il quarto anno consecutivo questo evento, che ci permette di fare il punto della situazione su un argomento a cui il Governo regionale è particolarmente attento. Basti sottolineare che oggi sono presenti, oltre a me, altri due Assessori, l'assessore Marguerettaz e l'assessore Zublena.

Saluto anche il vicepresidente del Consiglio regionale André Lanièce.

La nostra presenza qui dimostra, al di là della facile demagogia di cui spesso, ultimamente, siamo accusati come classe politica in generale, che noi cerchiamo di portare avanti il più possibile, in una materia delicata, azioni concrete.

Per quanto riguarda il mio settore, io cercherò di fare un breve elenco di quello che stiamo facendo, anche perché credo che in Valle d'Aosta ci sia una vera e propria rete a sostegno della disabilità, a sostegno della costruzione di un mondo più accessibile.

Vorrei ancora ricordare che sono presenti il presidente del CSV Borney e altre istituzioni private come la Fondazione Comunitaria e l'importante Consorzio di Cooperative sociali Trait d'Union, che rappresentano una rete, assieme all'Amministrazione pubblica, a sostegno dei più bisognosi e dei più deboli.

Visto che siamo in un periodo di bilancio, posso già dire che noi abbiamo garantito anche per il prossimo anno una serie di misure e di attività a sostegno della disabilità. Da questo punto di vista, siamo concretamente impegnati e il nostro impegno è confermato anche oggi.

Per quanto riguarda il mio intervento, vorrei innanzitutto sottolineare che noi abbiamo due riferimenti legislativi importanti. Il primo riferimento è la *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità*, che ora è legge dello Stato italiano e che è stata richiamata anche nella *brochure*, perché effettivamente è il documento più importante in cui si sottolinea come i diritti delle persone con problematiche legate alla disabilità siano esattamente uguali a quelli degli altri cittadini. Questo è un punto importante, che tra l'altro viene da sempre sostenuto dal presidente della FISH, la Federazione Italiana Superamento Handicap, dottor Pietro Vittorio Barbieri, che rivedo di nuovo con piacere e che ringrazio per il suo impegno costante, soprattutto in un periodo in cui ci sono tante difficoltà anche in altri settori e in altre regioni.

Devo dire che le Associazioni sono sempre più presenti nel puntolare e nel ricordare come nel settore della disabilità non si faccia mai abbastanza. Noi cerchiamo di fare tutto il possibile, in un territorio come quello della Valle d'Aosta dove è più difficile operare e quindi richiede un impegno particolare.

L'altro riferimento legislativo è la legge regionale 14 del 2008. La legge 14 è un riferimento importante perché consente il finanziamento di tutta una serie di attività che vanno oltre a quello che fino a poco tempo fa era l'impegno dell'Amministrazione

zione; infatti, essa ci permette di finanziare, con progetti speciali, delle iniziative che a volte hanno durata biennale e che vanno proprio nell'ottica di permettere l'abbattimento delle barriere architettoniche, oltre a quelle mentali e culturali. Siamo al secondo anno di applicazione di questa legge ed i progetti che sono stati portati a termine o che sono in fase di attuazione sono tanti. Inoltre, possiamo sicuramente garantire altre proposte interessanti, a volte microiniziative, a volte iniziative che coinvolgono in modo maggiore la Regione.

Il nostro Assessorato sta anche lavorando con l'Associazione paraplegici della Valle d'Aosta all'aggiornamento della *Guida alle strutture ricettive accessibili*, che contiene tutta una serie di indicazioni sulle strutture ricettive accessibili in Valle d'Aosta dal 1995 al 2007 e che è già stata presentata nel 2008. Nel 2012, penso che riusciremo a presentare, con le Associazioni di categoria, un aggiornamento di questa Guida, che rappresenta sicuramente un punto di riferimento importante.

Per quanto riguarda i progetti in corso, in tema di accessibilità alle strutture alberghiere e comunque alle strutture di ricezione, devo segnalare le sinergie che stiamo sviluppando con altri settori dell'Amministrazione, come l'Assessorato all'Ambiente e l'Assessorato all'Agricoltura; progetti che sono realizzabili grazie allo sfruttamento di fondi come il Fondo Sociale Europeo. Mi riferisco, ad esempio, al *Programma di Cooperazione Transfrontaliera Italia-Francia Alcotra*, che è in fase di progettazione con la Presidenza, l'Assessorato all'Ambiente e l'Assessorato all'Agricoltura. Questo nuovo progetto, che speriamo vada in porto, permette di sviluppare dei sentieri accessibili e dei punti di accesso alle strutture e agli spazi naturali del nostro territorio, dei punti di animazione; cosa che sicuramente consentirà di ridurre quelle barriere naturali che sono particolarmente presenti nella nostra regione.

Siamo talmente convinti che investire nel settore sia importante e nonostante le reali difficoltà economiche di bilancio che ci sono anche nella nostra Regione, continueremo ad esprimere lo stesso impegno così come abbiamo fatto negli scorsi anni.

Devo ancora ricordare una piccola iniziativa (piccola relativamente) che riguarda il mondo della disabilità e il turismo: a metà del prossimo anno inaugureremo un nuovo Centro dialisi per vacanzieri (brutto termine che usiamo di solito) a Saint-Vincent, vicino alle Terme, che consentirà alle persone dializzate, che quindi hanno una disabilità importante, di soggiornare nella nostra regione (perché grazie agli sviluppi della medicina i dializzati vedono aumentare le speranze di vita), incentivando quindi un turismo sanitario che sta offrendo sempre più prospettive.

Mi fermo qui. Ancora complimenti e buon lavoro a tutti.

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES

Grazie all'assessore Lanièce. La parola all'assessore Marguerettaz.

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

Grazie, Presidente.

Mi associo ai ringraziamenti per l'attività preziosa e costante che viene svolta dalla Fondazione Courmayeur rispetto a tutti i temi evocati precedentemente da Lodovico. Sull'argomento la collaborazione è costante anche con il CSV e il Consorzio Trait d'Union. Sicuramente abbiamo la possibilità di dare continuità a una serie di ragionamenti, nel senso che non abbiamo semplicemente dei momenti dove rappresentiamo delle buone intenzioni, ma ci impegniamo tutti assieme a seguire l'evoluzione della materia.

Non credo di dover aggiungere tante cose all'introduzione molto puntuale del collega Lanièce. Tuttavia, vorrei soffermarmi su un argomento che mi è caro, perché noi oggi abbiamo come tema del nostro incontro il turismo accessibile in montagna e quindi, parlando di persone diversamente abili e con necessità particolari, dobbiamo superare determinate problematiche, dobbiamo risolvere il problema dell'accessibilità dei luoghi e degli edifici, ma, una volta che abbiamo fatto questo, siamo solo a metà strada. Volendo utilizzare una terminologia che è propria della matematica, potremmo parlare di condizione necessaria ma non sufficiente, perché la questione non è solo il turismo accessibile. Io mi confronto continuamente su temi che sono particolarmente importanti e rispetto a cui l'obiettivo è avere un'affluenza significativa nelle nostre infrastrutture. Per esempio, anche i sentieri che sono accessibili agli abili non è che, per il fatto stesso di essere accessibili agli abili, automaticamente siano pieni di gente. Non è così. Ecco perché sono particolarmente attento all'attività che voi svolgete nel momento in cui cercate di confrontarvi con quelle che sono le buone pratiche a livello nazionale e internazionale, cioè: che cosa dobbiamo fare. Una volta che strutturiamo un albergo per renderlo accessibile ai diversamente abili, non è detto che quell'albergo automaticamente si riempia di gente. Quindi parliamo sia di abili che di disabili.

Il nostro impegno deve essere un impegno a trecentosessanta gradi; se l'obiettivo è quello di rendere una vacanza piacevole a prescindere dal profilo del turista, l'impegno deve essere di tutti. Ecco perché mi fa molto piacere questa sinergia tra soggetti del terzo settore, albergatori, professionisti del turismo, guide della natura, maestri di sci...

Il ragionamento che dobbiamo fare, come direbbero i francesi, è un ragionamento *tous azimuts*, cioè abbiamo la necessità di definire una proiezione verticale di quello che può essere un soggiorno turistico e impegnarci tutti affinché diventi piacevole.

Ecco che allora la soluzione parziale di alcuni problemi non ci porta alla soluzione del problema complessivo. Per questo io ritengo che ognuno nel proprio ambito debba fare le proprie considerazioni, ma che poi ci debba essere una convergenza, un tavolo comune dove ognuno si prende in carico una parte del problema, in modo tale che, a fronte di una proposta che facciamo a tutta una serie di persone, siamo in

grado di assistere queste persone in ogni loro necessità. C'è l'aspetto fondamentale sanitario, c'è quello dell'accessibilità, ma poi dobbiamo immaginare come rendere piacevole il soggiorno alle persone che vengono da noi. Se svolgiamo un'attività di questo genere, poi avremo dei risultati tali per cui addirittura la promozione potrà essere contenuta, perché la promozione la faranno le persone che verranno da noi. Ormai ci sono i *social network*, ci sono tanti modi di comunicare. Oggi il vecchio metodo del passaparola si è ingigantito, è diventato universale: se sei stato in un luogo dove sei stato trattato bene, lo dici agli altri attraverso i siti Internet e i *blog* e automaticamente fai un'operazione di comunicazione che non è istituzionale, ma non per questo è meno attendibile, anzi, probabilmente è anche più vera.

Quindi io vi auguro di fare un buon lavoro, di cui seguirò con attenzione i risultati per poi operare secondo quelle che possono essere le competenze del mio Assessorato.

Grazie ancora per quello che fate.

LODOVICO PASSERIN D'ENTRÈVES

Rinnovo il ringraziamento agli assessori Lanièce e Marguerettaz, nonché all'assessore Zublena ed al vicepresidente del Consiglio presenti in sala.

A questo punto si conclude la seduta di apertura.

Chiamo sul palco Andrea Borney, che presiederà la mattinata di studio, ed il presidente della FISH, Federazione Italiana Superamento Handicap, Pier Vittorio Barbieri.

RELAZIONE INTRODUTTIVA

modera

ANDREA BORNEY

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

Buongiorno a tutti. Innanzitutto, in nome di Antonio Di Bene, responsabile regionale di FIABA, vi porto i saluti del presidente di FIABA Giuseppe Trieste. Porto i saluti anche di Paolo Nicoletti, direttore generale del Dipartimento Turismo, Commercio, Promozione e Internazionalizzazione della Provincia di Trento, che doveva essere con noi nella sessione di mezzogiorno. Avremo invece Gianfranco Betta, direttore dell'Ufficio Politiche Turistiche Provinciali della Provincia di Trento.

In continuità con le edizioni precedenti, riprendiamo dal punto in cui ci siamo lasciati lo scorso anno, quando, nell'incontro di studio del 9 aprile 2010, era stato proposto e sottoscritto dai partecipanti un documento.

Lascio quindi la parola al presidente della FISH, Federazione Italiana Superamento Handicap, Pietro Vittorio Barbieri, il quale, come ha ricordato l'assessore Lanièce, non è nuovo nella nostra regione; lo abbiamo ospitato in più di un'occasione, e la sua presenza ci fa sempre molto piacere.



MANIFESTO PER LA PROMOZIONE TURISTICA DEI TERRITORI MONTANI ACCESSIBILI *

federazione italiana **fish**
per il superamento dell'handicap onlus

** Documento proposto e sottoscritto dai partecipanti all'Incontro di studio "Il turismo accessibile in montagna", svoltosi in Valle d'Aosta il 9 aprile 2010, promosso dall'Osservatorio sul sistema montagna "Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur, del Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta e del Consorzio Cooperative Sociali Trait d'Union.*

I partecipanti all’Incontro di studio “*Il turismo accessibile in montagna*”, svoltosi in Valle d’Aosta il 9 aprile 2010 e promosso dall’Osservatorio sul sistema montagna “Laurent Ferretti” della Fondazione Courmayeur, del Coordinamento Solidarietà Valle d’Aosta e del Consorzio Cooperative Sociali Trait d’Union, propongono e sottoscrivono quanto segue:

MANIFESTO PER LA PROMOZIONE TURISTICA DEI TERRITORI MONTANI ACCESSIBILI

Principi e strumenti per una piena fruibilità nello spazio alpino

PRINCIPI GENERALI

- Le diversità umane costituiscono un valore per la società.
- L’inclusione sociale basata sul riconoscimento dei fattori che provocano discriminazione e sull’eguaglianza di trattamento e di opportunità, garantisce a tutte le persone la possibilità di vivere e godere pienamente dei beni e dei servizi creati dalla società stessa, secondo i principi generali enunciati dall’art. 5 della Convenzione Onu sui diritti per le persone con disabilità.
- Richiamando la definizione di disabilità data dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento (ICF), che riconosce che la disabilità è il risultato dell’interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali e ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su una base di uguaglianza con gli altri.
- La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute è un cittadino e un cliente che ha diritto a fruire di tutti i servizi alla pari degli altri in modo completo, in autonomia e in sicurezza.
- La fruibilità della montagna, con suoi valori materiali e immateriali, favorisce lo sviluppo della personalità e una migliore qualità della vita, pertanto va assicurata a tutti i cittadini, siano essi residenti o turisti.
- La progettazione degli ambienti e dei servizi deve essere guidata dai principi del “Universal design”, indicando con questo termine una progettazione idonea a soddisfare il maggior numero possibile di esigenze senza necessità di adattamenti specifici.
- Le organizzazioni, i singoli cittadini, le istituzioni devono partecipare ai processi di realizzazione dei servizi delle misure di accessibilità e di fruibilità della montagna; in particolare per le persone con disabilità, nello spirito che niente può essere progettato sulle persone disabili senza il coinvolgimento delle stesse.

Considerato

- che il ruolo dell’ambiente montano con i suoi diversi aspetti identitari – storici, culturali, sociali, economici, storico-linguistici, morfologici, naturalistici e ambientali – rappresenta un’opportunità irripetibile per l’uomo di relazionarsi con la natura, le sue risorse e la sua storia;
- che la morfologia del territorio montano genera molteplici difficoltà e rappresenta nel contempo una sfida ed uno sforzo di adattamento continuo dell’uomo all’ambiente;

Definizioni, priorità e ambiti di lavoro

Territorio montano accessibile

Territorio montano accessibile identifica un territorio in grado di rispondere a differenti bisogni offrendo così maggiori opportunità ai differenti cittadini e turisti, così come indicato dall’articolo 19 della Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità (*Vita indipendente e inclusione nella comunità*).

Significa, quindi, saper e poter rispondere a diverse esigenze e necessità: bambini, anziani, genitori con bambini piccoli, persone con disabilità fisica, sensoriale o intellettuale, che hanno allergie o difficoltà di tipo alimentare, o problemi legati alla salute che ne condizionano la quotidianità.

È necessario saper coniugare le ragioni del “sistema turistico” e delle sue imprese, con la capacità di saper meglio rispondere alle differenti domande di “ospitalità”, creando così opportunità di sviluppo e competitività nel settore.

L’accessibilità, la fruibilità dei territori montani deve essere sostenuta attraverso l’integrazione tra diversi sistemi, di seguito ne vengono individuati i principali:

- La progettazione e la gestione.
- L’accoglienza.
- L’informazione e la comunicazione.
- L’educazione e la formazione.
- La programmazione.

La progettazione e la gestione

La progettazione e la gestione del territorio devono svilupparsi attraverso la realizzazione di interventi che garantiscano rispetto per l’ambiente ed al tempo stesso la realizzazione di offerte inclusive e ospitali. In merito alla progettazione accessibile nell’ambiente alpino è necessario creare gruppi di lavoro partecipati dalle persone con disabilità e dalle organizzazioni che le rappresentano, secondo l’art. 14 (*Obblighi generali*) della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, con

l'obiettivo di elaborare ed identificare soluzioni progettuali, di utilizzo di materiali e di tecnologie che tengano conto anche delle particolari condizioni ambientali ed atmosferiche che caratterizzano la montagna. La progettazione e gli interventi sull'ambiente e sugli spazi costruiti devono essere guidati e rispettare i principi del "Universal Design", secondo l'art. 9 (Accessibilità) della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità. La modalità dei gruppi di lavoro partecipati deve essere adottata anche per la progettazione di servizi dedicati al turismo e tempo libero.

L'accoglienza

Il grado di soddisfazione del turista deve diventare un parametro di valutazione del sistema di accoglienza. La soddisfazione del turista si ottiene valorizzando la centralità della persona/cliente, con riguardo e attenzione ai suoi bisogni specifici.

L'accessibilità dei luoghi non è l'unico elemento per la scelta della vacanza, ma è necessario considerare il sistema turistico nel suo complesso tenendo conto che:

- *La ricettività e l'attrattività del territorio*, considerando tutte le sue peculiarità come ad esempio: le strutture ricettive, l'enogastronomia, i musei, le manifestazioni, i percorsi nel verde, le differenti attività che si possono svolgere, anche attraverso personale opportunamente formato.
- *La mobilità*, considerandola nella sua globalità (percorsi pedonali, carrabili, trasporti pubblici e privati, infrastrutture, ecc.) come strategia di connettività e fruibilità del territorio. È necessario adottare politiche coordinate per creare una effettiva mobilità, anche attraverso l'ottimizzazione e l'integrazione delle diverse tipologie di trasporto (aereo, ferroviario, autobus urbani ed extraurbani, taxi, fluviale, ecc.) che possano creare una pluralità di soluzioni alternative ed allo stesso tempo complementari, in osservanza dell'art. 9 (*Accessibilità*) e dell'art. 20 (*Mobilità personale*) della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.
- *Le attività sportive*, realizzate con l'utilizzo di personale specificatamente formato all'insegnamento delle diverse discipline, e le relative infrastrutture, come ad esempio gli impianti sportivi, di risalita e di collegamento.

Questi aspetti sono stabiliti, inoltre, dall'art. 30 (*Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport*) della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, in quanto si riconosce l'importanza della partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport su base di uguaglianza con gli altri.

L'informazione e la comunicazione

L'informazione sulle caratteristiche e la qualità dell'accessibilità permette a chiunque la scelta e l'organizzazione del soggiorno a seconda delle proprie aspettative. L'informazione sull'accessibilità quindi non deve ridursi ad un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, in modo da permettere ad ogni persona

di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici siano in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze. Deve tener conto di tutte le necessità, ivi comprese quelle finora meno considerate come le disabilità invisibili ed intellettive, come previsto dall'art. 21 (*Libertà di espressione e opinione e accesso all'informazione*) della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

La comunicazione sulla fruibilità dei luoghi e dei servizi deve essere accessibile e inserita negli ordinari strumenti di informazione e promozione come valore aggiunto in termini di qualità dell'offerta. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, attraverso tutti i canali informativi e promozionali del settore turistico. Va inoltre considerata la necessità di individuare un punto di riferimento territoriale che raccolga e raccordi le diverse richieste che provengono dai beneficiari e dagli operatori turistici.

È essenziale prevedere verifiche ed aggiornamenti periodici delle diverse opportunità che il territorio offre.

È necessario, inoltre, prevedere azioni per la promozione e la diffusione di una comunicazione ed una cultura positiva, che eviti l'uso di termini o di approcci discriminatori.

L'educazione e la formazione

È necessario promuovere ed attivare politiche per la qualità dell'accoglienza che considerino i clienti con le loro differenti esigenze, innanzitutto stimolando ed incentivando un cambiamento culturale che generi mutamenti organizzativi e gestionali, ancor prima che strutturali. È necessario facilitare scambi di esperienze tra diverse realtà in maniera da capitalizzare conoscenze e sviluppare buone prassi.

Va assicurata trasversalmente la formazione permanente degli operatori turistici nei diversi aspetti che riguardano il turismo accessibile ed il suo sviluppo. Occorre, inoltre, aggiornare ed integrare i programmi di studio degli Istituti per il Turismo, Tecnici, Universitari, dei Master e dei Centri Accademici a tutti i livelli. Considerando, inoltre, che anche il settore turistico rappresenta un'opportunità lavorativa per persone con disabilità, è necessario programmare percorsi formativi inclusivi in ottemperanza dell'art. 24 (*Educazione*) della Convenzione Onu sui diritti per le persone con disabilità.

La programmazione

Essa è trasversale ai punti precedenti, nel senso che le politiche adottate dalle amministrazioni e dalle organizzazioni di categoria devono essere innanzitutto condivise e le azioni conseguenti andranno pianificate tenendo conto delle priorità individuate. Gli interventi programmati andranno poi valutati e migliorati, all'interno però di una proposta che punti alla realizzazione di un sistema turistico accessibile.

Tutto ciò assunto quale base comune di lavoro e di confronto, i partecipanti all'incontro di studio "*Il turismo accessibile in montagna*"

chiedono:

all'Unione Europea e agli Stati membri di operare affinché:

- si definisca una politica comunitaria per le aree montane;
- si richiami, nei principi di sostenibilità ambientale e naturale, l'accessibilità per tutti;
- si introduca nei programmi europei particolare attenzione alla fruizione della natura per i cittadini con disabilità;
- si rendano disponibili risorse per finanziare iniziative per la fruibilità per tutti dell'ambiente montano e lo scambio di buone pratiche;
- si definiscano politiche di *mainstreaming* all'interno delle azioni e politiche europee che promuovano il turismo per tutti, lo sviluppo di azioni e programmi che diffondano la cultura dell'accessibilità e della fruibilità di ambienti, spazi e servizi.
 - si introducano standard di accessibilità e di fruibilità della montagna per tutti i cittadini, in tutte le politiche, regolamentazioni tecniche ed azioni e programmi, indirizzati allo sviluppo sostenibile, alla tutela ambientale, alla gestione dei parchi, delle impianti sportivi, e trasporti, aree protette, ecc.
 - si diffondano e si promuovano buone prassi, nonché la formazione e/o aggiornamento delle figure professionali coinvolte nella filiera del turismo.

alle Amministrazioni regionali, alle Comunità Montane, agli Enti Locali, alle Aziende di promozione, ai gestori dei parchi, alle aree naturali protette di definire:

- nei propri statuti e regolamenti clausole e regolamentazioni tecniche che includano l'accessibilità e la fruibilità dei luoghi e dei trasporti;
- dei servizi di informazione e orientamento che consentano a tutti i cittadini di accedervi in condizioni di pari opportunità;
- procedure di coinvolgimento delle organizzazioni di persone con disabilità all'interno delle azioni che garantiscono l'accessibilità e la fruibilità della montagna a tutti, ed in particolare nella valutazione dei bisogni e degli interventi, nelle progettazioni, nell'informazione, nel monitoraggio e nella valutazione delle politiche e delle azioni;
- attività di formazione ed aggiornamento dei tecnici nel campo dell'accessibilità e della fruibilità della montagna;
- la costituzione di un tavolo permanente di discussione e di proposta al quale invitare le istituzioni comunitarie, nazionali e regionali, le associazioni ambientaliste,

le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità, le organizzazioni sindacali, le organizzazioni imprenditoriali del settore turistico e tutti gli altri soggetti interessati.

Il documento è stato redatto tenendo conto delle norme e dei principi contenuti:

- nella Costituzione Europea;
- nella Costituzione Italiana;
- nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità;
- nel Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile, realizzato dalla Commissione per la promozione ed il sostegno del Turismo Accessibile, costituita dal Ministero del Turismo in attuazione dell' art. 30 della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità ratificata con Legge n. 18 del 3 marzo 2009.

Aosta, 9 aprile 2010

PIETRO VITTORIO BARBIERI

presidente FISH-Federazione Italiana Superamento Handicap

Grazie anzitutto alla Fondazione per l'invito e a tutti voi.

Ormai condividiamo un'esperienza che non si è esaurita semplicemente in una qualche iniziativa pubblica, ma che ha visto la messa in campo di un documento molto serio, io credo, quale quello che oggi io sono chiamato a presentare e a commentare. Vorrei però cercare di interloquire con chi ha introdotto i lavori, gli Assessori, il presidente del Comitato scientifico della Fondazione, perché sono state dette delle cose importanti che introducono esattamente il lavoro del Manifesto.

La prima domanda che chiunque si pone è: perché fare un manifesto? Abbiamo tempo da perdere? Parole da mettere assieme? Incontri da fare? Per una ragione banale, che però ha le proprie radici in un concetto molto importante: esistono diritti di persone che non sono rispettati e non semplicemente perché la natura lo impedisce, ma perché fondamentalmente l'uomo ha creato ulteriori barriere; barriere di vario genere, fisiche e culturali. In sostanza, l'ambiente in cui vivono le persone con disabilità è un ambiente ostile, è un ambiente che discrimina, che non riconosce la diversità e che quindi genera emarginazione, genera quella che viene descritta come debolezza o fragilità. Dico francamente che io rifuggo da questo concetto: io non credo che una persona o una famiglia che vive una disabilità sia una famiglia o una persona che vive in condizioni di debolezza. Questo lo voglio premettere perché credo che sia un elemento centrale di quanto andiamo dicendo e facendo, altrimenti si sconfinava in un solidarismo buonista. Non parliamo più di diritti, ma cerchiamo di trovare il modo con cui ragionare di come alcuni elementi importanti della società possono solidarizzare con elementi più deboli e non contribuire alla loro emancipazione. Invece dobbiamo parlare di diritti delle persone.

Ma rifuggo dal concetto di disabilità vista come condizione di debolezza anche per un'altra ragione: perché non credo che chi vive la disabilità sia debole, credo al contrario che abbia una forza completamente diversa. Infatti, l'"effetto resilienza" è studiato in psicologia. Quando capita qualcosa di sufficientemente grave ad una persona, si verifica quello che in Borsa (cito la Borsa perché ormai siamo tutti attaccati alla televisione per capire come va l'euro) viene definito "effetto rimbalzo", nel senso che la persona, come la palla che quando cade rimbalza, evolve nella sua forza. Vivere una condizione di discriminazione, di marginalizzazione costante, o ti rafforza... oppure, per esser chiaro, ti butti nel fiume. Non hai grandi alternative. Allora il concetto è l'esatto contrario: ci sono persone forti – o perlomeno forti tanto quanto gli altri cittadini, non c'è grande differenza, da questo punto di vista, se non forse su alcuni aspetti – che però sono oggettivamente messe a margine della società, a lato della comunità in cui vivono.

Un Manifesto per una montagna accessibile, quindi, c'entra con l'idea che ci sono delle persone che devono essere garantite nei loro diritti fondamentali. Voi direte: fondamentali? Caspita! Che parolone! Non siamo mica in Palestina, dove c'è una guerra in atto da molti decenni, oppure sotto una dittatura come quella iraniana,

non siamo mica in un clima per cui dobbiamo garantire i diritti fondamentali. Le cose, invece, non stanno esattamente così, perché le Nazioni Unite, nel costruire la Convenzione ONU a cui il Manifesto si richiama, si è rivolta a tutta la comunità internazionale, a partire dai paesi più ricchi. E voglio anche chiarire: la Convenzione ONU non è un documento di intenti, è una legge internazionale gerarchicamente superiore alle nostre; di qualunque Stato Membro si parli, è gerarchicamente superiore. Le Nazioni Unite hanno voluto concludere il percorso di riconoscimento dei diritti fondamentali a tutte le persone che popolano il globo terrestre con un documento sul tema della disabilità (si tratta dell'ottavo documento sui diritti umani, il primo è la *Dichiarazione dei diritti dell'uomo* del 1948). La ragione per cui le Nazioni Unite hanno voluto fare questo è che le Nazioni Unite riconoscono perfettamente che le persone con disabilità non godono delle libertà che sono riservate a tutti gli altri cittadini di una comunità umana. Questo è grave: noi siamo sostanzialmente una minoranza alla quale non vengono riconosciuti i diritti di cittadinanza, i diritti più comuni.

Tutto questo sembra avere poco a che vedere con il turismo, perché i diritti fondamentali si pensa che siano altri, per esempio il diritto di voto. La questione del voto è centrale! O piuttosto il diritto di produrre reddito per se stessi, di avere condizioni socioeconomiche sufficienti e dignitose. Invece non è così, perché proprio nella *Dichiarazione dei diritti dell'uomo* (non parlo della Convenzione, che ne è l'applicazione, non ci sono nuovi diritti) si parla di tutto l'arco della vita di una persona, nel senso che il diritto al tempo libero non è un diritto solo di alcuni e non di altri, solo di alcune comunità e non di altre. Questo è esattamente il punto di partenza.

Quindi: riconoscere le diversità umane, riconoscere che esistono meccanismi discriminatori costruiti prima di tutto dall'uomo, riconoscere che ci sono nuovi modelli di approccio alla disabilità che non sono fondati sul modello medico. Mi spiego: sei un malato e vai in ospedale. No, sei una persona con le tue autentiche diversità che ha bisogno di accessibilità vera e accurata, sei "cliente" di un sistema al pari di chiunque altro. È chiaro che, come diceva giustamente l'assessore al Turismo, l'offerta va composta, se si vogliono riempire gli alberghi; è altrettanto chiaro che, se tutta la riflessione attorno al tema dell'accessibilità si limitasse esclusivamente all'accoglienza alberghiera, potremmo costruire uno splendido luogo, quello che potremmo chiamare "riserva naturale", piuttosto che un percorso turistico accessibile. Quindi bisogna considerare la persona con disabilità come un cliente che spende, che paga; un cliente che, per di più, è raro che si muova da solo, per una serie di ragioni (io tutte le volte che mi sposto costo due biglietti aerei, per esempio), che quindi deve essere trattato esattamente come un qualsiasi altro cliente, nel senso che ciò che è fruibile per un cliente non disabile deve essere reso fruibile anche per un cliente disabile.

Il Manifesto nei principi generali tocca addirittura un paio di punti che credo siano dirimenti.

Primo punto: lo sviluppo della personalità. Vi ricordo che l'art. 3 della Costituzione italiana parla di "pieno sviluppo della persona umana". Caspita! Un obiettivo straordinario. Quindi tu non sei solo un cliente, sei una persona che deve poter sviluppare le proprie abilità, le propria capacità, le proprie curiosità, che deve poter

soddisfare le proprie attese rispetto ad un momento di tempo libero, di svago, di divertimento. È qualcosa che va addirittura più in là rispetto all'essere semplicemente cliente: è migliorare la qualità della vita. Un bel compito per chi si vuole occupare di turismo accessibile! Un compito importante, molto alto.

Migliorare la qualità della vita. Questo non deve essere semplicemente uno slogan. Certo che, dal punto di vista del rapporto con la natura, in montagna si sta molto meglio che in città, dove di natura ce n'è poca, però migliorare la qualità della vita significa anche affrontare alcune questioni. Per esempio, chi si pone questo obiettivo per il turista che frequenta un determinato luogo deve prima di tutto pensare alle persone disabili che vivono in quel luogo, perché non si può pensare di costruire un nesso causale tra pieno sviluppo della personalità e miglioramento della qualità della vita, se nel territorio determinate cose non avvengono. E qui si inserisce bene quanto diceva l'Assessore: c'è un impegno a non ridurre le risorse. Nel panorama nazionale, e questo è già un compito notevole, perché oggi abbiamo tagli per quasi il cinquanta per cento delle risorse destinate alle politiche sociali. Ricordo sommessamente (cosa che mi tocca fare quasi tutti i giorni, purtroppo) che l'Italia nel suo complesso non ha mai speso tanto per i servizi sociali, cioè meno del cinquanta per cento della media europea dell'Ue a 15 membri. Noi abbiamo sempre speso poco e stiamo ulteriormente eliminando risorse da quel poco che c'era. Infatti i servizi di assistenza sono garantiti a pochissime persone, quelli entrati in determinati periodi, e non viene valutata la qualità. C'è tutta una questione molto complessa su cui non vi tedio, ma sarebbe già un risultato quello di non tagliare. Dopo di che, bisogna capire quali sono gli indicatori utilizzati per valutare la qualità della vita prima dei cittadini della Valle d'Aosta e poi dei turisti. Qui entra in campo in modo molto chiaro la relazione tra ciò che accade nel territorio e ciò che il territorio può offrire al turista.

C'è poi il coinvolgimento delle organizzazioni, dei singoli cittadini, delle istituzioni, insomma la partecipazione delle persone con disabilità e dei familiari, che sono esperte di se stesse. La metto in maniera molto chiara: la stessa Convenzione ONU ci dice che bisogna eliminare tutti i fattori di discriminazione e garantire uguaglianza di opportunità, di accesso, ecc., però non tutto è fattibile con la mera modifica dei mezzi ordinari, con il *mainstreaming*. Per esempio, un autobus basta acquistarlo con il piano ribassato, magari con la pedana elettrica. Se però una persona disabile vuole avere un mezzo proprio con cui girare, deve comprarsi un mezzo con la rampa elettrica e via scorrendo. Questo, in termini di Convenzione, viene definito "accomodamento ragionevole". Bene, l'accomodamento ragionevole è qualcosa che riguarda le singole disabilità, i singoli approcci, le singole modalità, ed è impossibile da costruire se non c'è una collaborazione forte con chi è esperto di se stesso, con chi conosce e vive sulla propria pelle, insieme a tante altre persone, la propria disabilità.

Ancora, c'è un'area nella quale si valorizza l'idea che la montagna come luogo sia un punto di incrocio di aspetti identitari, storico-culturali, sociali, economici, ecc., che rappresenti quello che comunemente nella nostra cultura centrale viene chiamato *melting pot*, cioè un luogo dove "diversi" si incontrano, quindi anche dove, in teoria, ci dovrebbe essere più spazio per altre diversità quali quelle della disabilità.

In questo senso il Manifesto, pur riconoscendo che l'ambiente della montagna è un ambiente complicato (non intende volare troppo alto) perché bisogna anche confrontarsi con la realtà. Esiste una realtà in cui ci sono molteplici difficoltà, ma non è che per questo si debba interrompere un processo di costruzione dell'accessibilità.

Il Manifesto entra poi nel merito di alcune definizioni e fondamentalmente si suddivide in alcune aree: progettazione e gestione; accoglienza; informazione e comunicazione; educazione e formazione; programmazione. L'obiettivo di tutta questa costruzione è creare da un lato un'eguaglianza di opportunità per il turista con disabilità e dall'altro quegli accomodamenti ragionevoli che sono necessari (per tradurlo in termini concreti, io non posso sciare con degli sci normali, ho bisogno di un particolare adattamento).

Credo che uno degli elementi importanti del Manifesto sia il richiamo alla Convenzione ONU, che, come dicevo, è gerarchicamente superiore alla legislazione del nostro Paese e anche a quella europea. Il ragionamento che si cerca di fare è sulle cinque aree che ho citato. Si parla di progettazione (che ovviamente deve essere universale), accoglienza (e qui si va esattamente incontro a quanto diceva l'assessore al Turismo prima), ricettività e attrattività del territorio, mobilità, attività sportive... Insomma, si cerca di entrare nel merito, senza fare la Treccani dell'accessibilità della montagna, ma perlomeno si fa un tentativo di declinazione che sia soddisfacente per i lettori del Manifesto e soprattutto per chi poi dovrebbe praticamente operare.

Un'altra parte è relativa all'informazione e alla comunicazione, che scaturisce prima di tutto dalla necessità di avere informazioni accessibili alle persone non vedenti, ai sordi e via discorrendo, ma al contempo riguarda la capacità di fruizione da parte di tutti. C'è ormai un vecchio paradigma della pedagogia speciale di Gardner, un pedagogista americano, il quale dice sostanzialmente: ciò che viene reso accessibile (in termini di didattica, in questo caso, ma il concetto è estendibile a qualunque genere...) a un bambino o a un ragazzo con disabilità nel suo processo educativo è molto più accessibile a tutti gli altri. Questo paradigma, su cui noi nel nostro Paese abbiamo costruito le esperienze più avanzate di inclusione nel sistema educativo ordinario, dovremmo spostarlo anche sul tema dell'accessibilità. In sostanza, una buona comunicazione e una buona accessibilità servono a tutti, non solo alle persone con disabilità.

Altro tema: l'educazione e la formazione di tecnici, operatori e via discorrendo. Questo tema è diventato sempre più preponderante. Spesso ci troviamo con persone volenterose, ma che non hanno quella capacità tecnica che serve per affrontare le diverse condizioni di disabilità e per adattarsi a determinati ambienti. Quindi la questione dell'educazione e della formazione degli operatori è fondamentale.

Un ultimo paragrafo riguarda la programmazione dell'accessibilità della montagna. Qui vorrei cercare di contestualizzare: programmazione di che cosa? Dell'accessibilità della montagna. Bene, in questo paragrafo, che pure è piccolo rispetto agli altri, si dicono alcune cose banali. La prima: programmazione significa innanzitutto condivisione. Quindi dovrebbero esserci dei luoghi di elaborazione, dei tavoli di confronto più o meno istituzionali tra i soggetti che devono contribuire alla realizza-

zione delle cose che vengono programmate. Ma condivisione significa anche scelta delle priorità; scelta delle priorità su cui ci sarebbe molto da dire. Evidentemente le risorse, anche in periodi di vacche grasse, non sono infinite; le risorse per propria natura hanno un limite (le risorse economiche, le risorse umane, ecc.), quindi con esse bisogna confrontarsi e questo determina inevitabilmente la necessità di scegliere quale priorità assumere.

Si dice, ancora, che gli interventi andranno valutati. Caspita! Ragazzi, un bel lavoro! Vorrei sapere in quanti documenti della stessa natura si dice che quello che viene programmato e realizzato debba poi essere messo sotto osservazione per capire se funziona o meno, se ha un significato o meno. Bene, anche qui è ovvio che c'è il richiamo al luogo di confronto. Dopo di che, giustamente, dopo avere definito i principi e le questioni aperte su cui bisogna lavorare per costruire un sistema turistico accessibile in montagna, diciamo che siamo consapevoli del fatto che servono risorse e quindi interlocuzioni istituzionali di vario genere, per cui mettiamo nero su bianco anche quello che crediamo competa ai diversi soggetti coinvolti, quindi all'Unione Europea e agli Stati Membri, alle Amministrazioni regionali, alle Comunità montane, agli Enti locali, alle Aziende di promozione, ai gestori di parchi e di aree naturali protette... Insomma, come dicono gli inglesi, c'è un *address*, una richiesta forte alle varie istituzioni di costruire dei percorsi. Cioè, non ci si accontenta di dire quali sono i principi e come renderli praticabili, si dice anche chi lo dovrebbe fare. Questo mi sembra un passaggio importante.

In ultimo, c'è un riferimento inevitabile ai vari documenti: la Costituzione europea, la Costituzione italiana, la Convenzione ONU e il *Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile* predisposto di recente dal Ministro del Turismo in attuazione dell'art. 30 della Convenzione ONU. Quest'ultimo è uno strumento che deve trovare qualche forma di attuazione per diventare organico ed è evidente che deve esserci l'impegno delle istituzioni a costruire un percorso complessivo. Per questo apprezzo particolarmente la presenza sia dell'assessore alle Politiche sociali sia dell'assessore al Turismo, perché credo che sia arrivato il momento di dare corpo a questa carta. Questo per quanto riguarda la Valle d'Aosta. Invece mi assumo io l'impegno, a questo punto, oltre che chiederlo agli altri, di fare da veicolo sul piano internazionale con quelle organizzazioni con le quali noi lavoriamo a livello europeo (ma non solo), per tutelare i diritti delle persone con disabilità e quindi cominciare a costruire un *network* europeo di organizzazioni interessate a garantire l'accessibilità anche della montagna, non solo delle città e di altri luoghi.

Nonostante la crisi in atto non riguardi solo l'Italia ma tutti i Paesi europei, noi ci stiamo già confrontando per assumere iniziative comuni, ma questo non significa che non dobbiamo poi promuovere anche quel cambio di paradigma che è fondamentale, che magari richiede meno risorse di quanto non possa sembrare, per cui il mio impegno sarà nell'agire in questa direzione. Vi ringrazio.

ANDREA BORNEY

Vorrei ringraziare tutte le persone coinvolte nella costruzione del Manifesto, e il dottor Barbieri, per la sintesi che è stato in grado di fare, ma soprattutto per il valore aggiunto che ha dato con il suo intervento. Sarebbe impossibile fare una nuova sintesi di quello che lui ci ha detto, perché ci ha dato veramente tante sollecitazioni in pochi minuti, parlandoci di diritti fondamentali e di libertà non raggiunte. Se però in tutto questo volessimo darci comunque un obiettivo generale, mi verrebbe da dire che dovrebbe essere quello di mettere ogni persona nelle condizioni di esprimersi al massimo delle proprie potenzialità; se poi questo si riesce a fare con le persone più fragili, allora sicuramente si può affermare di appartenere a una società civile.

**GRUPPI DI LAVORO TEMATICI
E RESTITUZIONE LAVORI DI GRUPPO**

modera

ANDREA BORNEY

Per non limitarci solo a tanti bei discorsi, perché, come dice il dottor Barbieri, poi bisogna arrivare al concreto con le relazioni sul territorio, abbiamo pensato di proporre dei gruppi di lavoro tematici, proprio con l'obiettivo di permettere un confronto tra di noi che poi possa portare a esprimere delle progettualità concrete.

I gruppi di lavoro sono due.

Il primo si occuperà del tema: "Strategie e opportunità nell'Unione Europea - Le disabilità in un'Europa senza barriere". Questo gruppo sarà coordinato da Agnieszka Stokowiecka, funzionario presso la Presidenza della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Il secondo gruppo si occuperà di: "Turismo accessibile e cultura dell'ospitalità - L'importanza di conoscere esigenze e aspettative per un'offerta di qualità". Questo secondo gruppo, che sarà coordinato da Serenella Besio, docente presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università della Valle d'Aosta, prenderà spunto dalle videointerviste realizzate dai tirocinanti dell'Università della Valle d'Aosta a sei albergatori. E qui ringrazio Sofia che ha lavorato tantissimo sul montaggio di queste videointerviste e vi invito a prendere parte ai due gruppi di lavoro.

Alle 11,30 ci sarà la restituzione dei lavori.

STRATEGIE E OPPORTUNITÀ NELL'UNIONE EUROPEA LA DISABILITÀ IN EUROPA SENZA BARRIERE

AGNIESZKA STOKOWIECKA

funzionario presso la Presidenza della Regione autonoma Valle d'Aosta

L'Unione Europea si è sempre dimostrata sensibile sul tema della disabilità, anche perché questo problema tocca una persona su sei nell'UE e oltre la metà dei europei crede che sia diffusa la discriminazione basata sulla disabilità.

Il principio della non discriminazione per la prima volta è stato introdotto nel 1997 nel Trattato di Amsterdam ed è stato ripreso e ampliato dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, attualmente integrata nel Trattato di Lisbona. Inoltre occorre sottolineare che l'Unione Europea ha ratificato la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e quindi nell'attuazione delle sue politiche e azioni deve rispettare quanto previsto dalla Convenzione.

Le norme di principio di cui sopra sono il presupposto per produrre la legislazione, quindi norme settoriali, oppure politiche, quindi le strategie. Tra le norme settoriali possiamo citare quelle relative ai trasporti (Regolamenti (CE) 1107/2006 e 1371/2007) oppure alla parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro (Direttiva 2000/78/CE).

Nel 2010 l'Unione Europea ha lanciato la “Strategia europea sulla disabilità 2010 - 2020: un rinnovato impiego per un'Europa senza barriere”, che si prefigge di mettere le persone con disabilità in condizione di esercitare tutti i loro diritti e di beneficiare di una piena partecipazione alla società e all'economia europea. In effetti, i dati statistici sulle condizioni di vita e di lavoro delle persone disabili, univocamente confermano la necessità di migliorare la loro situazione. La strategia prevede otto principali ambiti d'azione: accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, istruzione e formazione, protezione sociale, salute e azioni esterne. La strategia individua anche gli strumenti di attuazione, tra quali: i fondi strutturali, ed in particolare il Fondo Sociale Europeo, gli aiuti di Stato previsti dal Regolamento (CE) 800/2008 ed i programmi a gestione diretta della Commissione Europea ed in particolare il Programma di Apprendimento Permanente (LLP).

La strategia europea sulla disabilità si collega in modo diretto alla nuova Strategia Europa 2020 che ha l'obiettivo di rilanciare l'economia dell'Unione europea. Le iniziative faro della Strategia Europa 2020 riconducibili alla Strategia sulla disabilità sono:

- Agenda digitale: per migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale che contribuisce direttamente al miglioramento della situazione delle persone disabili nell'ambito della formazione, dell'istruzione e del mercato del lavoro. L'Agenda digitale, inoltre, si prefigge di promuovere l'*eHealth* per favorire l'autonomia delle persone, anche in luoghi isolati, obiettivo che ritroviamo nell'ambito d'azione accessibilità della Strategia sulla Disabilità.

- **Unione dell’Innovazione:** che si prefigge di sviluppare le tecnologie che consentono agli anziani di vivere in modo autonomo e di partecipare attivamente alla società (ricordiamo che oltre un terzo delle persone con più di 75 anni soffre di una disabilità). Anche questa iniziativa faro è coerente con l’ambito d’azione accessibilità.
- **Youth on the move:** che vuole migliorare la partecipazione dei giovani disabili ai programmi di apprendimento permanente, quali Erasmus, Tempus, Marie Curie e Leonardo da Vinci. In effetti, la Strategia sulla disabilità indica questa iniziativa faro, quale strumento per sostenere un insegnamento ed una formazione di qualità e promuovere la mobilità.
- **Piattaforma contro la povertà:** che si prefigge di promuovere le condizioni di vita dignitose per le persone con disabilità. L’obiettivo di questa iniziativa è quello di sostenere le persone escluse dalla società ed eliminare le disparità nel settore dell’istruzione, della formazione e del mercato del lavoro.

Per quanto riguarda le opportunità nell’Unione europea, ricordiamo alcuni strumenti finanziari: i fondi strutturali attuati mediante i Programmi Operativi, i Programmi a gestione diretta della Commissione Europea e gli aiuti di Stato destinati alle imprese.

I Principali Programmi Operativi (PO) in Valle d’Aosta che offrono la possibilità di finanziare i progetti riguardanti la disabilità per il periodo di programmazione 2007/2013 sono: il POR FSE Occupazione e i due PO di cooperazione territoriale transfrontaliera Italia-Francia e Italia-Svizzera. Per quanto riguarda i PO di cooperazione territoriale transfrontaliera si segnala che le principali tematiche finanziabili sono:

- il turismo, ed in particolare la diversificazione dell’offerta turistica per migliorare l’attrattività del territorio e lo sviluppo del turismo sociale ed accessibile;
- la diffusione delle ICT, ed in particolare la realizzazione dei servizi forniti attraverso le infrastrutture di telecomunicazione a banda larga, quali telemedicina, telelavoro, formazione a distanza, telesoccorso;
- l’integrazione delle persone svantaggiate, tramite lo sviluppo di iniziative transfrontaliere a carattere formativo, educativo, ricreativo e sportivo;
- i servizi socio-sanitari, ed in particolare le iniziative che promuovono i servizi accessibili e innovativi per ridurre il disagio delle fasce deboli.

I Programmi a gestione diretta della Commissione europea sono, invece, quei programmi proposti agli Stati membri e finalizzati alla realizzazione di azioni e obiettivi che rivestono un interesse particolare per l’Europa. Numerosi sono i programmi che prevedono il finanziamento di progetti sulla disabilità, tra i quali:

- il Programma Progress che finanzia le analisi, gli studi, le ricerche e lo scambio delle buone prassi al fine di migliorare l’occupazione;
- il VII Programma Quadro sulla Ricerca, che finanzia la ricerca nell’ambito delle tendenze sociali e questioni legati alla disabilità;
- l’Ambient Assisted Living Joint Programme avente l’obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone anziane e disabili mediante l’uso delle ICT;

- il Programma di Apprendimento Permanente (LLP), composto da Programmi settoriali: Comenius per la formazione di insegnanti per sviluppare l'educazione per le persone con le esigenze speciali, Leonardo da Vinci per la mobilità professionale volta a facilitare l'inserimento lavorativo, Erasmus per la mobilità universitaria anche degli studenti con disabilità e Grundtvig per l'apprendimento degli adulti con le esigenze specifiche anche mediante la formazione a distanza.

Esiste ancora uno strumento nell'Unione Europea destinato specificamente alle imprese: gli aiuti di Stato. Essi, in linea generale, sono vietati dal Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea. In alcuni casi lo stesso Trattato prevede le deroghe e ammette l'erogazione degli aiuti di Stato, proprio per promuovere la coesione socio-economica dell'Unione europea. Il Regolamento generale di esenzione per categoria 800/2008 è la base giuridica per l'erogazione di aiuti di Stato alla formazione, all'assunzione ed alla compensazione dei sovracosti connessi all'occupazione.

Recentemente, sono state pubblicate le bozze dei nuovi Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei fondi. È previsto che ogni fondo dovrà promuovere il raggiungimento degli obiettivi della Strategia Europa 2020. Tra gli obiettivi tematici, rilevanti per il tema della disabilità, si trovano: migliorare l'accesso alle TIC, promuovere l'inclusione sociale e la lotta contro la povertà ed investire nella formazione lungo l'arco della vita.

In Valle d'Aosta sono numerose le iniziative intraprese dalle organizzazioni per attuare i progetti sulla disabilità. In passato sono stati utilizzati vari Programmi per ottenere i finanziamenti, tra quali: il PO FSE, il Programma EQUAL, il Programma di Cooperazione territoriale transfrontaliera Italia-Francia (Alcotra) oppure il Programma Leonardo da Vinci. I progetti attuati nell'ambito del FSE riguardavano la formazione delle persone disabili per migliorare il loro accesso al mercato del lavoro, oppure per mantenere le loro competenze (es. il progetto "In Albergo si può"), la formazione degli operatori per accompagnare le persone con disabilità (corso di specializzazione Maestro di sci e Maestro di Snowboard, questo ultimo realizzato per la prima volta in Italia in Valle d'Aosta), oppure la rilevazione delle strutture ricettive accessibili. Il Centro di Servizi per il Volontariato mediante il Programma Leonardo da Vinci ha realizzato un progetto riguardante la valorizzazione delle esperienze formali ed informali nell'ambito delle attività di volontariato. Infine, il progetto "Autour du Mont Blanc" cofinanziato dal PO Alcotra 2007-2013, ha previsto, tra le altre, diverse misure volte a diversificare l'offerta turistica ed adattarla meglio alle esigenze delle persone disabili. Le esperienze acquistate durante la realizzazione dei progetti sono state positive, soprattutto per quanto riguarda i risultati ottenuti e la creazione dei partenariati durevoli nel tempo. Sono state giudicate, invece, complesse le procedure amministrative legate alla rendicontazione dei progetti ed è stata segnalata la difficoltà di trovare i partner affidabili per i progetti di cooperazione territoriale.

ANDREA BORNEY

Direi che possiamo iniziare.

Diamo subito la parola a Serenella Besio, che poi ci deve lasciare perché deve prendere un aereo.

TURISMO ACCESSIBILE E CULTURA DELL'OSPITALITÀ
L'IMPORTANZA DI CONOSCERE ESIGENZE E ASPETTATIVE
PER UN'OFFERTA DI QUALITÀ

SERENELLA BESIO

docente di pedagogia dell'integrazione e didattica speciale

presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università della Valle d'Aosta

Il gruppo di lavoro tematico da me coordinato aveva il compito di riflettere e discutere sul tema “Turismo accessibile e cultura della disabilità. L'importanza di conoscere esigenze e aspettative per un'offerta di qualità” ed è stato introdotto da un breve ma fresco, vivace ed interessante filmato sviluppato a cura di un gruppo di studenti del corso di laurea in Scienze dell'Educazione dell'Università della Valle d'Aosta, i quali hanno effettuato interviste ad alcuni operatori dei settori turistico ed alberghiero della Regione.

Le questioni poste dagli studenti hanno permesso di raccogliere informazioni su alcune esperienze già realizzate – le difficoltà incontrate, le soluzioni trovate – ma soprattutto di mettere in evidenza, pur nelle loro differenze, una caratteristica ad esse comune, individuabile, per così dire, nella “temperatura” di calda originalità, di specificità irripetibile. È un dato di fatto, dai racconti riportati, che chi ha cominciato, magari per caso, abbia poi continuato a rivolgersi all'utenza dei turisti con disabilità con maggiore sistematicità, con attenzione più precisa, ampliando la tipologia di servizi offerti, modificando alcuni aspetti dell'accoglienza, o individuandola come un interlocutore stabile.

Il passo che porta dalla realizzazione dell'esperienza alla pianificazione di una sua continuazione anche in chiave migliorativa ed espansiva, sembra dunque essere breve e quasi inevitabile, senz'altro auspicato; il timbro complessivo delle interviste registrate rimanda ad un alto grado di soddisfazione di questi operatori, non soltanto professionale, ma anche umana; in alcuni casi, anzi, è apparso evidente come la relazione instaurata fra l'operatore e il turista possa travalicare la tradizionale asimmetria datore/ricevitore di servizi, assumendo piuttosto la dimensione dello scambio e del dialogo.

Questa generale positività della rappresentazione offerta dal filmato ha permesso di aprire un dibattito con il pubblico intervenuto, volto all'individuazione delle

criticità più acute, nell'attuale situazione, insieme al riconoscimento dei più significativi punti di forza sui quali il settore potrebbe facilmente contare, valorizzandoli ulteriormente.

I principali temi discussi possono essere raggruppati nei seguenti punti.

- La particolarità del territorio valdostano sotto il profilo geomorfologico può rendere ancora più complessa che altrove la mobilità di persone con limitazioni funzionali di varia natura; ciò comporta l'esigenza di un'attenta pianificazione dell'offerta turistica, che deve prevedere una stretta ed efficace sinergia tra il singolo attore del settore e l'intero sistema dei servizi sportivi e turistici disponibili sul territorio. Detto in soldoni, non è sufficiente che la singola unità alberghiera sia priva di barriere architettoniche ed offra soluzioni adeguate in tema di accessibilità, ma è necessario che il turista, oltre ad essere ospitato nel pieno comfort ed in rispondenza alle sue esigenze, abbia la possibilità di muoversi, spostarsi, fruire pienamente – o almeno, ragionevolmente – del territorio valdostano, delle sue caratteristiche e strutture. O ancora, non è sufficiente che l'impianto di risalita sia accessibile per una persona con limitazione della motricità, ma è anche necessario che il personale addetto sia adeguatamente formato a supportare la persona nell'utilizzo della tecnologia dedicata.

Una sinergia, dunque, fra persone e istituzioni, fra privato e pubblico.

- L'esperienza fin qui condotta permette tuttavia di individuare alcune linee evolutive per il settore, selezionandole fra quelle che oggi si manifestano con maggiore evidenza. Tre sono state le principali tracce di lavoro accennate al riguardo.
 - La prima concerne la necessità che l'Amministrazione ponga una consapevole attenzione alla fruibilità dei punti di maggiore interesse – naturalistico, storico-artistico, sportivo – da parte delle persone con disabilità, migliorando l'accessibilità dei siti laddove necessario, creando soluzioni e proposte *ad hoc* come nel caso di percorsi dedicati, sostenendo o istituendo le necessarie infrastrutture oggi carenti o inesistenti – trasporti, reti di servizi, ottimizzazione degli scambi informativi all'interno del sistema – ma anche ampliando ed incrementando l'informazione e la promozione intorno a tutte le iniziative e le misure già intraprese.

Sono stati, in particolare, citati due esempi di eccellenza: il fatto che tutte le piste da sci e gli impianti di risalita invernali in Valle d'Aosta siano accessibili, l'affascinante scenografia assunta dal forte di Bard, che ha acquisito – con la valorizzazione del sito – anche valenza di utilizzabilità da persone con differenti gradi di autonomia nella mobilità.

- La seconda ha posto in evidenza l'esigenza di un intervento formativo nel settore, rivolto ad operatori dell'offerta turistica ad ogni livello. Coinvolgendo tuttavia professioni ed ambiti anche molto differenti – dall'accoglienza turistica allo sport, estivo ed invernale, dall'intrattenimento ludico all'offerta culturale, dall'interesse naturalistico a quello storico ed artistico – tale formazione dovrebbe essere in grado sia di fornire contenuti e spunti di carattere generale e di ampia condivisione, sia di offrire ad operatori

diversi conoscenze specifiche e competenze di intervento operativamente spendibili (soprattutto, in questo caso, nel settore delle strutture e attrezzature sportive).

- È stato poi anche introdotto l'importante tema della necessità di raccogliere, organizzare, diffondere le informazioni relative all'offerta turistica e sportiva accessibile in Valle d'Aosta in modo esaustivo, chiaro, ma soprattutto continuamente aggiornato. È stato, inoltre, correttamente fatto notare come sia necessario curare la totale accessibilità di tali informazioni, sia via Internet – il mezzo più naturale e diffuso oggi, anche ed in particolare per le persone con disabilità – che distribuite con altri supporti e modalità.
- Infine, alcuni operatori hanno teso a sottolineare come un'offerta turistica pensata in partenza nell'ottica dell'accessibilità a tutto tondo, efficacemente organizzata, largamente diffusa, opportunamente pubblicizzata, risveglierebbe in modo più ampio l'interesse di questa specifica utenza, attraendo settori di mercato non completamente esplorati o direttamente indirizzati fino a questo momento. Sono state così delineate alcune soluzioni, in particolare per rapporto all'accoglienza alberghiera, fra quelle già attualmente praticate con piena consapevolezza progettuale:
 - la tipologia familiare, che prevede l'accoglienza di piccoli nuclei che includano persone con disabilità, così da facilitare l'insorgere di scambi comunicativi fra gli ospiti, agevolare la conoscenza reciproca, prevedendo per l'operatore – oltre all'ordinaria gestione volta al totale benessere dell'utente – un ruolo di mediazione esperta nel prevenire ostacoli ed eliminare ritrosie reciproche: una sorta di educazione alla diversità durante il periodo di vacanza;
 - la specializzazione, diremmo, per tipologie di utenza – per esempio, persone con disabilità sensoriali, persone anziane, ecc. – così da poter offrire soggiorni mirati, efficaci sotto il profilo della soddisfazione e del divertimento, non consistenti esclusivamente nell'accoglienza, ma arricchiti di esperienze sul territorio, opportunamente preparate in relazione alle difficoltà prevalenti delle persone ospitate;
 - la scelta di indirizzarsi a enti e strutture del volontariato e dell'iniziativa sociale, mettendo in questo caso a disposizione un servizio – quello alberghiero – a gruppi autonomi, almeno in parte, sotto il profilo dell'organizzazione del tempo libero e della gestione degli aspetti più critici, per esempio assistenziali, di supporto personale, di risoluzione di problematiche insorte, ecc.

Il dibattito, che è stato vivace, partecipato, si è concluso consegnando una notevole ricchezza di contenuti, esperienze, opinioni e ipotesi di intervento. In trasparenza, il discorso è stato costantemente accompagnato dall'impressione viva – trasmessa dai protagonisti – che l'incontro con persone disabili nel momento disteso del disimpegno, del piacere, del divertimento contenga in sé una speciale valenza capace

di imprimere un segno importante anche per chi ne sia spettatore, accompagnatore o agevolatore.

Ed ha lasciato intravedere, anche se non resa esplicita, un'ipotesi programmatica, forse un sogno progettuale.

Si diffondono in Italia e in Europa, in questo settore, iniziative avviate da tempo, che procedono verso la costituzione di reti di iniziativa e di azione a sostegno del miglioramento della qualità del turismo per tutti – riconoscendo e realizzando il diritto di ciascuno a godere della libera, vitale, gioiosa fruizione, nei modi e per gli scopi desiderati, dei territori, dei paesaggi, delle genti del mondo; si inaugurano e ci si dota di “marchi di qualità” (come il V4A – *Village for All* – per campeggi e villaggi italiani).

Che sia possibile pensare, costruire, un'intera Valle d'Aosta per tutti? Una VdA4A?

ANDREA BORNEY

Grazie a Serenella per il lavoro svolto ed anche a chi ha partecipato al gruppo di lavoro. Sicuramente sono emerse delle idee molto interessanti.

Nell'ambito dell'altro gruppo di lavoro abbiamo visto invece le strade perseguibili per trovare i finanziamenti e realizzare le idee. Anche da questo gruppo (non molto numeroso, in realtà, perché il tema era più per addetti ai lavori) sono uscite delle cose importanti.

Credo che la sperimentazione dei due gruppi di lavoro sia stata veramente fruttuosa. Sono emerse delle idee e delle opportunità per realizzarle, e quindi ci auguriamo già il prossimo anno di ritrovarci qui a parlare concretamente di progetti.

Ringrazio anche i relatori, che hanno permesso di recuperare il ritardo

Prima Sessione

TURISMO ACCESSIBILE E STRATEGIA

modera

ANDREA BORNEY

A questo punto invito sul palco Gianfranco Betta della Provincia di Trento, il quale ci parlerà di qualità del prodotto e dell'esperienza turistica.

PROVINCIA DI TRENTO: QUALITÀ DEL PRODOTTO E DELL'ESPERIENZA TURISTICA

GIANFRANCO BETTA

direttore dell'Ufficio politiche turistiche provinciali della Provincia di Trento

Negli interventi che mi hanno preceduto questa mattina sono già emerse alcune parole chiave come ad esempio *formazione, informazione, sinergie*, che tutte presuppongono un approccio ed interventi di sistema, ma anche l'esigenza di evidenziare aspetti concreti e buone pratiche.

Per quanto riguarda l'approccio strategico della Provincia di Trento, mi limiterò a richiamare alcuni obiettivi posti dalle Linee guida per la politica turistica per la corrente legislatura; dopodiché, cercherò di evidenziare alcune concretizzazioni, a iniziare da "Fiemme 2013", i Campionati mondiali di sci nordico. In previsione di questo evento è stato avviato un lavoro di certificazione sull'accessibilità dell'evento e, tramite l'evento stesso, di certificazione dell'accessibilità dell'intera destinazione. Porterò poi alcuni altri esempi di montagna accessibile in Trentino e mi soffermerò, da ultimo, sull'aspetto dell'informazione.

Per quanto riguarda le linee guida, vorrei ricordare alcune parole chiave.

Identità. Personalmente ritengo che questo termine debba essere maneggiato con molta cura ed attenzione, perché spesso il concetto di identità è declinato nel senso di "diverso" rispetto a qualcun altro, quindi un'identità costruita sulla differenza, su una barriera tra il noi e loro. Nelle nostre linee guida in materia turistica abbiamo declinato questo termine riferendoci soprattutto all'obiettivo di promuovere la montagna, quindi il Trentino inteso come territorio montano. I prodotti e l'offerta del Trentino, non solo turistici, sono identificati anche nell'immaginario collettivo come proposte che stanno dentro il contenitore montagna.

Cultura turistica, intesa soprattutto come lavoro di accoglienza da parte non solo degli addetti ai lavori ma della popolazione residente, nella consapevolezza che un turista sempre più evoluto si costruisce la propria vacanza. Nell'intervento che mi ha preceduto l'ospite catalano parlava della catena del valore dell'esperienza turistica. In definitiva, oggi è il turista stesso che compone la propria vacanza e lo fa come produttore, tant'è vero che noi parliamo di "visit-attore", quindi non più di un soggetto in qualche modo passivo, che ha bisogno di indicazioni, ma di un soggetto che è in grado di muoversi e di scegliere.

Qualità, intesa soprattutto come soddisfazione dei bisogni di tutti, quindi come qualcosa che attiene anche ai ragionamenti emersi questa mattina. Una qualità che può essere normata; ad esempio per quanto riguarda una corretta gestione ambientale attraverso le certificazioni del marchio europeo Ecolabel (e in proposito ricordo che il Trentino ha un numero di strutture certificate Ecolabel superiore a qualsiasi altra regione italiana). Ma può trattarsi anche di una qualità di tipo emozionale, più difficilmente misurabile con specifici indicatori; oppure di un “Progetto Qualità”, che coinvolge sia le strutture ricettive che le destinazioni.

Governance, intesa come capacità di condivisione e gestione tra i molteplici attori di un territorio della proposta dei tanti prodotti che assieme danno vita ad un progetto vacanza. Nella recente riforma attuata in provincia di Trento nei confronti delle aziende di promozione turistica sono stati individuati i soggetti che mettono a punto il prodotto e i soggetti che si curano della promo-commercializzazione, superando un approccio focalizzato prevalentemente sulla pura informazione/animazione e spostandosi invece sul versante della promo-commercializzazione. Il raccordo con i soggetti di promozione turistica a livello territoriale è poi garantito da una struttura centrale, la Trentino Marketing SpA.

Sostenibilità, intesa non come mero auspicio che troviamo sempre in tutti i documenti programmatici, ma una sostenibilità che rimanda ad una serie di realizzazioni e di azioni estremamente concrete.

Riassumendo, quindi, si potrebbe affermare che le Linee guida per la politica turistica della provincia di Trento individuano due macro-obiettivi prioritari: il primo, una centralità riconosciuta alla risorsa umana e alla formazione; il secondo inteso come valorizzazione unitaria del Trentino turistico, pur nella molteplicità delle proprie offerte. Attorno questi due principali obiettivi ruotano altri nove obiettivi strategici corrediati da una serie di azioni specifiche per poterli concretizzare in modo efficace.

Qui vorrei richiamare in particolare uno di questi obiettivi: il turista come ospite e come persona.

Il turista non è altro che un residente temporaneo. A godere della qualità di un territorio sono in primo luogo i residenti, ma anche chi, come turista, risiede in quel territorio temporaneamente. Il rischio che corre molto spesso soprattutto chi opera nel campo turistico è di considerare il turista una sorta di portafoglio ambulante, per usare un'espressione che prendo a prestito da Marco Aime e riferita alla popolazione africana dei Dogon, quando mettono in scena la propria rappresentazione ad uso e consumo dei turisti. Invece il turista va considerato come persona. Nell'ambito di questo obiettivo, è evidenziata con la dovuta attenzione l'esigenza di rendere il Trentino una destinazione turistica realmente accessibile. E qui entriamo nei ragionamenti che sono stati fatti negli interventi che mi hanno preceduto questa mattina.

Le Linee guida per la politica turistica della provincia di Trento sono però un documento di natura programmatica. Qualcuno potrebbe giustamente chiedersi cosa viene fatto concretamente, riferendosi in questo caso all'accessibilità, dato che spesso non costa molta fatica nei documenti programmatici fare delle dichiarazioni di principio.

Per rispondere a questa domanda e come anticipato in premessa, mi soffermerò in questa seconda parte del mio intervento su una serie di iniziative molto concrete, partendo da un'iniziativa che è in corso di preparazione: Fiemme 2013, i mondiali di sci nordico. L'obiettivo è certificare come accessibile sia l'evento che la destinazione.

È la terza volta che Fiemme accoglie, con cadenza decennale, i Campionati del mondo di sci nordico. In buona sostanza, si è partiti dalla consapevolezza che, lavorando molto sull'offerta sportiva e prestando attenzione anche all'accessibilità nei confronti di soggetti disabili, si può raggiungere un *target* interessante, che noi abbiamo quantificato in circa un milione, un milione e mezzo di persone interessate alla pratica di un'attività sportiva, alle quali si possono associare altri due milioni di soggetti disabili che sono disponibili a viaggiare.

Come è emerso questa mattina, c'è una buona capacità di spesa, ci sono gli accompagnatori, c'è, per quanto riguarda noi ma anche voi, un turismo di prossimità, dato che circa la metà delle persone che rientrano in questo *target* risiede in alta Italia. Per quanto ci riguarda, poi, da uno studio condotto l'anno scorso risulta che due terzi dei soggetti tedeschi con disabilità pongono l'Italia come meta principale delle proprie vacanze.

L'obiettivo di Fiemme 2013, dicevo, è certificare sia l'evento Fiemme 2013 come "Evento Accessibile" che la destinazione Valle di Fiemme come "Territorio Accessibile", costruendo un sistema di "ospitalità accessibile", ossia una rete di strutture capace di assicurare servizi adeguati al target di clientela. Per raggiungere questo obiettivo si è puntato ad implementare e consolidare una rete territoriale tra i tanti soggetti che operano in Valle, ponendo un'attenzione particolare all'accessibilità dei servizi primari, dei servizi e delle strutture pubbliche, degli esercizi commerciali e di pubblico esercizio, degli impianti sportivi, ecc.

Ci si pone inoltre l'obiettivo di favorire la corretta informazione sul tema della diversa abilità e definire azioni di promo-commercializzazione a supporto delle iniziative e del progetto nel suo insieme.

Come? Con un lavoro sinergico che ha visto coinvolti molti attori della Valle. Il progetto non è ancora concluso, ma molti passi sono già stati fatti, per esempio tutti gli impianti di risalita sono già stati sbarrierati e i Comuni tramite la Comunità di valle hanno avviato fin dall'anno scorso un censimento e un lavoro di miglioramento per limitare o sbarrierare i servizi primari, i servizi di informazione, i pubblici esercizi e così via.

Ecco quindi l'importanza di interventi fatti con una logica di sistema capace di coinvolgere tutti i soggetti che lavorano su una proposta di vacanza. I due soggetti principali per quanto riguarda Fiemme 2013 sono il Comitato Nordic Ski per l'evento e l'APT della Val di Fiemme per la destinazione. Attorno a questi due soggetti si muovono altri soggetti pubblici e privati con i quali si sono già avuti una serie di incontri. Ormai siamo alla fase dei protocolli di intesa, cioè quella fase dove si definisce, ognuno per la propria parte, chi deve fare che cosa, dentro però un obiettivo condiviso, un obiettivo finale che è quello che vi ho detto.

Ci sono tre soggetti che nel loro campo di specializzazione porteranno avanti par-

te del lavoro: l'Associazione SportABILI, che organizza una serie di attività sportive sia in estate che in inverno per disabili e che quindi curerà soprattutto questo aspetto; la Cooperativa Handicrea, che è specializzata nell'informazione alle persone disabili; l'Associazione Senza Barriere, che è specializzata nella comunicazione e nella multimedialità, nel senso che è composta soprattutto da ciechi e ipovedenti e lavora molto con tutti i canali multimediali (la televisione ma non solo), predisponendo dei servizi che poi hanno anche un circuito commerciale a livello nazionale.

SportABILI propone e gestisce molte attività di carattere sportivo: arrampicata, *rafting*, *Landry's bike*, attività invernali come *monoski* e *dualski* e fornisce anche tutte le attrezzature. SportABILI ha organizzato anche una gara paraolimpica di *snowboard* e ha predisposto una serie di percorsi in montagna, quattordici sentieri percorribili anche da disabili con relativa mappa. Ovviamente dietro a tutto questo c'è un lavoro di formazione e di collaborazione con guide alpine, Guardia di Finanza, volontariato...

Osservando la popolazione diversamente abile italiana (circa 3 milioni) si riscontra una netta prevalenza di diversamente abili fisici, quasi il 70%. Molti di questi diversamente abili sono tali a causa di un incidente. È tra questi soggetti che è maggiormente diffusa una "ricerca e affermazione della normalità" che si manifesta anche nella ricerca di occasioni per manifestare la "propria piena autonomia". Lo sport assume, per il diversamente abile, un valore primario come fattore di recupero fisico, funzionale e sociale quindi elemento di inclusione e di partecipazione alla vita comunitaria. Molti soggetti diversamente abili svolgono qualche attività sportiva (nuoto, ciclismo, sci, equitazione, etc.) o sarebbero intenzionati a farlo con il supporto necessario. L'Associazione SportAbili si propone appunto di rispondere alle esigenze di questo target.

La Cooperativa Handicrea si occupa invece di informazioni alle persone con disabilità. Già nel 2000 la Cooperativa aveva predisposto una guida per Trento e Rovereto riguardante la pubblica amministrazione, i servizi e gli esercizi pubblici, la ricettività e così via. Più recentemente ha predisposto un *tracking* urbano di Trento e dintorni; la verifica del grado di accessibilità dei siti culturali della provincia; la verifica dell'accessibilità dell'offerta turistica di singoli ambiti turistici in collaborazione con la locale Azienda per il Turismo (ad esempio in Valle di Cembra).

Con che criterio lavora Handicrea? Lavora partendo dalla consapevolezza, emersa anche questa mattina, che ci sono miriadi di disabilità. Non dice "questo luogo non è accessibile", perché magari potrebbe non essere accessibile per chi è in carrozzella ed esserlo perfettamente per chi ha altre disabilità, compresi gli anziani con problematiche particolari o i soggetti con allergie di tipo dietetico, perché è evidente che per una persona che ha problemi di allergia alimentare lo scalino alto trenta centimetri non è una barriera. Allora il modo di lavorare di Handicrea è la "descrizione", per cui il soggetto sa che cosa trova e come può comportarsi, se può superare o meno quella barriera.

Questo approccio è applicato costantemente in tutti i lavori svolti dalla Cooperativa, sia nei confronti di uffici pubblici che di strutture ricettive o altri edifici. In

qualche caso sono le stesse strutture ricettive che hanno richiesto l'intervento di "descrizione" della Cooperativa Handycreea riguardo il grado della loro accessibilità (peraltro anche questa mattina è emersa la necessità per testare l'accessibilità di lavorare con delle agenzie o con delle cooperative di solidarietà sociale partecipate da soggetti diversamente abili) e non sempre sono strutture che si rivolgono prioritariamente ad un *target* di disabili, pur considerando con attenzione le esigenze di questo *target*.

Come diceva un albergatore, in un intervento che mi ha preceduto: "noi lavoriamo per tutti". In proposito vorrei portare l'esempio di un hotel di recente apertura a Trento che si è posto il problema di realizzare delle camere e soprattutto dei servizi igienici che possano essere utilizzati anche dalle persone normali. Questo albergatore scrive: "Ora, siccome noi albergatori queste stanze le dobbiamo affittare anche alle persone normali, queste ultime hanno sempre un po' di rimostranze nei confronti del bagno, per cui nella realizzazione abbiamo pensato anche a loro, cercando appunto di non creare un ambiente più simile a un bagno di ospedale che ad uno normale"...

In proposito qualcuno ha citato anche la normativa sullo sbarriamento degli edifici, ma in effetti, anche se tu lavori sulla base della normativa, non è detto che il risultato sia eccellente, per cui poi c'è anche un'esigenza di formazione degli stessi artigiani o del progettista...

"Abbiamo perciò pensato – continua la testimonianza di questo albergatore – di dotare i bagni di porte automatiche comandate da una fotocellula, quattro tende verticali che, comandate da un telecomando radio idrorepellente, scendendo creano il box doccia, quattro lavabi motorizzati che possono salire e scendere per far sì che il cliente in carrozzella possa arrivare con il busto fino a ridosso del lavabo facendo penetrare la carrozzella sotto di esso. Questi ultimi sono dotati di una doccetta estraibile. Il wc è regolabile in altezza e basculante, perché è stato pensato per il taglio del sangue nelle gambe...", cioè per evitare ristagni nella circolazione.

Peraltro, la presidente della Cooperativa Handycreea, a proposito del sopralluogo in questa nuova struttura ricettiva, rileva che, sì, lì è tutto molto bello, però gli spazi sono un pochino limitati, mentre ci sono strutture più vecchiotte che però hanno il bagno molto ampio, che quindi, anche se non è pensato per disabili, a parte i maniglioni di sostegno, alla fine risulta addirittura più agevole per un soggetto in carrozzella.

Un altro progetto molto interessante che ha visto coinvolta la Cooperativa Handycreea è un progetto *context-aware* (espressione che indica una connessione tra una molteplicità di supporti tecnici per leggere le informazioni del contesto ed erogare quelle d'interesse per il soggetto che interroga, preferibilmente con strumenti di telefonia mobile) messo a punto per la città di Trento. La Cooperativa Handycreea ha svolto il lavoro informativo e di censimento di edifici e servizi d'interesse; l'IRST (Istituto per la Ricerca Scientifica e Tecnologica, che fa capo all'Istituto Trentino di Cultura oggi ristrutturato come Fondazione Bruno Kessler) ha finanziato il progetto; il Gruppo Almaviva di Roma ha messo a punto il prototipo. In buona sostanza, al soggetto (soprattutto disabile, ma anche qualsiasi cittadino e turista) che ha dato

i propri elementi di profilo e quindi ha evidenziato anche le proprie preferenze per determinati luoghi del contesto che sono stati censiti, viene fornita una serie di informazioni riguardo ai servizi pubblici, alla ricettività, ai pubblici esercizi, ai teatri, quindi agli spettacoli, utilizzando gli strumenti di telefonia mobile. Questa cosa è stata fatta per Trento ed è ancora a livello sperimentale, però è vista in prospettiva anche per Fiemme 2013, con una generalizzazione poi a tutto il territorio della provincia.

Cito ancora qualche altro esempio di accessibilità in montagna, che però, a differenza del progetto Fiemme, che ha una sua sistematicità, con il coinvolgimento di tanti attori, rappresentano iniziative importanti, però specifiche, singole, al di fuori di un approccio di sistema.

Primo esempio: i Campionati Paraolimpici che si sono tenuti ad Arco nel luglio 2011. Le pareti di arrampicata artificiale sono state testate da Silvia Parente, non vedente, medaglia d'oro alle Paraolimpiadi del 2004 a Torino nello *slalom* gigante.

Altro esempio: i Parchi naturali, con accessibilità dei centri visitatori dove si concentra tutta una serie di informazioni sul territorio in cui il Parco è situato. Ma anche una serie di sentieri predisposti dai Parchi: ad esempio il sentiero del lago di Tovel predisposto dal Parco Naturale Adamello Brenta, un sentiero delimitato da tronchi proprio per permettere una percorrenza facilitata anche ai ciechi o agli ipovedenti; il sentiero nella famosa foresta di Paneveggio dove si trovano gli abeti rossi di risonanza il cui legno serve per realizzare gran parte degli strumenti della liuteria nazionale; il percorso di Villa Welsperg predisposto dal Parco Naturale Paneveggio Pale di San Martino, lungo un chilometro e mezzo circa, che punta sulla biodiversità ed è un percorso di tipo naturalistico; ed ancora percorsi per ciechi ipovedenti con le scritte dei pannelli in braille (il primo, di tre chilometri, è stato realizzato sopra Trento nel 2010, un altro a Brentonico...).

Un'altra Cooperativa, la Cooperativa Archè lavora soprattutto con soggetti affetti da autismo, ma non solo, attraverso la pratica di attività sportive, soprattutto vela e sup surfing. A differenza di SportABILI, qui le attività sportive hanno finalità soprattutto di tipo terapeutico (peraltro in Trentino c'è un gruppo molto attivo di Montagnaterapia).

Un'altra Associazione come Montagna Amica si è specializzata nell'escursionismo di montagna per persone con disabilità varie.

Da alcuni anni opera a Ronchi di Ala nel periodo estivo Handycamp che ha visto per alcuni anni la presenza tra gli altri volontari di Pierangelo Bertoli.

Un ultimo aspetto su cui vorrei soffermarmi è quello dell'informazione, di cui molti hanno rilevato l'importanza.

Il portale turistico del Trentino (Visittrentino.it) permette di accedere a delle informazioni d'interesse per disabili. Ad esempio se sulle strutture ricettive alberghiere è attivo il filtro evidenziato in rosso "alberghi per disabili" è possibile ottenere una lista con caratteristiche e relativa ubicazione ("alberghi per disabili" non vuol solo dire che sono a posto dal punto di vista della normativa, dato che la grande maggioranza lo è, ma intendiamo qualcosa di più, molti sono stati visitati e in qualche

modo certificati da persone che hanno una disabilità). Si può fare la stessa cosa per gli appartamenti privati. Così come alla voce “ristorazione” è possibile verificare che tipo di cucina viene offerta e questo è utile per chi soffre di una delle tante allergie esistenti. Nel portale ci sono poi altre voci d’interesse: “cosa fare”, “sport”, “percorsi per diversamente abili”.

Un’ultima cosa vorrei dirla su Senza Barriere, una Onlus specializzata proprio nell’informazione e la comunicazione, che si è fatta promotrice del portale “Trentino per tutti”. Creato nel 2005 e attualmente in via di rifacimento, nelle intenzioni vuole essere un portale di informazione a tutto tondo per quanto riguarda la ricettività, ma anche la singola destinazione. Cliccando su ciascun ambito turistico, il portale si propone di evidenziare sia gli aspetti legati alle attività che si possono praticare (per esempio l’esistenza di impianti di risalita sbarrierati piuttosto che di percorsi accessibili) sia le caratteristiche delle strutture ricettive riguardo la loro accessibilità. Fiemme 2013 credo che servirà anche a dare nuovo slancio a questo portale.

Sitografia

Linee Guida per la politica turistica:

http://www.giunta.provincia.tn.it/documenti_di_governo/XIV_legislatura/

Fiemme 2013 e Fiemme accessibile:

<http://www.fiemme2013.com>

<http://www.accademiamontagna.tn.it/la-montagna-accessibile>

<http://www.sportabili.org>

<http://www.handicrea.it>

<http://www.senzabarriere.org>

Esempi di Turismo accessibile in Trentino:

Parchi: www.pnab.it; www.parcopan.org; www.stelviopark.it

www.cooparche.it

<http://www.casronchi.it>

<http://www.montagnamica.com>

Informazioni turistiche:

www.visittrentino.it

ANDREA BORNEY

Ringrazio Gianfranco Betta per la sua testimonianza su quanto si sta facendo in Trentino. Ho notato che alcune esperienze sono parallele a quelle che stiamo portando avanti in Valle d'Aosta e che ci sono anche dei punti d'incontro; per esempio, abbiamo collaborato anche noi con Silvia Parente per dei corsi di formazione e anche con la Guardia di Finanza di Predazzo. Questo mi fa venire in mente una riflessione: in una prospettiva futura, potremmo avvalerci del Fondo Sociale Europeo o di altri canali di finanziamento per creare sinergie e scambi tra volontari, operatori sociali, operatori del territorio, proprio per capitalizzare e valorizzare le rispettive esperienze che si sviluppano nei territori dell'arco alpino. Grazie ancora.

Invito sul palco Marcus Rocca, che ci fa piacere accogliere nuovamente con noi quest'anno. Rocca ci parlerà dell'esperienza svizzera.

SVIZZERA: ACCESSIBILITÀ E PROGRAMMAZIONE TURISTICA

MARCUS ROCCA

direttore Mobility International Schweiz

Gentili Signore e Signori, consentitemi di rivolgermi un paio di parole a proposito di Mobility International Schweiz (MIS).

Il MIS rappresenta il centro di viaggio specialistico per le persone affette da disabilità e per il settore turistico in Svizzera; questa specie di agenzia di viaggio è stata fondata oltre 30 anni fa, allo scopo di organizzare e gestire un'organizzazione di luoghi di villeggiatura per persone disabili. Da oltre 15 anni il suo carattere è mutato, in quanto è stata riscontrata una più forte domanda di informazioni. Vi sono ottime offerte nel settore del tempo libero e delle vacanze; tuttavia, non viene dedicata la considerazione necessaria alla loro diffusione sul mercato ed alla pubblicizzazione dei relativi dettagli.

Le principali organizzazioni di disabili della Svizzera ritengono l'associazione MIS un importante centro di competenza in grado di rispondere in maniera globale a tutte le domande relative ai viaggi "senza barriere". Nel consiglio di amministrazione siedono i rappresentanti delle associazioni in questione e definiscono strategicamente la rotta da seguire. Dal punto di vista finanziario, il MIS è sostenuto principalmente dalla Confederazione Svizzera, più precisamente dall'Ufficio federale delle assicurazioni sociali. Gli incarichi vengono stabiliti ogni 4 anni in un contratto e appropriatamente remunerati. Inoltre, il MIS conta anche la partecipazione di membri singoli e collettivi. Allo stesso modo è possibile dare vita ad accordi di partenariato strategici. Al riguardo, il MIS offre dei pacchetti di marketing ad ottime condizioni, quali ad esempio le partecipazioni fieristiche collettive (affitto di espositori per volantini/affitto di superfici espositive presso uno stand comune dell'associazione, annunci nel catalogo di viaggi dell'associazione o nelle newsletter, ecc.).

Il compito principale del MIS, come sottolineato in precedenza, è la trasmissione di informazioni di viaggio specifiche per disabili a livello mondiale – e ciò per tutti i tipi di disabilità. Questo avviene principalmente tramite internet o, per coloro che non dispongono di un accesso ad internet, tramite il telefono o la corrispondenza cartacea; inoltre, il MIS cura le informazioni per visitatori con esigenze particolari sulla pagina ufficiale di Svizzera Turismo.

Un ulteriore, importante compito del MIS è la sensibilizzazione del settore turistico rispetto alle esigenze delle persone disabili. Il MIS svolge questo compito con successo da anni, avendo ricevuto la possibilità di comunicare direttamente con gli studenti dei cinque principali istituti per il turismo nel corso di una giornata o di una mezza giornata all'anno, nell'ambito di un workshop dedicato al tema del "viaggiare senza barriere". Le relazioni vengono tenute principalmente da persone affette da disabilità, che possono essere viaggiatori frequenti o impiegati nel settore turistico.

Per fare in modo che il settore turistico si renda conto del fatto che esiste questo

fabbisogno, il MIS lancia dei progetti pilota in tutta la Svizzera; un progetto dotato di una notevole visibilità è il progetto “Vacanze per tutti” messo in pratica nel Toggenburg, una regione turistica della Svizzera orientale. L’obbiettivo è di rendere questa destinazione quanto più possibile priva di barriere. Non si tratta solo di rendere accessibili i luoghi di permanenza, ma anche di offrire una quantità sufficiente di attività.

Il progetto si fonda su quattro direttrici, assolutamente imprescindibili per un turismo “senza barriere”:

Informazione: Informazioni valide, in grado di fornire in maniera semplice e chiara una panoramica della situazione locale. Queste devono essere attuali e corrispondere alla realtà. Inoltre, devono essere reperibili rapidamente (ad esempio, devono essere presenti tra i menu della pagina principale del sito web) ed accessibili a tutti, vale a dire anche alle persone ipovedenti o non vedenti (ad esempio, tramite siti web privi di barriere)

Servizio: Cortesia e competenza sono importanti. Gli impiegati dovrebbero mostrarsi particolarmente flessibili e non avere né pregiudizi né timori verso i loro ospiti disabili. A tale fine sono fondamentali degli appositi corsi formativi.

Mobilità: Deve essere garantito che i siti e le attività proposti siano ben raggiungibili, e che sul luogo vi sia abbastanza libertà di movimento, – tanto con un’auto di proprietà (parcheggi per disabili), quanto con il trasporto pubblico. I tassisti dovrebbero a loro volta essere coinvolti.

Vivibilità: La vivibilità rappresenta un aspetto importante. Le offerte dovrebbero essere “senza barriere” ed offrire una varietà sufficiente. Anche alla libertà di scelta deve essere conferita importanza, ad esempio offrendo agli ospiti la permanenza in strutture con diverse fasce di prezzo e curando una varietà adeguata anche nel settore gastronomico.

Dal progetto nel Toggenburg sono partiti altri progetti, come ad esempio il lancio a livello nazionale dell’idea di sentieri per sedie a rotelle con diversi gradi di difficoltà (blu = semplice, rosso = medio, nero = difficile). In collaborazione con Sentieri Svizzeri, con altre organizzazioni di disabili e con i diretti interessati sono stati stabiliti i criteri di riferimento ed è stata pubblicata una brochure.

Questo ha fatto sì che ora esista un progetto di cooperazione nazionale con SvizzeraMobile, la principale piattaforma Svizzera per il trasporto lento, avente come finalità la segnalazione di 70 percorsi per sedie a rotelle entro il 2013, la descrizione degli stessi in dettaglio e la loro messa a disposizione via internet agli interessati.

Un ulteriore progetto è rappresentato dalla guida Handicapguide, di cui sono già stati pubblicati tre volumi con 30 destinazioni per escursioni ciascuno, rappresentate con foto e piantine in oltre 200 pagine ed accompagnate da una descrizione della situazione locale.

Questi e molti altri incarichi faranno in modo, speriamo molto presto, di fare del

turismo senza barriere un fatto ovvio e di rendere le finalità del MIS, relativamente al turismo per tutti, parte dei requisiti obbligatori per legge.

ANDREA BORNEY

Ringraziamo Marcus Rocca, che ci ha portato una bella testimonianza su una Svizzera accessibile

Seconda Sessione

PROGETTI INNOVATIVI

ANDREA BORNEY

Passiamo alla seconda sessione: progetti innovativi.
Per il primo progetto invito sul palco Diego Gonzalez Velasco.

LA CATALOGNA, TURISMO ACCESSIBILE - TURISMO PER TUTTI

DIEGO J. GONZALEZ VELASCO

*Asesor turismo accesible de la Agència Catalana de Turisme
(Generalitat de Catalunya)*

Buongiorno. Ringrazio l'organizzazione per avermi invitato. In primo luogo vorrei spiegarvi che l'Agenzia Catalana del Turismo è un ente di promozione turistica della Catalogna.

Dal 2007 l'Agenzia si occupa, con particolare attenzione, dello sviluppo del turismo accessibile. Le motivazioni più importanti, alla base di questa scelta, sono:

- Primo: per una questione di responsabilità sociale. Le persone con disabilità, come dice anche la Dichiarazione dell'ONU, hanno diritto a godere del turismo nella stessa misura di qualsiasi altra persona.
- Secondo: per la qualità turistica, perché non si può parlare di qualità turistica, se non si parla di turismo accessibile.
- Terzo: per una questione di immagine. L'immagine è importante e la discriminazione non dà una buona immagine alle destinazioni turistiche.
- Quarto: per una questione di competitività. Non bisogna dimenticare che il turista con disabilità è anche un cliente ed è un cliente che rappresenta un potenziale molto importante. Parliamo di cinquanta milioni di persone in Europa, che non viaggiano da sole. Quindi parliamo di un multcliente.

Nel 2007 si è fatta una sorta di censimento in tutta la regione della Catalogna da cui si è rilevato che ci sono molti prodotti turistici già accessibili a persone con disabilità. Il primo lavoro che abbiamo svolto è stato organizzare i prodotti esistenti attorno ad una meta, ad una destinazione turistica. Pensiamo che l'obiettivo non sia quello di fare solo un censimento di tutte le strutture ricettive accessibili, perché quello di cui dobbiamo parlare è di destinazioni e di mete accessibili, attraverso una globalità di sinergie. Innanzitutto, la persona deve poter raggiungere il luogo che ha scelto, poi deve trovarsi bene nella struttura alberghiera e deve poter usufruire di tutte le iniziative e le attività che vengono offerte. Se non si creano delle sinergie fra tutti i fattori che concorrono alla definizione di una destinazione, non si può parlare di turismo accessibile. Una persona disabile non viaggia per poi rimanere ferma in

albergo; viceversa, se c'è un sentiero accessibile ma la persona disabile non trova una struttura alberghiera adeguata, non userà neanche quel sentiero.

Nel 2007, 350 risorse si sono interessate del progetto. L'Agenzia Catalana per il Turismo ha cominciato a promuovere a livello internazionale il turismo per tutti, il turismo accessibile, individuando 25 destinazioni accessibili, di cui circa la metà sono destinazioni di turismo cosiddetto attivo o di montagna. A partire da questa promozione fatta dall'Agenzia del Turismo, si è sviluppato il turismo accessibile nella regione fino a raggiungere il numero di 1.500 risorse, equipaggiamenti e attrezzature, oggi presenti nel progetto.

La promozione è servita anche per rendere più dinamico tutto il settore turistico. Chiaramente le persone con disabilità sono state tenute sempre presenti nell'elaborazione del progetto. In questo momento la Catalogna rappresenta una delle destinazioni turistiche più accessibili rispetto al resto della Spagna e rappresenta un punto di riferimento anche per il resto dell'Europa. La Catalogna è anche *partner* dell'Organizzazione Europea del Turismo Accessibile.

Dai dati che siamo riusciti a raccogliere, nel 2010 sono arrivate negli aeroporti della Catalogna 200.000 persone con disabilità.

Abbiamo lavorato anche seguendo altre strade, ad esempio abbiamo collaborato per sviluppare lo sport adattato in campionati sia nazionali che internazionali. Ci sono diversi premi, tra cui il premio che ha ricevuto nel 2010 il Parco Naturale del Delta dell'Ebro come luogo di turismo accessibile. Attualmente, abbiamo 24 destinazioni di turismo accessibile; nell'ultimo anno se ne sono aggiunte altre 4. Abbiamo lavorato, anche, per rendere fattibile l'accessibilità ai luoghi dichiarati patrimonio dell'umanità.

Al momento stiamo lavorando intensamente per l'abbattimento delle barriere nell'ambito delle strutture di comunicazione.

In Catalogna abbiamo, anche, una parte del Cammino di Santiago. Per rendere più facile il percorso per le persone con disabilità visive o problemi uditivi, sono stati attrezzati ben 400 chilometri del Cammino di Santiago con appositi segnali. Qualsiasi persona che abbia problemi visivi o uditivi può scaricare la guida dal proprio cellulare, con i sottotitoli per i non udenti e l'audio per i non vedenti.

Dalla nostra esperienza, abbiamo capito che bisogna, anche, fare una classifica delle strutture alberghiere, delle attività sportive, dei sentieri, ecc., con l'indicazione del tipo di persone che possono essere accolte, cioè con quale tipo di disabilità. Ad esempio, ci sono musei che possono presentare molte barriere architettoniche per cui non sono accessibili ad un certo tipo di persone, ma possono essere accessibili ad altre persone che hanno altre forme di disabilità.

Sono anche stati riadattati ben 140 chilometri di binari: dove prima passava la ferrovia, adesso sono state realizzate le cosiddette "strade verdi", che sono accessibili alle persone con disabilità.

Il 30% dei parchi naturali presenti in Catalogna sono accessibili ai disabili. Abbiamo 40 chilometri di sentieri utilizzabili e, quasi per tutti, sono a disposizione delle biciclette che si utilizzano con le mani.

La maggior parte delle iniziative legate al tema dell'accessibilità parte proprio dai privati. Il livello di sensibilità è molto elevato. In Catalogna la normativa sull'accessibilità permette l'esonero dall'adempimento della normativa stessa a strutture come i musei o a strutture considerate patrimonio naturale o culturale dell'umanità; ciononostante, queste strutture vogliono comunque adeguarsi per rendersi accessibili a tutti.

Tutta l'informazione relativa all'accessibilità in Catalogna si può trovare sul sito "*turismoparatodos.com*".

L'obiettivo finale del progetto è che le informazioni del sito *web* siano rivolte a tutti, perché le azioni intraprese per il turismo accessibile sono azioni che vanno a beneficio di tutti i cittadini, di tutte le persone che scelgono quella destinazione. Ad esempio, le biciclette disponibili nei parchi naturali possono essere usate con le mani e quindi da persone con disabilità, ma in realtà la domanda maggiore di queste biciclette proviene da persone anziane; anche i plastici posti nei musei per i non vedenti vengono utilizzati soprattutto dai bambini.

Concludendo, si tratta di accessibilità e di un turismo di qualità per tutti.

ANDREA BORNEY

Ringraziamo il dottor Velasco per la sua interessante relazione.
Chiamo per il secondo progetto innovativo Santa Tutino.

AREE NATURALI PROTETTE E ACCESSIBILITÀ

SANTA TUTINO

*capo Servizio aree protette, Assessorato all'Agricoltura
della Regione autonoma Valle d'Aosta*

Circa il 10% del territorio nazionale è interessato da aree naturali protette, oltre alle aree protette marine; in Valle d'Aosta la superficie occupata da aree di particolare pregio naturalistico diversamente tutelate, è pari al 30%.

Per promuovere la valorizzazione e la fruizione turistica sostenibile di questi territori che custodiscono il patrimonio naturale, paesaggistico e culturale della Valle d'Aosta, lo scorso anno, in occasione delle iniziative per celebrare l'Anno internazionale della Biodiversità, l'Amministrazione regionale ha avviato il progetto "VdA Nature Métro", un progetto cofinanziato dall'Unione europea, dallo Stato e dalla Regione, nell'ambito del Programma operativo Competitività regionale 2007/13.

La Valle d'Aosta ospita un patrimonio naturale di rara bellezza, racchiuso in aree naturali protette, siti appartenenti alla rete ecologica Natura 2000 e giardini botanici alpini ma, ad eccezione del Gran Paradiso, ben pochi conoscono questi luoghi, le loro peculiarità e caratteristiche o, ancora, i motivi per cui sono tutelati. Questa scarsa percezione del patrimonio naturale si riflette anche a livello turistico. Tuttavia, il "turismo Natura" è un elemento di alto potenziale attrattivo e rappresenta una nicchia di mercato in costante crescita in tutto il mondo.

Partendo da queste ed altre analisi e valutazioni, il progetto si pone l'obiettivo di superare l'attuale frammentazione e creare una forte immagine unitaria del prodotto naturalistico valdostano, sviluppare sinergie con gli altri settori quali l'agricoltura e la cultura ma, soprattutto, promuovere una fruizione basata su principi di sostenibilità, nel rispetto delle esigenze di tutela di queste aree.

Diverse le azioni previste, dalla costruzione del "Sistema Natura Valle d'Aosta" attraverso l'individuazione dei target di clientela di riferimento e la definizione dei contenuti dell'offerta turistica "Natura", alla definizione delle migliori modalità di fruizione e delle sinergie con gli operatori per giungere a costruire proposte e "pacchetti turistici" integrati per i diversi segmenti di domanda individuati.

Ancora, azioni di supporto scientifico per la definizione delle migliori modalità di fruizione delle aree nel rispetto delle esigenze di tutela dei siti stessi, ma anche azioni materiali di sistemazione/adattamento di percorsi di visita e, insieme a tutto ciò, la promozione del sistema stesso, con la definizione di un logo e di un messaggio appropriato e la realizzazione degli strumenti di comunicazione e delle azioni di promozione turistica.

Un progetto, quindi, molto complesso, che si pone ad un livello regionale strategico e intende definire strategie e modalità di fruizione di questo patrimonio e del prodotto "Natura Valle d'Aosta", un prodotto che si caratterizza attraverso tre parametri ben precisi: *Qualità, Sostenibilità e Unicità*.

Un progetto che non poteva, quindi, tralasciare il tema dell'accessibilità delle aree coinvolte nella promozione. È fuori di dubbio che vi siano elementi fisici oggettivi che limitano fortemente l'accessibilità delle aree protette nella nostra regione, l'orografia del territorio, la posizione dei siti molto spesso in alta quota, sono fattori fortemente limitanti per i diversamente abili.

Già dalle prime riunioni dei tavoli degli stakeholders, cui partecipano amministratori, operatori economici e strutture regionali, è emersa l'esigenza di non connotare i diversamente abili come una categoria di fruitori a se stante e, soprattutto, non considerare l'accessibilità come un fattore limitante a priori.

È emersa, cioè, l'esigenza di assicurare prima di tutto l'“Accessibilità delle informazioni”. Alla luce delle diverse disabilità, riteniamo che l'aspetto da privilegiare sia fornire a chiunque, sia esso giovane, adulto, anziano o diversamente abile, tutte le informazioni sui nostri siti in modo da rendere assolutamente autonomo il fruitore che, sulla base delle proprie abilità, potrà decidere autonomamente dove andare e in che modo effettuare l'eventuale visita.

Con il supporto del Servizio Disabili dell'Assessorato regionale alla Sanità, in particolare con il sig. Egidio Marchese, i tecnici incaricati della mappatura delle aree, lo studio At lier projet di Aosta, hanno quindi definito una “Codifica dell'accessibilit ”, costituita da 11 indicatori cui viene attribuito un punteggio compreso tra 0 e 3. Questi gli indicatori:

1. Informazioni per raggiungere la localit .
2. Accessibilit  semplice e agevole dalle arterie principali.
3. Presenza di parcheggi (con posti auto riservati ai disabili, almeno 1 ogni 50 o frazioni di 50).
4. Presenza di servizi igienici accessibili.
5. Cartellonistica contenente informazioni sul percorso (soggetti, ambientali ...).
6. Pendenze massime pari all'8% (consigliato non superiore al 5%).
7. Indicazioni sulla larghezza del percorso (min 90 cm, preferibile 150 cm).
8. Fondo stradale idoneo per percorribilit  mezzi dotati di ruote (anti sdruciole-vole).
9. Presenza di aree sosta per percorsi lunghi e aree per l'inversione di marcia (ogni 10 m circa).
10. Messa in sicurezza del percorso.
11. Manutenzione periodica per mantenimento del percorso.

Questa matrice   stata applicata a tutti gli oltre trenta siti che costituiscono la rete dell'offerta turistica naturalistica regionale. In sintesi, se un sito raggiunge 33 punti ha un'accessibilit  totale, se non ha alcun punto non   assolutamente accessibile.

L'applicazione di questo criterio ha determinato, come si pu  facilmente immaginare, una nuova mappatura, quella dell'accessibilit , con la stragrande maggioranza dei siti che, proprio in funzione di quegli elementi fisici oggettivi di cui si parlava prima, quali la quota, la pendenza, il fondo sconnesso, non presenta le caratteristiche tali da permettere una visita in sicurezza. Ma, a mio giudizio, la cosa pi  importante   stata che questa procedura ha permesso una rilettura di queste aree, rendendo

evidente come per molte di esse alcuni interventi, relativamente semplici, possono migliorare l'accessibilità nel suo complesso e, conseguentemente, ampliare il ventaglio di possibili fruitori, anche tra i diversamente abili. Mi riferisco, in particolare, alla segnaletica stradale, spesso inesistente o alla possibilità di fornire informazioni attraverso i diversi strumenti di comunicazione, cartacei e informatici.

Al tempo stesso, sono stati poi individuati alcuni "siti pilota" dove intervenire in modo più consistente per migliorare l'accessibilità. Un primo esempio è la riserva naturale Marais di Morgex e La Salle dove, circa due anni fa, è stato ultimato un intervento di riqualificazione. L'area si presenta già in ottime condizioni, tuttavia una rilettura attraverso la matrice proposta e la visita di Egidio Marchese hanno permesso di mettere in luce ancora alcune criticità che, se risolte, ne assicureranno una fruizione migliore; mi riferisco all'accesso dalla strada statale che oggi avviene attraverso alcuni gradini, piacevoli a vedersi ma non adatti a disabili su carrozzella. Per risolvere il problema si opererà, quindi, in primavera realizzando uno scivolo con pendenza calcolata sulla base delle indicazioni normative e, per facilitare l'accesso in sicurezza all'area, sarà realizzato un marciapiede sulla strada statale n.26 nel tratto che dalla rotatoria di La Salle arriva fino all'ingresso della riserva naturale. È poi allo studio la possibilità di allestire cartellonistica con informazioni anche per non vedenti.

Un altro sito oggetto d'intervento sarà il giardino alpino situato all'interno del Parco di Castel Savoia a Gressoney; anche in questo caso, un sopralluogo e una rilettura del luogo attraverso il tema dell'accessibilità hanno permesso di individuare alcuni interventi che possono permettere al disabile motorio di inoltrarsi nel giardino, apprezzando da vicino i fiori e le roccere. In questo caso, è intenzione dell'Amministrazione verificare la possibilità di realizzare anche un breve percorso sensoriale che permetta la visita almeno parziale ad altre categorie di disabili.

In questo periodo sono in corso di definizione le proposte di fruizione di tutte le aree interessate dal progetto; sulla base degli studi di marketing effettuati, i prodotti turistici individuati sono il *turismo attivo all'aperto* rivolto a tutti (dalle ciaspole, allo sci di fondo, escursionismo, bike ed equiturismo), il *turismo scolastico* e l'*edutainment* (inteso come modalità non convenzionale di conoscenza e fruizione dell'ambiente naturale).

Anche in quest'ambito è nostra intenzione provare a costruire, con il supporto delle associazioni che operano nel settore, alcune proposte tipo, se possibile anche a livello sportivo.

L'obiettivo del progetto non era rendere accessibili le aree protette della regione, quanto prendere in considerazione il problema e ipotizzare un approccio, un approccio condiviso con i diretti interessati e con chi da anni si occupa di questo tema. Ritengo che l'obiettivo sia stato raggiunto perché ha costretto tutti noi a "ripensare" queste aree e i modi per valorizzarle; sono convinta che i risultati di questo processo saranno positivi perché questo diverso approccio al tema stimolerà un cambiamento culturale.

Oltre a questo progetto c'è già un'altra esperienza, un nuovo progetto che è ap-

pena stato avviato e riguarda un'altra area protetta, la riserva naturale Les Iles di Saint-Marcel, che sarà oggetto, nei prossimi anni, di un intervento di riqualificazione naturalistica finalizzata anche ad assicurare l'accessibilità ai diversamente abili.

ANDREA BORNEY

Ringrazio Santa Tutino. Do la parola al dottor Barbieri per le conclusioni.

CONCLUSIONI

PIETRO VITTORIO BARBIERI

presidente FISH - Federazione Italiana Superamento Handicap

È tardissimo e siamo rimasti in pochi, per cui le conclusioni saranno molto sintetiche.

Sono emerse alcune questioni di una certa rilevanza.

Prima questione: la necessità di fare sistema, cosa molto complessa. Dagli esempi che abbiamo visto della Spagna, della Svizzera, ecc., notiamo una capacità completamente diversa rispetto alla nostra di costruire un sistema. Noi creiamo dei progetti che sono l'anticamera della costruzione di un sistema. Credo che lo sforzo della Fondazione Courmayeur, del Centro Servizi Volontariato e del Consorzio Trait d'Union vada esattamente in questo senso e che quindi debba trovare un'interlocuzione istituzionale solida, come dicevo stamattina, perché si possa davvero comporre un sistema più complessivo e più articolato. Credo che questo sia l'obiettivo centrale.

Altra questione: comprendere effettivamente quanto il Manifesto elaborato sia condiviso e condivisibile nell'ambito di esperienze estranee a quelle di chi l'ha sin qui sottoscritto. Questo rimane come punto essenziale. Quindi: quali passi avanti si possono fare in una sottoscrizione da parte di soggetti che non siano solo quelli conosciuti.

Un'ultimissima considerazione. Come sempre, io mi trovo ad annotare che il modo con cui noi veniamo appellati è quanto mai fantasioso. Oggi ne ho sentite parecchie, ma non pensiate che questa sia l'eccezione, anzi, è la regola. Paradossalmente, preferisco "persone handicappate", perché almeno c'è un riferimento normativo alla legge 104, che per noi ha una valenza molto positiva e importante.

Io credo che ciò che dobbiamo modificare un po' tutti, se vogliamo effettivamente partecipare della questione dei diritti umani, sia il linguaggio, perché il linguaggio determina l'approccio alla questione. Utilizzare termini come "diversamente abile", "disabile", "handicappato", "invalido" e chi più ne ha più ne metta, significa fondamentalmente non riconoscere l'identità e la dignità della persona umana, quindi continuare a considerare una dimensione in cui sostanzialmente si deve generare un po' di sostegni, un po' di solidarietà, perché esistono anche i diversamente abili. Questo lo dico perché noi invece abbiamo proprio bisogno di cambiare paradigma in generale. In tutte le progettualità, in tutte le cose che vengono realizzate, abbiamo bisogno che la persona con disabilità sia protagonista di ciò che la riguarda. Questo è il punto focale.

Allora ben venga tutta la collaborazione del mondo, però bisogna anche capirsi sui linguaggi. Io temo sempre che i linguaggi siano sottovalutati e che quindi anche il modo con cui si agisce e si costruiscono le cose poi non abbia significato. Questo è emerso con abbastanza forza dal dibattito del gruppo di lavoro che si è tenuto in questa sala tra chi sostiene, per esempio, che non si può accogliere qualunque genere di disabilità in un albergo e chi invece dice "questo non può essere concepito in questo modo". Perché? Perché fondamentalmente rimane non tanto un diritto di cliente (ma non la voglio mettere sul piano legale) visto esattamente come diritto di

un qualunque altro cliente, quanto comunque un sostegno che si dà, una pulsione emotiva importante, magari un piccolo valore aggiunto... Se si vuole raggiungere un po' di equilibrio, come invece qualcuno sostiene, abbiamo la necessità di porre al centro parole come: persona, individuo, cittadino, cliente. Noi siamo prima di tutto questo, non siamo l'aggettivo... Quindi si tratta di restituire protagonismo a questa dimensione di persona ed ergo evitare che ci siano equivoci poi nella programmazione e nella realizzazione degli interventi, pubblici o privati che siano.

Io credo che il Convegno di oggi abbia già rappresentato un progresso importante per quanto riguarda le esperienze che sono state mostrate, quelle che ho sentito nei gruppi di lavoro, che sono abbastanza rilevanti. Insomma, non si sta fermi. Questo mi sembra un passo enormemente positivo, che probabilmente è anche indotto da tutte le iniziative culturali che Fondazione Courmayeur, CSV e Consorzio Trait d'Union stanno mettendo in campo. Lo stimolo alle imprese e ai settori pubblici a lavorare sta producendo qualcosa di importante e speriamo che magari ci sia un ulteriore salto di qualità. Grazie.

ANDREA BORNEY

Ringrazio il dottor Barbieri.

Abbiamo aperto questa giornata parlando della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e la chiudiamo allo stesso modo, vedendo questa Convenzione non come un punto di arrivo ma come un punto di partenza, perché vediamo quanto lavoro c'è ancora da fare per mettere al centro la persona.

Grazie ancora agli ultimi che sono rimasti a condividere questo momento molto ricco e intimo.

L'appuntamento, speriamo, è per il prossimo anno.

Finito di stampare
nel mese di marzo 2011
presso Musumeci S.p.A.
Quart (Valle d'Aosta)