



# Un turismo per tutti

**Atti del Convegno  
Aosta - 27 marzo 2009**

**Quaderni della Fondazione - 29**

CAHIERS de la Fondation - 29

**COMPAGNIA**  
di San Paolo

**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

## 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 – CODICE 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 (*in preparazione*)



## 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 – I°
24. AGRICOLTURA E TURISMO: QUALI LE POSSIBILI INTEGRAZIONI? RICERCA SU “INTEGRAZIONE TRA AGRICOLTURA E GLI ALTRI SETTORI DELL’ECONOMIA DI MONTAGNA NELLA COMUNITÀ MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC”
25. IL TURISMO ACCESSIBILE NELLE LOCALITÀ DI MONTAGNA
26. LA SPECIFICITÀ DELL’ARCHITETTURA IN MONTAGNA
27. LA SICUREZZA ECONOMICA NELL’ETÀ ANZIANA: STRUMENTI, ATTORI, RISCHI E POSSIBILI GARANZIE (*in preparazione*)
28. ARCHITETTURA DEI SERVIZI IN MONTAGNA – 2°
29. UN TURISMO PER TUTTI

ORGANI DELLA FONDAZIONE  
*LES ORGANES DE LA FONDATION*

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

COMITATO SCIENTIFICO

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

COMITATO di REVISIONE

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

Elise CHAMPVILLAIR, *segretario generale*

Barbara SCARPARI, *assistente del Presidente*



# Un turismo per tutti

Atti del Convegno

Aosta  
27 marzo 2009





## INDICE

### SEDUTA DI APERTURA

ANDREA BORNEY .....	pag	9
ROBERTO PRESCIANI.....	pag	11
AURELIO MARGUERETTAZ .....	pag	13

### *Prima Sessione*

#### LA FORMAZIONE

FABIO MOLINO .....	pag	17
--------------------	-----	----

#### **Un turismo per tutti:**

#### **l'importanza della formazione nell'accoglienza**

LERIS FANTINI.....	pag	17
--------------------	-----	----

#### **Immagini mentali, orientamento e mobilità dei disabili visivi.**

#### **Il ruolo dei volontari e il contesto turistico-culturale**

CARLA MONDOLFO.....	pag	32
---------------------	-----	----

### *Seconda Sessione*

#### L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE

#### **Turismo accessibile in Alto Adige**

ENZO DELL'ANTONIO .....	pag	39
-------------------------	-----	----

GIUSEPPE NEBBIA.....	pag	43
----------------------	-----	----

SIMONE AGRESTINI.....	pag	44
-----------------------	-----	----

LORENA USEL.....	pag	47
------------------	-----	----

### *Terza Sessione*

#### IL VOLONTARIATO

FABIO MOLINO .....	pag	51
--------------------	-----	----

<b>Le Camp Rotarfec-Rotary et Association romande des familles d'enfants cancéreux – Martigny</b>	
OLIVIER VOCAT.....	pag 51
<b>Il progetto “ La montagne pour tous ”</b>	
ANDREA BORNEY .....	pag 54
 <i>Quarta Sessione</i>	
Tavola Rotonda	
IL RUOLO DELLA FORMAZIONE, DELL'INFORMAZIONE E DELLA PROMOZIONE	
ROSITA FERRARO, FRANCO BOMPRESZI, SILVANA PERUCCA, FRANCESCO MISMIRIGO, DIEGO ALBANESE, ANNIBALE SALSA .....	pag 61
 CONCLUSIONI	
GIUSEPPE NEBBIA, ALBERT LANIÈCE.....	pag 83

L'Osservatorio sul sistema montagna "Laurent Ferretti" della Fondazione Courmayeur, il CSV - Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta Onlus - e il Consorzio Cooperative Sociali "Trait d'Union" per il secondo anno propongono un momento di riflessione sul "turismo accessibile".

Le esperienze che quest'anno saranno presentate al convegno concentrano la riflessione sulla formazione, la promozione e il volontariato.

Un'autorevole ricerca, realizzata dalla Touche-Ross e presentata all'interno di un convegno svoltosi a Londra alla fine degli anni '90 organizzato dalla Holiday Care Service, evidenzia che sono circa 50 milioni le persone con disabilità nella sola Europa Occidentale. Touche-Ross valuta al 72% la percentuale di popolazione con disabilità con possibilità e propensione a viaggiare, quindi 36 milioni di persone, attualmente tra i 5-6 milioni realmente viaggiano.

Questo dato non comprende però le persone che necessitano di particolari accorgimenti per viaggiare e godere delle opportunità turistiche (persone con allergie, famiglie con bambini, anziani, ecc.).

A tutto questo si aggiungono due ulteriori riflessioni: le persone raramente effettuano una vacanza da sole, ma spesso viaggiano in compagnia di amici o familiari, generando perciò un effetto moltiplicatore delle presenze turistiche.

Inoltre, l'approccio nell'affrontare questo tema deve necessariamente tener conto che le esigenze di queste persone sono del tutto simili alle necessità degli altri clienti, la differenza sta nelle presenza di diverse condizioni di base adeguate a soddisfarle.

In conclusione, si evince come sia necessario adeguare politiche e strategie nel campo del turismo al fine di garantire reali opportunità e proposte turistiche che siano rivolte a questo target di persone.



CONVEGNO SU

# un turismo PER TUTTI



## Segreterie organizzative

### Fondazione Courmayeur

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

### CSV - Onlus

#### Coordinamento Solidarietà della Valle d'Aosta

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

### Consorzio Trait d'Union

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

Aosta

Venerdì, 27 marzo 2009

Salone Manifestazioni Palazzo Regionale  
Aosta, Piazza Defeyes, 1

Grafica e stampa: Tipografia Testolin Sano

## PROGRAMMA Venerdì, 27 marzo 2009

### ore 14.30 Seduta di apertura

- LODOVICO PASSERIN D'ENTREVES, *presidente della Fondazione Courmayeur*
- ANDREA BORNEY, *presidente del CSV - Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta*
- ROBERTO PRESCIANI, *presidente Consorzio di Cooperative sociali Trait d'Union*
- AURELIO MARGUERETTAZ, *assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti della Regione Autonoma Valle d'Aosta*
- AUGUSTO ROLLANDIN, *presidente della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

### ore 15.30 Prima Sessione LA FORMAZIONE

- **L'importanza della formazione nell'accoglienza**  
LEON FANTINI, *esperto in accessibilità e turismo accessibile; vice presidente del CERPA-Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità - Trento*
- **Immagini mentali, orientamento e mobilità dei disabili visivi; il ruolo dei volontari e il contesto turistico-culturale**  
CARLA MONDOLFO, *presidente dell'Associazione nazionale subvedenti*

ore 16.00

### Seconda Sessione L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE

- **La comunicazione secondo la Cooperativa sociale Independent I**  
ENZO DELL'ANTONIO, *presidente della Cooperativa "Independent L." - Merano*
- **"Turismo per tutti" - Esperienza nella Comunità Montana Grand Paradis**  
MARIA COSENTINO, *presidente della Cooperativa "Cera l'Acca"*  
LORENA USEL, *presidente AIAT Grand Paradis*

ore 16.30  
Coffee Break

### ore 16.45 Terza Sessione IL VOLONTARIATO

- **Le Camp ROTARFEC-Rotary et Association Romandes des Familles d'Enfants Cancéreux - Martigny**  
OLIVIER VOCAT, *avvocato, membre du Rotary Club Martigny*
- **Il progetto "La Montagne pour tous"**  
ANDREA BORNEY, *presidente dell'Associazione Sport per Tutti, Aspert Onlus*

ore 17.30

### Quarta Sessione TAVOLA ROTONDA IL RUOLO DELLA FORMAZIONE, DELL'INFORMAZIONE E DELLA PROMOZIONE

Moderatore  
ROSITA FERRATO, *giornalista*

- FRANCO BOMPIZZI, *giornalista, editorialista di Vita*
- FRANCESCO MISIRIGIO, *membro di direzione FTIA - Federazione Ticinese Integrazione Andicap*
- STEFANO LANDI, *presidente di SL&A Turismo e Territorio e dell'Associazione Si può - Laboratorio nazionale turismo accessibile*
- SILVANA PERUCCA, *presidente ADAVA - Associazione Degli Albergatori Valle d'Aosta*
- ANNIBALE SALSZA, *presidente generale del CAI*

### ore 18.30 Conclusioni

- ALBERT LANECCE, *assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali della Regione Autonoma Valle d'Aosta*

ore 18.45  
Vin d'honneur





## SEDUTA DI APERTURA



ANDREA BORNEY

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

Buon pomeriggio a tutti.

A me spetta il compito di aprire questa giornata.

Vorrei iniziare ringraziando le Autorità presenti, i relatori e voi tutti per la vostra presenza.

Porto i saluti del presidente della Fondazione Courmayeur Lodovico Passerin d'Entrèves, il quale non potrà essere presente alla seduta di apertura poiché impegnato professionalmente all'assemblea della Fiat. Il presidente Passerin ci raggiungerà in un secondo momento e interverrà per un saluto durante le conclusioni.

Lunedì, cercando uno spunto per il mio intervento, ho provato a digitare le parole chiave "turismo per tutti" su *Google*, che rappresenta il monopolio dei motori di ricerca in Italia: come quarto *link* segnalato ho trovato quello che rimanda al sito realizzato, nell'ambito di un progetto del Fondo Sociale Europeo, dalla *Cooperativa sociale C'era l'Acca*, che ha rilevato l'accessibilità delle strutture di interesse turistico della Comunità Montana Grand Paradis. Questo è un primo elemento, secondo me, che segnala come anche la Valle d'Aosta sia sensibile alla tematica dell'accessibilità, come tra l'altro evidenzia questo momento di riflessione che l'Osservatorio sul Sistema Montagna "Laurent Ferretti", il CSV e il *Consorzio Trait d'Union* hanno voluto riproporre a distanza di un anno.

In questi giorni si sta svolgendo *Gitando.all*, il primo salone in Italia dedicato al turismo accessibile. Ciò sottolinea come anche sul territorio nazionale il tema del turismo sociale sia di forte attualità. Alla Fiera vi è anche un po' di Valle d'Aosta. Nello stand della Valle d'Aosta dedicato al turismo accessibile è presente un gruppo di operatori valdostani, tra i quali la *Cooperativa C'era l'Acca*, l'*Associazione Antenne Handicap Valle d'Aosta Onlus*, il *Foyer de Montagne* (albergo in Valgrisenche che, lo ricordiamo, ha ventitre camere attrezzate per i disabili), l'*Associazione Valdostana Maestri di Sci*, tutti a rappresentare alcune delle opportunità offerte dal nostro territorio per quella che ormai è una emergente forma di turismo. Mi è stato riferito dagli operatori dello stand che esso è stato tra i più apprezzati della Fiera; hanno destato molto interesse soprattutto gli ausili sciistici che sono stati presentati e che sono innovativi in campo internazionale. Il materiale informativo sulla Valle d'Aosta è andato a ruba (infatti ci hanno richiesto di portare nuovo materiale).

Lo scorso anno avevo concluso il mio intervento di apertura affermando che la montagna accresce le problematiche dell'accessibilità, ma solamente quando non è preparata ad accogliere; avevo però sottolineato che essa ha un potenziale educativo, pedagogico e, non ultimo, terapeutico, che può essere valorizzato a favore di chi si trovi in una situazione di svantaggio. Avevo, altresì, auspicato la possibilità di uno sviluppo anche in Valle di una serie di azioni attraverso, per esempio, il Fondo Sociale Europeo, il PIT e altri canali di finanziamento, affinché la Valle d'Aosta e le sue montagne siano luogo di integrazione sociale, d'accoglienza, di incontro e di crescita. La Valle, però, aveva già colto questa sfida.

Tra le varie iniziative che si sono susseguite c'è, per esempio, il progetto *Scio anch'io*, che ha formato lo scorso anno dieci maestri di sci specializzati nell'insegnamento ai disabili e che adesso sono istruttori in Valle d'Aosta. Ma altri progetti si stanno avviando.

Oggi, però, noi ci interroghiamo anche sul ruolo del volontariato, in un processo che io ritengo molto importante nella sua peculiarità di antenna sensibile nell'intercettare i bisogni del territorio e nel fornire delle risposte. In particolare, il compito del volontariato credo sia quello di accompagnare le persone con disabilità nei percorsi di accesso alle diverse opportunità turistiche. Esso si attiva fornendo delle risposte proprie, qualificate e riveste l'offerta turistica di una umanità e di una forza relazionale che la distinguono dal classico pacchetto turistico acquistato, per esempio, in una qualsiasi agenzia di viaggi. Anche qui il volontariato ha il ruolo di mediare le esigenze.

Nel mio intervento nel corso della Terza Sessione entrerò più nello specifico con la testimonianza di un'azione inserita nella programmazione 2007/2013 e nel PIT dell'*Espace Mont-Blanc*, quella del progetto "*Une montagne pour tous*".

Grazie e buon avvio dei lavori.

Lascio ora la parola a Roberto Presciani.

ROBERTO PRESCIANI

*presidente Consorzio di Cooperative sociali Trait d'Union*

Buona giornata e porgo i saluti a tutti i partecipanti da parte del nostro Consorzio *Trait d'Union*, Consorzio di cooperative sociali della Valle d'Aosta.

Un ringraziamento alla Fondazione Courmayeur e al CSV per la proficua collaborazione che ha permesso la realizzazione di questo secondo Convegno dedicato al Turismo accessibile

La numerosa e qualificata partecipazione a questo Convegno, come lo è stato per il primo, ci dicono l'interesse che suscita questo tema nell'ambito imprenditoriale, politico e del terzo settore credo giustificato dal comune sentire che i diritti di tutti siano rispettati e soddisfatti, dal fatto che la nostra Regione ha una spiccata connotazione turistica e che nuove proposte turistiche siano un'ulteriore spinta allo sviluppo della nostra Valle.

Colgo in questo Convegno un filo di continuità e collegamento con l'incontro di martedì scorso organizzato dal nostro assessore al Turismo Aurelio Margueretaz, dove nella consultazione per il prossimo piano di marketing turistico della Valle d'Aosta è stato messo fortemente l'accento sul fatto che le forze imprenditoriali dedicate all'accoglienza si debbano impegnare in prima persona per offrire nuove e creative opportunità turistiche.

La cooperazione sociale, condividendo fino a fondo l'invito regionale, seppur nella nostra piccola dimensione in questo settore è stata in questi anni presente, non solo nel produrre idee e iniziative, ma anche nel "fare" imprese che sono diventate risposte per le persone accolte.

Ricordo i progetti "*In albergo si può*" (che ha sperimentato la possibilità di inserimento lavorativo di disabili in strutture alberghiere) e "*Turismo per tutti*" (che ha cercato di collegare le strutture ricettive con i bisogni delle persone con disabilità... di questo progetto ne parlerà più diffusamente Simone Agrestini della cooperativa sociale *C'era l'Acca*)..

Ricordo per la dimensione del fare che già oggi la cooperazione sociale gestisce cinque strutture in Valle d'Aosta connotate per il turismo accessibile e sociale. Non solo ma possiamo portare come dote un collegamento con la nostra rete nazionale fatta di numerose strutture di accoglienza turistica.

Quindi credo che sia un ottimo a-tout che il turismo accessibile e sociale sia considerato, nel prossimo piano di marketing turistico, un prodotto connotante l'offerta turistica per la Valle d'Aosta.

Sono convinto che anche questo Convegno sia un'occasione per creare ulteriori sinergie fra soggetti diversi che si occupano di turismo per poter essere sempre più incisivi e rispondenti ai bisogni delle persone per il benessere della società.

Un augurio dunque di un buon lavoro! Grazie.

ANDREA BORNEY

Lascio ora la parola ad Aurelio Marguerettaz.

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

Buonasera a tutti.

Un grazie sentito al CSV, alla Fondazione Courmayeur e al Consorzio *Trait d'Union* per aver lavorato affinché oggi si possa realizzare questa opportunità di approfondimento.

Vi porto i saluti del governo regionale, in particolare del presidente della Regione Augusto Rollandin, il quale si scusa per non essere presente. Vi porto i saluti dei numerosi colleghi del Consiglio regionale che sono in sala. Vedo anche tanti amministratori locali rappresentanti del Comune di Aosta. Questo a dimostrare l'interesse che abbiamo per il tema.

Non voglio portarvi via tanto tempo perché vedo che il programma di lavoro è importante. Faccio solo una piccola digressione dicendo innanzitutto che mi ha fatto molto piacere il richiamo fatto martedì, quando abbiamo cercato di porre l'attenzione sulle possibili strategie di *marketing* in materia di turismo della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Ora, nell'affrontare il tema del turismo per tutti o dell'accessibilità, possiamo avere un approccio filosofico, che è decisamente interessante e importante in quanto permette di manifestare la maturità e la sensibilità che una comunità ha nei confronti del problema. Questo è sicuramente meritevole, ma, perdonatemi, è solo una parte dell'attività che dobbiamo compiere, perché, dopo avere manifestato tutto il nostro interesse e tutta la nostra sensibilità, che cosa facciamo? Per passare dalla filosofia alla concretezza dobbiamo impegnarci a fare tante cose.

Voi avete messo l'accento in particolare su un turismo per tutti, ma con riferimento soprattutto ad alcune disabilità. In realtà, quando si parla di turismo accessibile, ci può essere un ventaglio molto più ampio, perché non necessariamente abbiamo di fronte persone che hanno delle inabilità, possono esserci persone che hanno, tra virgolette, delle specialità, per esempio che hanno delle necessità dietetiche, che non possono mangiare determinati cibi, che hanno determinate esigenze. Anche voi nella vostra *brochure* lo evidenziate. Il concetto di turismo accessibile è molto ampio.

Allora, per dare concretezza al nostro pensiero, dobbiamo fare tutta una serie di cose che voi questo pomeriggio immagino approfondirete. Abbiamo il discorso della formazione, abbiamo il discorso della comunicazione, ma poi dobbiamo avere degli operatori che sappiano impegnarsi. Non è sufficiente dire "io ho un albergo accessibile, le camere sono di un certo tipo...", oppure "io ho una équipe in cucina che è particolarmente attenta a determinate esigenze", bisogna creare un percorso molto più importante.

Il mondo sta evolvendo e ci sono questioni che dobbiamo guardare con una certa lucidità.

Io parto dalle disabilità per fare anche un altro discorso, perché sono anche asses-



sore ai Trasporti. In certi ragionamenti che abbiamo fatto, per esempio nell'ambito del trasporto dei disabili, siamo partiti con degli obiettivi precisi. La popolazione sta andando verso una certa direzione, cioè, a fronte di determinate percentuali di popolazione portatrice di disabilità che necessitava di trasporto, noi oggi abbiamo un incremento esponenziale di persone che hanno bisogno di servizi di trasporto perché sono diventate disabili. La popolazione invecchia ed emergono problemi motori che prima non c'erano e che devono essere risolti. Rispetto a questo tema, la nostra organizzazione e la nostra forma mentale devono evolversi.

Nel vostro programma viene citata una ricerca fatta agli inizi degli anni '90 in Inghilterra, ma ne è stata fatta una anche in Italia, credo da parte dell'Enea, nel '99. Rimanendo al nostro mercato di prossimità, risulta che su 56-57 milioni di italiani poco più del 50% viaggia, gli altri 25-26 milioni perché non viaggiano? Sicuramente ci sono persone che non hanno una propensione a viaggiare, ma altre hanno dei problemi, le specialità di cui parlavo, hanno delle disabilità, hanno la necessità di avere certi servizi. E poi ci sono i familiari di persone che hanno disabilità... Cioè, il discorso è molto ampio. Allora, dopo l'approfondimento scientifico che è necessario, se vogliamo dare gambe ai progetti, dobbiamo creare delle situazioni affinché gli operatori e le strutture pubbliche diano un servizio, perché altrimenti avremo solo un libro di buone intenzioni e riusciremo a utilizzare poco un mercato potenziale che è di grande interesse. La scommessa, però, è molto ampia e non può essere affrontata solo dagli accademici o dai volontari, deve trovare proprio una risposta di settore e un coinvolgimento trasversale della nostra società.

Chiudo il mio ragionamento, senza la presunzione di avere detto qualcosa di particolare. Io però credo che i lavori di oggi pomeriggio possano essere interessanti per degli approfondimenti, per poi successivamente capire se sia possibile condividere un determinato percorso e dare concretezza a questo percorso con progetti veri, non a macchia di leopardo ma integrati tra loro.

Buon lavoro.

ANDREA BORNEY

Grazie, assessore.

Invito adesso sul palco i relatori della Prima Sessione.

*Prima Sessione*

LA FORMAZIONE



FABIO MOLINO

*coordinatore del CSV-Onlus Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta*

Buon pomeriggio a tutti.

Do inizio alla Prima Sessione relativa alla Formazione.

Prego i relatori di mantenersi nel quarto d'ora che è stato loro attribuito, più che altro per conservare l'articolazione complessiva del Convegno. In vicinanza dei quindici minuti, mi permetterò di segnalare lo scadere del tempo.

Do subito la parola a Leris Fantini.

## UN TURISMO PER TUTTI: L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE NELL'ACCOGLIENZA

LERIS FANTINI

*esperto in accessibilità e turismo accessibile; vice presidente del CERPA-Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità – Trento*

In Italia da circa un ventennio assistiamo ad una crescente richiesta da parte delle persone disabili di nuovi servizi turistici. È possibile colmare efficacemente questa domanda del mercato? Se lo chiedono in molti soprattutto fra gli operatori turistici, ma anche fra le associazioni e le cooperative sociali

Per poter offrire un prodotto gradito al mercato, per quanto di nicchia, bisogna innanzitutto conoscere bene la domanda. Nel caso del turismo e delle persone anziane o con disabilità, la domanda si riconduce principalmente a richieste di informazioni relative all'organizzazione di viaggi, offerte, itinerari, costi, servizi di accompagnamento e di assistenza – all'accessibilità –. E ancora, viene richiesto, da parte dei diretti interessati, materiale divulgativo e di supporto per intraprendere un viaggio, per organizzarsi una visita culturale, ricreativa, enogastronomica o per gestirsi un soggiorno per scopi terapeutici e così via. Solo in un secondo momento e solo se si intuisce l'attendibilità degli interlocutori vengono richiesti servizi aggiuntivi.

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

Il “turista fai-da-te” riesce quasi sempre a recuperare anche qualche guida. Queste sono molto diverse fra loro sia in quanto a formato sia in quanto ad accuratezza dei contenuti. È difficile poi per il lettore sapere in anticipo quanto siano aggiornati o corretti i dati. E da qui iniziano i problemi ...

Crediamo invece che definire i bisogni informativi sia il passaggio necessario che poi permetta di ottenere e diffondere un'informazione di qualità. Si tratta di prerequisiti essenziali anche per sviluppare poi servizi turistici come occasione di impre-

sa; pensiamo ad esempio alla necessità di assistenza e accompagnamento legate al turismo delle persone anziane o disabili: si tratta di una domanda che è destinata ad esplodere e ad aprire un nuovo mercato.

Le nuove opportunità di sviluppo richiedono però una maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato, piccole soluzioni e atteggiamenti che rendono, al nostro cliente tipo, la vacanza davvero speciale e contraddistinguono il territorio come ospitale.

Appare quindi ancora più evidente che quando si intende sviluppare qualsiasi attività legata al turismo, non si possono non conoscere i reali bisogni dell'utente finale che non definiremo come "persona con ridotta capacità motoria", "motulesa", "invalida" o non so quale altro artificio linguistico, ma semplicemente "cliente".

*Dunque, un ruolo importante è dato alla formazione e all'aggiornamento professionale degli operatori turistici.*

La fornitura di un buon servizio turistico è essenzialmente legato alla professionalità dell'operatore turistico, capace di trattare il turista con disabilità come qualsiasi altro viaggiatore/ospite. Il turista con esigenze maggiori si trova spesso di fronte ad operatori non formati e impreparati a fornire risposte adeguate ed efficaci.

È quindi indispensabile prevedere corsi di formazione per creare una cultura, una sensibilità maggiore nei confronti del cliente con esigenze particolari.

A seguito, per meglio comprendere le esigenze e i comportamenti adeguati che un operatore turistico deve conoscere, si riportano le attenzioni maggiori che tutti dovrebbero conoscere ed applicare.

### *La raggiungibilità della struttura*

Il benvenuto è spesso legato all'immagine esterna dell'edificio e alla modalità per raggiungerlo. Molti alberghi collocati nel centro storico o in luoghi isolati, diventano difficili da raggiungere se non vengono date, al momento della prenotazione, informazioni adeguate per facilitare l'arrivo.

Il requisito di una corretta segnaletica che fornisca indicazioni precise su come raggiungere la struttura è importante soprattutto per le aziende agrituristiche che solitamente sono immerse nella campagna e quindi meno facilmente raggiungibili. Nel caso di un B&B, l'abitazione privata che lo ospita deve risultare facilmente individuabile e la scritta sul campanello chiara e ben leggibile.

È importante capire se il cliente ha delle esigenze particolari, se è una persona con disabilità o accompagna un cliente con disabilità; maggiori informazioni possono solo facilitare e risolvere i problemi più banali.

### *Parcheggi*

L'accoglienza inizia fuori dall'albergo, attraverso una adeguata informazione; si

deve percepire immediatamente la zona da raggiungere con il veicolo e prevedere sempre almeno un posto riservato alle persone con disabilità. È bene che il posto riservato sia più vicino possibile all'ingresso principale della struttura.

Ottimale come soluzione, quando tecnicamente possibile, è la costruzione di una copertura di una parte dell'area per favorire la salita e la discesa del cliente in carrozzina, o di un genitore con il neonato nel passeggino, qualora le condizioni atmosferiche siano pessime.

Se l'albergo ha un garage ed il garage è interno alla struttura, è necessario avere un collegamento diretto e accessibile con la reception dell'albergo.

### *Accesso*

La chiave per offrire un buon servizio è quella di trattare il cliente come vorreste essere trattati voi, quindi un sorriso e un atteggiamento ospitale verso il cliente serve a metterlo a proprio agio e quindi favorevolmente predisposto a superare le difficoltà più banali.

Ricordate che gli ostacoli di natura fisica (dislivelli, spazi ristretti, ecc.) creano disagio o "barriera" a chi ha difficoltà di deambulazione o a chi usa la carrozzina perché impediscono il libero movimento e la piena fruibilità degli spazi. Quindi siate pronti a intervenire nel rimuovere ostacoli, ove possibile, o agevolare il cliente nel loro superamento, ascoltando i loro suggerimenti.

Agevolate l'operazione del trasporto di bagagli in ogni circostanza considerando, anche il tratto dal parcheggio all'ingresso.

Ogni qualvolta si presenti un dislivello tra il piano esterno e quello interno di un edificio occorre prevedere delle soluzioni tecniche di accessibilità come le rampe, le piattaforme di distribuzione e porte di dimensioni adeguate. Sono da evitare trattamenti verso la clientela che prevedono l'uso di ingressi secondari; l'ingresso deve essere principale per tutti e tutti devono percepire lo stesso livello di accoglienza.

L'accesso principale deve, quando possibile, essere protetto dagli agenti atmosferici con una pensilina di riparo sufficientemente profonda (circa 2 mt.). La normativa consente che le soglie possano essere realizzate ad altezza massima di 25 mm. Una buona accessibilità però viene garantita se la soglia viene eliminata o ridotta di dimensioni o raccordata smussando lo spigolo esistente.

### *Reception – Hall*

La hall deve essere luminosa ed accogliente, deve profumare di fresco perché in essa gli ospiti possano trascorrere piacevolmente i momenti di attesa. Le poltrone devono essere comode e facilitare l'avvicinamento se non addirittura l'uso da parte dei clienti in carrozzina, tavoli da salotto facilmente raggiungibili da seduti, giornali e riviste disponibili e collocate in modo ben visibile.

Deve essere data preferenza ad arredi non taglienti e privi di spigoli vivi.

È il luogo dove il cliente riceve la prima impressione sul servizio offerto dall'albergo.

Come già detto, il punto più importante dell'albergo è sicuramente il *front-desk* (reception), da cui dipendono in larga parte i risultati economici dell'impresa.

Caratteristiche della hall sono anche la forma del banco, le dotazioni, le tecnologie di cui dispone. Non va sottovalutata l'esigenza di avere una parte del banco ad altezza raggiungibile dai clienti bassi di statura, bambini o clienti in carrozzina. I banconi e i piani di appoggio utilizzati per le normali operazioni del pubblico devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persona su sedia a ruote, permettendole di espletare tutti i servizi (altezza pari a 90 cm.).

Verso il cliente con disabilità assumete sempre un atteggiamento naturale: non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.

Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.

Assegnate camere facilmente raggiungibili, riducendo al minimo la distanza da percorrere. La scelta dovrà favorire quelle vicino all'ascensore e ai servizi. Se manca l'ascensore assegnate le stanze al livello più facilmente raggiungibile (piano terra, rialzati, ecc.), per ragioni di sicurezza è bene prevedere la camera nelle vicinanze di un luogo sicuro o all'uscita di sicurezza comunque accessibile.

Se si tratta di campeggi e villaggi turistici, caratterizzati da strutture distribuite in ampi spazi, assegnando lo spazio tenda bungalow, privilegiate quelli vicini alle attrezzature e ai servizi (servizi igienici, docce, spaccio, ecc.), raccordati da percorsi accessibili.

Non sottovalutate mai gli aspetti connessi alla sicurezza dei clienti. All'arrivo del cliente spiegate di persona (e ove possibile fornite un pieghevole) le procedure di evacuazione attuate nella struttura in caso di incendio, con riferimento alla camera dove sarà alloggiato e ai servizi, indicando l'ubicazione di luoghi sicuri statici. (Si ricorda che il luogo sicuro statico accessibile è in ambiente protetto, resistente al fuoco, facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte delle persone con disabilità per attendere i soccorsi) o delle vie di fuga accessibili. Nel fare questo tenete conto di quanto esposto in precedenza a proposito delle necessità legate alle diverse esigenze.

Se il cliente è una persona non udente o ipoudeute, fornite, su sua richiesta, un sistema di allarme dotato di sistema vibratile. Infatti, molte persone non possono essere svegliate dai comuni allarmi antincendio a causa di un deficit uditivo. I rilevatori di fumo per non udenti o difficoltà uditive, sono dotati di luci stroboscopiche ad alta intensità e di cuscino vibrante per svegliare una persona nel caso suoni l'allarme principale. Esistono modelli di allarmi senza fili per comunicare una situazione di allarme ai clienti non udenti o con deficit uditivi. Il sistema, quando rileva il suono dell'allarme antincendio provvede ad attivare un mini cuscino vibrante posizionato

sotto il cuscino della persona che sta riposando; funziona anche come sveglia.

È buona norma accompagnare il cliente non vedente o ipovedente nella presa di conoscenza della camera in cui soggiornerà e delle parti d'uso comune della struttura. Descrivetegli l'ubicazione degli spazi, i vari servizi offerti e con maggiori dettagli la camera che andrà a occupare e ciò che si trova al suo interno.

La disponibilità ad accompagnare il cliente a visitare l'intero complesso è particolarmente significativa in caso di strutture ampie come i campeggi o i villaggi turistici, dove l'orientamento, almeno nella fase iniziale, è piuttosto complesso. A tal fine il personale potrà illustrare al cliente i percorsi principali di collegamento con la zona servizi e le varie attrezzature presenti, anche in relazione allo spazio tenda o bungalow a lui assegnato, dando continui riferimenti spaziali.

Offrite al cliente, se accompagnato, la possibilità di avere camere comunicanti o contigue con l'accompagnatore; se l'accompagnatore è un coniuge, assegnate una camera matrimoniale: la più grande.

Per clienti con problemi d'allergie o di tipo respiratorio si raccomanda di fornire la camera più adatta (stanza anallergica o stanza per non fumatori) a seconda delle esigenze manifestate dal cliente.

Tra i vari servizi è utile poter fornire ai clienti informazioni su possibili mete turistiche e sui servizi del territorio, con i mezzi di trasporto relativi, comprendenti anche notizie sull'accessibilità.

Integrate, se possibile, il normale materiale informativo distribuito nei servizi di ricevimento, con le guide d'accessibilità eventualmente pubblicate nella città, nella provincia, nella regione di riferimento. Sarà un "plus" sicuramente apprezzato dalla clientela della struttura ricettiva.

Nel caso in cui la struttura offre un servizio di ristorazione e sono presenti clienti con problemi d'alimentazione, il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal settore ristorazione. Potrà essere compilata una scheda apposita con le esigenze alimentari del cliente che sarà un importante riferimento per il personale della cucina, i camerieri di sala e il personale che effettua servizio in camera.

## *Collegamenti verticali*

### *Gli ascensori*

Ormai tutti gli alberghi sono dotati di ascensore; l'ascensore non è più solo uno strumento di trasporto, è qualcosa di più: un modo per riconoscere la qualità e il livello del servizio offerto.

Un errato dimensionamento dell'ascensore, una illuminazione non adatta o scarsa, materiali di rivestimento non adeguati, creano nell'ospite una predisposizione psicologica critica per i successivi ambienti verso cui è diretto.

Un avvisatore acustico al piano di arrivo facilita l'orientamento di tutti i clienti ma se all'apertura della porta automatizzata leggiamo sul muro frontale e a caratteri



cubitali il numero del piano, sicuramente rendiamo l'ambiente molto percettivo e sicuro.

Quando il dislivello fra i piani viene superato da pochi gradini (circa 1 mt.), la soluzione idonea è l'utilizzo della piattaforma elevatrice.

La piattaforma è utile per il sollevamento della persona in carrozzina e si adatta perfettamente ad ambienti diversi, perché di poco ingombro e quindi difficilmente percepibile all'occhio, cosa che lo rende esteticamente più accettabile.

L'apparecchio, facilmente azionabile dal fruitore, può raggiungere la massima altezza in 20 secondi.

### *Le rampe*

Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo, se il manufatto è di modeste dimensioni, risulta essere esteticamente un volume a se stante. L'intervento risulta essere esteticamente sgradevole quando all'opera edilizia non si dà sufficiente valore, ovvero lo si considera una forzatura per rispettare la norma. Se l'ingresso all'albergo rappresenta un primo segnale dell'ospitalità, una brutta rampa, di forte impatto estetico, produce una reazione psicologica negativa per chiunque vi acceda.

Se si tratta di ristrutturazione, il manufatto deve essere mascherato e abbellito con materiali e finiture di buon livello, se si tratta di un nuovo progetto, la soluzione risulterà sicuramente più semplice e inserita nel contesto edilizio. L'accessibilità dell'edificio non deve mai essere letta come una restrizione progettuale ma bensì come uno stimolo per individuare soluzioni interessanti e soprattutto funzionali. Qualsiasi sia la qualità dell'intervento, comunque deve essere prevista una segnaletica discreta ma funzionale che indica l'accesso alternativo.

Va inoltre sottolineato che il superamento di un dislivello deve prevedere in fase progettuale sempre due soluzioni: la realizzazione di una rampa e la costruzione di gradini. Se è vero infatti che la rampa è indispensabile per una persona in carrozzina, è altresì vero che è fonte di pericolo per i restanti utenti, soprattutto se presenta una pendenza accentuata, non è protetta da agenti atmosferici, non è dotata di corrimani e presenta una pavimentazione sdruciolevole.

La rampa va presegnalata, come pure la presenza del gradino frontale ad essa, per impedire infortuni ai non vedenti.

### *Le scale*

Le rampe di scale, oltre a presentarsi come barriere inaccessibili per i clienti in carrozzina, sono uno dei luoghi più comuni di incidenti per chiunque; questa è una delle ragioni per cui sono da evitare le scale a chiocciola o con pedata di forma non rettangolare, l'andamento dei gradini deve essere il più possibile regolare e costante nel rapporto alzata/pedata.

Sulle scale va inserito un corrimano su entrambi i lati, se esse vengono usate frequentemente da bambini è necessario prevedere una seconda coppia di corrimano ad altezza minore.

Da non sottovalutare è l'uso di una corretta illuminazione laterale affinché non

vi siano ombre che possono sviare l'utente; sono da evitarsi, nei luoghi pubblici, interruttori a tempo.

Fonte di inciampo possono essere tappeti, zerbini non incassati, guide di colore uniforme o trattamenti che inducono allo scivolamento. L'uso di materiale antiscivolo per la costruzione delle rampe è d'obbligo, sono sconsigliate invece le strisce antiscivolo autoadesive o che comunque sbordano dal gradino.

In presenza di clienti con difficoltà motorie mostrate le facilitazioni presenti nella struttura soprattutto per quanto riguarda il superamento dei dislivelli: dove si trovano gli ascensori, dove è collocato lo scivolo per raggiungere un servizio, come si utilizza un elevatore per raggiungere un ammezzato, ecc...

Se il cliente deve superare un dislivello, mostrate la vostra disponibilità soprattutto per le operazioni più difficili, come il portare bagagli o pacchi. Nel caso di persone con problemi agli arti superiori aiutatele ad aprire le porte, a prendere gli oggetti, o selezionare dei pulsanti di comando, ecc...

Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un accompagnatore, magari, quando possibile, anche di spostare arredi quali tavoli, suppellettili che intralciano il percorso.

## *Camere*

Le camere occupano di solito il maggior volume dell'albergo e costituiscono quindi una parte consistente dell'investimento, ma le camere rappresentano il servizio principalmente offerto e, ridurre al minimo il volume delle stanze non favorisce una buona politica commerciale.

Il miglioramento della qualità della camera, che non sempre viene curata come gli altri spazi funzionali, non si deve limitare al solo miglioramento delle tecnologie ma al design degli arredi che comunque devono sempre risultare facilmente fruibili da chiunque.

Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a clienti con ridotta o impedita capacità motoria e/o sensoriale. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di clienti su sedia a ruote.

Il numero di stanze accessibili in ogni struttura ricettiva deve essere di almeno due fino a 40 o frazione di 40, aumentato di altre due ogni 40 stanze o frazione di 40 in più. La ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un <luogo sicuro statico> o di una via di esodo accessibile.

Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.

La camera merita un'analisi approfondita, trattandosi dell'identità stessa del prodotto "alloggio".

Innanzitutto, offrire una camera molto confortevole e pulita, una camera che garantisca privacy e sicurezza, non deve essere prerogativa solo delle catene o degli alberghi di lusso.

La camera deve sempre risultare facilmente fruibile da più clienti possibili.

Perché ciò avvenga, è necessario organizzare lo spazio interno di una camera in modo da mantenere dei percorsi fruibili, in particolare, dai clienti in carrozzina o con le grucce. La larghezza media da considerarsi è 80/100 cm. ma la larghezza utile dipende molto dal contesto degli arredi e dalle azioni che si intendono compiere. La filosofia che in generale si dovrebbe applicare è quella di rendere gli arredi sospesi da terra e il letto con i piedi arretrati. L'assenza di ostacoli fino a 25/30 cm. di altezza da terra consente alla persona su sedia a ruote di ridurre le manovre, di non urtare gli arredi, di avvicinarsi maggiormente alle armadiature. La soluzione esposta facilita molto le operazioni di pulizia e ripristino della stanza. Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose né finiture o accessori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni o abrasioni involontarie; ma vediamo in particolare le attenzioni che il progettista deve prestare nel progettare o arredare una camera d'albergo:

- prendere possesso della camera, significa prevedere un piccolo ingresso dove la persona ha la possibilità di depositare una borsetta, un cappotto, ecc. - servono almeno due appendiabiti con doppia altezza: cm. 140 e cm. 180 di altezza da terra;
- depositare il bagaglio: non sempre è il facchino che accompagna il cliente per la prima volta alla camera, quindi diventa necessario individuare immediatamente un porta valigie che possa sostenere comodamente una valigia rigida, di medie dimensioni. La valigia deve potere restare "aperta", in quanto gli ospiti utilizzano sempre meno i cassetti per camicie e biancheria. Positiva la panca porta valigie ai piedi del letto. In qualche camera possono essere progettati mobili combinati che comprendano cassetiera, scrivania, porta valigie ed un frigobar); il ripiano superiore del porta valigie deve essere previsto a 50 cm di altezza da terra e avere lo spazio sottostante vuoto per facilitare l'accostamento della persona in carrozzina.
- Riposarsi potrebbe risultare un'attività ripetitiva in relazione al tipo di ospite (per es.: stazione climatica, stazione termale, ecc...) quindi, risulta fondamentale disporre di un comodo letto non troppo basso ma neppure più alto di 50 cm. da terra; altezze maggiori non facilitano il passaggio di una persona con difficoltà motorie, dalla seduta della carrozzina al piano superiore del materasso. Il materasso non deve essere troppo morbido e, qualche cuscino supplementare nell'armadio, può aiutare maggiormente il cliente con necessità posturali particolari, nel trovare la posizione più gradevole e riposante. Il letto ad una sola piazza è ormai in disuso; la quasi totalità degli alberghi da tre stelle in poi utilizza letti da 130 cm di larghezza o il letto matrimoniale da 160 x 200 cm a

materasso intero. Va evitato l'accostamento laterale del letto ad una parete, oppure, se ciò è inevitabile, la testata del letto deve essere mobile e risistemabile in funzione dei diversi bisogni.

- Un cliente con limitazioni motorie deve avere la possibilità di potersi accostare su entrambi i lati del letto o sul lato a lui più ottimale. La testata fissa del letto è considerata più conveniente e più facile da gestire, ma può essere più costosa e complicata; inoltre la testata fissa può irrigidire la camera e togliere flessibilità all'arredo. Tutta l'elettronica incassata o inserita in parete è sconsigliata. Le testate imbottite, collegate direttamente al sommier, semplificano il lavoro del designer, sono gradevoli, piacciono molto agli ospiti, ma presentano alcune difficoltà di manutenzione. Se il letto può scorrere con la testata fissa, rappresenta un vantaggio notevole nel definire gli spazi necessari per l'accostamento della persona in carrozzina al letto.
- Spogliarsi e vestirsi è un'attività strettamente connessa ad altre attività: dormire, mangiare, svagarsi, ecc... Non sempre il cliente può compiere l'attività in modo autonomo, a volte è necessario essere assistiti da una seconda persona, è importante quindi prevedere uno spazio libero di almeno 150 x150 cm, per compiere l'attività senza limitazioni o contorsioni inutili e difficoltose.
- Nelle vicinanze deve essere previsto un armadio guardaroba con attaccapanni standardizzato in parte con aggancio obbligato e in parte con aggancio libero (per le persone anziane o con difficoltà di coordinamento degli arti superiori; la quota degli attaccapanni tra i 140-160 cm. (più un'eventuale gancio alto per il bagaglio "portavestiti") con molla di ritorno comandabile con un'asta. L'armadio deve essere provvisto di uno spazio per contenere cuscini supplementari e uno spazio per scarpe ed una eventuale cassaforte.
- Scrivere e leggere possono diventare attività ripetitive per chi soggiorna diversi giorni in un albergo; quindi la camera deve essere arredata con una scrivania larga almeno 100 cm. e con lo spazio sottostante il piano di appoggio, libero per 75 cm. di altezza da terra. Lo spazio libero facilita l'accostamento del cliente seduto sulla carrozzina. Sulla scrivania si può prevedere un'abat-jour, una presa del telefono ed una presa di alimentazione elettrica.
- Con la presenza della scrivania è necessario prevedere anche una sedia imbottita con braccioli; si sconsigliano tutti i modelli con le gambe in tubolare ripiegato, i monopiede con o senza ruote: risultano instabili per le persone claudicanti, anziane o con bastoni che ne potrebbero fare uso.
- A complemento dell'arredo si possono prevedere due poltroncine comode o un divano trasformabile se lo spazio lo consente.
- Inserite a parete una grande specchiera illuminata (molti designers la inseriscono "incorniciata come un quadro" sopra il mobile scrivania o sopra la cassettera).
- Prevedete inoltre una cassettera (almeno 3 cassette o ripiani). Può fungere eventualmente da porta televisore.
- Attrezzate la camera con un televisore da almeno 21". La dimensione del televisore dipende dalla distanza tra testata del letto e video. Nelle suite conviene pen-

- sare ad uno schermo da 27””; qualora motivi di spazio non consentano l’appoggio per TV sui mobili, si può rimediare su un sostegno (ad esempio il “frigobar”).
- Per l’illuminazione della camera è necessario prevedere non meno di 3 abat-jours o appliques;

### *Altre attenzioni*

Pensare ai clienti con allergie. Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri differenziati. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali, in altri sono dovute alla peluria d’animali, alle piume o a particolari materiali di rivestimento. Una delle cause più diffuse di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi parassiti che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro habitat ideale è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. Non è possibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre la loro presenza con adeguati accorgimenti durante la fase di pulizia degli ambienti. Esistono normalmente in commercio degli spray antiacari che possono essere utilizzati su tende, moquette e tessuti in genere. Prestare molta attenzione alle modalità di uso. Una soluzione radicale è quella di mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare stanze da letto, predisposti per le loro esigenze, assenza di moquette, di tende in stoffa e utilizzare cuscini e materassi antiacaro e anallergici. Avvisate preventivamente il cliente della eventuale presenza di animali domestici (in particolare felini).

Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento. (Assicuratevi che tale regola sia rispettata dal personale addetto.).

Le stanze per non fumatori hanno come unico requisito quello del rispetto del divieto di fumare, pertanto si raccomanda al personale di assicurarsi che tale regola sia rispettata.

Verificate il perfetto funzionamento degli interruttori (referente per l’allarme che si cura di intervenire immediatamente) che regolano le luci generali azionabili dal letto: il cliente con disabilità incontra sicuramente grandi difficoltà nel ripetere più volte il passaggio dal letto alla sedia a ruote.

Controllate l’agibilità degli armadi, grucce, cuscini aggiuntivi, coperte, cassetta di sicurezza, ecc., e assicuratevi che l’allarme nella stanza da bagno sia efficiente e facilmente raggiungibile dal cliente. Controllate l’efficiente funzionamento del telefono collocato sul tavolino.

Se il cliente ha sistemato oggetti o spostato elementi di arredo per facilitarli il passaggio sarà bene non cambiare la nuova disposizione durante le pulizie.

Ricordate che alcune persone possono avere la necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezione per i materassi.

Concordate l’eventuale uso dei passepartout per fornire il servizio in camera senza obbligare il cliente ad aprire personalmente la porta.

## *La sicurezza*

Nell'assegnare la stanza o l'appartamento tenete conto dell'aspetto sicurezza e in base alle esigenze personali assegnate camere il più possibile sicure, cioè ubicate al piano terra, accanto a vie di fuga accessibili, o a luoghi sicuri statici accessibili. Anche in altre strutture, come ad esempio un campeggio, nell'assegnare al cliente il proprio spazio tenete il più possibile conto di queste regole.

In caso di pericolo il personale deve contribuire all'evacuazione di tutti gli occupanti della struttura. In particolare deve tenere conto di tutti i clienti con disabilità motorie o sensoriali o di altra natura ed essere pronto a fornire l'assistenza necessaria.

Per i clienti non vedenti e ipovedenti, sarebbe opportuno prevedere l'apertura automatica della porta in caso di emergenza e sistemi di allarme sonori. In caso di clienti non udenti e ipoudenti il personale del ricevimento deve conoscere l'ubicazione esatta della stanza e deve essere pronto a intervenire di persona in caso di emergenza. Altro accorgimento può essere la previsione di specifici sistemi di allarme a integrazione di quelli già in uso:

- di tipo acustico a forte intensità, oppure l'utilizzo di toni bassi che provocano uno spostamento dell'aria;
- di tipo visivo ad intermittenza da usare anche in caso di chiamata della persona sorda per necessità urgenti;
- di tipo vibratile, vedi il cuscino vibrante.

## *Percorsi orizzontali*

I percorsi di collegamento fra i vari spazi funzionali dell'albergo impone, per gli alberghi di grosse dimensioni, uno studio dello sdoppiamento dei percorsi per clienti rispetto ai percorsi di servizio, ad eccezione delle camere dove il corridoio è unico per tutte le funzioni. Quando si realizzano i percorsi interni, è importante tener conto dell'aspetto psicologico che, colori, materiali, arredi, dimensioni possono causare al cliente: per es.: l'effetto di claustrofobia. Un corridoio troppo lungo e angusto può disturbare un claustrofobo, ma è necessario ricordare che anche percorsi complessi possono creare disorientamento a chiunque e ancor di più alla persona non vedente o anziana. Ciascun percorso preannuncia la qualità estetica degli ambienti ai quali esso conduce; una illuminazione sbagliata, materiali di rivestimento non adeguati, creano nel cliente una predisposizione psicologica negativa.

La qualità dei corridoi sta nella ricchezza e nelle interruzioni d'arredo. Quando il corridoio è lungo, va interrotto con quinte e salotti, quando è stretto va illuminato.

La luce dei corridoi deve garantire un effetto ospitale, diverso da quello che si ottiene in comunità come ospedali, case di cura, collegi, condomini. La differenziazione delle porte delle camere fa parte di questo nuovo stile di presentazione.

Corridoi “spezzati” per contenere porte diverse per colore, forma, stipiti, numerazione, ecc...

Vanno rispettate le norme di sicurezza nel momento in cui i percorsi vengono accessoriati con lampade di emergenza e dotati di un’adeguata segnaletica, che indica in particolare le uscite d’emergenza. Sempre tramite segnaletica a pavimento, sulle pareti o a soffitto devono essere evidenziati i percorsi preferenziali e i servizi presenti.

Le pareti devono essere libere da arredi che sporgono e, per evitare abrasioni accidentali, vanno trattate con materiali poco rugosi; sempre a tal fine è utile rivestire gli spigoli delle pareti con paraspigoli adeguati.

È buona norma ricordarsi che durante il riordino delle aree adiacenti alle camere, come corridoi e disimpegni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature e altri oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, sacchi e attrezzi per le pulizie) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo.

### *Bagni delle camere*

L’accessibilità per i clienti con necessità speciali, non basta, a volte occorre offrire qualche servizio accessorio che facilita l’autonomia e la sicurezza del cliente. È concettualmente sbagliato intervenire sul bagno con una pluralità di accessori, spesso in stile “sanitario” che rendono l’ambiente poco gradevole e spesso, per l’errata collocazione di alcuni ausili, anche inservibili e costosi.

Tutti i clienti vogliono sentirsi psicologicamente a proprio agio e certi arredi estremamente accessoriati in funzione dell’accessibilità non rendono appetibile l’offerta della stanza neppure per i clienti con difficoltà motorie. Avviene quindi che il gestore si ritrova spesso la camera invenduta o con il prezzo ribassato.

L’accessibilità deve essere “trasparente” e l’arredo più gradevole possibile.

Ormai da tempo sul mercato dell’arredo, soprattutto per bagno, esistono prodotti che vanno incontro alle persone con necessità particolari; sono prodotti “normalissimi”, meno costosi (a volte) ed esteticamente più gradevoli.

Alcuni elementari suggerimenti:

- disporre di un seggiolino per la doccia che sia di aiuto al cliente anziano, meglio se con braccioli asportabili;
- maniglioni con funzione di porta-asciugamano;
- lavandino con antigocciolatoio e sifone incassato;
- erogatori dell’acqua a fotocellula con regolatore della temperatura massima, ecc.

Specifiche per l’accessibilità.

Una delle difficoltà maggiori nel rendere accessibile un bagno, non riguarda tanto la scelta del prodotto, quanto la sua collocazione nella stanza. Quindi, vi suggerire-

mo soprattutto come vanno posizionati i sanitari, le dimensioni minime per il loro utilizzo, la sistemazione degli accessori e le modalità di utilizzo degli stessi.

Partendo dalla tazza wc si può dire che vari sono i modi per accedervi, a seconda della forza e sicurezza del singolo utente. Pertanto anche se la legge prevede che venga lasciato uno spazio laterale accanto alla tazza wc, si possono prevedere soluzioni alternative basate sull'esigenza del cliente. Generalmente vi sono tre sistemi di trasferimento: trasferimento laterale a ritroso, trasferimento frontale di sbieco, trasferimento frontale diretto. Il trasferimento non avviene sempre in autonomia, spesso occorre considerare anche la presenza di una seconda persona che assiste il cliente in difficoltà.

Quindi, la soluzione ottimale è quella di prevedere almeno 80 cm. di spazio libero su entrambi i lati della tazza per consentire le manovre necessarie e in sicurezza. Questa opzione richiede come soluzione ottimale l'uso di due maniglioni paralleli al wc; il cliente, facendo leva su di essi scivola sulla tazza, poi, allontanata la carrozzina, si ruota lateralmente fino ad ottenere una posizione adeguata.

Indipendentemente dalla scelta, è igienicamente più corretto l'uso di wc e bidet sospesi rispetto a quelli fissati a pavimento, oltremodo permettono un avvicinamento maggiore all'utente.

Spesso nella realizzazione di bagni accessibili si preferisce inserire la doccia al posto della vasca da bagno. Sicuramente varie e valide sono le motivazioni, infatti oltre ad una maggiore igiene e sicurezza nel trasferimento, i costi risultano minori, gli ingombri sono minimi e, cosa non da poco, l'utente acquista maggior autonomia.

Tra le varie informazioni utili ve ne sono alcune che riguardano i lavandini.

I più validi sono quelli con il bordo anteriore rivolto verso l'interno perché permettono l'appoggio delle braccia evitando così i gocciolamenti sul pavimento. La profondità del modello è di almeno cm. 50, questo permette un adeguato avvicinamento del cliente sulla carrozzina ai rubinetti. I modelli che esistono in commercio con il sifone incassato non solo permettono un miglior avvicinamento al lavabo, ma sono anche più igienici. L'uso dei miscelatori con il comando a leva è ideale, ma in ambienti pubblici è possibile anche l'utilizzo di quelli a fotocellula. È consigliabile l'uso di termostati per il controllo automatico della temperatura dell'acqua, così da evitare possibili scottature agli utenti.

Il cliente in carrozzina spesso non può guardarsi allo specchio perché risulta troppo alto per la sua visuale, è bene perciò collocarlo ad un'altezza di almeno 90 cm. da terra.

La posizione di accessori come il rotolo della carta igienica, il pulsante dello sciacquone e il pulsante di allarme non è cosa da poco, devono essere facilmente raggiungibili da chiunque, tanto più se in carrozzina.

L'angolo doccia va curato nei particolari in quanto, fra i sanitari, è quello che più può essere fonte di pericolo. La pavimentazione deve essere antisdrucciolo, non deve esserci alcun gradino di contenimento, ma, per incanalare l'acqua al sifone, va realizzata una pendenza del 2% massima.



## *La ristorazione*

Innanzitutto la sala ristorante deve essere strutturata in modo da evitare un grande volume unico, salvo quando questo ambiente sia il principale e sia da destinare a banchetti o feste. La scomposizione dello spazio in zone separate da pareti, diaframmi, grigliati, ecc... offre maggiore intimità. I locali devono essere accoglienti, con una luce diffusa e non riverberante, ricchi di oggetti che richiamano la storia e la cultura del luogo, nonché la tipologia del ristorante stesso.

Per persone con mobilità ridotta nelle sale con servizio di selfservice si possono fornire ai clienti dei carrelli speciali dove poter appoggiare il vassoio nella fase di scelta del menu e trasporto delle vivande al tavolo personale disponibile al trasporto dei piatti. La collocazione degli arredi deve essere tale da non costituire ostacolo al passaggio di un cliente in carrozzina, claudicante o non vedente. Gli arredi non devono avere, per quanto possibile, forme spigolose o taglienti.

Rispetto ai clienti con disabilità fisiche, considerate il percorso che la persona deve fare per arrivare al tavolo. Pur lasciandogli facoltà di scelta, indirizzatelo verso una zona facilmente raggiungibile il cui percorso non presenti ostacoli. Verificare che i percorsi per raggiungere il tavolo e la toilette non siano troppo angusti utilizzare i tavoli più accessibili per ultimi.

Nel leggere il menu è opportuno rivolgersi esclusivamente alla persona disabile e non al suo eventuale accompagnatore.

*In caso di limitazioni di movimento agli arti superiori può essere utile offrire assistenza per tagliare i cibi o predisporre che il cibo sia spezzettato in cucina.* Rispetto ai clienti con disabilità sensoriali, l'atteggiamento richiesto è il seguente:

all'ingresso in sala aiutate il cliente a raggiungere il posto prescelto. Avanzate il più naturalmente possibile nella sala, descrivendo l'ambiente circostante in modo tale che la persona possa eventualmente compiere lo stesso percorso senza accompagnatore.

Una volta giunti al tavolo, congedatevi da lui dopo avergli spiegato la disposizione degli oggetti sulla tavola. Al momento di servire i pasti, spiegate come sono disposti i cibi sull'esempio del quadrante dell'orologio.

Se possibile, in caso di ospite ipovedente, utilizzate contrasti di colore per il vasellame della tavola, per rendere più visibili gli oggetti.

Ricordatevi di non allontanarvi senza avvertire.

Nel caso di clienti non udenti o ipoudenti, nell'assegnare i tavoli fate sedere il cliente in una zona lontana da fonti sonore di disturbo. Se nella sala è trasmessa della musica non assegnate al cliente un tavolo troppo vicino alle casse che non consente di utilizzare pienamente le protesi acustiche.

Se il servizio è con buffet il cameriere dovrebbe accertarsi che il cliente non abbia bisogno di assistenza e non abbia particolari richieste da fare sulla composizione dei cibi.

## Bibliografia

Parte della documentazione è stata tratta e successivamente elaborata dai seguenti testi:

- L. FANTINI, *Abbattiamo le barriere architettoniche*, Maggioli Editore 2000
- AA. VV., *Manuale dell'industria alberghiera, Progetto, struttura, tecnologia*, Ed. Touring Club Italiano
- A. BONINI, *Manuale della qualità alberghiera*, Ed. Trademark Italia 1998
- A. BOVINI, *Manuale di management*, Ed. Trademark Italia 2001
- C.S.T., *Coop. Tandem, Manuale di qualità ospitale*, Progetto Erculia 2003
- C.E.R.P.A. – Italia, *La progettazione di strutture ricettive*, Tratto da: Progetto “Albergo in via dei matti numero zero”, IT-S-MDL 203 2004/5
- C.E.R.P.A. – Italia, *Lo stato dell'accessibilità nel settore dell'accoglienza alberghiera*, Tratto da: Progetto “Albergo in via dei matti numero zero”, IT-S-MDL 203 2004/5
- Coop. Sociale Asso, *“Turismo eccellente: managerialità, progettualità e aspetti relazionali, un mix di attenzioni per un turismo ospitale”*, Provincia di Rimini, Assessorato al Turismo, (Collana manuali operativi per imprese turistiche: T15)

FABIO MOLINO

Grazie a Leris Fantini per aver rispettato i tempi. Grazie anche per la qualità e la profondità dell'intervento.

Do ora la parola a Carla Mondolfo.

## IMMAGINI MENTALI, ORIENTAMENTO E MOBILITÀ DEI DISABILI VISIVI. IL RUOLO DEI VOLONTARI E IL CONTESTO TURISTICO-CULTURALE

CARLA MONDOLFO

*presidente dell'Associazione nazionale subvedenti*

Buon pomeriggio. Ringrazio gli organizzatori e in particolare il CSV per l'invito.

Non mi dilungo per questioni di tempo sull'Associazione Nazionale Subvedenti. Troverete nel nostro sito, ricchissimo ([www.subvedenti.it](http://www.subvedenti.it)), tutte le informazioni relative alla nostra attività che riguardano la scuola, l'informatica, gli ausili per disabili visivi e l'accessibilità; accessibilità nei luoghi pubblici e privati, accessibilità dei trasporti, accessibilità nei supermercati, accessibilità alla lettura.

Turismo per tutti... Il titolo è molto lungo, lo riassumo in "Barriere percettive e Iprovisione".

Barriere percettive. In generale il termine barriere rimanda alle barriere architettoniche, che tutti conoscono, così come è noto a tutti il simbolo dell'accessibilità, la carrozzina. Pochi conoscono le barriere percettive. Le barriere percettive sono quegli ostacoli che impediscono alle persone con problemi di vista di fruire di un luogo pubblico o privato, di un museo, di una città d'arte, di una località turistica.

Paradossalmente, le barriere percettive non sono degli ostacoli, sono invisibili, sono costituite dalla mancanza di segnalazioni. Le "Guide al turismo accessibile" dichiarando di essersi basate sulle schede IGVAE (Informazione Garantita (per la) Valutazione dell'Accessibilità (per le proprie) Esigenze), attribuiscono la qualifica di luoghi accessibili con il solo riferimento alla disabilità motoria; mentre la norma di legge, il d.p.r. 503 del 1996 art.1 comma c), recita che per barriere architettoniche si intendono anche "la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi"

Nel corso del mio intervento spiegherò CHI sono i destinatari dell'accessibilità, PERCHÉ ci occupiamo di accessibilità e COME ce ne occupiamo.

CHI: destinatari dell'accessibilità sono i disabili visivi, non vedenti e ipovedenti o subvedenti (i due termini si equivalgono), anziani con problemi di vista e persone con diminuita capacità visiva, tutti coloro che hanno difficoltà ad accedere a e ad

utilizzare informazioni di tipo visivo. Gli anziani rappresentano una fetta consistente di una società che invecchia, hanno molto tempo libero, sono consumatori e fruitori, persone la cui diminuita acuità visiva non li configura come disabili, ma può rappresentare un problema, un disagio nell'affrontare spazi non facilmente riconoscibili.

Gli anziani con problemi di vista e gli ipovedenti rappresentano una larga parte della popolazione, ma sono al tempo stesso una zona grigia, perché la loro limitazione non è immediatamente percepibile: essi non sono riconoscibili come può esserlo un cieco. Tipico è l'esempio della persona che alla fermata dell'autobus non vede il numero sulla palina e lo chiede al vicino; nella maggior parte dei casi la risposta è "Ma non lo vede? È scritto lì". Questo perché la persona non si è dichiarata come ipovedente.

**PERCHÉ:** La *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*, approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite nel 2006 e ratificata in Italia all'inizio del 2009, già nei suoi Principi Generali, all'art. 3, cita come criteri: il diritto alla vita autonoma, il diritto alle pari opportunità, il diritto all'accessibilità. In particolare, all'art. 19 la Convenzione riconosce l'eguale diritto di tutte le persone con disabilità a vivere nella comunità con la stessa libertà di scelta e al comma c) prevede che i servizi e le strutture comunitarie destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione delle persone con disabilità su base di uguaglianza con gli altri. Questo, rispetto alla norma. Rispetto invece a un approccio culturale, perché dobbiamo occuparci di accessibilità? Perché è un fattore di coesione sociale, perché è una prassi di buon vivere civile ed è un principio di sostenibilità e responsabilità (mi sembra che a questo abbia già accennato il presidente del CSV).

**COME** possiamo ottenere l'accessibilità, sempre nel campo della disabilità visiva?

Sembra scontato che tutto ciò che vedo io che con gli occhiali ho dieci decimi sia visibile da tutti, che tutto ciò che io riesco a leggere sia leggibile da tutti. In realtà, il problema della scarsa leggibilità è tenuto in poca considerazione. Leggibile significa scritto in modo chiaro e intelligibile da chiunque. L'Associazione Nazionale Subvedenti (e qui interviene il volontariato) ha il compito di spiegare ai grafici che un depliant o un manifesto non deve essere soltanto bello e accattivante, ma anche leggibile; senza tralasciare l'aspetto commerciale, perché, se quell'informazione non è leggibile, non riuscirà a raggiungere il consumatore. In sintesi la leggibilità grafica consiste nella facilità di individuare, riconoscere, decifrare la comunicazione, che si basa su simboli e caratteri e che è lo strumento necessario per la fruizione e l'informazione dei servizi turistici.

Quali sono gli strumenti di informazione turistica? Opuscoli, siti web, manifesti, cartelloni, riviste, totem informativi, segnaletica, cataloghi, targhe descrittive, audio guide, sono strumenti che fanno tutti riferimento alla vista, tranne le audio guide.

Quali sono i fattori che condizionano la leggibilità?

Molte persone si sorprendono quando spieghiamo che oltre alla dimensione del carattere, è altrettanto importante, ad esempio, il contrasto cromatico tra testo e sfondo: il nero su bianco si legge molto bene, il nero su giallo è leggibile, il marrone

su nero, l'azzurro su bianco sono illeggibili, c'è tutta una serie di abbinamenti e di contrasti che risultano assolutamente illeggibili.

Il tipo di carattere è anch'esso importante. Pensiamo ai caratteri del computer, un *Verdana* piuttosto che un *Arial*. Il corsivo non è molto leggibile, i caratteri con le grazie non sono leggibili. Tutti pensano che una persona, se vede male, legga meglio un testo tutto maiuscolo: non è sempre così; un testo tutto maiuscolo è spesso fastidiosissimo per la vista.

L'allineamento del testo non deve essere giustificato, ma allineato a sinistra, perché, se è giustificato, lascia in mezzo tutta una serie di spazi che interferiscono nel momento in cui la persona con problemi visivi utilizza una lente ingrandente o uno strumento elettronico.

La pagina deve essere spaziata, ben organizzata, il testo non deve essere sovrapposto a un'immagine sottostante.

Aggiungo ancora l'illuminazione degli ambienti, la posizione delle informazioni (pensiamo ai musei, ai cartelloni, ecc.).

Il BITS (*Bureau International du Tourisme Social*) è nato nel 1983 con l'obiettivo di garantire servizi turistici di qualità volti a favorire lo sviluppo individuale e collettivo. Dentro la frase "sviluppo individuale e collettivo" c'è tutto, c'è il benessere della persona, c'è la qualità della vita, ci sono le pari opportunità. Secondo noi, non c'è differenza di obiettivi tra turismo sociale e turismo commerciale, entrambi devono essere finalizzati al benessere di tutti.

Un accenno ai musei. I musei sono luoghi di esperienza, di conoscenza, di cultura, di fruizione artistica, di visione e contemplazione. Un decreto ministeriale del 2001 prevede che un museo debba essere accessibile a tutti e accessibile significa fruibile anche sotto il profilo della visione. Lo standard della qualità museali prevede l'abolizione di barriere ed ostacoli di qualsiasi tipo.

Nel museo – se pensiamo alla progettazione del percorso per arrivare all'opera d'arte – devono essere leggibili le indicazioni, la segnaletica, le schede descrittive, i pannelli. Quando arriviamo di fronte all'opera d'arte, è importante come questa è posizionata, illuminata, se le etichette descrittive sono leggibili e dove sono poste.

Oggi le moderne audio guide sono incredibilmente più sofisticate e tecnologicamente avanzate rispetto al passato. Ci sono audio guide interattive, multimediali, *location sensitive*, cioè che si mettono in funzione con un GPS quando si arriva in quel luogo piuttosto che di fronte all'opera d'arte, c'è, inoltre, la possibilità di avere degli schermi con proiezione dell'immagine ad alta risoluzione, oppure ingrandibili, collocati vicini a un'opera d'arte in modo che la persona con disabilità visiva possa fruirne meglio, ci sono plastici o riproduzione delle opere in scala.

I siti *web* sono molto importanti, ma in pochi pensano che persone con disabilità visiva siano grandi fruitori dei siti *web*, mentre sappiamo che sono abilissime al computer, davanti al quale molto spesso preferiscono rimanere a progettare il loro viaggio piuttosto che uscire per andare all'agenzia di viaggi. Quindi il *web* è uno strumento importante a livello informativo, di documentazione e di pianificazione.

Quella dell'accessibilità dei siti *web* è un'area di cui la nostra Associazione si

occupa anche con delle consulenze mirate. È importante che essi seguano le direttive del W3C e le indicazioni della legge Stanca sull'accessibilità. Moltissimi siti si fregiano del bollino di accessibilità ma non sono veramente tali. La Provincia di Milano ha sul proprio sito degli itinerari turistici. Con la collaborazione della nostra associazione questi itinerari sono stati resi ascoltabili in versione audio: è un progetto nato in seno all'Istituto dei ciechi danese denominato *RoboBraille*: inviando un *file* di testo a un *server* in Danimarca nel giro di pochissimi minuti il *file* di testo ritorna in versione audio, in italiano, inglese, francese, portoghese, si può scegliere anche la lingua, con una sintesi vocale molto buona, di quelle che riproducono la voce umana. Questo rappresenta una delle soluzioni che rendono i siti *web* accessibili a persone con disabilità visive, che invece di leggere possono ascoltare.

Il Presidente del CSV prima ha parlato di accessibilità come questione culturale e poi del passaggio dalla sensibilità culturale alla pratica. Nella pratica interviene il progettista. Il progettista deve preoccuparsi non solo di caratterizzare il proprio progetto, e rivendicare la propria creatività individuale, ma anche di ottimizzare la fruibilità del prodotto o del servizio. Chi si deve occupare della progettazione? Spetta agli enti pubblici, ai soggetti privati, alle associazioni il compito di vigilare sull'accessibilità della progettazione.

L'accessibilità costa? L'accessibilità costa se viene presa in considerazione a posteriori, non costa se diventa una buona prassi di progettazione e non una tecnica di correzione degli errori. Anche qui entra in campo la cultura dell'accessibilità. È importante che ci sia una progettazione responsabile, universale, per tutti e non la progettazione per il disabile *x* o *y*: in sostanza, una regola del vivere civile, un criterio di sostenibilità.

Concludo richiamando ancora la Convenzione ONU. Nella Convenzione ONU si cita sempre il termine "inclusione", non "integrazione", però implicitamente all'art. 2, nel richiamo alla progettazione universale, si spiega qual è la differenza tra integrare e includere: integrare significa far entrare una persona in un contesto che altri hanno già creato, includere vuol dire creare quel contesto insieme a quella/e persona/e.

Grazie dell'attenzione.

FABIO MOLINO

Molto bene. Grazie anche a Carla Mondolfo per il rispetto dei tempi. Invito ora al tavolo i relatori della Seconda Sessione.



*Seconda Sessione*

L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE





## TURISMO ACCESSIBILE IN ALTO ADIGE

ENZO DELL'ANTONIO

*presidente della cooperativa "Independent L." - Merano*

### *Origini della Cooperativa sociale Independent L.*

Fondata da nove persone disabili, la Cooperativa sociale *Independent L.* si è costituita nel 1997, ponendosi come scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini con particolare riferimento alle persone con disabilità motorie anche gravi.

### *Alto Adige per tutti*

Nel mese di *marzo del 2004* abbiamo presentato, dopo oltre due anni di lavoro, il portale sul turismo senza barriere e sulla qualità dei servizi offerti "*Alto Adige per tutti - [www.hotel.bz.it](http://www.hotel.bz.it)*": un lavoro che è stato realizzato per la sua quasi totalità da persone con disabilità motorie.

Il progetto "*Alto Adige per tutti*" ha avuto origine con una ricerca sull'accessibilità delle strutture ricettive locali per agevolare le persone con bisogni speciali nella pianificazione della vacanza e nella scelta di strutture alberghiere idonee per garantire un soggiorno confortevole in Alto Adige. Il progetto è stato finanziato dal Fondo Sociale Europeo e dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Obiettivo del progetto è stato la *pubblicazione di una dettagliata guida online* su alberghi, pensioni, garni accessibili in Alto Adige. Il sito non voleva però essere uno strumento di consultazione nel senso tradizionale del termine, ma nemmeno una "*Guida agli alberghi per disabili*". Quindi si è pensato a un lavoro che, come suggerisce il nome, fosse destinato a tutti. "*Alto Adige per tutti*" dava la possibilità di scegliere tra oltre 300 strutture alberghiere situate nei vari comprensori turistici, quella ritenuta più adatta alle esigenze e aspettative del turista.

Abbiamo individuato, testato, descritto e valutato le sistemazioni adatte in particolare per le persone con limitate capacità di deambulazione, per persone in sedia a rotelle, ma anche per famiglie con bambini piccoli e per persone anziane. Tutti gli hotel sono stati visitati dai nostri esperti espressamente formati per svolgere tale compito. I locali degli stessi sono stati misurati e fotografati. Le informazioni abitualmente fornite dagli hotel sono state integrate da ulteriori indicazioni indispensabili per il target.

*Oggi il nostro obiettivo culturale*, attraverso la realizzazione di prodotti e servizi innovativi per l'accessibilità, è di proporre una cultura che affermi innanzitutto il

diritto di tutte le persone con bisogni speciali di poter incontrare sul nostro territorio proposte turistiche complete e di qualità adeguata alle proprie esigenze e desideri.

*Nel nostro agire abbiamo considerato innanzitutto con attenzione come proponiamo le nostre iniziative e le modalità di comunicazione dei servizi e beni realizzati alla luce di precise prese di posizioni culturali e sociali.* Senza dimenticare che costruire un sistema accessibile, capace di accogliere persone con diverse tipologie di disabilità offrendo uno standard di servizio elevato e flessibile non è sufficiente a garantire l'affluenza di turisti con bisogni speciali se non è accompagnato da una proposta turistica interessante e accattivante.

*La vera sfida per chi fa informazione e comunicazione su questi temi è secondo noi quella di saper valorizzare le attrattive e le eccellenze turistiche di una città o di una zona, fornendo ai turisti con bisogni speciali le informazioni essenziali e affidabili per auto-valutare il grado di fruibilità di quei luoghi o strutture.*

Le finalità che il nostro progetto si propone di perseguire sono essenzialmente due:

- 1) rendere fruibile alle persone con bisogni speciali il patrimonio di attrazione, cultura, e di offerta turistica della nostra Provincia, incentivando le strutture e l'offerta del settore turismo e servizi in un'ottica di effettiva e crescente qualità dei servizi resi disponibili ai cittadini residenti e agli ospiti;
- 2) rafforzare lo sportello informativo che valorizzi le attrattive e le eccellenze turistiche della nostra provincia, fornendo ai turisti con bisogni speciali le informazioni essenziali e affidabili per auto-valutare il grado di fruibilità di quei luoghi o strutture.

Una provincia accessibile a tutti, al cittadino viaggiatore come al cittadino residente: è questo lo spirito che ci anima in un progetto che certamente parte dall'esperienza di chi tuttora trova in numerose barriere architettoniche una limitazione alla propria libertà di movimento, ai propri diritti di cittadino, nonché un ostacolo al proprio desiderio di conoscere, visitare e vivere la città.

Capita sempre più spesso di imbattersi nel simbolo "*dell'omino in carrozzina*", sia sul web che nella quotidianità di una città o località turistica, senza che questo possa essere associato a un'informazione oggettiva sullo stato della struttura segnalata in questo caso come accessibile. L'accessibilità delle città e delle strutture turistiche non è però questione che riguardi solo le persone con disabilità e men che meno solo le persone con disabilità motoria che utilizzano la carrozzina. L'accessibilità delle strutture e dei servizi è un bene che, proprio perché soddisfa le esigenze più complesse, riguarda tutta la vasta gamma dei clienti con bisogni speciali, e più in generale l'insieme della popolazione.

Per questo motivo gli *strumenti di rilevazione* da noi utilizzati devono poter raccogliere informazioni oggettive sulle possibilità di fruizione delle strutture rispettando i bisogni di ampie fasce di popolazione, senza limitarsi a riportare solo giudizi

generici sul grado di accessibilità. *La nostra attenzione si concentra in ogni fase del progetto sulle possibilità reali di accedere non solo agli spazi, ma anche alle “esperienze” per cui le singole strutture sono state pensate e progettate.*

Ci poniamo quindi il problema della mobilità e del trasporto e del reale grado di fruibilità dell’insieme delle proposte che compongono il viaggio o la vacanza: ristoranti, locali di divertimento, musei, teatri, impianti sportivi, parchi naturali ecc. a poco serve una struttura perfettamente a norma se il percorso d’accesso è costellato di difficoltà, o ancora se non c’è nei pressi un parcheggio oppure se i servizi di trasporto pubblico sono del tutto inadeguati.

*Un esempio su Merano: se anche per ipotesi il giardino botanico di Castel Trauttmansdorff fosse poco accessibile, lo dovremmo comunque citare, dando tutte le informazioni indispensabili per identificare le criticità negli accessi e nei percorsi, perché quel Giardino è oggi una delle principali attrazioni della provincia. Sarebbe quindi assurdo scartarlo e, al suo posto, proporre un giardinetto sconosciuto e poco significativo, che però mostrasse il pregio di essere un paradiso dell’accessibilità. Ci muoviamo sempre alla ricerca del giusto compromesso tra la valorizzazione delle ricchezze turistiche da un lato e la loro accessibilità dall’altro.*

Gli *strumenti* principali per applicare questi concetti *sono la scheda di rilevazione e il relativo database* che raccoglie i dati e permette di elaborarli. Due strumenti progettati in modo congiunto e parallelo. La scheda è lo strumento che consente di condurre un lavoro di rilevazione omogeneo del grado di accessibilità delle strutture ricettive e turistiche selezionate: bar, ristoranti, ecc., ma anche attrazioni turistiche e eventi culturali. La scelta degli aspetti della struttura da descrivere è ovviamente il frutto del lavoro di analisi dei bisogni della popolazione di riferimento. Il singolo rilevatore di dati non deve mai esprimere un giudizio o una valutazione sul grado di accessibilità, ma semplicemente riportare sulla scheda alcuni dati oggettivi quali misure, presenza o assenza di determinati ostacoli, ad esempio i gradini, o strumenti, ad esempio le mappe tattili.

Spetta poi a un team tecnico il compito di analizzare le schede di rilevamento corredate da fotografie digitali e, eventualmente, proporre soluzioni che potranno essere realizzate in momenti diversi.

In questo modo è *il destinatario dell’informazione, ossia ogni singolo utente, a valutare il livello effettivo di accessibilità relativo alle proprie personali esigenze*, evitando così equivoci e incomprensioni, oltre che generiche standardizzazioni. Questo modello di raccolta e presentazione dei dati sull’accessibilità è denominato *“metodologia IG-VAE”*, un acronimo che sta per “Informazione Garantita (per la) Valutazione dell’Accessibilità (per le proprie) Esigenze”.

Di conseguenza non si esprimono sommari “giudizi a priori” sull’accessibilità di una struttura, ma piuttosto si permette a ogni singola persona di valutare se e in che

misura una struttura e un servizio possono rispondere alle proprie personali esigenze. *In questo modo si sposta opportunamente la responsabilità della scelta sui cittadini/turisti con bisogni speciali, garantendo un'informazione completa e attendibile.*

Primo passo per la realizzazione di un agevole sito web dedicato alle finalità del progetto è stata la *predisposizione di un database* per la raccolta e l'elaborazione informatica dei dati precedentemente raccolti.

La strutturazione del database rispecchia quella della scheda di rilevazione, consentendo la facile acquisizione di dati oggettivi e in qualche misura quantificabili (corredati da numerose fotografie "reali") per permettere attraverso criteri di ricerca flessibili di adattarsi alle specifiche e spesso peculiari esigenze dell'utente finale.

*Infine abbiamo messo a disposizione del cittadino residente e del turista con bisogni speciali l'accesso al database attraverso un più articolato sito web*, così da consentirgli di attivare ricerche *ad hoc* secondo i propri bisogni specifici.

Oltre alla raccolta e organizzazione dei dati è stato necessario identificare quali strumenti siano più efficaci per comunicare le informazioni utili ai cittadini/turisti con bisogni speciali per orientare correttamente ed efficacemente il lavoro di progettazione e redazione degli strumenti individuati.

*Lo schema utilizzato prevede di fornire all'utilizzatore finale dapprima un quadro sintetico ma complessivo dell'accessibilità di una struttura o di una proposta, e in un secondo momento la possibilità di approfondire i dati su singole parti funzionali di una struttura censita.*

È evidente che il sito web [www.altoadigepertutti.it](http://www.altoadigepertutti.it) così come il materiale informativo rispetta il più possibile i criteri suggeriti dal W3C e dalla cosiddetta *legge Stanca*.

L'inserimento di *foto*, disegni e planimetrie all'interno delle pagine web rappresentano una soluzione interessante, sia per rendere più gradevole la consultazione, sia soprattutto per comunicare in modo più chiaro, diretto ed efficace le informazioni su una struttura, sui suoi singoli aspetti funzionali e sul loro grado di accessibilità.

### *Lo sportello informativo*

È chiaro che la preparazione di una vacanza da parte di persone con bisogni speciali va pianificata nel dettaglio: *le persone devono farsi strada attraverso una miriade di informazioni diverse, non sempre veritiere e necessarie*. Normalmente queste informazioni non sono reperibili sui depliant pubblicitari. In Alto Adige ci sono offerte "accessibili", ma mancava una *catena completa di servizi* che accompagnino la persona con bisogni speciali dalla partenza all'arrivo, dalla permanenza al ritorno a casa, ossia la pianificazione di tutti i singoli momenti della vacanza. Con lo *sportello informativo centralizzato* cerchiamo di colmare la lacuna esistente tra la

crescente offerta turistica e la domanda di un turismo senza barriere. Il portale internet copre una buona parte delle richieste, ma si è resa necessaria anche la creazione di una postazione fissa, che offra informazioni di prima mano e che venga incontro a tutti i bisogni dei turisti con esigenze particolari.

Lo sportello turistico-informativo di “*Alto Adige per tutti*” è un primo passo verso una concreta proposta per un turismo senza barriere, grazie alla miriade di informazioni dettagliate che rendono la vacanza di ogni persona scevra da brutte e sgradite sorprese.

GIUSEPPE NEBBIA

*presidente dell'Osservatorio sul sistema montagna “Laurent Ferretti”*

Abbiamo ascoltato una relazione molto interessante, che ci ha già dato il quadro di una situazione in cui sono state assunte molte iniziative indirizzate a generalizzare e specializzare l'informazione. Credo che sarà opportuno rileggere questa relazione con calma per assimilarne gli aspetti maggiormente interessanti.

Passiamo ora all'argomento successivo, un'esperienza locale della Comunità Montana Grand Paradis.

Ci relazionerà Simone Agrestini, marito di Maria Cosentino, la quale doveva essere presente oggi ma ha avuto dei problemi. Maria Cosentino è il presidente della Cooperativa *C'era l'Acca*.

SIMONE AGRESTINI

*componente della Cooperativa "C'era l'Acca"*

Io descriverò brevemente quanto è stato fatto in tema di turismo accessibile in Valle d'Aosta dalla Cooperativa *C'era l'Acca* e i risultati ottenuti, che poi vi presenterò brevemente descrivendovi il contenuto del sito, anzi, sarebbe meglio dire del sotto-sito, perché le pagine sono strettamente legate a quelle del Consorzio Gran Paradiso Natura ed esistono dei *link* poi per accedere ai diversi *partner* che hanno collaborato.

Faccio una piccola premessa: l'obiettivo era mettere insieme le esperienze diverse di diversi soggetti che già lavorano sul turismo e quindi la scelta dei *partner* è stata fatta appunto in questa ottica.

Il progetto del Fondo Sociale Europeo che si è concluso l'anno scorso – denominato "*Turismo per tutti*" – ha visto la Cooperativa come soggetto attuatore e come soggetto proponente il Consorzio Trait d'Union di cui la Cooperativa fa parte. I *partner* sono stati: la Comunità Montana Grand Paradis, il Consorzio Gran Paradiso Natura, l'AIAT Grand Paradis, la Foundation Grand Paradis, l'Associazione "Si può".

L'attenzione è stata rivolta a far collaborare diverse specificità, diverse esperienze, diverse capacità, per ottenere un prodotto in cui ognuno ha potuto mettere il meglio di sé.

Il progetto è nato in un'ottica sperimentale. Cioè, ci siamo fatti la domanda: è il caso di rilevare tutto il territorio della Valle d'Aosta? O forse è meglio concentrarsi su una porzione che costituisca poi un laboratorio sperimentale per poter eventualmente ampliare le rilevazioni a tutto il territorio? L'idea è stata quella di condurre la sperimentazione su una porzione di territorio ed è stata scelta la Comunità Montana Grand Paradis per le sue particolarità e peculiarità.

Abbiamo messo in atto diverse fasi.

Prima fase: individuare la metodologia con cui procedere alla rilevazione. Anche in considerazione del fatto di poter dialogare e di poter lavorare con chi già si muove sul territorio nazionale ed europeo, abbiamo adottato la metodologia CARE a cui prima si è brevemente accennato; metodologia che si occupa appunto di rilevare le strutture e di fornire informazioni univoche. Vale a dire: quanto io rilevo ha lo stesso significato in Valle d'Aosta piuttosto che in Emilia Romagna, piuttosto che in Francia, piuttosto che in Romania? Cito degli stati in cui è avvenuta la sperimentazione, chiaramente sempre rivolta a porzioni di territorio.

Abbiamo successivamente rilevato il territorio, analizzando le strutture ricettive e i luoghi di interesse. L'obiettivo era costruire una banca dati da presentare su pagine *web*. Abbiamo realizzato anche un cd-rom che contiene gli stessi dati.

Abbiamo voluto iniziare una fase di promozione e di trasmissione dell'informazione. All'interno del progetto, abbiamo sperimentato l'apertura di uno sportello per circa tre mesi nei quali sono arrivate circa cinquanta richieste, o semplicemente di informazione, o per ottenere qualcosa di più dal punto di vista turistico. Le richieste di informazione in termini di conoscenza del territorio hanno ricevuto da parte nostra

risposta, le altre sono state trasmesse ai *partner* per eventuali ulteriori risposte dal punto di vista turistico.

Abbiamo realizzato dei prodotti, come accennavo prima, quali un cd-rom e delle pagine *web* (il contenuto dei due strumenti è identico). Abbiamo realizzato anche dei prodotti – perché crediamo molto nella capacità di creare un modello diverso, una cultura diversa di accessibilità a trecentosessanta gradi nel territorio – quali una cartolina e una locandina.

Abbiamo voluto già all'interno del progetto promuovere il progetto stesso attraverso l'organizzazione di una *educational*, a cui hanno partecipato cinque tra giornalisti e operatori di sportelli informativi, in modo da attuare un primo tentativo di far uscire all'esterno della Valle d'Aosta quanto fatto di buono sul turismo accessibile e abbiamo anche inviato di nostra iniziativa i cd-rom a organizzazioni varie, centri di servizio, *Informahandicap* e quant'altro è presente sul territorio italiano.

Abbiamo provato a far conoscere quanto stava avvenendo in Valle d'Aosta.

Alcune iniziative di promozione le stiamo perseguendo in questi giorni.

Prima Andrea Borney ha parlato di *Gitando.all* che si sta svolgendo in questi giorni a Vicenza. Noi ci siamo e stiamo mostrando cosa è stato fatto in Valle d'Aosta. Il cd-rom è stato distribuito con successo, da quello che mi hanno detto, anche alla BIT che si è svolta a febbraio.

Vediamo brevemente cosa contiene il sito.

L'obiettivo che ci siamo posti è stato già evidenziato da molti: non dare patenti di accessibilità, ma fotografare cosa la Comunità Montana Grand Paradis fornisce in termini di turismo accessibile. Abbiamo quindi provveduto a rilevare tutte le strutture (agriturismo, alberghi, *bad and breakfast*, bar, ristoranti, pizzerie). L'obiettivo iniziale era rilevare tutto e non ci siamo riusciti per vari motivi, però abbiamo rilevato una notevole parte di quella che è l'offerta della Comunità Montana. A questo abbiamo associato anche la rilevazione di luoghi e strutture di interesse turistico e di percorsi nel verde e aree attrezzate. In questo senso, sicuramente c'è molto altro da fare. La rilevazione è stata più parziale rispetto a quella delle strutture.

Un occhio di riguardo è stato rivolto all'accessibilità sia al cd-rom che alle pagine *web*.

Nel concreto, chi volesse ricercare delle informazioni può entrare nel sito, fare la propria scelta, supponiamo un albergo, scegliere il comune dove è situato l'albergo e la tipologia dell'albergo stesso secondo le proprie esigenze.

Le informazioni che abbiamo cercato di rilevare per poi trasmetterle a chi consulta le pagine *web* o il sito sono informazioni per: famiglie con bambini in passeggino, persone allergiche, persone anziane, persone in carrozzina, persone anche solo obese o donne in gravidanza che fanno un viaggio e necessitano di particolari informazioni e indicazioni.

Fatta la scelta, la persona può andare a ricercare le strutture. Per ogni struttura, oltre ai dati per poter richiedere eventualmente informazioni direttamente, c'è tutta una serie di altri dati che attengono alla posizione della struttura rispetto al territorio e dati invece più legati alla struttura (ingresso, ascensori, presenza di sale-servizi),



con una breve descrizione. Per i servizi igienici e per le camere abbiamo provveduto a realizzare una piantina.

Abbiamo cercato di tenere le pagine molto pulite, non abbiamo voluto dare troppe informazioni, se non quelle minime necessarie.

Per ora non ho altro da dire.

Passo la parola a Lorena.

LORENA USEL

*presidente AIAT Grand Paradis*

Buona sera a tutti.

Il mio breve intervento vuole essere una testimonianza dell'esperienza che il comprensorio del Gran Paradiso ha vissuto con il progetto "Turismo per tutti".

Nel momento in cui ci è stato presentato il progetto abbiamo apprezzato il fatto che si trattasse di un progetto concreto, al termine del quale potevamo quindi disporre di uno strumento utile per il nostro ruolo. Un secondo aspetto era legato al territorio, la scelta da parte della Cooperativa *C'era L'Acca* verso un comprensorio composto da piccoli comuni e con strutture ricettive di piccola dimensione ci ha favorevolmente colpiti, e abbiamo pensato che potesse essere un aiuto per la zona. Infatti, parlando con Maria Cosentino presidente della Cooperativa *C'era l'Acca*, ed avendo seguito anche altri convegni sul tema ci siamo resi conto che stavamo parlando di un mercato interessante, economicamente interessante. Cito qui un dato che mi aveva colpito nel convegno dell'anno scorso: in Italia ci sono 3 milioni di persone con disabilità. Credo di poter affermare che se non il 100% di queste persone ma l'80% desideri come tutti andare in vacanza e perché no in Valle d'Aosta e nel Gran Paradiso. E questo è un aspetto importante, al di là dei buoni principi, e ottimi propositi nel momento in cui si coinvolgono delle aziende turistiche è bene che l'iniziativa sia economicamente sostenibile.

È importante ricordare come "Turismo per tutti" si rivolga non solo alle persone con disabilità ma a tutti noi che magari per un breve periodo possiamo avere dei problemi motori, è rivolto alle persone con allergie, alle donne in gravidanza, in generale a tutte le persone che in un periodo più o meno breve della vita hanno esigenze diverse. Attenzione, esigenze diverse perché le situazioni di partenza sono diverse ma uguali perché stiamo parlando di turismo e turisti.

Entrando nel tema della sessione: informazione e promozione.

Per quanto riguarda l'informazione: il soggetto preposto a tale attività a livello turistico nel comprensorio è proprio l'AIAT l'Azienda di Informazione e Accoglienza Turistica. L'AIAT si occupa di informazione e di accoglienza, due elementi che contribuiscono alla scelta della località e alla soddisfazione finale del turista. Questo è il nostro obiettivo e riguarda appunto tutti i turisti. Questo progetto ha arricchito la nostra banca dati e la nostra capacità di fornire informazioni puntuali, attente e precise. Un altro elemento importante a mio avviso è che ci sia uno sportello unico di informazione, nel senso che troppe volte, forse, si pensa che la persona disabile debba rivolgersi a enti e strutture preposte per poter ricevere delle informazioni specifiche. Stiamo invece parlando "semplicemente" di turisti, punto. Come tutti i turisti si rivolgono all'ufficio informazioni della zona o consultano i siti internet. Con questo progetto siamo forse riusciti a centrare meglio questo risultato.

Per quanto riguarda la promozione, il soggetto maggiormente attivo è il consorzio Gran Paradiso Natura. Grazie alla banca dati arricchita di informazioni che non riguardano solo le strutture ricettive ma anche i siti di interesse turistico, il consorzio

è in grado di creare pacchetti singoli *ad hoc* ma anche sviluppare un segmento già molto presente nel nostro comprensorio che è il turismo scolastico. Essere in grado di proporre una valida alternativa in un gruppo in cui vi è una persona con disabilità o essere in grado di far fruire della risorsa turistica a tutti è indubbiamente un vantaggio da sfruttare in termini di promozione e commercializzazione del prodotto/servizio.

Riteniamo quindi che il progetto abbia soddisfatto le nostre aspettative e speriamo soprattutto soddisfi quelle dei nostri turisti.

L'obiettivo futuro è quello dare seguito a questo progetto.

Ci piacerebbe concludere la rilevazione delle informazioni, in particolare concentrandoci sulle strutture più piccole come ad esempio B&B, affittacamere, e soprattutto verificare l'accessibilità di tutti i siti di interesse turistico. Concludere e continuamente aggiornare.

Un altro obiettivo è volto alla formazione degli operatori turistici, che sono le persone che poi vengono a contatto con il turista e che devono saper rispondere a tutte le esigenze del turista. Un esempio: fare un corso di formazione ai cuochi per saper gestire la preparazione di un pranzo per una persona celiaca. Essere in grado di fornire questo o altri servizi in modo professionale può rappresentare davvero un punto di forza per la località o per la singola struttura ricettiva che diventa così più competitiva. Può essere questo un modo per distinguere la propria offerta in questo mondo sempre più globale.

Visto l'ottima collaborazione con la Cooperativa *C'era l'Acca*, ci piacerebbe poter continuare, appunto grazie alla cooperativa, a fornire un supporto a tutti gli operatori del settore qualora si trovassero di fronte alla necessità di ristrutturare o riorganizzare le camere o degli spazi comuni senza barriere.

Grazie per l'ascolto.

GIUSEPPE NEBBIA

Ringrazio Lorena Usel, la quale ci ha illustrato lo stato di avanzamento dell'attività svolta nell'ambito della Comunità Montana Grand Paradis..

Ho trovato molto interessante l'accento alle prospettive future di valutazione dell'offerta turistica, perché non bastano le strutture, evidentemente, se non c'è poi una frequentazione turistica sufficientemente ampia. Infatti ci sono delle offerte nelle diverse località in ordine ad attività che possono essere svolte da persone anche non handicappate, ma che semplicemente vogliono fare la passeggiata a piedi con le ciaspole su percorsi che non siano di alta montagna, che siano sufficientemente pianeggianti e che siano anche protetti dal traffico veicolare.

Mi auguro quindi che l'iniziativa si sviluppi, perché la trovo interessante.

*Terza Sessione*

IL VOLONTARIATO



FABIO MOLINO

Il tema della Terza Sessione è quello del volontariato, che abbiamo già approfondito con l'intervento di Carla Mondolfo, presidente dell'Associazione Nazionale Subvedenti.

Do ora la parola a Olivier Vocat.

## LE CAMP ROTARFEC-ROTARY ET ASSOCIATION ROMANDES DES FAMILLES D'ENFANTS CANCÉREUX – MARTIGNY

OLIVIER VOCAT

*avocat, membre du Rotary Club Martigny*

ROTARFEC, né de la contraction de ROTARY et ARFEC (Association romande des familles d'enfants cancéreux) recouvre l'organisation d'une petite semaine de vacances offerte à des familles d'enfants atteints par le cancer.

### *Historique*

Après trois éditions d'un camp pour handicapés, le Rotary Club de Martigny, compte tenu des difficultés à trouver des participants, s'est tourné vers une autre formule. En effet, en 2000, une première édition d'un camp pour enfants cancéreux avec encadrement de leur famille respective (parents, frères et sœurs) a été organisée. Cette première édition reçut six familles avec un total de 14 enfants.

Une deuxième édition a été organisée en 2002 à nouveau avec six familles et 12 enfants. Puis, après une pause de 5 ans, en 2007, l'organisation du camp a repris. Elle eut lieu également en 2008 et, d'ici une dizaine de jours, l'édition 2009 aura lieu.

### *Les buts*

Ce camp que l'on aime appeler dorénavant "*Séjour Rotarfec*" a pour but d'offrir d'abord aux enfants malades la possibilité de passer quelques jours dans un cadre différent de celui de leur maison ou de l'hôpital. Mais le but est aussi de donner l'occasion aux parents, aux familles, aux frères et sœurs des enfants malades, de passer un cours séjour de vacances, et si possible de détente. Cela dans une période très difficile pour eux, puisqu'ils vivent une sorte de cataclysme familiale provoqué par la maladie extrêmement grave qui touche un des leurs.

## *Le déroulement du camp*

L'organisation des trois dernières éditions, dont celle de cette année, a été grandement facilitée par l'idée qu'il fallait recevoir ces familles dans un endroit bien organisé à cet effet. Les premiers camps, ceux pour handicapés, les deux premiers pour enfants cancéreux, s'étaient installés dans des locaux d'accueil qui étaient ensuite gérés complètement par les organisateurs du camp. Ce sont les Rotariens qui recevaient les invités, surveillaient les activités, organisaient et faisaient les repas. Tout cela nécessitait des forces très importantes. L'idée a été, depuis 2007, à la reprise de ce séjour, de l'installer dans un hôtel de la région géré par une famille rotarienne. C'est donc au Motel des Sports à Martigny que, pour la troisième année consécutive, séjourneront nos amis du *Rotarfec*. L'avantage est indéniable. La structure est professionnelle, donc plus de souci de logement, plus de souci d'intendance, les organisateurs pouvant ainsi se consacrer essentiellement aux activités récréatives et à l'accompagnement des familles.

## *Les journées type*

Dès 9 h.30: activités récréatives, visites de musées, ateliers de peinture ou de céramique avec les jeunes du SEMO\*, concours de dégustation de sirops ou de pommes, balades à cheval ou en poney, visites d'endroits touristiques, etc.;

12 h.30: repas en commun;

14 h.00: reprise des activités du type de celles du matin. Rencontres également régulières avec des personnages hors du commun, avec une équipe de football, avec un grand alpiniste, avec un handicapé champion de *freeride*, un skieur de compétition etc.;

17 h.: à l'hôtel, séance de cinéma organisée pour les enfants et les familles si elles le désirent;

19 h.: repas du soir et coucher.

Les activités sont simples et très enrichissantes car elles regroupent toutes les familles: les enfants malades, les enfants qui ont le bonheur d'être en bonne santé, frères et sœurs des invités ou enfants des organisateurs.

La richesse de ce séjour provient des rencontres et du partage qui en découle. Les parents des familles invitées disent tous apprécier un environnement extra-

---

\* Semo, semestre de motivation jeunesse.

L'Association "*Les Pinceaux Magiques*" propose à l'enfant malade une oasis de couleur grâce à la peinture sur soie. Il peut créer des tableaux, des foulards, des coussins. Cette activité est offerte à l'Hôpital de Sion, au CHUV de Lausanne et au HUG de Genève, voire même à domicile.

hospitalier avec l'encadrement et le contact des familles de rotariens et de leurs enfants. Tant les frères et sœurs que les parents des enfants malades ont aussi montré leur enthousiasme dans les activités proposées (courses de karting pour les papas, baby-foot, etc.)

### *Organisation proprement dite*

L'organisation générale et le financement sont assurés par le Rotary Club Martigny. Le choix des familles est assuré par l'Association "Les Pinceaux Magiques" ainsi que par \*\*l'ARFEC.

L'organisation demande passablement de délicatesse, la rencontre avec ces familles traumatisées et fragiles est parfois complexe. Il est aussi nécessaire d'être proche des centres médicaux où ces enfants sont traités, par sécurité en cas de difficultés

FABIO MOLINO

Merci beaucoup à Olivier Vocat, grazie per la testimonianza molto coinvolgente da un punto di vista emotivo, anche, e soprattutto, per il modello di inclusione sociale che propone.

Continuiamo a parlare di volontariato con Andrea Borney, presidente dell'Associazione Sport per Tutti.

---

\*\* L'ARFEC est l'Association romande des familles d'enfants cancéreux.



## IL PROGETTO “ LA MONTAGNE POUR TOUS ”

ANDREA BORNEY

Per capire meglio il progetto di cui vorrei parlarvi, e la sua genesi, sono necessarie alcune premesse. L'*Aspert*, Associazione sport per Tutti, è una giovane associazione di Volontariato, nata nel 2003 per aiutare chi vive una situazione di svantaggio attraverso lo sport e i suoi valori educativi. Ci siamo aperti, inizialmente al disagio sociale, ma in seguito, in modo naturale è arrivata la disabilità. Abbiamo sviluppato diversi progetti in quest'ambito sostenuti dal CSV.

L'associazione, ha una forte vocazione transfrontaliera ed essendo di Courmayeur abbiamo forti legami, anche culturali con la Savoia e la Tarantaise. Da tre anni è nata una collaborazione con l'associazione *Handy Evasion* che propone delle escursioni attraverso le *Joelette*, delle speciali carrozzine monoruota che permettono l'accessibilità ai sentieri di montagna. Siamo stati ospiti in più occasioni in Tarantaise e reciprocamente abbiamo invitato i francesi per delle escursioni in alta Valle. Abbiamo in queste occasioni prima scoperto e poi colto l'enorme potenzialità di queste carrozzine che offrono opportunità finora inimmaginabili di avvicinamento alla natura e ai rifugi alpini.

Tre anni fa, siamo poi entrati in contatto con una seconda associazione, *Cyclocoeur*, che organizza, nel mese di agosto a Bourg Saint Maurice una tre giorni di solidarietà con numerosi appuntamenti sportivi per disabili e diverse competizioni ciclistiche per normodotati, che coinvolgono complessivamente oltre 2000 concorrenti. Il ricavato è devoluto alle associazioni francesi che operano nel campo della disabilità. Fin da subito un nostro piccolo sogno è stato quello di portare questa manifestazione a Courmayeur facendola diventare un evento transfrontaliero e di integrazione; sogno che abbiamo lasciato maturare, fino allo scorso anno.

Due anni fa, grazie alla Fondazione Montagna Sicura, abbiamo allacciato dei legami con l'associazione *En Passant par la Montagne*. Questa associazione sviluppa dei progetti educativi valorizzando il ruolo formativo ed educativo dell'esperienza in alta montagna per utenti con forte disagio sociale e disabili mentali, ed nata subito una forte collaborazione legata alle analogie e modalità operative delle due realtà.

Ad esempio, una ragazza di una comunità, particolarmente meritevole che seguiamo da molti anni è stata inserita in un progetto di avvicinamento all'alta montagna insieme ad un gruppo di ragazzi provenienti da tutta Europa ospiti in varie strutture dislocate sul territorio francese. *En passant par la Montagne* ha contribuito, inoltre, alla realizzazione della prima edizione sperimentale di *CycloCoeur VDA* nello scorso settembre, oggetto anche di un reportage sociale realizzato dal CSV in lingua francese che è andato in onda su RAI 3 regionale.

L'otto aprile in Valdigne, sarà firmata la convenzione di cooperazione tra i partner del progetto *AuTour du MontBlanc*, inserito nella programmazione 2007/13 del PIT dell'*Espace Mont Blanc*.

Il progetto si prefigge di valorizzare e favorire la scoperta dell'*Espace Mont Blanc* attraverso una sinergia d'azioni realizzate dai partner che sono: il SIVOM, il sindacato intercomunale che riunisce i 14 comuni francesi del *Pays du Mont Blanc*, i Comuni di Saint Gervais, di Courmayeur e di Morgex, la Fondazione Montagna Sicura. Partner beneficiari sono poi l'*Associazione Sport per Tutti*, la *Cooperativa Sociale Mens@Corpore* e l'*Associazione En Passant par la Montagne*, che insieme curano l'aspetto sociale del progetto, nell'azione di cui vi parlerò denominata *Montagne pour Tous*.

Le azioni dei tre partner sono sinergiche ed in particolare l'*Aspert* ha il compito di valorizzare il ruolo del volontariato, anche in un'ottica di continuità nel tempo delle azioni rivolte ai turisti disabili, ma con delle forti ricadute territoriali a beneficio dei disabili locali.

Uno dei messaggi forti che si vogliono lanciare con questo progetto, è appunto che la montagna può essere accessibile a tutti, e che attraverso la presa in carico delle difficoltà sociali e dell'handicap, si possono abbattere le barriere tra i paesi dell'*Espace Mont Blanc*, in uno spirito europeo.

Vorrei ora brevemente illustrare le azioni del progetto, che si sviluppa nell'arco di tre anni, e poi soffermarmi sulla prima attività già realizzata, il progetto *Io vedo per te*, che ha formato 19 guide di sci volontarie per non vedenti.

Le azioni previste vogliono valorizzare il territorio dell'*Espace M. Blanc* a favore dei disabili e delle loro famiglie, con un'attenzione anche verso il disagio sociale, favorendo un'offerta turistica diversificata. Queste persone potranno, quindi, scoprire e sperimentare le attività sportive, le strutture e i servizi accessibili.

Il progetto diventa anche un'opportunità per avvicinare al volontariato persone sensibili verso il tema dell'handicap e dell'esclusione sociale, attraverso il loro coinvolgimento, prima in un percorso formativo, che si è già concluso con il progetto *Io vedo per te* e successivamente anche nel coinvolgimento di persone nelle attività con le *joellette*.

Il progetto si rivolge però anche ai professionisti della montagna ed in particolare alle Guide escursionistiche naturalistiche, che avranno la possibilità d'integrare la loro formazione con delle competenze di presa in carico di clienti con disabilità. Allo stesso modo degli operatori turistici (gestori di rifugi, di hotel e ristoranti) sono coinvolti nella strutturazione di un progetto di montagna accessibile e verificano, dunque, la possibilità/difficoltà di accogliere queste persone in montagna per facilitarne e migliorarne il soggiorno.

Per le persone in difficoltà sociale il progetto vuole essere promotore del valore terapeutico ed educativo della montagna, in quanto luogo di contatto con la natura che può permettere la riscoperta di un equilibrio psico-fisico e la capacità di confrontarsi con i propri limiti.

Delle azioni sono più specificatamente orientate verso la promozione della montagna nei giovani, affinché questi possano appropriarsi del loro territorio e abbiano successivamente la volontà di investirsi professionalmente.

Le azioni si sviluppano intorno a tre tematiche; la prima riguarda il giro del Mon-

te Bianco. L'idea è di sviluppare la nozione di Monte Bianco accessibile e praticato da tutti, e per questo sono previste diverse azioni.

- Analisi dell'accessibilità del percorso e dei rifugi del giro del Monte Bianco in prospettiva di svolgere delle escursioni anche con le *joellette*.
- Lo sviluppo di uno studio e sperimentazione di materiale sportivo adattato (un prototipo di *joellette* motorizzata con un motore elettrico in modo da sgravare lo sforzo dei volontari che spingono la carrozzina rendendo così la montagna realmente fruibile anche dalle singole famiglie, accompagnate magari da una sola guida naturalistica; poi lo sviluppo di uno *snowboard* per disabili emiplegici, tetraplegici. Un primo prototipo è stato da me già realizzato, ed è in fase di sperimentazione con dei risultati molto incoraggianti. Abbiamo infine pensato ad un megafono per le guide di sci per non vedenti).
- È, quindi, prevista la sperimentazione del percorso individuato del TMB con persone in difficoltà.
- Successivamente si vuole realizzare il TMB in *joellette* in occasione dell'*Ultra Trail* sul percorso della CCC (Courmayeur-Champex-Chamonix). Abbiamo già maturato in merito l'esperienza di due anni, nei quali abbiamo preso parte con due *joellette* alla partenza della CCC percorrendo il primo tratto del percorso fino al Rifugio Bertone dove abbiamo pernottato grazie alla generosità del gestore Renzino Cosson, volontario tra l'altro dell'*Aspert*. Nell'arco di tre anni intendiamo sperimentare dei diversi tratti del percorso, per poi infine percorrere con più *joellette* a staffetta alcuni dei tratti accessibili del percorso di gara, coinvolgendo delle squadre di volontari provenienti da diverse realtà (CAI, maestri di sci, esercito, forze dell'ordine, per es.) per giungere, infine a Chamonix insieme agli atleti dell'*Ultra Trail*.
- La seconda tematica del progetto è far conoscere la montagna per tutti; sono delle azioni volte a valorizzare ciò che esiste e ciò che sarà realizzato attraverso il progetto per favorire l'accessibilità alla montagna, in particolare:
- Realizzazione e divulgazione di un reportage sociale promozionale sul TMB in *joellette* e sulla sua preparazione attraverso la sperimentazione di uscite, e degli spot sulle diverse azioni del progetto.
- La diffusione del reportage, con una valenza educativa nelle scuole, e promozionale attraverso la partecipazione a congressi, festival di film di montagna ecc.
- La realizzazione di materiale promozionale sul TMB che evidenzia i percorsi accessibili rilevati e testati in precedenza.
- L'analisi dell'accessibilità delle strutture d'interesse turistico con la metodologia C.A.R.E., di cui oggi abbiamo già sentito parlare. I risultati dell'analisi saranno diffusi, anche nel sito dell'*Espace Mont Blanc*.
- La concezione e sperimentazione di prodotti di promozione dell'offerta turistica per il turismo sociale sui quali non mi dilungo per ragioni di tempo. Vorrei solamente segnalare che, tra l'altro, è prevista l'attivazione di un numero verde in grado di fornire risposte personalizzate in funzione delle esigenze di ogni disabile, in realtà già attivo per i non vedenti che necessitano di guide volontarie per sciare.

- Il terzo filone di azioni del progetto è relativo a dei percorsi che chiamerei di qualificazione.
- Un seminario transfrontaliero di scambio d’esperienze tra professionisti della montagna, del turismo, e del terzo settore sullo sviluppo del turismo sociale basato sulle attività sportive di montagna, che sarà occasione di verifica delle ricadute che questo progetto avrà sugli attori coinvolti.
- Un percorso di qualificazione rivolto sia ai volontari (già realizzato), sia ai professionisti della montagna (le Guide della natura).
- Un’azione è rivolta ai giovani, perché questi ultimi si stanno allontanando dalla montagna, che potrebbe al contrario rappresentare per loro anche un’opportunità lavorativa. I giovani svantaggiati sono particolarmente allontanati. Attraverso il *Club d’escalade adapté* abbiamo aperto prioritariamente le porte a giovani disabili mentali e con disagio sociale, in un contesto di coesione sociale dove l’aspetto prioritario non è la competizione come nei club classici dove troverebbero difficilmente una loro dimensione, a cui preferiamo un *Groupe de decouverte montagne* i giovani potranno acquisire le tecniche di base dell’arrampicata ed infine il *Diplome fédéral d’initiateur escalade* riconosciuto in Francia. In Italia la stessa tipologia di beneficiari sarà indirizzata verso la media montagna e l’escurionismo.

Veniamo infine al progetto *Io vedo per te*.

È nato come risposta ad un bisogno del territorio (e qui emerge il ruolo del volontariato di antenna sensibile nell’intercettarne i bisogni) ed è stato rivolto ai volontari dell’*Aspert*, dell’Associazione Volontari del Soccorso della Valpelline, ed aperto anche alla cittadinanza. L’adesione è stata superiore ad ogni aspettativa e da tutto il territorio regionale, fatto che ha comportato la necessità di fissare un tetto di partecipanti a 23 persone.

I corsisti hanno affrontato un percorso formativo impegnativo che ha loro conferito la qualifica di Atleta-guida di sci per non vedenti riconosciuta dal Comitato Italiano Paraolimpico, ed è stato organizzato nell’ambito di un bando sociale promosso dal Centro di Servizio per il Volontariato, realizzato dall’*Aspert*. Cinquanta ore di lezione strutturate su tre weekend, con la parte teorica al Centro di Servizio per il volontariato, e la parte pratica nei comprensori sciistici di Courmayeur e di Crevacol, partner del progetto. Ha visto la collaborazione della Guardia di Finanza di Predazzo che ha messo a disposizione un maestro di sci specializzato all’insegnamento dei disabili, e di Silvia Parente, campionessa Paraolimpica di slalom gigante in veste di atleta dimostratore.

Importante la rete territoriale, con il coinvolgimento della Presidenza del Consiglio Regionale, il Comitato Italiano Paraolimpico della Valle d’Aosta, l’Unione Italiana Ciechi VDA, il Comune di Courmayeur e tre strutture ricettive, l’Hotel des Alpes di St. Rhemy en Bosses, il Foyer de montagne di Valgrisanche e l’Hotel dei Camosci di Courmayeur.

Il progetto ha il “cappello” di *Antenne Handicap*, l’associazione di II livello che

riunisce *Aspert*, la polisportiva *Ecole du Sport* e la *Cooperativa Sociale Mens@Corpore* allo scopo di valorizzare le specifiche peculiarità in progetti di rete.

Le guide formate, infatti, sono sia volontari dell'*Aspert* e dell'*AVS Valpelline*, ma anche atleti guida tesserati per l'*Ecole du sport*, affiliata al Comitato Italiano Paralimpico.

È già in funzione un numero telefonico, dell'associazione *Aspert* a disposizione dei non vedenti che vogliono sciare in Valle d'Aosta, dove possono richiedere dei volontari che gratuitamente si prestano a guidarli sulle piste da sci; servizio che ha già dato diverse risposte in questi primi mesi dell'anno.

Particolare soddisfazione per noi è stata l'opportunità offerta ad un ipovedente di Aosta, Giovanni Ballauri, il quale grazie ad un volontario, ha potuto partecipare ai Campionati italiani di sci per non vedenti, conquistando tra l'altro la medaglia d'argento.

Ma soprattutto questo progetto ha rappresentato un'opportunità di avvicinare molte persone sensibili al volontariato, e l'associazione può, infatti, ora contare su molti nuovi volontari alcuni dei quali si sono resi già disponibili per altre attività nel corso dell'anno.

L'auspicio è che ora anche le altre azioni del progetto possano prendere corpo e contribuire così a rendere la nostra regione sempre più pronta ad accogliere.

FABIO MOLINO

Bene, molte esperienze, molti progetti in avvio, alcuni già conclusi, altri in fase di realizzazione. Vediamo come dare valore a questi progetti e che ruolo hanno in questo senso l'informazione, la promozione e la formazione. In parte l'abbiamo già visto in avvio di Convegno.

Invito al tavolo i relatori della Quarta Sessione, che in realtà consiste in una Tavola rotonda moderata da Rosita Ferrato, giornalista.

*Quarta Sessione*

Tavola Rotonda

IL RUOLO DELLA FORMAZIONE, DELL'INFORMAZIONE  
E DELLA PROMOZIONE



ROSITA FERRATO  
*giornalista*

Nel corso del Convegno sono emersi molti spunti interessanti che spero svilupperemo con i nostri relatori.

Sono già stati citati alcuni dati; l'assessore al Turismo, per esempio, ne ha citati alcuni che non ripeterò. Io vorrei evidenziare invece alcuni dati che sono emersi in chiusura del Convegno del 2008: in Italia le persone con esigenze particolari che viaggiano sono oltre 3 milioni e mezzo, un altro mezzo milione decide di non muoversi solo perché non possiede informazioni chiare e sufficienti. Questo può essere un punto di partenza. Altro dato che avete anche nella brochure: in Europa Occidentale 36 milioni di persone con disabilità viaggerebbero se ne avessero la possibilità, attualmente ne viaggiano solo 5-6 milioni.

Allora agli ospiti qui presenti esperti in comunicazione, informazione e promozione, chiederei di dirci se e come sia possibile migliorare la situazione attuale in Italia, dove il turismo per persone con esigenze particolari è ancora indietro, soprattutto in Valle d'Aosta, che in questo campo è anche in ritardo. Come possiamo arrivare insieme a non avere più differenze tra turismo normale, tra virgolette, e turismo per disabili, ad avere un turismo per tutti? Quali le strategie? Quali gli attori da coinvolgere?

Io darei a voi questo compito: non raccontare solo la vostra esperienza, ma partire dalla vostra esperienza per portare a questa Tavola rotonda delle idee e soprattutto delle proposte concrete.

Mi rivolgo subito al collega giornalista Franco Bompreszi e gli pongo la seguente domanda: siccome spesso le persone con esigenze particolari di mobilità vengono a conoscenza delle offerte e delle opportunità di viaggio attraverso il passaparola, che pare sia comunque il primo veicolo, poi mediante Internet e attraverso le riviste di settore, lei ritiene che questa sia la giusta modalità?

FRANCO BOMPRESZI  
*giornalista, editorialista di Vita*

Io ho avuto la fortuna di poter viaggiare molto, di voler viaggiare molto e di viaggiare molto. Adesso viaggio meno perché gli anni avanzano e si riduce un po' anche la voglia di fare cose complicate, rischiose o comunque impegnative. Sicuramente quello che noto, purtroppo, è che non sono andate a sistema iniziative e cose che ormai da tanti anni stiamo cercando di realizzare nel nostro paese.

Dopo aver sentito la prima relazione di Leris Fantini, mi sono chiesto: quanti anni sono che in Italia c'è questa specie di compagnia di giro, come io la chiamo, che porta ovunque una cultura anche positiva, serena, molto discorsiva rispetto al tema dell'accessibilità di un turismo per tutti? Questo anche con vignette che in qualche maniera alleggeriscono la tensione, laddove il tema può sembrare pesante o difficile,



mentre così non è, perché stiamo parlando di persone che in realtà in gran misura vogliono divertirsi, stare bene, fare delle belle vacanze, persone che spesso, anzi, si divertono più di altri perché hanno proprio voglia di farlo.

Cosa non ha funzionato? Io credo che non abbia funzionato il “sistema Italia”, come in tutto il resto. La cosa fondamentale è che non funziona il “sistema Italia” nel turismo. Nessuno ha preso in mano la più grande industria del paese per metterla a regime e trasformarla in una struttura economicamente produttiva, economicamente competitiva rispetto agli altri paesi. Però non è una questione solo di prezzi. Una persona che vuole fare una vacanza fatta bene è disposta anche a spendere il giusto; se poi sarà soddisfatta, non si pentirà di avere speso quello che avrà speso. La cosa peggiore è spendere senza aver trovato quello che si cercava o che era stato promesso.

Allora io credo davvero che ci potrebbe essere una svolta se, attraverso una situazione del tutto eccezionale e imprevedibile nelle sue dimensioni, ma ormai evidente come la crisi economica globale che ha investito il pianeta, il turismo diventasse la prima risorsa del paese e quindi chi deve investire in questo settore si rimboccasse le maniche e facesse appello a tante esperienze positive. In questo senso possiamo dire che forse per la prima volta in Italia il turismo sostenibile, il turismo per tutti appare come una grandissima risorsa a portata di mano proprio in termini di competenze. Ormai è evidente che esiste una cultura specifica che non è la cultura dei manuali (cito di nuovo Leris perché è stato chiarissimo su questo), è la cultura delle associazioni, la cultura delle persone che viaggiano, la cultura dei tecnici che elaborano soluzioni pratiche, non costose, che possono essere alla portata dell'albergatore, del ristoratore, di chi ha un campeggio, di chi comunque deve fare informazione, di chi deve fornire notizie nelle agenzie di viaggio o agli sportelli informativi. Gli strumenti esistono e spesso sono anche gratuiti perché supportati da istituzioni pubbliche o da finanziamenti derivanti da progetti internazionali europei. E anche la Valle d'Aosta vive di partenariato, vive di reti, vive di situazioni assolutamente condivisibili e positive. Ebbene, tutto questo è una ricchezza.

Io sono veramente un po' preoccupato del fatto che quella che è una grande ricchezza (lo dico anche da giornalista) non trovi la propria declinazione nel giornalismo competente e in quello normale. Non capisco perché gli inviati di *Gente Viaggi*, perché grandi testate del turismo come *Airone* o le testate televisive ignorino questo aspetto. Ci sono diecimila rubriche di turismo in televisione, alla Rai, pagate con i soldi di tutti. Perché non si dà spazio all'informazione sul turismo per tutti? Perché non c'è nessuno che la sollecita, neppure le categorie economiche che hanno investito... Io vorrei proprio sentire gli albergatori brontolare, perché a un certo punto credo che ci debba essere una risposta. Bisogna pretendere informazione competente e adeguata, perché chi fa degli investimenti ha diritto di avere un ritorno, ha diritto di vedere i clienti che arrivano, ha diritto di mettere determinate persone in condizioni di circolare in questo paese sentendosi cittadini di serie A e non di serie B, non gente a cui si fa un favore, ma gente che ha dei diritti e che paga con la carta credito.

Noi con il nostro “*Si può*” abbiamo preceduto Obama e il suo “*you can*” di qualche anno, però noi non abbiamo vinto le elezioni, non abbiamo cambiato il mondo;

avevamo comunque intuito che il concetto vero è il “si può”. Si può fare, nulla è così complicato, si può fare e bisogna farlo. I risultati sono a portata di mano. Ripeto, esiste tutto quanto serve per mettere a sistema il turismo e attraverso il grimaldello della disabilità, dell’età anziana, delle categorie cosiddette deboli, si può fornire da un cinque per cento fino a un dieci per cento di profitto in più alle aziende del settore turistico, e un cinque per cento o un dieci per cento in più in una stagione fa la differenza.

ROSITA FERRATO

In tempi come questi sono molto importanti.

FRANCO BOMPRESZI

È vero. Vuol dire superare la crisi, vuol dire programmare una stagione sapendo di non dover licenziare personale e di poterne assumere di nuovo, di poter formare personale giovane e inserirlo in progetti precisi di accoglienza, perché l’altra cosa che davvero è fondamentale è il sorriso, la capacità di esserci e di accogliere.

L’esempio della vacanza per i bambini malati di tumore è stato bellissimo anche per le immagini. Una cosa che io chiederei a tutti coloro i quali fanno progetti come quelli che sono stati presentati qui è: correateli di immagini, di fotografie, di diapositive colorate, di filmati, fate vedere quello che avete fatto, perché le parole non bastano, occorre far vedere la bellezza di quello che si realizza. Perché la vita, per citare Marzullo, è un sogno, la vita è veramente un sogno e fare del turismo è uno dei massimi sogni che abbiamo. Per le persone con disabilità il viaggio molte volte è l’unica occasione vera per sentirsi vivi, perché per trecentocinquanta giorni all’anno si è costretti alla routine, con servizi che non funzionano... Il safari o il turismo in città dove non si riesce a vivere... Altro che fare turismo! Invece si arriva in Valle d’Aosta, in montagna, e non solo si respira aria buona ma magari si scopre un posto accessibile e si trova gente accogliente, della buona cucina e un buon bicchierino la sera. Questo fa la differenza.

ROSITA FERRATO

A proposito di Valle d’Aosta e di modello turistico, io giro subito a Silvana Perucca questa domanda: il modello familiare che, per quanto so io, è portato avanti in Valle d’Aosta è un modello giusto? È un modello che comunque va integrato con un altro modello? Che va cambiato? Come si può portare avanti un discorso di promozione e informazione in questo senso, con un modello turistico di questo tipo?

SILVANA PERUCCA

*presidente ADAVA – Associazione degli Albergatori Valle d’Aosta*

Io direi che, comunque, per poter stare sul mercato, la Valle d’Aosta deve sempre svilupparsi, cambiare modello cammin facendo, perché, se rimane ferma su un unico modello, rischia veramente la stagnazione e questa è una strategia perdente, soprattutto nel nostro settore.

Io credo che sia necessario un processo di trasformazione nel sistema turismo anche in Valle d’Aosta, come dappertutto. Quello che ha detto il dottor Bomprezzi è verissimo. In Italia, l’industria del turismo non ha saputo decollare e non è decollata, per cui adesso, ahimè, vediamo i risultati di questo non lavoro, di questo non investimento, perché sappiamo che c’è un forte decremento di presenze turistiche. In Valle d’Aosta, rispetto al resto del territorio nazionale, si è cercato di fare qualcosa di più, forse anche per i numeri piccoli che ci sono, per quanto riguarda gli investimenti nelle strutture alberghiere. Le normative hanno portato alla realizzazione di percorsi all’interno degli alberghi senza barriere architettoniche; nelle nuove strutture, alla realizzazione, ogni dieci camere, di una camera per disabili, il che non è ancora sufficiente, però comunque qualcosa è stato fatto. Soprattutto, le normative hanno permesso agli albergatori di fare esperienza con le persone diversamente abili. Ogni singolo albergatore, chi più chi meno, ha vissuto questo tipo di esperienza e si è trovato a confrontarsi poi con un turista come gli altri. Perché io credo che la cosa più bella per un albergatore sia accogliere un turista diversamente abile non come un turista diversamente abile ma come un qualsiasi turista, senza discriminazioni; la cosa più bella è che il turista che arriva, che magari non può utilizzare le proprie gambe ma deve utilizzare una carrozzina, possa comunque vivere la struttura alberghiera e il luogo di vacanza come un qualsiasi altro turista. Questo sta nella sensibilità dell’albergatore e degli operatori, dei dipendenti, che devono essere formati, ma sta anche nella flessibilità della struttura.

Noi abbiamo delle belle realtà in Valle d’Aosta, ma sicuramente si deve migliorare: si può fare di più e si può fare meglio. In questo senso, io sono d’accordo sul discorso dei numeri: se vogliamo essere concreti e comunque guardare anche al lato finanziario, che permette di tenere le imprese alberghiere aperte, oggi un dieci per cento fa veramente la differenza!

ROSITA FERRATO

Ma quando si pensa a un turismo... Non si pensa solo all’albergo. Secondo me, bisognerebbe avere tutta una serie di servizi annessi specifici per la persona che ha delle necessità, quindi non solo l’albergo ma il sentiero, il percorso...

SILVANA PERUCCA

Certo. Il territorio.

ROSITA FERRATO

Dove trovare una serie di servizi concreti: il parcheggio, l'ascensore...

SILVANA PERUCCA

Certo. Il percorso che io vedo è un percorso senza barriere architettoniche. Se parliamo di strutture e di territorio, ovviamente parliamo di persone che arrivano, che possono parcheggiare la propria macchina e da quel momento vivere la propria vacanza nella maniera più normale possibile. Questo deve essere permesso da tutta una serie di infrastrutture e la prima deve essere la struttura alberghiera, perché la struttura alberghiera è quella che accoglie... Quindi: parcheggio comodo, ascensore abbastanza grande per contenere la carrozzina, pulsantiere e allarmi antincendio al giusto livello. Tutto questo è previsto dalla normativa, quindi già viene fatto. Poi, all'interno della struttura, il disabile deve potersi muovere liberamente, deve poter raggiungere tutti i locali dell'albergo facilmente, in maniera normale, senza barriere architettoniche... E, naturalmente, non deve vivere soltanto l'albergo, deve vivere anche il territorio dove è situato l'albergo, perché questa è la cosa più importante.

Mi ha fatto molto piacere sentire quanto ha detto Andrea Borney: la montagna deve essere accessibile a tutti. Noi viviamo in un territorio di montagna e siamo albergatori di montagna. Per esempio, a Saint-Vincent, dove io sono albergatrice, è possibile fare una passeggiata di quattro chilometri in piano e quindi per un disabile è molto facile vivere la vacanza in questa località rispetto a un Comune come Valtournenche, che è tipicamente un Comune montano, con tante frazioni arroccate sulla montagna.

Quindi: una montagna accessibile a tutti. Questo credo sia il messaggio da lanciare. Poi, è ovvio, la struttura alberghiera deve essere accessibile, ma, principalmente, devono essere accessibili il territorio e le infrastrutture. Soprattutto, deve esserci la volontà di tutti gli operatori turistici della località, quindi non solo degli albergatori, di perseguire lo stesso obiettivo, ovvero essere accoglienti con tutti.

Io credo che qualcosa sia stato fatto, ma credo anche che incontri e confronti come quello di oggi siano molto importanti perché servono proprio a dare degli spunti, delle idee, a chiarire che cosa possono fare, per esempio, gli imprenditori privati e le istituzioni; perché servono, in sostanza, per perseguire degli obiettivi comuni.

Nel corso della tavola rotonda potremo parlare delle esperienze che noi abbiamo fatto come Associazione Albergatori. Per esempio, prima ho sentito parlare di celiachia. Come ADAVA, presso la Fondazione per la Formazione Professionale Turistica

di Châtillon, abbiamo promosso un corso per cuochi specializzati nella preparazione di alimenti per celiaci. A questo corso hanno partecipato circa trenta cuochi del territorio valdostano di alberghi in cui viene proposto un menu per celiaci (oltretutto, gli albergatori fanno azioni di *marketing* strategico mirate ai celiaci e questo porta a un aumento dell'occupazione alberghiera).

In sala è presente Leonardo Urano (titolare dell'Hotel Des Alpes di Saint-Rhémy-en-Bosses, un paesino bellissimo di alta montagna nella Vallata del Gran San Bernardo), il quale ormai è il terzo anno consecutivo che lavora con i non vedenti. Urano ha utilizzato le guide preparate per accompagnare i non vedenti in montagna e sulle piste da sci di cui parlava prima Borney e, nel proprio albergo, ha sviluppato un progetto dedicato ai non vedenti (organizza, per esempio, cene al buio) e ha creato anche un proprio canale di commercializzazione. Tutto ciò lo ha portato ad accogliere nel giro di tre anni trecentocinquanta non vedenti nel proprio albergo. Credo che questo sia un esempio concreto di ciò che fanno gli operatori, cioè di azioni promosse dall'associazione piuttosto che dal singolo imprenditore alberghiero... Con questo non abbiamo certo risolto tutti i problemi, certamente non abbiamo fatto abbastanza, ma siamo comunque partiti. Qualcosa in più si può e si deve fare. Noi possiamo sforzarci di più, ma forse le istituzioni devono porre attenzione a quello che gli albergatori e i privati fanno, per poi aiutarli a sviluppare ancora di più la loro opera.

ROSITA FERRATO

Ma l'idea, secondo lei, è quella di avere pochi alberghi che siano totalmente fruibili, oppure un territorio con delle strutture con diverse...

SILVANA PERUCCA

Personalmente non sono d'accordo sull'idea di avere pochi alberghi totalmente fruibili... Noi abbiamo una realtà, quella della Valgrisenche e del Foyer de Montagne, dove ci sono moltissime camere per disabili. Sul territorio della Valgrisenche si lavora molto con gruppi di persone diversamente abili. Io, però, credo che sia discriminante il fatto di avere solo poche strutture totalmente adatte ai disabili, credo che sia più importante avere tutte le strutture che possano accogliere tutti. Questo, secondo me, si può fare, l'importante è che ci siano percorsi negli alberghi senza barriere, che gli ascensori, le camere, i bagni siano sufficientemente grandi e senza ostacoli per le carrozzine. Voglio dire che alla fine io non credo che si richiedano degli accorgimenti eccessivamente onerosi.

Quindi la mia risposta è: tanti alberghi per tutti, non pochi alberghi per pochi.

FRANCO BOMPRESZI

Se posso inserirmi al volo, vorrei dire che sono pienamente d'accordo. Aggiungo che l'associazionismo sportivo per disabili, per esempio, richiede che ci sia una struttura con molte stanze dedicate, ma in genere una persona con disabilità motoria, sensoriale o di qualunque altro tipo che si trova in vacanza non desidera trovarsi necessariamente insieme ad altre venti persone che hanno i medesimi problemi. È quindi una cultura di inclusione che va sposata...

SILVANA PERUCCA

Una cultura di inclusione per tutti, senza discriminanti.

Per citare la mia esperienza, a Saint-Vincent abbiamo due manifestazioni all'anno che vengono organizzate sul territorio e a cui partecipano in particolare ragazzi con disabilità fisica. Una di queste è il campionato nazionale di calcio balilla, dove c'è proprio una sezione della Federazione Italiana Calcio Balilla dedicata ai disabili (che tra l'altro sono bravissimi, sono dei campioni); abbiamo dunque tutta la squadra dei giocatori disabili e dei relativi club sparsi sul territorio. Saint-Vincent non riesce a sopperire completamente la domanda di camere per disabili con la propria offerta ricettiva... E quando parlo di Saint-Vincent, parlo anche di Châtillon, perché sono due comuni limitrofi. I ragazzi comunque trovano alloggio lo stesso. Anche se ogni struttura alberghiera ha solo due o tre camere per disabili, ci siamo accorti che è importante che l'albergo sia strutturato per i disabili, poi va benissimo anche il bagno non attrezzato, lo si utilizza ugualmente, l'importante è che ci sia la predisposizione ad accogliere il disabile e a permettergli una facilità di movimento.

A Saint-Vincent abbiamo anche la mostra del figurino storico *Le Petit Soldat*, una mostra molto bella per collezionisti (e il collezionismo si addice alle persone che non possono muoversi molto). A questa splendida mostra, che è arrivata quest'anno alla quindicesima edizione, partecipano molti ragazzi e adulti disabili che noi accogliamo nei nostri alberghi. Anche se non abbiamo tutti i bagni predisposti per i disabili, loro stanno bene e si muovono bene, vengono volentieri a Saint-Vincent perché stanno insieme agli altri clienti. Se poi il bagno c'è, bene, se no ci si aggiusta. Con poche cose e neanche troppo onerose si può attrezzare un bagno normale per i disabili, riuscendo a regalare ugualmente una bella vacanza a queste persone.

ROSITA FERRATO

Mismirigo, qual è la vostra esperienza?

FRANCESCO MISMIRIGO

*membro di Direzione FTIA, Federazione Ticinese Integrazione Andicap,  
Giubiasco, CH; responsabile del Servizio Comunicazione/RP*

È proprio vero che, come dice il detto, tutto il mondo è paese: infatti, ogni volta che vengo in Italia sento molti italiani autoflagellarsi quando parlano del “sistema Italia”, in generale o in particolare. Noi in Svizzera facciamo esattamente lo stesso: continuiamo a lamentarci della mancanza di cultura turistica, di cultura dell'accoglienza, ecc. Ma riprendiamo il dibattito...Non sono così d'accordo con la signora Perucca sull'aspetto discriminante o meno... La nostra esperienza in Ticino è cantonale e non nazionale, interessa Lugano, Locarno, Ascona, Bellinzona... Nel Canton Ticino abbiamo la fortuna di avere dal 1979 una legge edilizia che obbliga tutte le strutture pubbliche (scuole, musei, monumenti, ecc.) o private ma accessibili al pubblico (alberghi, ristoranti, ecc.), o in caso di nuove costruzioni o di ristrutturazione, a rendere la struttura perfettamente agibile per le persone con *handicap*.

I nostri alberghi risalgono agli inizi del '900 e alcuni alla fine dell'800, di nuovi alberghi ne sono stati costruiti veramente pochi. Nella città di Lugano, per esempio, ci sono solo tre alberghi accessibili, l'Albergo Dante, l'Albergo De la Paix e l'Albergo Parco Maraini, dei quattro stelle (per cui, dopo aver trovato l'albergo accessibile, il cliente deve anche potersi permettere di pagarlo), che sono stati recentemente ristrutturati. Il centro della città, quindi, non dispone di alberghi che permettano una mobilità orizzontale e verticale di persone in carrozzella che viaggiano in modo autonomo, senza essere accompagnate. Nella regione del lago Maggiore, per esempio ad Ascona, negli ultimi anni ci sono state parecchie esondazioni del lago e a causa di questo fatto numerosi alberghi di lusso vicini alle rive hanno dovuto essere ristrutturati. Quindi, attualmente ad Ascona c'è una forte concentrazione di alberghi a cinque stelle perfettamente accessibili, però non si riesce a trovare una pensione o un due stelle adatte. Bisognerebbe fare in modo di adattare più velocemente le strutture alberghiere, ma la legge non lo prevede, lo prevede unicamente a partire dal momento della ristrutturazione. La FTIA ha quindi scelto di considerare il territorio del Canton Ticino come una città-regione, perché, in effetti, è poco meno grande del Libano ma con una popolazione che non supera i 350.000 abitanti. C'è però una mentalità provinciale molto forte, nel senso che la gente di Lugano, per esempio, non va volentieri fino a Locarno per uno spettacolo, anche se Locarno è a soli quaranta chilometri. Noi quindi cerchiamo di dare il nostro contributo allo spirito della città-regione, ma anche all'interno del mondo turistico cerchiamo di sviluppare una mentalità affinché la persona che viene da noi in vacanza trovi l'albergo di suo gradimento magari a Bellinzona, poi offrire la possibilità di spostarsi agevolmente a Locarno o a Lugano. Abbiamo fatto enormi progressi per esempio con i trasporti pubblici della città di Lugano che sono perfettamente accessibili. Tutti i treni metropolitani TiLo sono pure perfettamente accessibili, ma lo sono anche perché ci sono associazioni particolarmente “rompiscatole” come la nostra che continuano ad insistere.

Da un lato, quindi, siamo riusciti a risolvere alcuni problemi perché ci sono delle

normative a livello federale e delle leggi euro-compatibili che ci mettono in una posizione, teoricamente, abbastanza fortunata; ma dall'altro, nel Canton Ticino restano delle barriere mentali fortissime. Delle barriere mentali in questo colloquio non si è parlato molto, eppure sono quelle più difficili da superare. Ce ne accorgiamo tutti i giorni. In effetti, a livello turistico il nostro progetto "*Ticino per tutti*" quando è nato nel 1999 era una primizia a livello di Unione Europea; era un progetto che avevamo cercato di vendere all'Ente Cantonale del Turismo, il quale all'epoca non lo adottò, non ritenendolo di suo interesse. La prova sta nel fatto che il progetto "*Ticino per tutti*" è stato pubblicato dalla FTIA, che non è un ente turistico, ma ha dovuto farlo vista la forte richiesta di informazioni sulle strutture adatte: abbiamo ricevuto richieste di informazioni persino dal Nepal! Il progetto "*Ticino per tutti*" presenta il Cantone secondo destinazioni tematiche, quindi non solo l'albergo, il ristorante, il museo, ecc., ma proprio degli itinerari ben precisi, nel senso che la persona arriva col trasporto pubblico o con l'automobile e poi, una volta che ha trovato l'albergo, viene informata su come spostarsi in modo autonomo. Questo progetto non era stato purtroppo integrato nell'offerta turistica cantonale: ci sono voluti ben sette anni e cambiamenti politici e di mentalità... Ora c'è di nuovo una buona collaborazione con l'Ente Cantonale (ETT). Prima si parlava della propaganda e della promozione turistica. Da quando esiste "*Ticino per Tutti*", che comunque è un plusvalore anche per l'offerta turistica in generale, non c'è stato un solo giornalista di una testata europea o internazionale che sia venuto in Ticino a fare un servizio in proposito. Prima di lavorare alla FTIA mi occupavo di relazioni pubbliche all'ETT: ho quindi le conoscenze e i mezzi per poter coinvolgere le testate turistiche, ma nessuno si è mai interessato a questo target... Persino una rivista abbastanza prestigiosa come quella del Touring Club Italiano, che fino ad alcuni anni fa pubblicava sempre un trafiletto dedicato al turismo accessibile, non ha pubblicato nulla. C'è proprio un disinteresse? O altro? Se poi anche chi deve fare promozione turistica generale non si interessa e non ci coinvolge, chiaramente questo non ci aiuta. Concludo. Nell'Unione Europea, Svizzera compresa, ci sono circa ottanta milioni di persone con handicap, cioè persone con difficoltà motorie ma in grado di potersi muovere. Con loro viaggiano pure amici e parenti. C'è inoltre un invecchiamento della popolazione abbastanza forte. E non dimentichiamo anche le mamme con i passeggini e le persone infortunate... Quindi il target "persone con difficoltà motorie" è abbastanza grande. Ed è economicamente interessante. Tutto ciò forse permette, in un periodo di crisi turistica, di far capire agli operatori turistici che magari è anche importante interessarsi a questo target. Se a Lugano solo recentemente, dopo tanti anni di lotta, siamo riusciti a rendere la Posta Centrale accessibile, è anche perché è intervenuta una mamma che con il passeggino con due gemelli non riusciva a entrare... Per cui tutti hanno capito: "ah, in effetti è vero, è difficile entrare"... È chiaro, il tema dell'*handicap* è un tema che non interessa sempre tutti, quindi ciò contro cui ci si batte sono proprio le barriere mentali.



FRANCO BOMPRESZI

Io vorrei fare solo due osservazioni al volo.

Il Touring Club Italiano è stato l'unica realtà editoriale che ha dedicato al tema una pubblicazione normale, cioè *Turismo senza Barriere*, nell'ambito delle guide dell'accoglienza (lo so perché l'ho curata io insieme con Giovanni Merlo e a tutta la rete di "Si può", LSA e così via), nel 2004, sulla scia dell'*Anno internazionale delle persone con disabilità*, il 2003. La pubblicazione ha avuto un grande successo ed è andata esaurita, quindi io mi aspettavo che il Touring Club pensasse di fare una seconda edizione, sia per l'impatto delle leggi, sia semplicemente per quanto è successo dopo il 2004... Le Paraolimpiadi, ecc. Invece non solo non c'è stata una seconda edizione, ma non c'è stata neanche una richiesta in tal senso. Questi sono segnali che non fanno bene.

Lugano ha un Museo d'Arte Contemporanea accessibilissimo, per esempio. Allora perché il Canton Ticino non fa pubblicità in Italia, sui giornali milanesi, nella rubrica dedicata alle mostre, e non dà questa informazione? Il Museo avrebbe una presenza sicuramente forte di visitatori che in Italia sono abituati ad andare a vedere le mostre nei luoghi accessibili. Un gemellaggio tra Canton Ticino e Lombardia, per esempio, potrebbe essere una buona idea per cercare di costruire una rete.

FRANCESCO MISMIRIGO

Qui si pone il problema dell'informazione e delle barriere mentali anche all'interno degli uffici turistici e da parte dei direttori turistici; certi proprio non manifestano interesse, nel senso che a volte quando troviamo finalmente l'occasione di collaborare poi il direttore o la persona interessata cambia ed ecco che si ricomincia da zero. Questo è molto strano, perché, ad esempio uno dei *target* principali del Canton Ticino sono i cittadini dei Paesi Anglosassoni e del Nord Europa, degli Stati Uniti, dei Paesi del Golfo, del Vicino Oriente, tutti Paesi dove c'è un'accessibilità da buona ad ottima, cioè persone che viaggiano e che sono abituate a leggere il territorio in un certo modo perché nel loro Paese le cose funzionano in un certo modo. Arrivano in Svizzera pensando di trovarsi in una situazione ottimale (anche un po' per il mito secondo cui in Svizzera tutto funziona bene, tutto va bene) e invece non è sempre così. Ci sono veramente situazioni disagiati a causa di informazioni errate, di alberghi che segnalano l'accessibilità semplicemente perché per loro accessibilità vuol dire accettare la persona con handicap. Invece il simbolo dell'accessibilità è un simbolo tecnico internazionale che significa autonomia totale nella mobilità orizzontale e verticale di ogni spazio di una struttura. Quindi, per ricollegarmi a quello che si diceva all'inizio, per noi è più importante avere pochi alberghi veramente accessibili, ma che lo siano veramente, che tanti ma con accessibilità non conforme. Fra l'altro, ascoltando un po' tutti gli interventi ho notato un dettaglio che mi ha fatto riflettere, cioè: ci sono tante piccole esperienze o microesperienze a livello europeo, però, in

effetti, ognuno poi agisce a modo proprio. Ad esempio, in Valle d'Aosta un turista trova l'esperienza del Grand Paradis che è di un certo tipo e un territorio con delle offerte ben precise ed ideali, poi si sposta di cinquanta chilometri, va in Piemonte e magari non è più così, cioè in Piemonte le cose non funzionano allo stesso modo, così in Lombardia, così da noi, ecc. Quindi sarebbe veramente ideale se a livello di Unione Europea ci fosse una normativa unica per quanto riguarda appunto l'accessibilità e l'informazione ai turisti disabili.

DIEGO ALBANESE

*collaboratore di SL&A Turismo e Territorio e dell'Associazione Si può –  
Laboratorio nazionale turismo accessibile*

Vorrei partire dagli spunti degli interventi precedenti per dire una parola su chi è l'Associazione *Si Può Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile*, per soffermarmi in maniera particolare su come *Si Può* vede oggi il turismo accessibile, anche per provare a rispondere alla domanda posta dalla moderatrice su come l'Italia possa migliorare in tema di turismo accessibile.

L'Associazione *Si Può* si chiama così proprio perché è importante per noi più che concentrarsi sulla non abilità, lavorare sulle effettive possibilità delle persone con disabilità. *Si Può* è attiva da circa dieci anni ed ha realizzato in questo arco temporale tante progettualità non ha caso è “Laboratorio nazionale del turismo accessibile”. L'incontro dei vari associati è avvenuto in occasione del primo ed unico progetto italiano legato al turismo accessibile, “*Italia per tutti*”, datato 1999, in cui è stata realizzata la famosa metodologia IG-VAE che ha permesso di individuare una serie di parametri oggettivi per la rilevazione dell'accessibilità. È da quel momento che è nata la collaborazione di questo gruppo, in cui i vari soggetti si sono occupati di turismo e disabilità in tutte le sue sfaccettature.

Inoltre, dal 2003 siamo i referenti della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap in tema di turismo accessibile e l'abbiamo rappresentata nell'ultima Conferenza Nazionale sul Turismo portando il tema della accessibilità come fattore di qualità nell'ambito di un sistema turistico ospitale che sia rivolto a tutti, anche alle persone con disabilità. Ci stiamo sempre più rendendo conto che numerose sono le esperienze legate ai temi dell'accessibilità e turismo a livello nazionale, ma di fatto manca una messa a sistema di tutte queste progettualità. Uno dei nostri obiettivi è quello di sistematizzare le esperienze realizzate in Italia, sia al fine di avere una mappatura dei progetti presenti sia al fine di rendere accessibile le informazioni alle persone con disabilità che oggi sono fortemente frammentate e disomogenee (chi ha aperto un manuale IG-VAE sa come sia difficile già solamente leggerlo, figuriamoci applicarne il contenuto e ancora di più tradurre le informazioni raccolte in comunicazioni su quello che effettivamente è il livello di accessibilità delle strutture).

Altro progetto importante realizzato dopo “*Italia per tutti*”, è stato CARE-Città Accessibili delle Regioni Europee, al quale abbiamo preso parte. Il progetto CARE

ha permesso di semplificare la metodologia IG-VAE e ne ha ampliato la lettura e l'applicazione, rendendo il processo di rilevazione più facile e le informazioni per le persone con disabilità più fruibili. Questo ulteriore passo avanti è stato recepito da numerosi progetti tra i quali “*Turismo per tutti*” presentato dal Consorzio del Grand Paradis.

Inoltre, nell'ambito del progetto CARE è stata sviluppata la prima analisi qualitativa delle persone con disabilità. Nel convegno di oggi (che è una delle occasioni di confronto che noi ci auguriamo di poter rinnovare in futuro tra associazioni e tra territori che vogliono crescere), sono già stati discussi i risultati dell'indagine ma il dato che va ribadito è che ormai l'accessibilità è sempre più legata a un concetto di ospitalità e di accoglienza allargato. Anche dall'indagine del 2004 è infatti emerso che per gli intervistati gli elementi più importanti che vogliono vedere soddisfatti durante la propria vacanza sono la cordialità, la disponibilità, la capacità di accoglienza ancor prima del superamento delle barriere architettoniche. Prima dell'abbattimento delle barriere strutturali c'è, quindi, un discorso di abbattimento di barriere culturali. È importante saper accogliere le persone anche in strutture che non sono totalmente accessibili ma hanno la capacità di affrontare quello che è un bisogno specifico, quella che è la disabilità di un ospite. Si sottolinea inoltre come sia fondamentale per chi ha disabilità poter avere tutte le informazioni utili in tema di accessibilità che gli permettano di scegliere il luogo da visitare, la struttura in cui dormire. L'importante non è dare ai turisti con disabilità (che si ricorda sono anche anziani con problemi di deambulazione, celiaci, allergici) un prodotto turistico a norma di legge, ma una corretta informazione in modo tale che chiunque possa scegliere se quel posto è adatto alle proprie esigenze.

È evidente che c'è un mercato potenziale su cui poter lavorare e che ha esigenze che non sono poi così diverse da quelle di ogni altro turista, ma come ribadito nel corso della Conferenza di ieri tenutasi a *Gitando*, è fondamentale sia aggiornare i dati sulla domanda di turismo accessibile sia creare dei tavoli di incontro e di lavoro per sviluppare un confronto che permetta di raccogliere tutte le esperienze e che faccia sì che chi vuole entrare nel settore del turismo accessibile abbia strumenti condivisi a livello nazionale e di facile applicazione. Lo stesso *Turismabile*, che è l'esponente più rappresentativo del turismo accessibile in Piemonte, ha condiviso i nostri obiettivi e ha manifestato la propria volontà a partecipare a queste attività di sistematizzazione. Il turismo accessibile in Italia viene attualmente sviluppato dalle Regioni, spesso su input e su iniziativa di associazioni e di piccoli imprenditori e l'individuazione di strumenti adeguati, non improvvisati, è proprio rivolta a questi soggetti.

Un'ultima cosa che probabilmente sarà uno *spin-off* che permetterà all'Italia di lavorare sul tema dell'accessibilità e del turismo: al momento è al vaglio del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo un progetto presentato da dodici Regioni italiane (ma con l'obiettivo di allargarsi) che ha come capofila la Regione Emilia Romagna (che viene dall'esperienza CARE). Si tratta di un progetto interregionale legato ai finanziamenti della Legge 135/2001. L'idea è di creare degli

itinerari interregionali accessibili e tematici con il coinvolgimento delle esperienze regionali già operative e di ampliare il coinvolgimento di altre Regioni, quindi sicuramente anche la Valle d'Aosta verrà coinvolta.

Obiettivi di lungo periodo sono la messa a sistema di tutte le informazioni di quanto è presente sul territorio nazionale, la comunicazioni verso l'esterno, al fine di guidare e accompagnare il cliente con bisogni speciali nella scelta della località e della struttura (alberghi, agriturismi, ristoranti, musei, parchi, ecc.) garantendo, che il servizio prescelto, sia realmente idoneo alle proprie esigenze.

SILVANA PERUCCA

Io volevo chiarire soltanto un aspetto sul discorso del "tutto". A mio avviso, tutte le strutture alberghiere devono essere accessibili e quindi abbiamo bisogno di normative – che in Valle d'Aosta esistono ormai da quasi vent'anni – rispetto al fatto che tutte le strutture alberghiere, per poter avere la licenza di albergo, devono essere accessibili...

...(Interruzione non comprensibile)...

No, io mi riferivo un po' al discorso di prima. Cioè, bisogna sempre lavorare sul territorio pensando che le strutture alberghiere devono essere tutte accessibili. Naturalmente, questo potrà verificarsi laddove ci siano nuovi alberghi o nuove ristrutturazioni, ma siccome comunque poi anche i vecchi alberghi dovranno essere ristrutturati, bisogna avere normative molto severe che prevedano appunto la totale accessibilità della struttura alberghiera, dal parcheggio, all'ascensore, a tutti i camminamenti. Poi magari non è necessario che l'albergo abbia tutte le camere attrezzate per i disabili, l'importante è che tutti gli alberghi sul territorio siano accessibili. Questo io ritengo sia molto importante.

FRANCO BOMPRESZI

Scusa, intervengo solo perché questo è un punto veramente decisivo culturalmente.

L'equivoco è tra "accessibile" e "sanitarizzato". L'idea della camera per disabili rimane quella che si diceva all'inizio, cioè una camera dove ci devono essere trecento maniglioni nei bagni, spazi enormi, percorsi... È chiaro che l'albergatore medio o piccolo si spaventa e a quel punto rinuncia. Invece quello che lei dice è perfetto: dobbiamo parlare di accessibilità complessiva della struttura, di visitabilità, fruibilità, percorsi di accesso, accoglienza, possibilità di vivere in autonomia l'intera struttura. Tutto questo è un dovere per tutte le strutture. Se poi ci sono esigenze speciali delle singole persone, queste stesse persone sceglieranno attraverso un'informazione dedicata, molto più specifica, la struttura che ha quel tipo di accorgimento. Ma questo credo che apra un altro piccolo capitolo che forse stasera non riusciamo ad affronta-

re, che però è anche un po' di crescita culturale delle persone con disabilità e delle loro associazioni. Perché noi, io per primo, parliamo sempre contro chi dovrebbe fornirci servizi e strutture accessibili. C'è una generazione di giovani disabili che, secondo me, ormai ha l'idea che sia tutto dovuto e tutto pronto: io vado, trovo, non mi preoccupa nemmeno di informarmi per bene, faccio il viaggio di nozze senza nemmeno verificare se, dopo aver preso il biglietto d'aereo per le Seychelles, vado a finire in un posto davvero comodo oppure no. Allora qui dobbiamo cambiare mentalità anche nella formazione delle associazioni e delle persone con disabilità, che, se vogliono essere viaggiatori normali, si devono comportare da viaggiatori normali, cioè fare come tutti, chiedere prima, informarsi, chiarire i dubbi che hanno, chiedere anche una cosa in più. Io normalmente sono abituato a fare così, non mi fido delle stelle o dei simbolini, alzo il telefono, parlo con la *reception* dell'albergo e se sento delle titubanze, cerco di capire meglio. Io credo che questi a volte siano dei piccoli accorgimenti che evitano poi cose penose come le lamentele, come il non essersi capiti. Tutto ciò porta a una pubblicità negativa. Una cosa che temono gli albergatori come lo spettro peggiore è l'articolo sul giornale per quella cosa che è andata male, per quell'accoglienza che è mancata, perché il rischio è di vanificare il lavoro di anni. Quando si creano certe situazioni, diventa assai difficile tornare indietro con una velocità estrema e recuperare su un terreno in cui magari si era seminato benissimo.

SILVANA PERUCCA

Ciò che si teme di più è l'insoddisfazione del cliente, quindi la lamentela e il fatto di scontentare il cliente al quale bisognava regalare un'emozione e non lo si è potuto fare.

ROSITA FERRARO

Si parla di un "tutto" accessibile. In quanto tempo e come ci si arriva?

SILVANA PERUCCA

In quanto tempo e come ci si arriva? Per esempio con delle normative che sono in piedi da vent'anni. Già una buona percentuale di alberghi sul territorio valdostano è accessibile. Per esempio, nella cittadina dove io lavoro riusciamo ad accogliere tanti ragazzi sulla carrozzina perché il novanta per cento degli alberghi è accessibile, perché gli alberghi sono stati ristrutturati o perché si tratta di nuove costruzioni. Poi magari ogni struttura ha soltanto due o tre camere per disabili, però tutte le strutture sono accessibili. L'importante è partire con delle normative, poi al "tutto" ci si arriva. Se non si parte mai, non si farà mai nulla.

FRANCESCO MISMIRIGO

E poi ci si arriva grazie al fatto che ci sono persone come lei! Perché se il nostro Presidente degli albergatori avesse tutta l'energia che ha lei e riuscisse a trasmetterla a tutti i suoi associati e a convincerli della stessa sua voglia di fare a favore del turismo accessibile (e so che lui questa voglia ce l'ha, ma non sempre la base lo segue o vuole seguirlo), francamente anche in Ticino molte cose potrebbero migliorare velocemente. Lei porta avanti un discorso con fermezza e decisione: è molto importante avere persone così che lo portano avanti sul territorio!

SILVANA PERUCCA

Ma non sono io che... Io sono molto orgogliosa perché sono alla guida di quasi cinquecento strutture alberghiere, quindi di cinquecento imprenditori alberghieri che operano sul territorio, ma mi creda: il problema è fortemente sentito in Valle d'Aosta, ma io credo che lo sia anche grazie alle normative. Perché poi non bisogna vantarsi troppo. Noi abbiamo avuto delle normative che ci hanno costretto a costruire in un certo modo, quindi ci hanno portato a sviluppare quel tipo di mentalità, poi ci siamo ritrovati con degli alberghi accessibili e abbiamo detto "ma che bello!". Quindi fare di più noi stessi per poter accogliere queste persone, con progetti che nascono dai singoli... Cioè, c'è un territorio che si confronta... Un territorio piccolo e quindi questo va a nostro vantaggio. Poi, è vero, la cultura si fa cammin facendo, cioè il turismo è cultura e anche la mentalità degli operatori turistici è cultura. C'è uno sviluppo culturale, non c'è soltanto uno sviluppo turistico. E ciò di cui stiamo parlando adesso è cultura turistica.

FRANCESCO MISMIRIGO

Comunque, come diceva il signor Bompreszi prima, è molto importante anche la responsabilizzazione delle persone con *handicap*, che troppo spesso non sono attive, sono passive, aspettano che siano gli altri, che sia lo Stato, che siano le amministrazioni a risolvere i loro problemi. Non si scende più in piazza, non c'è nessuna lotta di classe, è difficilissimo coinvolgere le persone per partecipare alla difesa e al rispetto dei propri diritti. Questo chiaramente non aiuta a cambiare la mentalità della gente. Un esempio con aneddoto: a Lugano, i primi tempi dopo che erano stati acquistati per milioni di franchi tutti i nuovi autobus accessibili non c'era nessuno in carrozzella che li prendeva. Quindi le TPL si sono lamentate con noi dicendo: "ci avete convinti a fare un investimento enorme ma nessuno utilizza i nuovi mezzi". Dettaglio (piccolo ma importante per chi è in carrozzella): nel contempo non c'era più nessuna toilette pubblica aperta o agibile in centro città: a Lugano, erano chiuse per limitare il problema della droga. Abbiamo cercato di spiegare ai responsabili delle TPL che

chi è in carrozzella preferisce andare con l'auto propria perché vi ritrova un'intimità particolare che gli permette di risolvere certi problemi fisiologici. Se viaggia col mezzo pubblico deve poter accedere alle toilette, se ci sono. Quando sono ri-apparse le toilette, sono apparse anche le persone con *handicap*...!

ROSITA FERRATO

Annibale Salsa, vuole aggiungere qualcosa? Qualche proposta?

ANNIBALE SALSA

*presidente generale del Club Alpino Italiano*

Io rappresento qui il Club Alpino Italiano, una grande Associazione di alpinisti, di escursionisti, di amanti della montagna. Il CAI è anche un "operatore turistico" in quanto è in grado di offrire migliaia di posti di sosta nei rifugi alpini, dislocati lungo la cerchia alpina e la dorsale appenninica. Ma il territorio della montagna è molto diversificato, per cui i rifugi alpini in senso stretto – o meglio alpinistici – difficilmente possono essere resi accessibili a persone disabili, in quanto non sono raggiungibili, talvolta, neppure da persone prive di sofisticate competenze tecniche. Pertanto, il rifugio alpinistico va inquadrato in una categoria del tutto particolare.

Altra cosa, invece, è la rivalutazione dei rifugi di media montagna. In proposito, ho lanciato anni fa una provocazione consistente nel fare dei rifugi di media montagna, accessibili facilmente, dei presidi culturali, vetrine del territorio destinate ad iniziative a favore dei diversamente abili, siano essi i portatori di *handicap* fisici o di *handicap* psichici.

Sul versante dell'*handicap* fisico, abbiamo alcune sezioni che promuovono e supportano attività mirate allo scopo. Il Club Alpino è una realtà articolata e complessa, diversificata da regione a regione, da territorio a territorio. Ci sono sezioni (le sezioni costituiscono i nostri presidi territoriali) che organizzano iniziative di avvicinamento alla montagna aperte ai diversamente abili.

Abbiamo sviluppato, inoltre, un progetto interessante per i portatori di *handicap* psichici. Il progetto – denominato "*Montagnaterapia e psichiatria*" – sta raccogliendo consensi in parecchie regioni. In alcune più sensibili come il Trentino, siamo già in fase avanzata. Ma anche nelle Alpi Occidentali si stanno mettendo a punto iniziative collegate. Personalmente, ritengo necessario un riposizionamento geografico che non si concentri in un solo ristretto ambito, ma si estenda a tutto il territorio. Vi sono sensibilità culturali differenziate da regione a regione. Tuttavia – da antropologo – vedo la questione turistica leggibile in un'ottica eminentemente socioculturale. Non voglio indulgere a facili generalizzazioni e sono d'accordo con il relatore ticinese. Tuttavia, in Italia, vi sono regioni in cui la cultura dell'accoglienza è molto avanzata e regioni in cui stenta a decollare. Non possiamo parlare di modello italiano, anche

se esiste in Italia una diffusa incultura turistica. È indubbio che molte realtà regionali non esprimono un'elevata sensibilità. Ma non sono sempre i territori svantaggiati dal punto di vista economico a soffrire di tali carenze o *handicap* culturali. Vi sono, invece, aree virtuose produttrici di buone pratiche che non hanno ancora avuto la visibilità che meritano. In questo senso, l'iniziativa "*Montagnaterapia e psichiatria*" sta riscuotendo successo fra gli addetti ai lavori come le Asl e i Centri di educazione mentale.

Noi pensiamo che la montagna sia una metafora della vita, pur al riparo di una certa retorica. La montagna può insegnare molto, può educare, può aiutare a ritrovare se stessi oltre che a ritrovare il territorio. Oggi esiste anche un problema di perdita di legame e di conoscenza del proprio territorio fra i giovani. Anche molti giovani che vivono nelle valli alpine frequentano sempre meno consapevolmente la montagna e ciò deve far riflettere. Sempre più frequentemente incontriamo esempi di fidelizzazione della montagna che arrivano da territori di pianura, dalle città, dalle aree costiere, mentre nelle realtà montana crescono le criticità che si manifestano in atteggiamenti di spaesamento e di disagio. Potrei citare la Valtellina, ad esempio, dove il fenomeno registra da tempo segnali preoccupanti. Vi sono, in proposito, forti implicazioni sociologiche e psicologiche che vanno approfondite e ponderate.

Il CAI, quale libera organizzazione di pratiche esplorative *en plein aire*, è nato anteriormente al Touring Club Italiano, attestandosi quale prima associazione nazionale sorta subito dopo l'unità d'Italia. L'alpinismo è, infatti, una delle prime forme di turismo naturalistico ed ecologico in montagna. Nell'800 gli alpinisti venivano, non a caso, denominati *touristes* nell'accezione più autentica e radicale del termine. L'alpinismo è un'espressione avanzata di turismo che ingloba, a pieno titolo e quale sua diretta manifestazione, l'escursionismo ovvero un alpinismo dolce, accessibile ed a portata di tutti. Molti "diversamente abili" praticano attività di tipo escursionistico, così come attività di tipo sciistico e sci escursionistico. Non voglio parlare di scialpinismo poiché esso impegna ad un livello tecnico più elevato, ma non c'è dubbio che la montagna può essere un laboratorio di idee ed un terreno di scoperta in grado di contribuire a rimuovere rigide incrostazioni mentali o pregiudizi culturali. Essi, ancora oggi, limitano una visione del turismo montano allargata ed accessibile a tutti.

FRANCO BOMPRESZI

Intanto voglio davvero fare i complimenti per questo accenno alla possibilità di utilizzare la montagna per persone con disabilità intellettiva, prima di tutto perché in generale l'aspetto della disabilità intellettiva nel turismo è sottovalutato, quando i numeri sono nettamente superiori a quelli della disabilità fisica, cioè c'è un rapporto assolutamente pazzesco in questo senso, se vogliamo parlare di grandi numeri. Teniamo presente che una persona con disabilità intellettiva non viaggia sicuramente da sola, non fa turismo da sola, va con la famiglia e quindi ha meno problemi di ac-



cessibilità tecnica, parlando in termini molto concreti, molto brutali, mentre ha molti problemi nel sentirsi a proprio agio e nel non creare disagio. Però anche qui siamo di fronte a una barriera psicologica, perché in realtà la persona con disabilità intellettiva è una persona che socializza in maniera splendida e che molto spesso nella dimensione della vacanza, dove non c'è la competizione con i ritmi stressanti di tutti i giorni, ritrova una capacità di vita estremamente sorprendente, positiva. In questo senso, credo che l'esperienza del CAI sia illuminante. Quindi si tratta di un aspetto davvero da tenere presente per gli operatori turistici, senza avere paura, ma confrontandosi con chi ha le competenze per aprire le porte a un soggiorno sereno per persone che vengono da esperienze magari anche di tipo depressivo... Perché noi parliamo sempre di disabilità volendo codificare tutto con un'etichetta, con un certificato dell'Asl. Non è così. Quello di disabilità è un concetto in evoluzione.

Io credo che la Convenzione ONU ci abbia regalato due cose fondamentali: una, la definizione di disabilità, che è stata rovesciata completamente, cioè la disabilità è una situazione che si vive in un contesto ostile e quindi è del contesto ostile che ci dobbiamo preoccupare prima di tutto; la seconda si lega a una notazione che faccio con tutto il cuore, cioè io sento ripetere sempre, anche oggi, termini come “diversamente abili”, “portatori di *handicap*”... Io capisco che c'è un vissuto di queste parole ormai sentito... Ma anche in questo caso mi appello alla Convenzione ONU come mi appellerei alla Convenzione di Ginevra. Noi ci siamo scelti, come movimento di persone con disabilità, il concetto di persone con disabilità non per essere politicamente corretti, ma perché nel termine “persone con disabilità” c'è esattamente quello di cui parliamo oggi: la persona, una persona che ha una disabilità. Se riusciamo ad avere questo approccio, non c'è bisogno di dire “diversamente abili”, come se si dicesse in qualche maniera che uno la disabilità se l'è scelta o cercata. La disabilità è una condizione di vita, succede, capita, arriva, e se ne farebbe a meno volentieri. Il problema è che, quando la disabilità c'è, bisogna conoscerla e viverla con la massima dignità possibile.

Il mio non è un rimprovero, è un tentativo... Ormai perdente, perché vedo che alcune locuzioni sono entrate davvero nell'uso comune e stanno creando di fatto una cultura che non è quella dell'inclusione, è quella comunque del considerare alcuni soggetti diversi rispetto a una propria normalità. Se invece riusciamo dentro di noi a trovare la forza di rovesciare questo concetto di *handicap*... Perché la disabilità non esiste. Io ho cinquantasei anni, sono nato nel '52 e nel '60 sarei stato un vero portatore di *handicap*, un handicappato, con tutto il peso di questa parola, perché non avrei potuto spostarmi da solo, perché allora non c'erano mezzi pubblici, alberghi, macchine e nemmeno sedie a rotelle che potessero davvero rappresentare una mia autonomia. Nel 2009, a cinquantasei anni, io sono una persona pienamente autonoma, la mia disabilità è cambiata... Cioè, non sono cambiato io, è cambiato tutto attorno a me. Questa è, credo, la prova che noi stiamo parlando di un concetto in continua evoluzione. La stessa cosa, se noi dovessimo raccontarcela fra dieci anni, la troveremmo ancora diversa, perché forse avremmo scoperto nuove frontiere, nuove possibilità di inclusione di persone... Pensiamo agli ottantenni. Gli ottantenni oggi ci

sembrano soggetti da turismo sociale col pullman, ma magari fra vent'anni l'ottantenne viaggerà da solo con la moglie e farà la propria vacanza in assoluta tranquillità perché avrà la salute che glielo consentirà e spenderà i propri soldi, che avrà perché magari avrà lavorato fino a settantacinque anni, visto che non l'hanno fatto andare in pensione prima, girando il mondo. Quindi dobbiamo avere la capacità di guardare avanti e di usare anche le parole per quello che contano.

Scusate.

ROSITA FERRATO

Grazie mille.

Adesso lascio spazio alle conclusioni.



## CONCLUSIONI



GIUSEPPE NEBBIA

A questo punto siamo arrivati alle conclusioni, come è stato anticipato, che verranno riportate dall'assessore alla Sanità Albert Lanièce, che credo sia più che titolato a questo.

ALBERT LANIÈCE

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

Buonasera. Ringrazio ancora tutti di essere presenti, dopo questo pomeriggio che si è rivelato molto interessante per gli interventi qualificati, le indicazioni e i suggerimenti che abbiamo potuto cogliere. Infatti credo che in questi casi sia proprio importante ascoltare, recepire e poi, per quanto riguarda la nostra figura di politici, mettere il più possibile in pratica progetti che necessitano di un avvio.

Vorrei ringraziare altresì il CSV, la Fondazione Courmayeur e il *Consortio Trait d'Union* per averci permesso di organizzare questo incontro molto interessante. È chiaro che il taglio delle mie conclusioni sarà leggermente diverso rispetto all'intervento del collega Aurelio Marguerettaz, che è assessore al Turismo. Le mie conclusioni saranno più incentrate sugli aspetti sociali.

Mi riallaccio al primo incontro sul turismo accessibile del marzo dell'anno scorso. In quell'occasione il Servizio Disabili aveva fornito dei dati importanti riguardo alle strutture accessibili in Valle d'Aosta, grazie ai sopralluoghi effettuati dal 1995 al 2007. Questi dati sicuramente possono aiutare in termini di ristrutturazioni di strutture alberghiere. Devo dire, per quanto riguarda la collaborazione con gli albergatori, che il nostro Servizio Disabili fornisce tutta una serie di collaborazioni anche attraverso la consulenza di un esperto, che di volta in volta valuta direttamente sul posto gli interventi da assumere, le cui competenze di base si aggiungono alle sensibilità dettate dalla sua condizione di disabile.

A livello regionale, lo scorso anno, abbiamo approvato un'importante legge, la n. 14 del 2008, sulla disabilità. Questa legge dà tutta una serie di nuove opportunità di intervento anche centrate sul settore turistico.

Segnalo, anche, la presenza degli studenti della Scuola alberghiera di Châtillon. Lo faccio con piacere perché saranno loro i futuri protagonisti del turismo, quindi è importante che comincino la loro professione con una cultura e con un atteggiamento nuovo e diverso.

Con l'Assessorato Agricoltura e Foreste, per esempio, stiamo valutando la realizzazione di un percorso condiviso su sentieri di montagna particolarmente facili, però accessibili a tutti. Ricordo che abbiamo portato avanti il progetto "*Saint-Marcel accessibile*" con la casa domotizzata, cioè c'è un alloggio che ha tutta una serie di soluzioni tecniche che permettono una vita autonoma a chi è disabile, oltre a una serie di percorsi accessibili a tutti. Ecco, io credo che queste siano sicuramente

esperienze interessanti che potranno essere applicate alle strutture alberghiere per facilitare quel percorso di cui qui si è ampiamente discusso.

Per quanto riguarda gli interventi, vorrei sottolineare alcune cose che mi hanno particolarmente interessato, dall'intervento del dottor Fantini, soprattutto sul tema della qualità dell'ospitalità e della formazione degli operatori, a quella della dottoressa Mondolfo, la quale ci ha dimostrato come a volte le barriere siano anche barriere percettive che si possono, non dico superare completamente, ma quasi, stando attenti a particolari che sembrano banali come i colori delle scritte, i colori dei fondi, dando importanza, ad esempio, a uno strumento come il *web*.

Abbiamo visto anche il progetto del Consorzio Grand Paradis, che ha dato un taglio molto operativo e concreto ai nostri lavori e che ho apprezzato molto. Sicuramente quello del Consorzio Grand Paradis è un percorso che io mi auguro sia esteso a tutti i consorzi turistici della Valle. Adesso ci sarà la nuova legge che istituirà la IAT unica, quindi ci sarà una possibilità ancora più importante di sviluppare alcuni progetti in tutto il territorio.

Per quanto riguarda il ruolo del volontariato, ringrazio il rappresentante del Rotary Club di Martigny, il quale ci ha presentato un progetto molto interessante, che evidenzia una particolare sensibilità. Credo che questo progetto meriti una riflessione particolare anche da parte nostra. Grazie ancora.

In ultima analisi, si può dire che il *file rouge* che ha legato tutti gli interventi è l'idea che deve esserci un reale raccordo fra tutti gli operatori sociali e turistici per cercare di sviluppare finalmente, in modo pratico, un turismo accessibile. In questo senso, sottolineo ancora una volta il ruolo che possono avere il volontariato e l'ente pubblico, che va visto come ente che stimola il confronto e l'elaborazione di progetti. Ricordo che proprio con la nuova legge sulle disabilità c'è la possibilità di sviluppare nel settore turistico delle iniziative interessanti.

Vorrei ancora ricordare il progetto che è stato portato avanti dall'ASPERT, "*La montagne pour tous*". L'intervento di Andrea Borney è stato interessante e ci ha dimostrato come anche l'aspetto dello sport sia fondamentale.

Devo ricordare anche le associazioni AVRES e DISVAL, che operano nel settore sport e disabilità. Le loro esperienze possono essere applicate a tutto il mondo dell'accoglienza e del turistico.

Sicuramente la nostra sfida in generale, per quanto riguarda la sanità e le politiche sociali, è legata al tema della non autosufficienza. Come è stato detto, fra cento o duecento anni ci saranno gli ottantenni e i novantenni che andranno alle Bahamas, d'altro canto, però, la non autosufficienza aumenterà sempre di più, quindi dare la possibilità a tutti di fruire delle bellezze naturali tramite un soggiorno turistico credo che sia una delle cose più belle che noi possiamo fare per chi purtroppo non ha le stesse *chance* degli altri.

Quindi io mi auguro nell'incontro del prossimo anno, sempre sul tema di un turismo per tutti, di sentire quali saranno i primi frutti pratici raccolti dopo le tante idee interessanti che sono state espresse oggi.

Grazie.

GIUSEPPE NEBBIA

Riprendendo il richiamo dell'Assessore, spero anch'io l'anno prossimo di poter valutare a fondo i risultati di esperienze concrete.

Spero che quanto abbiamo tutti espresso e ascoltato possa tornare utile e interessante e augurandomi un incontro futuro, saluto tutti e ringrazio.



Finito di stampare  
nel mese di settembre 2009  
presso Musumeci S.p.A.  
Quart (Valle d'Aosta)