

## NOTA DI CONF COOPERATIVE CULTURA TURISMO SPORT SULL' AC 997

Le imprese cooperative nel settore turistico sono PMI diffuse in tutta Italia, dalle grandi città ai piccoli centri, e sono presenti nell'intera filiera turistica, dalla ricettività, alle agenzie di viaggio e T.O., ai servizi turistici, alla gestione e valorizzazione di musei ed altri siti culturali. Sono circa 1300 le cooperative che operano in questi ambiti, create per dare opportunità di lavoro ai propri soci.

Il tema del turismo accessibile interessa la cooperazione sotto un duplice profilo: il primo, quello dell'offerta turistica, ovvero dei prodotti turistici accessibili proposti dalle cooperative turistiche; il secondo, quello dei soci e dipendenti delle cooperative sociali di inserimento lavorativo, nonché delle persone con disabilità destinatarie dei servizi delle cooperative sociali.

E' pertanto con grande favore che accogliamo un disegno di legge dedicato al turismo accessibile che auspichiamo possa affrontare nel modo più ampio possibile tutte le forme di disabilità, permanenti e temporanee, e favorire la creazione di un'offerta personalizzata, che sia costruita insieme agli stakeholders e abbia ad oggetto tutti i segmenti turistici e tutte le componenti dell'offerta stessa, poiché occorre puntare all'accessibilità di interi territori e non soltanto delle singole strutture.

La materia dell'accessibilità ha carattere trasversale, tocca una molteplicità di materie che sono oggetto anche di differenti competenze legislative, statali e regionali, e appare pertanto essenziale che ci sia uno stretto coordinamento tra Stato, Regioni e Province autonome al fine di garantire una reale accessibilità delle strutture e dei servizi turistici.

Con specifico riferimento ai segmenti di offerta turistica, preme ricordare come oltre all'interesse per la natura richiamato nella relazione esplicativa della proposta di legge, si registra anche una forte domanda per la vacanza sportiva, ma nel nostro Paese sono ancora molto poche le destinazioni accessibili e organizzate per permettere l'attività sportiva alle persone con disabilità.

Un'ulteriore premessa di tipo terminologico. La proposta di legge correttamente parla di persone con disabilità come previsto dalla Convenzione delle Nazioni Unite firmata a New York nel dicembre 2006. È importante che questa sia l'espressione impiegata in tutto il testo del provvedimento essendo il punto di arrivo di lunghe riflessioni.

Fatte queste premesse di carattere più generale, formuliamo di seguito alcune osservazioni e proposte riferite in modo specifico all'articolato del provvedimento.

Gli **obblighi informativi di cui all'articolo 3** cui sono tenuti gli operatori turistici appaiono indefiniti. L'espressione "devono predisporre e attuare tutte le misure necessarie per assicurare un turismo accessibile" rischia di essere disattesa non essendo chiaro quali siano le misure necessarie. Aggiungiamo, per quanto consapevoli che non sia da prevedere nella proposta di legge in questione, che è importante definire dove vadano inserite le informazioni (spazi fisici e virtuali) sul grado di accessibilità di una struttura.

Sarebbe inoltre utile prevedere un sistema di autocertificazione delle strutture che, grazie a strumenti di autovalutazione, aiuti le strutture stesse a definire il proprio grado di accessibilità, e conseguentemente poter informare correttamente i turisti, come per altro richiesto dal comma 2.

All'**articolo 5**, non viene fatto riferimento alle persone sorde. Viene, invece, richiamato il formato braille per l'accessibilità delle persone non vedenti. A tale proposito, per una fruibilità più universale, dato il numero decrescente di persone che leggono il braille, sarebbe più funzionale garantire l'accessibilità facendo ricorso ad ausili tecnologici e multimediali (es. codici QR). Questo tipo di ausilio faciliterebbe l'accessibilità al patrimonio culturale anche ai sordi e a persone con disabilità cognitiva.

In ogni caso, occorre mettere i visitatori in condizione di poter trarre beneficio dalle informazioni ricevute precedentemente alla visita. Di qui l'importanza di una corretta informazione e dell'accessibilità dei siti web.

Più in generale, l'accessibilità, l'usabilità e la fruibilità di un sito, monumento, opera d'arte, esperienza turistica dovrebbero rispondere a un pubblico vario, complesso e con esigenze diversificate, permettendo quindi l'inclusività dell'esperienza turistica. Oltre a supporti tattili o legati al "gioco", occorre a nostro avviso riferirsi ai **principi del Design Universale** per mettere a disposizione un ausilio utile e di lunga durata per tutti.

Lo stesso vale per le mappe di orientamento che vengono richiamate al comma 2 laddove si affronta l'accessibilità delle strutture ricettive.

Al comma 3 andrebbe fatto rinvio alla normativa secondaria per la definizione di standard di qualità e di criteri precisi di accessibilità.

L'**articolo 6** presenta degli elementi di incertezza quando dispone che ogni struttura ricettiva deve garantire "la possibilità di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali", essendo evidente che non si pone solo un problema di accessibilità della singola struttura ricettiva ma di accessibilità dell'area, che non può essere una responsabilità della struttura ricettiva, e della possibilità di usufruire di mezzi di trasporto accessibili per raggiungere le strutture stesse.

Quello dei **trasporti** è, infatti, un tema particolarmente importante ai fini dell'accessibilità e meriterebbe una riflessione attenta, che riguardi tanto il trasporto pubblico quanto quello privato, con adeguati strumenti di incentivo per promuoverne una maggiore diffusione.

L'**articolo 7** richiederebbe, a nostro avviso, un rinvio ad una normativa secondaria che definisca in modo puntuale quali sono le "condizioni di accessibilità maggiori" che danno diritto all'incentivo, il che risulterebbe utile anche ai fini dell'eventuale controllo successivo da parte dell'Agenzia delle Entrate previsto dal comma 2. In tale elenco andrebbero inseriti anche i servizi culturali e turistici progettati specificamente per le persone con disabilità, non solo le condizioni che favoriscono una maggiore facilità di fruizione.

Il tema della **formazione** previsto all'**articolo 9** è senz'altro centrale nella promozione di una reale accessibilità turistica. A nostro avviso, la formazione deve avere una molteplicità di destinatari: oltre agli istituti di istruzione professionale con indirizzo enogastronomia e ospitalità alberghiera richiamati dalla norma, essa dovrebbe essere indirizzata anche ai licei sportivi (si pensi ai maestri di

sci, alle guide alpine, ai maestri di nuoto, di arrampicata, di mountain bike, ecc.), La formazione dovrebbe riguardare altresì il livello universitario nelle discipline turistiche, culturali, sportive, ma anche di ingegneria edile e di architettura. Inoltre, una più ampia formazione deve essere destinata al personale che già opera nel settore turistico, da quello dedicato all'accoglienza dei turisti, che dovrebbe essere edotto sulle principali forme di disabilità in modo da poter scegliere la giusta accoglienza per l'ospite, al personale addetto alla ristorazione (di cucina e di sala), al personale che opera nelle strutture museali. Da valutare, infine, l'opportunità di riconoscere nuove figure professionali che si occupano della progettazione di offerta accessibile di territorio.

In chiusura, vorremmo infine proporre l'istituzione di una **Cabina di Regia** sul turismo accessibile che veda la partecipazione delle istituzioni di livello nazionale, regionale, delle associazioni di categoria e degli altri stakeholder al fine di indirizzare le politiche in favore dei turisti con disabilità.