

Audizione
Memoria Associazione Italiana Sclerosi Multipla – AISM

“Disposizioni in materia di turismo accessibile e di partecipazione delle persone disabili alle attività culturali, turistiche e ricreative” proposte di legge n. 1269 e 997

Da oltre 20 anni AISM, Associazione di Promozione Sociale diffusa sull'intero territorio nazionale, parallelamente all'impegno portato avanti dal 1968 in materia di promozione, realizzazione e sostegno a persone con patologie gravi e disabilità, si occupa di turismo accessibile e inclusivo. In particolare, promuovendo l'empowerment delle persone con disabilità, per permettere loro di esercitare senza ostacoli e in condizioni di pari opportunità il diritto e l'opportunità di viaggiare e di fruire pienamente delle opportunità turistiche.

La nostra Associazione, operando da sempre in un contesto di rete e di stretta cooperazione con le Istituzioni, è stata pioniera nel mondo del turismo accessibile sino a diventare un punto di riferimento nel settore, operando attraverso molteplici progetti nazionali ed internazionali dedicati alla sensibilizzazione, formazione, consulenza e networking.¹

1. Inquadramento di contesto

Il turismo accessibile rappresenta un settore in continua crescita. In Italia le persone con disabilità sono oltre 3 milioni², 87 milioni in Europa: poter vivere esperienze di turismo in libertà e autonomia è un diritto fondamentale per ogni cittadino, che attiene il disegno di vita e di autorealizzazione.

Secondo un'indagine dell'Ufficio Studi ENIT, durante l'estate 2021, il 18% delle strutture ricettive³ nel periodo estivo ha ospitato persone con esigenze specifiche, tra cui:

- famiglie con bambini (37,8%)
- anziani (15,5%)
- persone con disabilità motoria (5%)
- turismo sociale (3%)
- persone con disabilità sensoriale (1%)
- Persone con esigenze/patologie specifiche (0,9%)
- Persone con disabilità intellettiva/psichiche (0,9%)

La valutazione complessiva su l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi che queste persone con disabilità o esigenze particolari hanno trovato nel corso della vacanza è soddisfacente ma con riserva: il 40% ha dato un giudizio tra 8 e 10, il 47% tra il 6 e il 7. Giudizi tra l'1 e il 5 per il 13%, che raggiunge il 27% in tema di mobilità. Nell'estate 2021 (dall'indagine dell'Ufficio Studi ENIT su rilevazione diretta Noto Sondaggi), in media il 18% delle strutture ricettive italiane in attività ha ospitato clientela con disabilità, quota che sale al 29,7% considerando le sole strutture alberghiere (9,8% di quelle extralberghiere).

¹ Si rimanda all'appendice per il dettaglio delle direttrici di intervento promosse da AISM nel corso degli anni sul tema.

² Nel nostro Paese, nel 2019, le persone con disabilità – ovvero che soffrono a causa di problemi di salute, di gravi limitazioni che impediscono loro di svolgere attività abituali – sono 3 milioni e 150 mila (il 5,2% della popolazione). Gli anziani sono i più colpiti: quasi 1 milione e mezzo di ultrasessantacinquenni (il 22% della popolazione in quella fascia di età) si trovano in condizione di disabilità e 1 milione di essi sono donne. Fonte ISTAT “Audizione dell'Istat presso il Comitato Tecnico Scientifico dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità” 2021.

³ Base: strutture aperte che hanno avuto clienti nei mesi di luglio e/o agosto 2021.

2. Il Barometro della SM e patologie correlate 2023: i dati in tema di accessibilità e turismo inclusivo e le priorità d'intervento emergenti

I dati AISM sull'accessibilità degli spazi urbani, e soprattutto dei luoghi per il tempo libero, la cultura e il turismo riflettono quelli ISTAT relativi alle persone con disabilità in generale, che mostrano come le persone con limitazioni più gravi siano anche quelle meno soddisfatte delle attività che svolgono abitualmente per il tempo libero. Stando ai dati Istat, difatti, solo l'8,3% si dichiara molto soddisfatto mentre il 31,2% si dichiara poco soddisfatto. Interessante sottolineare che una significativa percentuale di persone non ha espresso un livello di soddisfazione per il tempo libero (15,3% non indicato), il che indica la complessità della situazione e la necessità di un intervento mirato per migliorare l'accessibilità e l'inclusione delle persone con disabilità.

I pregiudizi, l'incapacità nel relazionarsi con i clienti con disabilità, la mancata comprensione delle loro esigenze e la limitata capacità degli operatori di coinvolgere e offrire attività ricreative e informazioni corrette, sono comunemente segnalati come gli ostacoli più scoraggianti dal turista con disabilità, più ancora della mancanza di strutture e infrastrutture accessibili. I dati raccolti nell'indagine AISM 2023 sulle persone con SM e NMO evidenziano come l'esperienza della discriminazione, in vari contesti e legata a circostanze e caratteristiche diverse della propria persona, sia estremamente comune. Il 53,0% ha infatti indicato di percepire discriminazione legata alla propria disabilità, e in particolare come contesto nel quale questa discriminazione si realizza il 14,9% ha fatto riferimento alle attività sportive, ricreative e culturali.

3. Spunti di riflessione rispetto alle PdL n. 997 e 1269

In riferimento alle proposte di legge "disposizioni in materia di turismo accessibile e di partecipazione delle persone disabili alle attività culturali, turistiche e ricreative" (A.C. 997) e "disposizioni in materia di turismo accessibile e inclusivo" (A.C. 1269), AISM in primo luogo apprezza l'attenzione dedicata da questa legislatura al tema del turismo inclusivo, trattandosi di materia che richiede uno specifico riconoscimento e disciplina unitaria a livello nazionale anche a rafforzare il sistema turistico italiano considerate le forti differenze registrate nei diversi territori regionali e nei singoli contesti territoriali.

In tal senso, riteniamo importante evidenziare i seguenti passaggi delle proposte in esame, riservandosi per ciascuno dei punti segnalati di produrre note tecniche a supporto e, ove ritenuto, proposte di emendamenti specifici, dando sin d'ora la nostra più ampia disponibilità in tal senso:

❖ Destinatari della norma: superare il riferimento della legge 104/1992 a favore della legge 227/2001

Le persone con esigenze specifiche e che necessitano di un'offerta turistica accessibile non sono solo coloro in possesso di un accertamento di invalidità o con stato di handicap. Il turismo accessibile, infatti, riguarda certamente le persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva, ma più ampiamente interessa anche coloro che vivono, anche solo temporaneamente, condizioni specifiche, legate a patologie, stato di gravidanza, situazioni transitorie di difficoltà di deambulazione, allergie, intolleranze alimentari, anziani, etc. È quindi opportuno da un lato, per la definizione delle persone con disabilità, superare il riferimento alla legge 104, accogliendo quella più ampia, attuale e comprensiva fatta propria dalla Legge 227/2021 in linea con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, dall'altro estendere la portata della norma a tutti quei soggetti che possano trarre utilità da un ripensamento e riconfigurazione dei sistemi e dei servizi. Se è vero sì che il turismo accessibile fa inevitabilmente riferimento alle persone con disabilità, che per così dire ne rappresentano il nucleo centrale, esso deve però avere a che fare con una trasformazione complessiva del sistema turistico, che favorisca l'accessibilità a tutte le persone.

❖ Valorizzazione delle Associazioni delle persone con disabilità e enti del terzo settore

Condividiamo pienamente da un lato l'esigenza di adottare processi e strumenti di pianificazione integrati e unitari a livello nazionale, che possano poi trovare declinazione nei contesti regionali e territoriali, dall'altro

l'importanza del coinvolgimento delle associazioni di riferimento delle persone con disabilità e più in generale degli Enti del Terzo Settore in un quadro di co-programmazione e coprogettazione. In tal senso il Piano integrato del turismo accessibile e inclusivo di livello nazionale deve trovare accoglimento e declinazione a livello locale, nelle regioni/ province/ comuni e distretti, e va inteso come strumento applicato concretamente assicurando la più ampia integrazione e raccordo con le altre politiche e misure (mobilità sostenibile; comunità intelligenti; trasformazione digitale; transizione ecologia; cultura; istruzione e formazione; etc.).

Il Piano, mantenendo una regia unitaria nazionale pur nelle necessarie declinazioni e specificità territoriali dovrebbe anche essere finalizzato a promuovere:

- programmi e interventi di formazione e informazione per gli operatori economici, imprenditori turistici e per tutte le figure tecnico/professionali e turistiche per incentivare:
 - accessibilità per le strutture, i servizi e le attrezzature;
 - accoglienza e comunicazione accessibili a tutti i turisti;
 - sensibilizzazione sul concetto di turismo accessibile come opportunità di business (e non come costo da sostenere).
- programmi e interventi d'informazione destinati ai cittadini e ai turisti sull'accessibilità dell'offerta turistica (strutture ricettive e servizi) presente sul territorio, anche attraverso portali di turismo accessibile nei Comuni e nelle Regioni e attraverso un servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica (IAT) con operatori formati e specializzati in accessibilità, al fine di agevolare e orientare, prima e dopo l'arrivo, il turista con esigenze specifiche nella sua vacanza.
- programmi e processi continui di mappatura/monitoraggio a livello regionale e territoriale dell'accessibilità di tutte le strutture ricettive e di tutti i servizi turistici presenti sul territorio. Le informazioni devono contenere informazioni oggettive sull'accessibilità, secondo strutture tipo predefinite concepite in chiave di immediata usabilità e di abilitazione da parte degli utenti, affinché ciascuno possa capire in autonomia se quella destinazione o struttura sia consona alle proprie esigenze.

❖ **Accomodamento ragionevole e turismo inclusivo come dimensione del progetto di vita della persona con disabilità**

Appare importante dedicare specifica attenzione, come in effetti registriamo in uno dei due progetti di legge in esame, all'istituto dell'accomodamento ragionevole. Trattasi di istituto che trova diretto fondamento nelle normative europee e internazionali – con particolare riferimento alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità – e cui la richiamata Legge Delega sulla disabilità dedica specifica attenzione, che dal mondo del lavoro vede una progressiva applicazione anche ad altre dimensioni e contesti, come ad esempio quello dell'educazione e istruzione. Il concetto di accomodamento e di ragionevolezza può infatti intervenire utilmente, oltre il necessario rispetto di standard e requisiti generali di accessibilità, laddove nel caso concreto la configurazione della struttura o del servizio appaia comunque non rispondere alle esigenze della singola persona con disabilità e in concreto il godimento ed esercizio del diritto al turismo inclusivo, su base di eguaglianza con gli atri, possa essere realizzato attraverso "le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo".

Il turismo infatti è una componente essenziale del Progetto di vita, al pari degli ambiti legati alla salute, l'autonomia, il vivere indipendente, inserendosi nel disegno personalizzato e partecipato di ciascuna persona con disabilità diretto a realizzare gli obiettivi della persona secondo i suoi desideri, le sue aspettative e le sue scelte, migliorandone le condizioni personali nonché la qualità di vita nei vari ambiti, incluso appunto quello turistico.

L'applicazione dell'istituto dell'accomodamento ragionevole, anche attraverso la possibilità di accedere a incentivi e sostegni dedicati a favore degli operatori e del sistema dell'offerta - finanziabili mediante un Fondo dedicato alimentato anche dalle sanzioni irrogate agli operatori che non rispettino le norme e prescrizioni in materia - favorisce inoltre l'effettiva adozione di soluzioni e la costruzione di buone pratiche (a loro volta diffondibili) nelle more di un più ampio e complessivo processo di adeguamento e miglioramento generale del sistema turistico e ricettivo secondo linee guida e standard definiti.

❖ **A agevolazioni fiscali per persone con disabilità e credito d'imposta**

Si ritiene che unitamente alla previsione di crediti d'imposta a favore degli operatori, per interventi di qualificazione e adeguamento dell'offerta turistica in chiave di accessibilità delle strutture, attrezzature, strumenti, etc. vengano anche previste agevolazioni fiscali, in forma di detrazione o deduzione dal reddito delle persone fisiche, a favore delle persone con disabilità che acquistino beni o servizi turistici.

❖ **Contributi e bonus per imprese turistiche e operatori**

Riteniamo importante prevedere dotazioni economiche stabili e continuative su base pluriennale e con caratteristiche di certezza nei processi e nell'accesso, che vengano ripartite dallo Stato alle Regioni a sostegno del complessivo processo di riqualificazione in chiave inclusiva dell'offerta turistica regionale, incluse le opportune azioni e iniziative di sensibilizzazione e comunicazione. Tali risorse potranno poi trovare diretto utilizzo nei territori regionali mediante processi di ripartizione, nonché erogazione, controllo e valutazione, definiti in modo unitario a livello nazionale prevedendo l'accesso delle Regioni nelle annualità progressive condizionato al raggiungimento degli impegni e dei parametri definiti.

❖ **Formazione e informazione**

Attività di ricerca e progetti realizzati sia a livello nazionale che internazionale evidenziano l'importanza di un'adeguata formazione degli operatori turistici per elevare la qualità del servizio offerto e renderlo maggiormente rispondente alle necessità e ai desideri dei clienti con esigenze specifiche.

È quindi importante che a livello normativo vengano previsti, con il necessario confronto e raccordo con i ministeri e le istituzioni competenti ai diversi livelli (a partire dalla formazione professionale e dalle scuole secondarie, fino ad includere i percorsi di studio universitari e post universitari) programmi e percorsi di educazione e formazione innovativi in grado di potenziare le competenze degli operatori del sistema turistico nazionale.

4. Ulteriori proposte di AISM

Sulla base di quanto sopra descritto e dell'esperienza poliennale nell'ambito del turismo accessibile, AISM richiama l'importanza di valutare la possibilità di introdurre nei progetti di legge in esame i seguenti ulteriori elementi di qualificazione:

1. Inserire degli indicatori correlati all' "accessibilità" tra i criteri utilizzati per l'assegnazione delle stelle agli alberghi e più in generale nella valutazione degli standard relativi ai servizi e pacchetti di offerta turistica: questo permetterebbe di incentivare indirettamente un elevato standard di accoglienza e di considerare, per gli alberghi esistenti, la messa in campo di soluzioni di tipo strutturale, coinvolgendo le Associazioni delle persone con disabilità nella definizione dei relativi parametri e standard, anche attraverso l'elaborazione di specifiche linee guida;
2. Inserire livelli e criteri minimi in chiave di accessibilità/autonomia/inclusione tra i requisiti previsti per il rinnovo delle concessioni degli stabilimenti balneari;
3. Approfondire le esperienze di **best practices** in ambito di turismo accessibile già messe in atto da Regioni virtuose, come ad esempio le Regioni Toscana e Veneto, per individuare azioni concrete da esportare su tutto il territorio nonché costruire una banca dati degli accomodamenti ragionevoli nel settore del turismo inclusivo, come fonte aperta a disposizione dei cittadini e del sistema degli operatori;

4. Investire sull'ICT e accessibilità digitale come potente strumento per garantire l'inclusione sociale di persone con disabilità e per migliorare l'esperienza di tutti gli utenti, non solo di quelli con disabilità. Promuovere ulteriormente l'abbattimento delle barriere architettoniche, culturali e sensoriali nei luoghi pubblici e sulle strade. Incentivare e investire sulla presenza di mezzi di trasporto pubblico che siano accessibili in autonomia e che permettano una persona con disabilità di raggiungere il luogo desiderato, intendendosi l'accessibilità generale degli ambienti e degli spazi come preconditione stessa per il turismo inclusivo;
5. Costruire un sistema condiviso e partecipato di dati sul turismo inclusivo anche alimentato da referenze e dati di esperienza prodotti dai cittadini, secondo un disegno unitario a livello nazionale costruito con il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse.

– Appendice –

Tutte le attività che vedono AISM attiva in tema di turismo accessibile rispondono a bisogni concreti delle persone con SM e patologie correlate, nonché con disabilità in generale, e seguono le priorità definite nell'[Agenda 2025](#) della Sclerosi Multipla. L'Agenda, infatti, consiste in un piano d'azione costruito attraverso un ampio e articolato processo di partecipazione e confronto con le persone con SM, le istituzioni, e più in generale l'insieme dei portatori di interesse.

Nello specifico, per una piena inclusione e partecipazione sociale nell'ambito della "piena ed effettiva accessibilità di spazi, processi, servizi e uffici pubblici e privati fisici e virtuali" e "educazione e formazione inclusive", AISM vuole raggiungere questi obiettivi attraverso in le seguenti direttrici di intervento:

- il **finanziamento di programmi e interventi** per sostenere l'accessibilità fisica e digitale degli spazi, processi e servizi, sia rispetto al contesto pubblico sia privato, anche con riferimento a cultura, turismo, tempo libero, come quello presentato in occasione della Giornata Mondiale della SM da AISM per l'attivazione di un progetto di noleggino inclusivo denominato "La Vita Indipendente non va in vacanza";
- la valorizzazione del ruolo dell'Associazione di rappresentanza nella **mappatura dell'accessibilità** di spazi, processi, servizi, e nella formulazione di proposte di intervento e miglioramento, garantendo risorse da dedicare a progettualità innovative, anche grazie a progetti pilota come "easygoout";
- L'adesione al **progetto Guida Mare accessibile**, in collaborazione con Regione Liguria, INAIL e Consulta Regionale per la tutela dei diritti delle persone con disabilità, volta a mappare le spiagge accessibili in Liguria;
- la promozione di **corsi di formazione professionale e a livello universitario** sui temi dell'accessibilità, del turismo inclusivo, dell'Universal Design e della mobilità e introduzione di figure e competenze dedicate negli Enti pubblici, con particolare riferimento ai Comuni. Come esempio si fa riferimento al progetto In-Tour, parte del programma Erasmus+, che vede AISM come coordinatore e che ha visto al proprio interno la realizzazione di un Master Universitario di 1° Livello denominato "Inclusive Tourism Manager" presso l'Università di Genova (<https://dispi.unige.it/en/node/1872>);
- la **partecipazione alle reti di riferimento**, con particolare riferimento all'adesione a ENAT (European Network for Accessible Tourism, www.accessibletourism.org) di cui dal 2016 AISM è parte del Board of Directors (Consiglio Direttivo), la cui mission è il supporto alla creazione di Destinazioni turistiche, prodotti e servizi accessibili a tutti i viaggiatori, oltre alla promozione del turismo accessibile in Europa e nel mondo nonché, a livello nazionale, la partecipazione alla Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap – FISH ed ai suoi organi e organismi;
- la partecipazione attiva ai lavori presso l'**Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità**, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, anche sui temi inerenti l'accessibilità (<https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/it/>) nonché ad altri tavoli e luoghi di confronto ed elaborazione istituzionale, anche a livello territoriale;
- la partecipazione ed il contributo assicurato ai lavori del **Forum del Terzo Settore** in materia di Cultura e Turismo nonché, più ampiamente, la collaborazione strategica attivata con soggetti e istituzioni nel mondo della cultura, come i protocolli di collaborazione sottoscritti con Direzioni museali regionali quali quelle della regione Lombardia e Piemonte;
- lo studio e ricostruzione di dati, nonché l'elaborazione di **analisi e rapporti in materia di turismo inclusivo** nel più ampio quadro dello studio delle politiche e di analisi dei bisogni sviluppato in modo continuo e sistematico dall'Associazione. Si vedano in proposito le pagine dedicate al tema all'interno dell'ultimo Barometro della SM 2023 (cfr anche sezione 2 del presente documento);
- il **contrasto alla discriminazione** in tema di turismo, anche avvalendosi di una rete di avvocati (ReteAvvocati AISM) distribuita sull'intero territorio nazionale e la promozione dell'informazione e della conoscenza in materia;
- la promozione di **norme, politiche, prassi e processi**, nonché la diffusione di modelli e buone pratiche in ambito di turismo inclusivo. Si veda in tal senso in contributo assicurato da AISM in Toscana alla stesura del Testo Unico del Turismo sui temi dell'accessibilità nel turismo e nel contempo

l'elaborazione di modelli per la promozione dell'autonomia e del turismo inclusivo come quelli realizzati attraverso la oltre ventennale esperienza di **gestione diretta da part di AISM di strutture ricettive nel circuito "Europe Without Barriers"**, come la Casa per ferie "[i Girasoli](#)" di Lucignano (AR) e la [Casa Letizia](#) di Auronzo di Cadore (BL) e la qualificazione di servizi turistici di partner, come accaduto in ambito crocieristico attraverso la collaborazione con Costa Crociere;

- la partecipazione attiva a [Accessible EU](#) una delle iniziative faro proposte nella strategia della Commissione europea per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030, i cui obiettivi sono:
 - a) sviluppare la capacità sui temi dell'accessibilità nei paesi dell'UE;
 - b) sostenere l'attuazione della legislazione dell'Unione Europea in materia di accessibilità;
 - c) collegare le parti interessate responsabili dell'attuazione delle norme sull'accessibilità nell'Unione Europea;
 - d) creare uno sportello unico europeo comune in materia di accessibilità;
 - e) formare professionisti sui temi dell'accessibilità.

agosto, 2023