



CARTA PER UN' OFFERTA TURISTICA ACCESSIBILE

Nella comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo ed al Comitato delle regioni intitolato "L'Europa, la prima destinazione turistica mondiale - un nuovo quadro politico per il turismo in Europa", è esplicitato che:

«Negli ultimi anni sono state avviate anche iniziative transfrontaliere, come (...) vie di pellegrinaggio (...). La Commissione ritiene che alcune di queste iniziative trarrebbero vantaggio dal riconoscimento e da un marchio europeo di legittimità che garantirebbe il loro carattere transnazionale. »

Il trattato di Lisbona, assume come valori fondamentali:

«Rispetto della dignità umana, della libertà, della democrazia, dell'uguaglianza, dello stato di diritto e del rispetto dei diritti dell'uomo, compresi i diritti delle persone appartenenti a minoranze. Questi valori sono comuni agli Stati membri in una società in cui prevalgono il pluralismo, la non discriminazione, la tolleranza, la giustizia, la solidarietà e l'uguaglianza tra donne e uomini» (articolo 1 bis)

In questo settore, la Commissione stessa ha promosso il programma «Turismo e accessibilità per tutti» (durante il periodo 2014-2015), rafforzando lo sviluppo e l'attuazione di servizi turistici che soddisfano criteri di progettazione universali.

Nel 2017, nell'ambito del programma COSME per la competitività delle PMI, è stato sviluppato il Progetto SABER, "Santiago, St. Benedict, Routes Universal", con il marchio Open Up Routes.

Obiettivi del progetto sono stati:

«Migliorare la consapevolezza, le capacità e la formazione dei fornitori di servizi turistici sia pubblici che privati al fine di rimuovere le barriere fisiche ed ambientali e far sì che le persone con disabilità permanenti / temporanee godano della loro esperienza di viaggio;

Sviluppare un'offerta diversificata di turismo transnazionale, basata sul principio del "Turismo per tutti" e sul modello del "turismo lento", valorizzando il patrimonio tangibile ed intangibile esistente lungo le rotte di pellegrinaggio di rilevanza europea;

Stabilire e migliorare la cooperazione tra fornitori di servizi turistici pubblici / privati a livello locale, regionale e transnazionale, al fine di migliorare la qualità complessiva dell'offerta turistica, in tutti i segmenti della filiera turistica, e trasformare ogni destinazione in un "ambiente accessibile";

Aumentare la competitività dei fornitori di servizi locali e stimolare la creazione di nuovi servizi per diversi segmenti del mercato turistico;

Sviluppare una comunicazione transnazionale e una strategia di marca per aumentare la visibilità e l'attrattiva del prodotto turistico come esperienza di viaggio rivolta a tutti, non solo alle persone con disabilità. »

A tal fine, sono stati realizzati incontri e tavole rotonde con rappresentanti della Pubblica Amministrazione, tour operator, professionisti, organizzazioni di iniziative private ed associazioni rappresentative di persone con esigenze speciali.

Come risultato di questi incontri, sono stati concordati e fissati in un memorandum una serie di linee guida per i Cammini di Santiago e San Benedetto.

Considerando il fatto che tutti i pellegrinaggi attraversano montagne, zone rurali e urbane ed aree ricche di patrimonio storico-artistico, l'aumento dell'accessibilità dovrebbe comunque essere coerente con la conservazione della natura ed i criteri di intervento sul patrimonio storico e artistico.

Pertanto, in base ai valori dell'Unione europea, assumendo il messaggio del Comitato mondiale sull'etica del turismo in materia di turismo accessibile e assumendosi la responsabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, **le persone e le organizzazioni che firmano questo documento aderiscono alla seguente:**

CARTA PER L'OFFERTA TURISTICA ACCESSIBILE

Articolo 1 - Principi generali

Le vie, così come le infrastrutture, le installazioni, le attrezzature, i servizi e le attività ad essa collegate, saranno intraprese, progettate, costruite e gestite secondo criteri di inclusione e universalità, al fine di renderle accessibili a piedi, in localizzazione, comprensione e orientamento per tutte le persone a prescindere dalle loro caratteristiche personali.

Articolo 2. Criteri di progettazione

In generale, saranno applicati i parametri di progettazione e funzionalità definiti dalla legislazione di ogni stato o territorio, in base alle competenze applicabili.

Articolo 3. Criteri di convalida

L'adozione di un modello standardizzato, che consenta la certificazione di ambienti, installazioni e servizi in base a una serie di parametri approvati, è considerata una buona pratica.

Articolo 4. Ambito di applicazione

- a) L'itinerario, il suo sistema di routing, piattaforma e segnaletica.
- b) Servizi di informazione, trasporto, alloggio, ristorazione e, in generale, qualsiasi servizio collegato al Cammino.
- c) Promozione dell'esemplare attraverso il catalogo delle buone pratiche.

Articolo 5. Accessibilità dell'itinerario

- a) La gestione e la manutenzione del percorso devono essere in linea con il rispetto per l'ambiente e l'integrazione dell'attività umana in un ambiente naturale.

- b) La segnalazione avverrà utilizzando un sistema iconografico approvato risultante universalmente percettibile e comprensibile, compresa l'identificazione tattile e la comprensione.
- c) Il percorso deve essere mantenuto in buono stato di funzionamento, privo di ostacoli e sottobosco in modo da essere percorribile quando si utilizzano sistemi di ausilio.
- d) In tratti di difficoltà speciale, dovrebbe essere suggerito un percorso alternativo, che indichi la distanza del tratto di sostituzione e il punto di ritorno al percorso originale.

Articolo 6. Accessibilità di strutture e servizi

- a) Le infrastrutture e i veicoli del sistema di trasporto pubblico, indipendentemente dalla proprietà, saranno accessibili in movimento, comprensione e orientamento.
- b) Gli edifici e le installazioni che ospitano i servizi di pellegrinaggio saranno situati in punti comunicati su percorsi pedonali accessibili dal percorso del Cammino.
- c) Gli edifici e le installazioni che ospitano i servizi di pellegrinaggio saranno segnalati con un sistema iconografico approvato risultante universalmente percettibile e comprensibile, compresa l'identificazione tattile e la comprensione. L'uso di questo sistema di segnalazione in un'installazione implica l'adesione ai principi di questa Carta.
- d) L'accesso agli edifici ed alle installazioni che ospitano i servizi di pellegrinaggio dovrebbe essere accessibile attraverso lo stesso ingresso per tutte le persone e in modo tale che possano entrare autonomamente e senza bisogno di aiuto attraverso risorse fisse di accessibilità o di quelle trasportate individualmente.
- e) La fornitura di risorse e servizi contenuti e gestiti in ogni installazione deve essere accessibile a tutte le persone in modo autonomo e senza bisogno di aiuto attraverso l'uso di risorse fisse di accessibilità o di quelle trasportate individualmente.

Articolo 7. Esempi di buone pratiche

- a) Saranno promossi servizi di supporto per il pellegrino qualora si trattasse di iniziative pubbliche, private, del terzo settore o miste.
- b) Sarà potenziata la formazione in lingua dei segni e lingua dei segni internazionale per promuovere una sufficiente competenza tra le persone che si occupano di accoglienza del pubblico al fine di equiparare queste lingue con la lingua orale e migliorare la qualità della prestazione dei servizi.
- c) Verrà promosso l'uso delle nuove tecnologie in tutte le aree in cui possono essere utili.
- d) Verrà fatta adeguata comunicazione di esperienze di successo tra le organizzazioni con attività legate al Cammino.

e) Riconoscimento, comunicazione e diffusione di buone pratiche degli ambienti e delle installazioni nell'ambito di tutti i Percorsi di Pellegrinaggio Europeo aderenti a questa carta.

ALLEGATO 1 STATO DELL'ARTE

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Scarsa attenzione verso le disposizioni di legge che prevedono il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati aperti al pubblico.
- Scarsa conoscenza degli incentivi disponibili per l'adeguamento di ambienti e strutture.
- Scarsa consapevolezza tra gli operatori del settore del design, i quali inseriscono gli interventi per l'accessibilità al termine del progetto piuttosto che prevederlo all'inizio.
- Difficoltà o impossibilità di trovare soluzioni di mobilità completamente valide in alcune zone a causa dell'orografia
- Scarsa consapevolezza del linguaggio dei segni tra il personale con compiti di servizio pubblico, scarso utilizzo delle strutture di induzione magnetica nei punti di servizio pubblico, di video accompagnati dalla lingua dei segni e sottotitoli in musei, centri di interpretazione, edifici culturali e siti Web.
- Scarsa diffusione della segnaletica con testo in rilievo o in braille, mancanza di modelli tattili per supportare l'interpretazione dell'ambiente, mancanza di audioguide programmate e scritte in accordo con i principi di accessibilità per persone non vedenti e ipovedenti.
- Assenza di un sistema omogeneo di segnaletica in tutti i comuni e strutture che fanno parte del Cammino.

PUNTI DI FORZA

- Visibilità e comprensione dell'accessibilità come parametro che porta ad un miglioramento della qualità per la maggior parte dei tipi di turismo e pellegrinaggio - disabilità, anziani, bambini, famiglie.
- Esistenza di standard in termini di accessibilità e possibilità di certificazione.
- Numero crescente di imprese gestite da persone che risiedono e sono legate al territorio in cui vivono.
- Senso di identità ed appartenenza alle comunità nei territori in cui passa il Cammino
- Supporto da parte delle pubbliche amministrazioni per lo sviluppo dell'eccellenza attraverso la promozione di buone pratiche
- Attenzione agli anziani e alle persone con esigenze speciali come target group abituali per le vie di pellegrinaggio

→ Attenzione agli anziani e alle persone con esigenze speciali come target group abituali per le vie di pellegrinaggio

MINACCE

→ Affaticamento del settore privato dovuto al continuo obbligo di adattare locali e processi a tutte le normative emanate nel corso della loro attività;

→ Percezione dell'accessibilità come un costo aggiuntivo, derivante dalla necessità di apportare modifiche per non aver considerato l'accessibilità in fase di progettazione;

→ Degrado del Cammino dovuto alla mancanza di manutenzione e ad atti di vandalismo;

→ Intersezione del Cammino con strade trafficate che rappresentano un rischio per i pellegrini;

→ Degrado del paesaggio a causa di diversi fattori quali la pianificazione industriale, l'urbanizzazione incontrollata, gli incendi, i cambiamenti climatici.

OPPORTUNITÀ

→ Comprensione dell'accessibilità come parametro per il miglioramento della qualità del turismo

→ Aumentata domanda di prodotti, servizi e strutture accessibili per la maggiore partecipazione di persone con esigenze speciali e la maggiore aspettativa di vita delle persone anziane

→ Crescita della domanda delle vie di pellegrinaggio come destinazione turistica

→ Mantenimento di un livello di attività economicamente valido durante tutto l'anno poiché il pubblico di riferimento non è configurabile come cliente non stagionale

ALLEGATO 2

Buone pratiche

- D) **SEGNALETICA OMOGENEA E CERTIFICATA**
Sistemi dei segni usati negli aeroporti e nelle stazioni dei treni universali a livello europeo e nella maggior parte dei paesi del mondo
- E) **GUIDA DEL CAMMINO DI ANTIAO CON LINGUAGGIO DEI SEGNI E SOTTOTITOLI**
App sviluppata da GVAM in un progetto finanziato dalla Fondazione Orange che permette il download su applicativi mobile al fine di avere una guida del Cammino di Santiago con il linguaggio dei segni.
- F) **CAMPO LAMEIRO ARCHAEOLOGICAL MUSEUM**
Il museo ha due aree: il centro di interpretazione e i petroglifi all'aria aperta. Il centro di interpretazione è stato progettato secondo criteri di accessibilità universale, incluse le risorse per la mobilità e gli ausili per la comprensione auditiva e tattile.
- G) **SANTIAGO DE COMPOSTELA AIRPORT BUS**
Il veicolo ha un sistema di notifica dello stop acustivo e visuale.
- H) **CASA FANDÍN, RIBADEO**
L'alloggio turistico è stato progettato e sviluppato al fine di avere una piena accessibilità per persone con mobilità ridotta in tutte le stanze (non solo il minimo standard previsto per legge).
- I) **CABANAS DO BARRANCO, OUTES**
Alloggio turistico: l'espansione effettuata nel 2007 consisteva in sei unità, delle quali cinque sono accessibili. L'itinerario verso l'alloggio avviene su passerelle che sono segnalate in modo percettibile e comprensibile.
- J) **COMUNE DI TREVÌ NEL LAZIO (ST.BENEDICT WAY)**
Dopo il field test portato avanti con il progetto Saber il Comune ha deciso di restaurare una struttura pubblica secondo criteri di accessibilità e destinarla all'accoglienza dei pellegrini lungo il Cammino di San Benedetto.
- K) **B&B FEBINN, MANDELA (ST.BENEDICT WAY)**
Il b&b è stato completamente ristrutturato al fine di renderlo completamente accessibile alle persone con mobilità ridotta.