

Il Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile



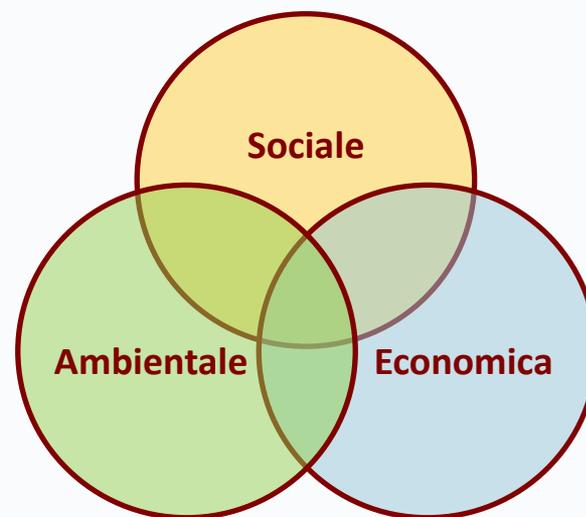
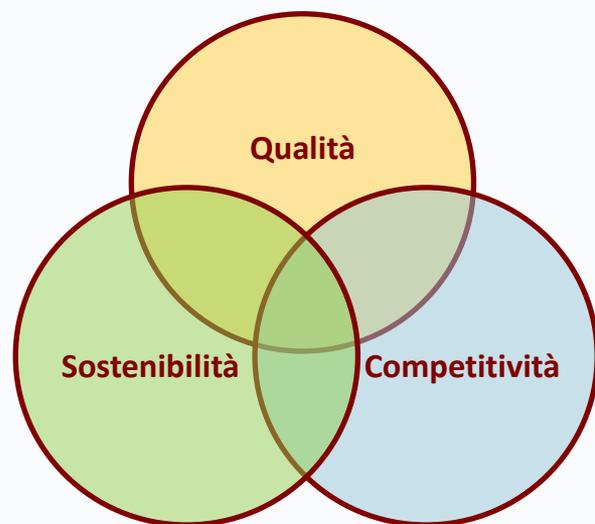
Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile

Sostenibilità: la sfida del presente



Perché la sostenibilità è diventata una tematica centrale in ambito turistico? È una sfida? Rappresenta un'opportunità? La sentiamo come una minaccia? Sarà solo una moda del momento? Come facciamo ad applicarla?

La sostenibilità nel turismo



Una destinazione che non intraprende azioni volte a preservare le risorse ambientali, culturali, paesaggistiche, umane che la rendono attrattiva cessa di essere "turistica".



L'accessibilità è il motore del turismo sostenibile

Non si può trascurare l'interconnessione tra 3 dei principali ingranaggi del sistema



La “vacanza per tutti” come obiettivo prioritario di sviluppo e innalzamento qualitativo dell’offerta turistica

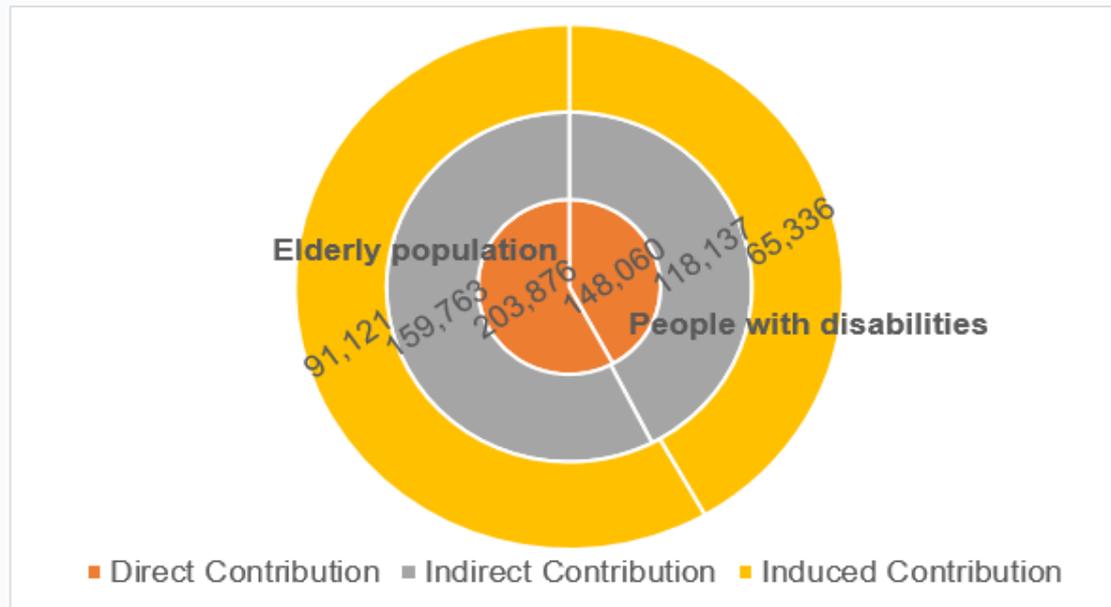
Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile



L'impatto del Turismo Accessibile in Europa

Fatturato Lordo diretto (2012): +/- €352 billion

Fatturato Lordo diretto + effetto moltiplicatore (2012): +/- €786 billion.

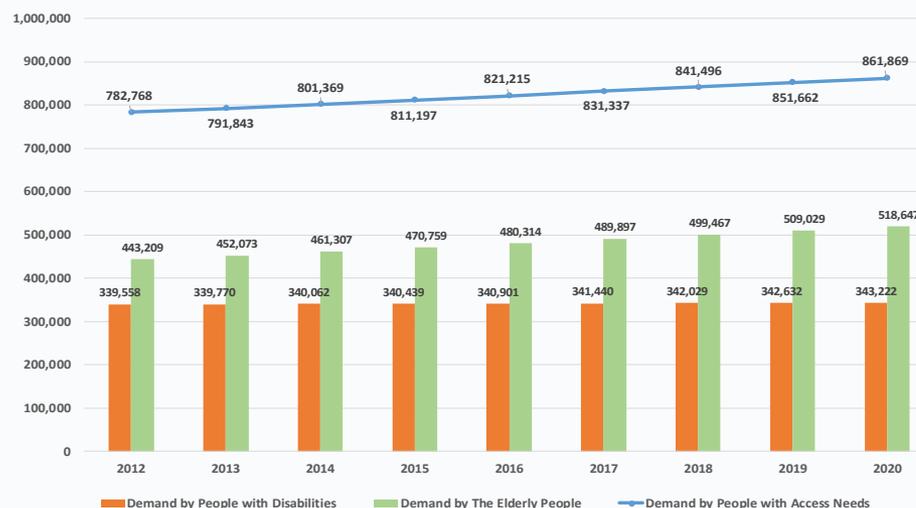


Gli occupati diretti del Turismo Accessibile in EU nel 2012 sono circa 4.2 milioni di persone; Considerando l'effetto moltiplicatore l'occupazione totale generata è di circa 8,7 milioni di persone

Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile



Le tendenze del mercato del turismo accessibile



Nel 2011 si contavano 138.6 milioni di persone con bisogni di accessibilità in EU, dei quali il 35.9% ha un'età tra i 15-64 anni e il 64.1% oltre 65 anni.

UK, Francia, Germania, Italia e Spagna sono le nazioni europee con il numero maggiore di persone con esigenze speciali (circa 10 milioni a Paese)

Nel 2012, le persone con disabilità in EU ha fatto circa **783 milioni di viaggi in Europa** e la domanda crescerà fino a circa **862 milioni di viaggi per il 2020** con una crescita media annua dell'1,2%.



Le tendenze del mercato del turismo accessibile



La disponibilità di **sostegno medico e trattamenti sanitari** sono ritenuti **meno importanti** nei viaggi delle barriere architettoniche.



La scarsa disponibilità delle informazioni sui servizi accessibili e sulle destinazioni sono considerate barriere e ostacoli.



Spesso si paga un prezzo più alto dello standard o si devono ottenere servizi a pagamento per ovviare alle carenze di accessibilità.



61% dei siti web in genere non hanno le caratteristiche di base dell'accessibilità (ad es. contrasto, testo alternativo alle immagini, nessun frame...)

E non sono quasi mai usate per promuovere una destinazione turistica

Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile



Lo stato dell'arte attuale del turismo accessibile: Cosa pensano le imprese?

Non ci resta che continuare a studiare il fenomeno turistico legato all'accessibilità per orientare le strategie di governance

Quanto secondo le imprese è importante puntare sulle clientela con esigenze particolari

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non saprei	Totale
Nord ovest	11,2	32,3	28,1	22,6	5,8	100,0
Nord est	15,7	40,3	21,9	15,9	6,2	100,0
Centro	10,9	57,0	23,2	9,0	0,0	100,0
Sud e isole	12,9	48,1	25,1	13,4	0,4	100,0
Italia	13,0	45,3	24,1	14,6	3,1	100,0

Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere -

Quanto secondo le imprese è importante puntare sulle clientela con esigenze particolari

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non saprei	Totale
Alberghiero	16,5	49,4	20,6	10,3	3,2	100,0
Extralberghiero	10,3	42,2	26,7	17,9	2,9	100,0
Italia	13,0	45,3	24,1	14,6	3,1	100,0

Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere -



Lo stato dell'arte attuale del turismo accessibile: Quanto sono attente le imprese?

Attenzione alle esigenze di persone con disabilità: misure adottate

	Alberghiero	Extralberghiero	Totale Italia
Accesso facilitato	51,9	37,0	43,6
Presenza di ascensore o strutture apposite	42,6	20,0	30,1
Segnalazione nel materiale promozionale	28,8	19,7	23,8

Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere -

Attenzione alle esigenze di persone con disabilità: misure adottate

	hotel	villaggio	agriturismo	campeggio	B&B	Altro	Totale Italia
Accesso facilitato	51,9	77,2	49,8	72,5	21,8	41,2	43,6
Presenza di ascensore o strutture apposite	42,6	47,4	25,3	38,9	10,9	32,1	30,1
Segnalazione nel materiale promozionale	28,8	47,9	25,6	40,0	12,0	22,2	23,8

Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere -



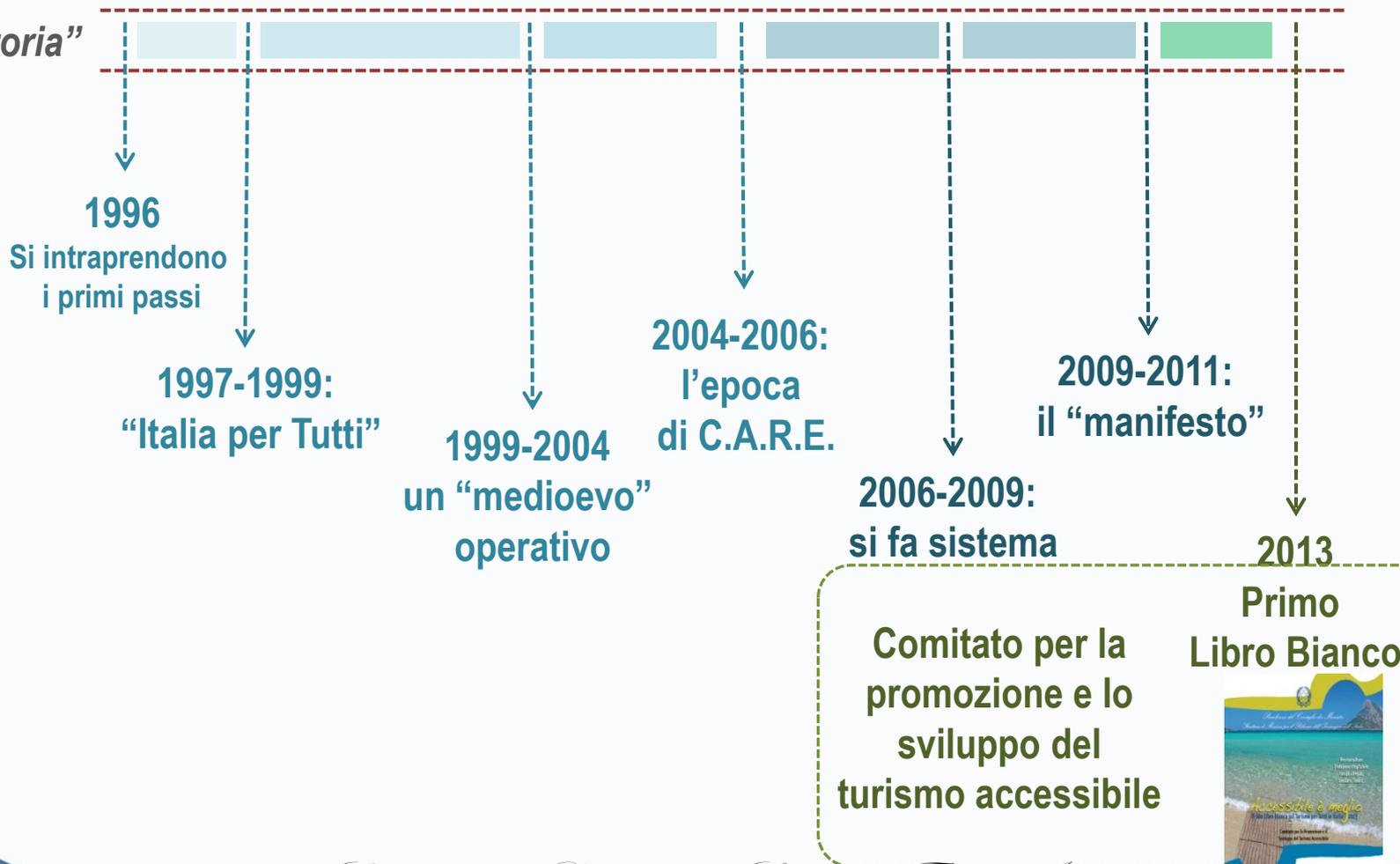
Lo stato dell'arte attuale del turismo accessibile

- Nel corso degli anni l'Unione europea ha posto le basi di **una politica europea del turismo** soprattutto con il Trattato di Lisbona. In particolare sull'accessibilità la Commissione ha stabilito un sistema integrato e assai sviluppato per la tutela dei passeggeri e dei consumatori, compresi i passeggeri con disabilità e quelli con mobilità ridotta, in tutti i mezzi di trasporto.
- In Italia **il primo tentativo di rispondere alle suddette indicazioni, è avvenuto attraverso il D.Lgs 23 maggio 2011 n.79**, che introduce nel Codice del Turismo all'art.3 per la prima volta i principi in tema di turismo accessibile. Successivamente, la Corte costituzionale, con sentenza 25 aprile 2012, n. 80 (Gazz. Uff. 11 aprile 2012, n. 15 - Prima serie speciale) ne ha **dichiarato l'illegittimità costituzionale**.
- Occorre quindi **reintegrare i principi del turismo accessibile**, attraverso una riformulazione da parte delle Regioni di una proposta unitaria da presentare in sede di Conferenza Stato Regioni.



L'evoluzione in Italia dell'attenzione per la "questione Lo stato dell'arte attuale del turismo accessibile

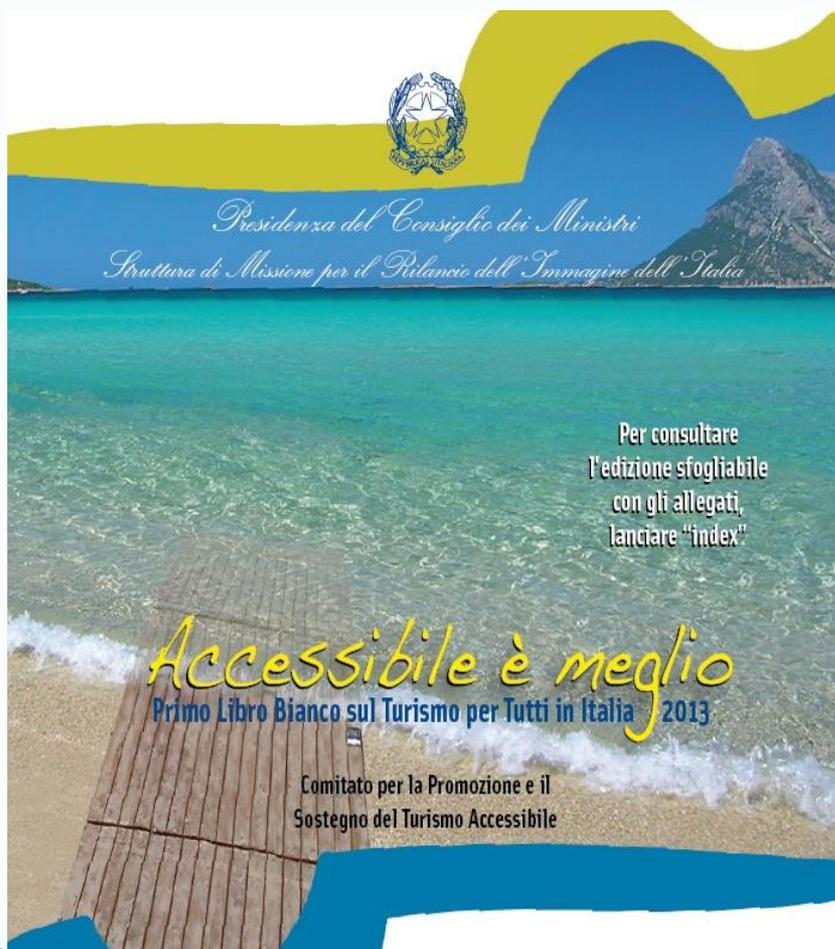
"Preistoria"



Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile



Lo stato dell'arte attuale: Libro Bianco sul Turismo per Tutti
Il libro Bianco – Accessibile è meglio



Una prova di civiltà

Un fatto di qualità

Non una "nicchia"

Nel Mondo 1 miliardo di persone
con disabilità (15%)

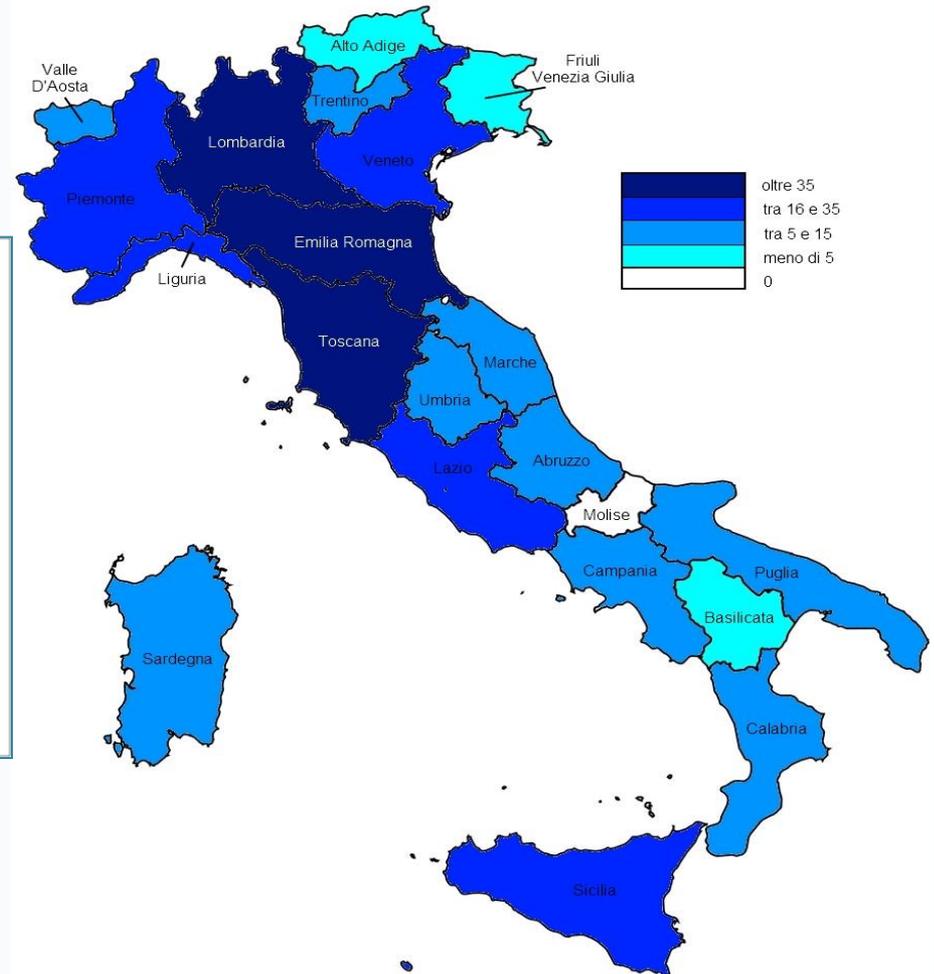
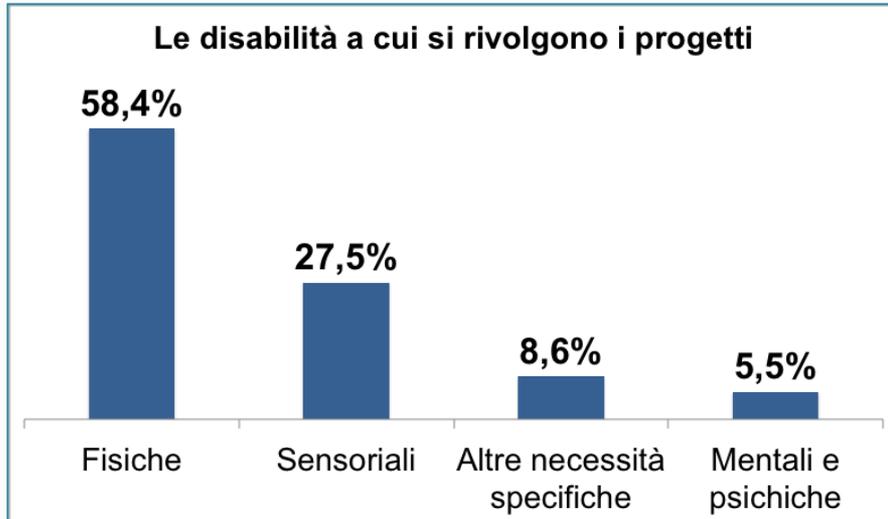
In Italia 7-10 milioni di persone
con disabilità (12-15%)

Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile



Lo stato dell'arte attuale del turismo accessibile: I PROGETTI ATTIVATI IN ITALIA

360 progetti attivati



Cosa è stato fatto: I gruppi di lavoro e la to do list

i gruppi di lavoro hanno stabilito che I temi più urgenti sul turismo accessibile:

- ✓ informazione e comunicazione
- ✓ trasporti
- ✓ accoglienza e ospitalità
- ✓ Formazione



E' stata stilata una "to do list"

le azioni da mettere in campo su questi nodi



LE PROPOSTE

➤ Sfruttare le reti

Promuovere e partecipare a progetti, iniziative **reti europee** (European Accessible Tourism Task Force – Necstour) ed internazionali per promuovere il territorio italiano e **divulgare le buone pratiche di qualità segnalando alla Commissione europea** dove è necessario **veicolare i finanziamenti** a valere sulla **nuova programmazione** (i.e. COSME, Horizon 2020, Europa Creativa, Europa per i cittadini).

➤ Facilitare l'accesso ai dati

Incentivare la realizzazione di un **archivio/banca dati pubblico open data** contenente:

- i prodotti di libero accesso sulla **formazione** in ambito europeo;
- i **prodotti formativi individuati** dalla ricerca e validati dallo stesso COMITATO;
- le **Best Practice di turismo accessibile** esistenti in Europa;
- le **metodologie utilizzate per raccogliere informazioni** sulle caratteristiche di accessibilità sia delle strutture turistiche che di altri spazi, servizi, attività relativi al sistema turistico, adottati dalle regioni.



LE PROPOSTE

- **Stimolare l'approccio** creativo delle **PMI** in tema di accessibilità **contrastando l'effetto** meramente **sanitario**
- **Realizzare studi ed attività di monitoraggio** in ambiti diversi finalizzati alla mappatura del sistema di offerta e alla verifica delle dimensioni e del livello qualitativo dei servizi offerti, anche attraverso la raccolta di buone prassi e analisi sulla **soddisfazione** della clientela con disabilità
- **Realizzazione di un Osservatorio del Turismo Accessibile** che sia in grado di monitorare i flussi e i numeri prodotti dal segmento del turismo accessibile. In particolare il sistema dei trasporti, Aereo, su Rotaia e su Navi hanno già oggi sistemi tali di prenotazione e riservazione che rendono già possibile la conoscenza dei flussi e la loro distribuzione per territorio, categorie, ecc...
- **Non esistono in Europa Osservatori strutturati sul Turismo Accessibile**, esiste quindi una possibilità reale perché una nostra esperienza in questo settore possa divenire una opportunità per proporre l'Italia come Leader di questo settore



LE PROPOSTE

IN TEMA DI COMUNICAZIONE

- ✓ Diffondere il **concetto di Ospitalità Turistica per Tutti**
- ✓ Recepire e promuovere una **strategia dell'inclusione** che consenta a tutti di integrarsi nel mondo delle **nuove tecnologie** .
- ✓ aumentare la **consapevolezza** dei rappresentanti del settori turistici dell'importanza di **investire in una comunicazione accessibile**, attraverso siti internet per tutti è **un'opportunità economica** poiché aumenterebbero i visitatori nelle loro destinazioni, nonché UN OBBLIGO PER LEGGE (Legge Stanca).
- ✓ **Applicare i principi dello Universal Design alla Comunicazione ed Informazione** che, in quanto accessibile, deve essere disegnata per tutti.

LE PROPOSTE

IN TEMA DI TRASPORTI E MOBILITA'

Migliorare l'accesso ai servizi viaggiatori tramite:

Procedure di prenotazione/acquisto del biglietto: Semplificazione e totale accessibilità, senza costi aggiuntivi, per la prenotazione dell'assistenza, utilizzando tutte le tecnologie disponibili

Servizi di informazioni Indicazioni presenti presso i vari uffici informazione e punti di ristoro, nelle porte di accesso (Hub aeroportuali, stazioni ferroviarie e porti), per permettere a tutti di comprendere come raggiungere il centro delle varie città o le destinazioni turistiche quali sono i collegamenti principali “da e per il centro”.

LE PROPOSTE

IN TEMA DI FORMAZIONE

Considerare la formazione alle tematiche del turismo per tutti come lo **strumento** che mette in grado gli operatori turistici di **rispondere adeguatamente alle richieste ed alle esigenze** di tutte quelle persone che, interessate a fare turismo, si aspettano di trovare un ambiente ed un'offerta di servizi che risponda pienamente alle esigenze specifiche di ognuno e che sia confezionata con la qualità e la professionalità necessaria per garantire la completa soddisfazione del Cliente.

Incentivare la realizzazione di formazione qualificata attraverso accordi con diversi interlocutori, su temi quali:

Turismo Accessibile e l'Universal Design

Itinerari transnazionali – percorsi di viaggio **facilitati, innovativi, esperienziali**

LE PROPOSTE

IN TEMA DI OSPITALITA'/ACCOGLIENZA

- **Definizione di strumenti di incentivazione / sostegno** in favore delle strutture turistiche che effettuano investimenti volti a migliorare la propria accessibilità. I suddetti incentivi non dovrebbero necessariamente assumere la forma dell'erogazione di contributi in conto capitale o in conto interessi, ma potrebbero consistere nel riconoscimento di un credito di imposta (**in linea con quanto inserito nel decreto legge**) e in ulteriori agevolazioni non monetarie quali ad esempio premi di volumetria, semplificazioni urbanistiche, etc).
- Inserire gli incentivi in una logica di **Universal Design** così come è stato definito dall'UNWTO e come è stato riconosciuto a livello europeo, e sottoscritto dallo Stato Italiano nella "Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità"

LE PROPOSTE

IN TEMA DI OSPITALITA'/ACCOGLIENZA

- sostenere gli operatori nell'adozione di “**criteri di qualità ospitale**” in accordo con le indicazioni condivise dalle Regioni. In particolare si suggerisce di inserire il seguente articolo:
- “al fine di uniformare lo standard qualitativo dei servizi, le imprese ricettive e le strutture di offerta turistica per rispondere alle esigenze delle persona con disabilità devono permettere agli ospiti disabili di accedere ad informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, e reperibili, sui seguenti aspetti: autonomia di movimento negli spazi e uso delle attrezzature; fruizione delle esperienze per cui i luoghi e edifici sono stati concepiti; segnaletica e dispositivi che garantiscono l'informazione e l'orientamento”
- **Informare gli ospiti sulle caratteristiche di accessibilità presenti nelle strutture ricettive ma anche nelle destinazioni turistiche in termini di possibilità di mobilità** ecc. riporterebbe al centro delle scelte politiche la persona e con essa le sue scelte. Dare informazioni corrette e chiare significa permettere alla persona con esigenze particolari di poter scegliere liberamente la sua destinazione, il suo alloggio e i servizi necessari.

Grazie per l'attenzione

f.coccia@isnart.it

@flaviamcoccia



Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile