

OUTPUT T.1.1 OUTPUT T.1.1

Protocollo congiunto e integrato di servizi alle imprese Protocole conjoint et intégré de services aux entreprises

In corso di elaborazione
En cours d'élaboration

PRODOTTO T.1.1: Protocollo congiunto e integrato di servizi alle imprese

Descrizione:

Il protocollo sarà di fatto il manuale metodologico e operativo (linee guida) per l'intervento sulle imprese turistiche beneficiarie e comprenderà il catalogo dei servizi. Sarà utilizzato dai fornitori di servizi e sarà validato alla fine del progetto.

Il protocollo sarà disponibile anche sullo strumento web -attualmente in via di sviluppo*- in modo che possa essere implementato dagli esperti durante tutta la durata del progetto.

*<https://www.sofiaservices.eu>

PRODUIT T.1.1: Protocole conjoint et intégré de services aux entreprises

Description:

Le protocole sera le manuel méthodologique et opérationnel (lignes directrices) pour l'intervention sur les entreprises touristiques bénéficiaires et comprendra le catalogue des services. Il sera utilisé par les prestataires de services et sera validé à la fin du projet.

Le protocole sera également disponible sur l'outil web -actuellement en développement*- afin qu'il puisse être mis en œuvre par les experts pendant toute la durée du projet.

*<https://www.sofiaservices.eu>

SOFIA – MATRICE

(1) PERSONE CON CELIACHIA, ALLERGIE, ASMA

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT – Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e paralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di un menù differenziato e verificare l'accogliibilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti.
Fruire del ristorante e del bar	Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature. Il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal ristorante. Ad esempio, con l'impiego di una scheda con la descrizione delle esigenze alimentari del cliente, utile per il personale di sala e di cucina.	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni idonee. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache. Formazione degli addetti alla cucina e alla sala circa le procedure e le precauzioni, la creazione dei menù.
Fruizione degli spazi	Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti.	Indicazioni di soluzioni e protocolli adeguati in questi casi, per quanto concerne una pluralità

	Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.	di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia.
Camera	Predisporre alcune camere adeguatamente arredate, accessoriate e trattate per le persone con allergie o asma, scegliendo accuratamente i materiali di finiture, arredi e complementi e adottando idonei protocolli di pulizia.	Realizzazione video e foto degli spazi interessati.

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di un menù differenziato e verificare l'accogliibilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti.
Fruire del ristorante e del bar	Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache. Formazione degli addetti alla cucina e alla sala circa le procedure e le precauzioni, la creazione dei menù.
Fruire di distributori alimentari o punti di ristoro / vendita prodotti alimentari	Nel caso di ostelli o strutture che possono offrire prodotti alimentari eventualmente mediante appositi distributori automatici o spazi di somministrazione, considerare l'offerta di cibi adatti, conservati e serviti garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni idonee.
Fruizione degli spazi	Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti. Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.	Indicazioni di soluzioni e protocolli adeguati in questi casi, per quanto concerne una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia.
Camera	Predisporre alcune camere adeguatamente arredate, accessoriate e trattate per le persone con allergie o asma, scegliendo accuratamente i materiali di finiture, arredi e complementi e adottando idonei protocolli di pulizia.	Realizzazione video e foto degli spazi interessati.

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di un menù differenziato e verificare l'accogliabilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.
Fruire del ristorante e del bar	Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.	Formazione degli addetti alla cucina e alla sala circa le procedure e le precauzioni, la creazione dei menù.
Fruire di distributori alimentari o vendita di prodotti alimentari	Nel caso di strutture che possono offrire prodotti alimentari eventualmente mediante appositi distributori automatici o spazi di somministrazione, considerare l'offerta di cibi adatti, conservati e serviti garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni idonee.
Fruizione degli spazi	Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti. Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.	Indicazioni di soluzioni e protocolli adeguati in questi casi, per quanto concerne una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia. Realizzazione video e foto degli spazi interessati.

4. Ristorazione tipica con servizi al tavolo

Bisogni	Attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di un menù differenziato e verificare l'accogliabilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.
Fruire del ristorante	Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.	

<p>Fruizione degli spazi</p>	<p>Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti.</p> <p>Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi.</p> <p>Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.</p>	<p>Formazione degli addetti alla cucina e alla sala circa le procedure e le precauzioni, la creazione dei menù.</p> <p>Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni e protocolli considerando una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia.</p> <p>Realizzazione video e foto degli spazi interessati.</p>
------------------------------	--	---

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Comunicazione delle esigenze</p>	<p>Comunicare l'esigenza di un menù differenziato e verificare l'accogliibilità delle richieste</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti.</p>
<p>Fruire del ristorante</p>	<p>Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.</p>
<p>Fruizione degli spazi</p>	<p>Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti.</p> <p>Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi.</p> <p>Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.</p>	<p>Formazione degli addetti alla cucina e alla sala circa le procedure e le precauzioni, la creazione dei menù.</p> <p>Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni adeguate in questi casi, per quanto concerne una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia.</p> <p>Realizzazione video e foto degli spazi interessati.</p>

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di prodotti alimentari differenziati e verificare l'accogliabilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.
Fruire di prodotti e/o spazi ristoro	Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature. Nel caso di strutture che possono offrire prodotti alimentari eventualmente mediante appositi distributori automatici o spazi di somministrazione, considerare l'offerta di cibi adatti, conservati e serviti garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.	Formazione degli addetti circa le procedure e le precauzioni da adottare. Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni e protocolli adeguati in questi casi, per quanto concerne una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia. Realizzazione video e foto degli spazi interessati.
Fruizione degli spazi	Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti. Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni e protocolli adeguati in questi casi, per quanto concerne una pluralità di fattori: microclimatici, finiture, complementi di arredo, manutenzione e pulizia.

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di prodotti alimentari differenziati e verificare l'accogliabilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione

Fruire di prodotti e/o spazi ristoro	<p>Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.</p> <p>Nel caso di strutture che possono offrire prodotti alimentari eventualmente mediante appositi distributori automatici o spazi di somministrazione, considerare l'offerta di cibi adatti, conservati e serviti garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.</p>	<p>delle caratteristiche e dei servizi offerti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.</p> <p>Formazione degli addetti circa le procedure e le precauzioni da adottare.</p>
Fruizione degli spazi	<p>Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti. Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.</p>	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni e protocolli adeguati.

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Bisogni	Attenzioni	Proposte o servizi
Comunicazione delle esigenze	Comunicare l'esigenza di prodotti alimentari differenziati e verificare l'accogliibilità delle richieste	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei servizi offerti.
Fruire di prodotti e/o spazi ristoro	<p>Realizzare spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari. Definire protocolli per la preparazione e la somministrazione dei cibi, usufruendo di apposite aree e attrezzature.</p> <p>Nel caso di strutture che possono offrire prodotti alimentari eventualmente mediante appositi distributori automatici o spazi di somministrazione, considerare l'offerta di cibi adatti, conservati e serviti garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone celiache.</p> <p>Formazione degli addetti circa le procedure e le precauzioni da adottare.</p>
Fruizione degli spazi	<p>Scelta di materiali di finitura, arredi e complementi di arredo, prodotti di pulizia, tali da risultare compatibili con persone sensibili ad agenti allergizzanti. Curare la pulizia e la manutenzione degli spazi. Controllare le condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento) evitare l'impiego di riscaldamenti ad aria.</p>	Indicazioni progettuali per la scelta di soluzioni adeguate.

SOFIA - MATRICE

(1) PERSONNES AVEC CELIAC, ALLERGIES, ASTHME

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication
Barriere culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'un menu différencié et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts.
Jouissance du restaurant et du bar	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux. Le personnel doit être informé du type de régime qui peut être proposé par le restaurant. Par exemple, avec l'utilisation d'une carte avec la description des exigences alimentaires du	Indications de conception pour le choix des solutions appropriées. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques. Formation du personnel de cuisine et de restau-

	client, utile pour le personnel de la salle à manger et de la cuisine.	ration sur les procédures et précautions, la création de menus.
Jouissance des espaces	Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces. Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.	Indications de solutions et protocoles adaptés dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage. Création vidéo et photo des espaces concernés.
Chambre	Préparer certaines chambres adéquatement meublées, équipées et traitées pour les personnes allergiques ou asthmatiques, en choisissant soigneusement les matériaux de finition, le mobilier et les accessoires et en adoptant des protocoles de nettoyage adaptés.	

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'un menu différencié et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts.
Jouissance du restaurant et du bar	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques. Formation du personnel de cuisine et de restauration sur les procédures et précautions, la création de menus.
Jouissance de distributeurs alimentaires ou de points de restauration/vente de produits alimentaires	Dans le cas des auberges ou des structures qui peuvent offrir des produits alimentaires éventuellement par le biais de distributeurs automatiques spéciaux ou d'espaces de distribution, envisager l'offre d'aliments appropriés, conservés et servis, en assurant l'isolement des autres aliments incompatibles.	Indications de conception pour le choix des solutions appropriées.
Jouissance des espaces	Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de	Indications de solutions et protocoles adaptés

	<p>nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces.</p> <p>Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.</p>	<p>dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage. Création vidéo et photo des espaces concernés.</p>
Chambre	<p>Préparer certaines chambres adéquatement meublées, équipées et traitées pour les personnes allergiques ou asthmatiques, en choisissant soigneusement les matériaux de finition, le mobilier et les accessoires et en adoptant des protocoles de nettoyage adaptés.</p>	

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'un menu différencié et vérifier la viabilité des demandes	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques.</p> <p>Formation du personnel de cuisine et de restauration sur les procédures et précautions, la création de menus.</p> <p>Indications de conception pour le choix des solutions appropriées.</p>
Jouissance du restaurant et du bar	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux.	
Jouissance de distributeurs alimentaires ou de vente de produits alimentaires	Dans le cas des structures qui peuvent offrir des produits alimentaires éventuellement par le biais de distributeurs automatiques spéciaux ou d'espaces de distribution, envisager l'offre d'aliments appropriés, conservés et servis, en assurant l'isolement des autres aliments incompatibles.	<p>Indications de solutions et protocoles adaptés dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage.</p>
Jouissance des espaces	Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces. <p>Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.</p>	

		Création vidéo et photo des espaces concernés.
--	--	--

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Exigences	Attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'un menu différencié et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques. Formation du personnel de cuisine et de restauration sur les procédures et précautions, la création de menus. Indications de conception pour le choix des solutions et protocoles en tenant compte de plusieurs facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage. Création vidéo et photo des espaces concernés.
Jouissance du restaurant	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux.	
Jouissance des espaces	Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces. Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.	

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'un menu différencié et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques.
Jouissance du restaurant	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux.	

<p>Jouissance des espaces</p>	<p>Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces. Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.</p>	<p>Formation du personnel de cuisine et de restauration sur les procédures et précautions, la création de menus. Indications de conception pour le choix des solutions appropriées dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage. Création vidéo et photo des espaces concernés.</p>
-------------------------------	--	---

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
<p>Communication des exigences</p>	<p>Communiquer le besoin d'aliments différenciés et vérifier la viabilité des demandes</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques.</p>
<p>Jouissance de produits et/ou espaces de restauration</p>	<p>Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux. Dans le cas des structures qui peuvent offrir des produits alimentaires éventuellement par le biais de distributeurs automatiques spéciaux ou d'espaces de distribution, envisager l'offre d'aliments appropriés, conservés et servis, en assurant l'isolement des autres aliments incompatibles.</p>	<p>Formation des personnes préposées sur les procédures et précautions à adopter. Indications de conception pour le choix de solutions et protocoles adaptés dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage. Création vidéo et photo des espaces concernés.</p>

Jouissance des espaces	<p>Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes.</p> <p>Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces.</p> <p>Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.</p>	<p>Indications de conception pour le choix de solutions et protocoles adaptés dans ces cas, en ce qui concerne une pluralité de facteurs : microclimat, finitions, accessoires d'ameublement, entretien et nettoyage.</p>
------------------------	--	---

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Communication des exigences	Communiquer le besoin d'aliments différenciés et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques.
Jouissance de produits et/ou espaces de restauration	<p>Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux.</p> <p>Dans le cas des structures qui peuvent offrir des produits alimentaires éventuellement par le biais de distributeurs automatiques spéciaux ou d'espaces de distribution, envisager l'offre d'aliments appropriés, conservés et servis, en assurant l'isolement des autres aliments incompatibles.</p>	<p>Formation des employés sur les procédures et précautions à adopter.</p> <p>Indications de conception pour le choix de solutions et protocoles appropriés.</p>
Jouissance des espaces	<p>Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes.</p> <p>Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces.</p> <p>Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.</p>	

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Exigences	Attentions	Propositions ou services

Communication des exigences	Communiquer le besoin d'aliments différenciés et vérifier la viabilité des demandes	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques et des services offerts. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes cœliaques. Formation des employés sur les procédures et précautions à adopter. Indications de conception pour le choix des solutions appropriées.
Jouissance de produits et/ou espaces de restauration	Créer des espaces pour préparer et administrer des aliments exempts de contamination par des produits pouvant déclencher des réactions allergiques ou des intolérances alimentaires. Définir des protocoles pour la préparation et l'administration des aliments, en utilisant des zones et des équipements spéciaux. Dans le cas des structures qui peuvent offrir des produits alimentaires éventuellement par le biais de distributeurs automatiques spéciaux ou d'espaces de distribution, envisager l'offre d'aliments appropriés, conservés et servis, en assurant l'isolement des autres aliments incompatibles.	
Jouissance des espaces	Choix de matériaux de finition, d'ameublement et d'accessoires d'ameublement, de produits de nettoyage, de manière à être compatibles avec les personnes sensibles aux agents allergènes. Prendre soin du nettoyage et de l'entretien des espaces. Vérifier les conditions micro-climatiques (convection, humidité, température, ensoleillement) éviter l'utilisation du chauffage à air.	

SOFIA - MATRICE

(2) DONNE IN GRAVIDANZA E PERSONE CON PASSEGGINO O CON DEAMBULATORE / SPESA / BAGAGLI.

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e par alberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio gradevoli, (illuminate, con una chiara individuazione dei posti auto riservati, contestualizzate con elementi verdi che possono essere di orientamento per le persone non vedenti e di protezione dal sole e dalla pioggia, collegate mediante rampe max 8% o ascensori, se presenti barre o cancelli devono essere facilmente azionabili dall'auto, servizi navetta accessibili.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Entrare	Il benvenuto è spesso collegato all'immagine esterna della struttura. Attenzione a renderla riconoscibile, illuminata, protetta dalle intemperie. L'ingresso deve permettere l'uso di passeggini, deambulatori, trolley, ecc.	Fornire soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di

	<p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte ad apertura automatica opportunamente temporizzate anche per le persone più lente. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini o fissare bene passatoie che possono essere motivo d'inciampo per chiunque. LF: "Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo se il manufatto è di modeste dimensioni risulta essere esteticamente un volume a sé stante. L'intervento risulta 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."</p> <p>Pertanto, il manufatto dev'essere ben progettato, integrato nel contesto, realizzato con finiture di buon livello, pensiamo che un accesso agevole ad una struttura ricettiva è davvero funzionale per tutti.</p>	<p>orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Interagire con la reception</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo con persone in diverse condizioni, pertanto si consiglia una desk con almeno una parte ribassata e appoggi o sedute.</p> <p>Considerare uno spazio sufficiente a muoversi agevolmente anche con i bagagli. Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano.</p> <p>Considerare gli aspetti comportamentali, consigliare il/la receptionist circa: Trattate l'ospite con la stessa disponibilità riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, non risentirsi se l'ospite rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	<p>Fornire soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.). Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con i clienti.</p>
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani).</p>	<p>Fornire soluzioni per rendere gli spazi più "fluidi" e facili da attraversare. Sviluppo di una adeguata comunicazione</p>

	<p>Si consiglia di considerare con attenzione lo spazio dell'ascensore in modo che le persone vi possano accedere senza difficoltà e si sentano sicure all'interno (dimensione dell'apertura delle porte, auto livellamento della soglia, pulsantiera comprensibile, citofono interno, musica, indicazioni sulla struttura e le attività, ecc.).</p> <p>Le porte degli ambienti devono avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo (peso, disposizione, manovrabilità).</p> <p>Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente.</p> <p>Considerare lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordandosi di prevedere arredi per la sosta lungo le principali distanze. La presenza di corrimani e appoggi può essere di aiuto.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di passeggeri, deambulatori e bagagli.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di fasciatoio, salviette e sistemi di pulizia della tavoletta.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità degli spazi comuni con individuazione di soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire del ristorante e del bar</p>	<p>Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata (analogamente alla reception) con la possibilità di sedersi evitando alti sgabelli e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di passeggeri o ausili.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di salviette e sistemi di pulizia della tavoletta, di fasciatoio.</p> <p>Prevedere le attrezzature e servizi per accogliere i bambini piccoli (giochi, posate e stoviglie adeguate, menù, seggiolone, scaldabiberon).</p>	
<p>Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli</p>	<p>Predisporre sale in cui sia possibile accedere e sostare con l'impiego di ausili per la mobilità quali i deambulatori, impiegando appositi spazi di accostamento, utili anche per carrozzine e passeggeri, evitando di lasciare disponibili solo pochi posti davanti al palco (attenzione a percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco)</p>	

<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, agli arredi e ai necessari ombreggiamenti, impiegare sedie o panchine con i braccioli che possono sostenere le donne incinte o le persone con difficoltà di deambulazione nei passaggi seduti/in piedi. Prevedere le attrezzature e giochi inclusivi per i bambini piccoli.</p>	
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa con corrimano. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati. Prevedere le attrezzature per accogliere bambini piccoli, quali fasciatoi e giochi per i piccini. Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotazioni di fasciatoio salviette e spazi adeguati con presenza di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune.</p>	
<p>Fruire della beauty farm</p>	<p>Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotazioni di fasciatoio salviette e spazi adeguati con presenza di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune, vasche con ingressi agevolati in rampa dotata di corrimani.</p>	
<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso, vicine all'ascensore e ai servizi o al piano terra nel caso di strutture senza ascensore. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato alla fruizione con passeggini e deambulatori, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi. L'armadio potrebbe essere dotato di servetti o dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di maniglione arredo per il passaggio a water e doccia, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia. Prevedere le attrezzature per accogliere bambini piccoli, quali fasciatoi, giochi per i piccini, lettino adeguato, luce di cortesia.</p>	
<p>Considerare la condizione di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'eva-</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza.</p>

	<p>cuazione di persone con difficoltà motorie, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza.</p> <p>Collocare camere accessibili in prossimità degli spazi calmi.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
--	---	--

2. Strutture extralberghiere

Bisogni	Attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	<p>Disporre di percorsi e/o aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
entrare	<p>L'ingresso deve permettere l'uso di passeggini, deambulatori, bagagli.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.</p> <p>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con i clienti in relazione ai bisogni dei singoli.</p>
Nel caso di ostelli o strutture collettive: interagire con la receptionist	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo di persone con passeggini o deambulatori, pertanto il tavolo che si impiega o il desk deve permettere l'accostamento e l'appoggio, con la possibilità di sedersi.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano. Creare uno spazio accogliente che invita al dialogo, come un salottino in cui poter ricevere informazioni.</p>	

<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei corridoi e dei passaggi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) Le porte devono avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo.</p> <p>Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.) e predisponendo arredi per la sosta, quali sedute e appoggi. L'uso dei corrimani è un valido ausilio.</p>	
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Nel caso di spazi comuni questi devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di passeggeri e deambulatori</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di fasciatoio, salviette e sistemi di pulizia della tavoletta.</p>	
<p>Fruire della sala da pranzo o colazione, del punto ristoro</p>	<p>è necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di passeggeri o deambulatori. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di salviette e sistemi di pulizia della tavoletta, di fasciatoio.</p> <p>Prevedere le attrezzature e servizi per accogliere i bambini piccoli (giochi, posate e stoviglie adeguate, menù, seggiolone, scaldabiberon).</p>	
<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti, alla dotazione con alcuni spazi protetti e/o giochi per i bambini più piccoli.</p>	
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati.</p>	

	<p>Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotazioni di fasciatoio salviette e spazi adeguati con presenza di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Fruire di camere con bagno	<p>Lo spazio delle camere dev'essere adeguato alla fruizione con passeggini e deambulatori, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>Prevedere le attrezzature per accogliere bambini piccoli, quali fasciatoi, giochi per i piccini, lettino adeguato, luce di cortesia.</p> <p>L'armadio potrebbe essere dotato di servetti o dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata.</p> <p>Il servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di maniglione arredo per il passaggio a water e doccia, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Considerare la condizione in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'evacuazione di persone con disabilità.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	<p>Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
entrare	<p>Se vi è un custode in prossimità dell'accesso è necessario che lo spazio sia organizzato in modo da comunicare con una persona seduta in auto, alla guida. È opportuno organizzare una segnaletica</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>

	di orientamento che informi circa percorsi, spazi e unità accessibili.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Reception	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere l'uso di passeggino o deambulatore, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p> <p>Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente manovrabili (peso, maniglia, direzione, complanarità). Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo, con una parte ribassata e la possibilità di sedersi, meglio su sedie con braccioli che facilitano il passaggio seduti/in piedi.</p> <p>Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli per facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.</p>	
Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. Ricordarsi di contenere le pendenze nello sviluppo dei percorsi.</p> <p>Essenziale è la cura dei fondi stradali e le pavimentazioni delle aree di sosta, di gioco, per la socialità. Realizzare un sistema di percorsi accessibili che attraversino l'intero insediamento del campeggio, evitando il più possibile la distinzione tra zone accessibili e zone inaccessibili.</p> <p>La presenza di spazi esterni permette lo sviluppo di rampe in maniera integrata ai percorsi. Ricordarsi di posizionare corrimani lungo i dislivelli e sedute per riposare interrompendo le maggiori distanze.</p>	
Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di passeggini e deambulatori. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di salviette e sistemi di pulizia della tavola, di fasciatoio.</p>	

	<p>Prevedere le attrezzature e servizi per accogliere i bambini piccoli (giochi, posate e stoviglie adeguate, menù, seggiolone, scaldabiberon). Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire degli spazi di socialità e per lo sport</p>	<p>Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di passeggini e deambulatori. Attenzione al soleggiamento e all'illuminazione.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente, dotato di fasciatoio, di salviette e sistemi di pulizia della tavoletta.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire delle aree gioco e delle aree gioco per i bambini</p>	<p>Realizzare aree gioco accessibili a tutti, curando le dimensioni degli spazi, le pavimentazioni o i fondi, gli arredi, le aiuole e le aree verdi. Predisporre spazi gioco organizzati e scelti in modo da risultare accessibili a tutti i bambini, evitando soluzioni stigmatizzanti (come alcuni tipi di altalene). Prevedere giochi con possibilità di fruibilità multipla, integrati ai movimenti terra dell'intorno.</p>	
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa con corrimani. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati</p> <p>Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotazioni di fasciatoio salviette e spazi adeguati con presenza di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire di bungalow o unità accessibili</p>	<p>Almeno alcuni alloggi (minimo due) devono risultare fruibili in ogni loro parte. Pertanto, le aree di pertinenza, l'ingresso e l'interno deve risultare privo di barriere. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento con passeggini e deambulatori su entrambi i lati del letto.</p>	

	<p>L'armadio dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile o potrebbe essere dotato di servetti. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. Prevedere la possibilità di uscire su balconi e terrazzi in autonomia.</p> <p>Il servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole pur essendo dotato di maniglioni per il passaggio a water e doccia, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata, presenza di fasciatoio.</p> <p>Lo spazio cucina e soggiorno devono essere fruibili prevedendo arredi e dotazioni accessibili e adeguati spazi di manovra.</p> <p>Predisporre attrezzature per i bambini piccoli (seggiolone, stoviglie e posate, giochi).</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Disporre di piazzole camper accessibili	È necessario organizzare spazi accessibili per la sosta di camper ben collegati al sistema dei percorsi, dotati di prese ed erogatori di corrente e di acqua accessibili e facili da manovrare. Prevedere adeguate ombreggiature.	
Disporre di blocchi servizi igienici e spazi di servizio	Prevedere blocchi di servizi igienici ben dislocati nel complesso in modo da non risultare troppo distanti dagli spazi di soggiorno e dagli spazi comuni. Prevedere blocchi completi di servizi igienici e docce accessibili, integrati alle altre dotazioni quali i fasciatoi per ambo i sessi. Prevedere lavatoi e distendiere accessibili. <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Considerare la condizione in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle unità accessibili in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza. Informare correttamente circa i comportamenti in caso di emergenza.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero

	protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.	adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'uso di passeggino o deambulatore, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente manovrabili. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata. Prevedere zerbini a scomparsa nella pavimentazione. Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Fruire degli spazi di ristorazione	Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di passeggini e deambulatori. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.	
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici per il pubblico potrebbero essere opportunamente singoli o doppi ma egualmente accessibili. La porta di accesso per ragioni di fruibilità e di sicurezza dev'essere scorrevole o ad apertura esterna. Il servizio igienico deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Il lavabo e lo specchio devono essere posti ad altezza adeguata, così come il fasciatoio. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Considerare le condizioni in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'uso di passeggini e deambulatori, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Le porte, di dimensioni adeguate, devono essere facilmente manovrabili, sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
Fruire degli spazi di ristorazione	Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. Sono da preferirsi soluzioni a varie altezze, in modo da facilitare la fruizione a persone con mobilità ridotta e donne in gravidanza, disponendo oltre che di alti sgabelli di sedie a tavoli a cm 75 di altezza.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
Fruire dei servizi igienici	Il servizio igienico per il pubblico dev'essere accessibile. La porta di accesso può essere scorrevole o ad apertura esterna. È opportuno che il servizio igienico risulti confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili, ivi compreso il fasciatoio. Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Considerare la condizione di ciascuno in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra gli arredi, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di

	<p>scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.</p>	<p>una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
entrare	<p>L'ingresso deve permettere l'impiego di passeggini e deambulatori.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati.</p> <p>Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.</p> <p>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p> <p>Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le ruote.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	<p>Tali spazi devono permettere la sosta di persone con mobilità ridotta, pertanto è opportuno creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.).</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati,</p>	

	ecc.), ricordarsi di offrire arredi e ausili per la sosta e la seduta.	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi (poltroncine, divanetti, tavoli, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di tutti.	
Fruire di esposizioni e installazioni	Ricordarsi di posizionare opere oppure oggetti ad altezza opportuna e in presenza di spazi al contorno che ne permettano la fruizione, compresa l'altezza e la dimensione di didascalie e informazioni.	
Fruire del punto ristoro	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di passeggeri e deambulatori. Qualche attrezzatura o prodotto per i bimbi può qualificare l'accoglienza così come la disponibilità di uno scaldabiberon.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre sale in cui si possa partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece ci si possa dislocare con deambulatori e passeggeri nella sala con diverse possibilità. (percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco).	
Fruire degli spazi all'aperto	Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti. Realizzare percorsi gradevoli e comprensibili in cui gli elementi di accessibilità sono completamente assorbiti nel disegno del giardino (andamento dei percorsi, posizionamento e scelta delle piante, ecc.) Prevedere spazi per la fruizione in sicurezza da parte di bambini piccoli.	
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze.	

	<p>Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna.</p> <p>È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili.</p> <p>Il lavabo e lo specchio devono essere posti ad altezza adeguata così anche il fasciatoio. Sono essenziali la corretta manutenzione e la pulizia.</p>	
Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	<p>Ricordarsi di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza opportuna ed eventualmente dotato di maniglione.</p> <p>Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio per passeggini e deambulatori.</p>	
Considerare le condizioni di tutti in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo. Prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.</p>	

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	<p>Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p> <p>Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
entrare	<p>L'ingresso deve permettere l'impiego di passeggini e deambulatori.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati.</p> <p>Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione</p>

	<p>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p> <p>Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le ruote.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di proposte di percorsi e attività adeguati alle persone con mobilità ridotta e con bambini piccoli.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere l'accostamento di passeggeri e deambulatori, la possibilità di sedersi, pertanto è opportuno creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.)	
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori o delle piattaforme elevatrici (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi di prevedere arredi per la sosta e un momentaneo riposo, quali sedili, divanetti, poltroncine.	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, mappe, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi e degli elementi d'interesse	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi permettendo l'arrivo, il movimento	

	e lo stazionamento con passeggini e deambulatori, la visibilità di elementi d'interesse (teche museali, vasche dell'acquario, ecc.)	
Fruire del punto ristoro	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano la sosta con passeggini o deambulatori. Offrire attrezzature per bimbi piccoli (scalda biberon, stoviglie, cibi, ecc.) Disporre di un servizio igienico accogliente nelle vicinanze.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre spazi in cui si possa partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece ci si possa dislocare con diverse possibilità.	
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici devono essere presenti in numero sufficiente da evitare lunghe distanze. Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna. È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili. Il fasciatoio ribaltabile dev'essere posto ad altezza adeguata e in prossimità di appoggi, salviette, lavabi. Sono essenziali la corretta manutenzione e la pulizia.	
Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	Ricordarsi di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con sedia stabile con braccioli ed eventualmente dotato di maniglione. Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio utile per passeggini o deambulatori.	
Fruire di spazi per laboratori	Ricordarsi di mantenere passaggi adeguati, prevedere arredi e attrezzature tali da consentire la presenza di passeggini o deambulatori, la presenza di arredi adeguati per la sosta (sedie con braccioli, ecc.).	

Fruire dei giochi	Nel caso di parchi divertimenti, parchi con giochi d'acqua o altri a tema, prevedere almeno una quota di attrazioni dedicate alle famiglie con bambini piccoli, opportunamente segnalate e comunicate, in modo tale da poter effettuare in ogni caso una visita appagante.	
Considerare le condizioni di ciascuno in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di tutti, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	<p>Uno o più parcheggi riservati in prossimità della spiaggia attrezzata / dello stabilimento balneare.</p> <p>Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile, con il superamento del dislivello strada - spiaggia mediante rampe idonee o ascensori, da installare nei casi in cui il dislivello sia > mt.2,40.</p> <p>Le condizioni ottimali sono quelle in cui in presenza di dislivello le rampe vengono integrate ai percorsi pedonali presenti nell'area.</p> <p>La presenza di ascensori può costituire un'utile alternativa negli altri casi.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Muoversi all'interno dello stabilimento balneare	<p>Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle in legno o pvc o altri materiali come quelli ecologici prodotti dal riciclo o altre pavimentazioni adeguate (quali le piastrellone cementizie con superficie a graniglia fine) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia.</p> <p>Dotazioni di lettini rialzati.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere alla reception e al chiosco bar	Accessibilità alla reception e al bar della spiaggia, mediante la possibilità di raggiungere il servizio con pavimentazioni e raccordi adeguati.	

<p>Usare spogliatoi servizi igienici e docce</p>	<p>Servizio igienico accessibile deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Facilmente lavabile, dotato anche di scarico a pavimento, dev'essere dotato di lavabo e specchio posti ad altezza adeguata.</p> <p>Doccia accessibile e fruibile, raggiungibile con pavimentazione idonea e comandi ad altezza adeguata, meglio se dotata di doccino.</p> <p>Spazio anche esterno adatto al fasciatoio con lavabo in prossimità.</p> <p>Spogliatoio accessibile, con opportuni spazi di manovra, appendiabiti ad altezza posta tra mt.1,10 e mt.1,40, maniglione corrimano su tre lati, maniglia di apertura semplice e per tutti (maniglione ad esempio), apertura della porta di larghezza idonea verso l'esterno o meglio scorrevole. Sedia stabile con braccioli.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Opportunità di attrezzature specifiche</p>	<p>È opportuno dotarsi di lettini rialzati.</p>	
<p>Necessità di accompagnamento in acqua</p>	<p>L'ingresso e l'uscita dall'acqua può prevedere l'affiancamento di un operatore per i passaggi sedia - mare, nel caso di balneazione libera senza ausili.</p>	

(2) FEMMES ENCEINTES ET PERSONNES AVEC POUSETTE OU DÉAMBULATEUR /MARCHÉ/BAGAGES

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication
 Barriere culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité.</p> <p>Création de zones de stationnement agréables, (éclairées, avec une identification claire des places de parking réservées, contextualisées avec des éléments verts pouvant être d'aide pour permettre aux personnes aveugles de s'orienter et qui marchent comme protection contre le soleil et la pluie, reliées par des rampes max 8% ou des</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>ascenseurs, s'il y a des barres ou des portails, ils doivent être facilement actionnables depuis la voiture,</p> <p>Services de navettes accessibles.</p>	
Entrer	<p>L'accueil est souvent lié à l'image extérieure de la structure. Attention à le rendre reconnaissable, éclairé, protégé des intempéries.</p> <p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes, déambulateurs, chariots, etc.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes à ouverture automatique, convenablement chronométrées, sont préférées même pour les personnes plus lentes. Prendre soin des détails, tels que encaisser des paillasons ou fixer des chemins qui peuvent être une cause de trébuchement pour quiconque.</p> <p>LF : « Trop souvent, la rampe d'accès au bâtiment ou la glissière, si l'artefact est de taille modeste, semble être esthétiquement un volume distinct. L'intervention est désagréable lorsque les travaux de construction ne reçoivent pas une valeur suffisante ou sont considérés comme un forçage pour se conformer à la norme. Si l'entrée de l'hôtel est un premier signe d'hospitalité, une mauvaise rampe, à fort impact esthétique, produit une réaction psychologique négative pour quiconque y entre ».</p> <p>Par conséquent, l'artefact doit être bien conçu, intégré au contexte, réalisé avec des finitions de bonne qualité, nous pensons qu'un accès facile à un établissement d'hébergement est vraiment fonctionnel pour tout le monde.</p>	<p>Apporter des solutions qui améliorent l'accessibilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique.</p> <p>L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Interaction avec la réception	<p>Pour être accueillant, l'espace d'accueil doit permettre une interaction et un dialogue avec des personnes dans des conditions différentes, c'est pourquoi on conseille un comptoir avec au moins une partie abaissée et des supports ou des sièges. Considérer suffisamment d'espace pour se déplacer facilement, même avec des bagages. Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol.</p> <p>Tenir compte des aspects comportementaux, informer la réceptionniste sur :</p> <p>Traiter le client avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients,</p>	<p>Fournir des solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>ne pas en vouloir si le client refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé, adapter vous sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client.</p>	<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les clients.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes). Il est conseillé de bien considérer l'espace de l'ascenseur pour que les personnes puissent y accéder sans difficulté et se sentir en sécurité à l'intérieur (taille de l'ouverture de la porte, nivellement automatique du seuil, panneau à boutons poussoirs compréhensible, interphone, musique, indications sur la structure et les activités, etc.). Les portes des locaux doivent présenter des caractéristiques telles qu'elles permettent une utilisation aisée (poids, disposition, manœuvrabilité). Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil. Penser au développement d'itinéraires internes (évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les dénivelés mal connectés, etc.), en pensant à prévoir du mobilier pour le stationnement sur les principales distances. La présence de mains courantes et de supports peut être utile.</p>	<p>Fournir des solutions pour rendre les espaces plus « fluides » et plus faciles à traverser. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces sociaux</p>	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des poussettes, déambulateurs et bagages. Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes.</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets d'espaces communs avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance du restaurant et du bar</p>	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée (similaire à la réception) avec la possibilité de s'asseoir en évitant les tabourets hauts et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche de poussettes ou d'aides.</p>	

	<p>Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes.</p> <p>Aménager des équipements et services pour accueillir les petits enfants (jeux, couverts et vaisselle, menus, chaise haute, chauffe-biberon).</p>	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	<p>Aménager des pièces dans lesquelles il est possible d'accéder et de s'arrêter à l'aide d'aides à la mobilité telles que les déambulateurs, en utilisant des espaces appropriés pour s'approcher, également utiles pour les landaus et les poussettes, en évitant de ne laisser que quelques places disponibles devant la scène (faire attention aux chemins, espace de manœuvre, dépassement des différences de hauteur, de visibilité et d'accessibilité à la scène)</p>	
Jouissance des espaces extérieurs	<p>Rendre les terrasses, les jardins accessibles et praticables, en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points d'arrêt, au mobilier et à l'ombrage nécessaire, utiliser des chaises ou des bancs avec accoudoirs pouvant supporter les femmes enceintes ou les personnes ayant des difficultés à marcher dans les passages assis/debout. Préparer des équipements et des jeux inclusifs pour les petits enfants.</p>	
Jouissance de la piscine	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile avec une main courante.</p> <p>Fournir des chaises longues surélevées.</p> <p>Fournir des équipements pour accueillir les petits enfants, comme des tables à langer et des jeux pour enfants.</p> <p>Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, de table à langer, de serviettes et d'espace adéquat avec la présence de barres d'appui et de bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées.</p>	
Jouissance de la ferme de beauté	<p>Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, de table à langer, de serviettes et d'espace adéquat avec la présence de barres d'appui et de bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées, des bassins avec rampes d'accès faciles équipées de mains courantes.</p>	
Jouissance des chambres avec salle de bain	<p>Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée, à proximité de l'ascenseur et des services ou au rez-de-</p>	

	<p>chaussée dans le cas de structures sans ascenseur.</p> <p>L'espace des chambres doit être adapté à une utilisation avec des poussettes et des déambulateurs, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles.</p> <p>La garde-robe pourrait être équipée de penderie relevable ou devrait avoir les bâtons placés à la hauteur utilisable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'une poignée pour passer aux toilettes et à la douche, lavabo et miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p> <p>Fournir des équipements pour accueillir les petits enfants, comme des tables à langer, des jeux pour enfants, un lit adéquat, une lumière de courtoisie.</p>	
Tenir compte de l'état d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes à mobilité réduite, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité.</p> <p>Placer les chambres accessibles à proximité des espaces calmes.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

2. Structures para-hôtelières

Exigences	Attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>Prévoir des voies et/ou parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Entrer	<p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes, déambulateurs, bagages.</p>	

	<p>Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées.</p> <p>Trouver des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les clients en relation aux besoins de chaque personne.</p>
<p>Dans le cas des au-berges ou des structures collectives : interagir avec la réceptionniste</p>	<p>L'espace d'accueil pour être accueillant doit permettre l'approche et le dialogue des personnes avec poussettes ou déambulateurs, donc la table qui est utilisée ou le comptoir doivent permettre l'approche et le soutien, avec la possibilité de s'asseoir.</p> <p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol.</p> <p>Créer un espace accueillant qui invite au dialogue, comme un salon où pouvoir recevoir des informations.</p>	
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des couloirs et des passages (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (dimension des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes). permettent une utilisation facile.</p> <p>Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et en aménageant le mobilier de stationnement, comme les sièges et les supports. L'utilisation de mains courantes est une aide précieuse.</p>	

<p>Jouissance des espaces sociaux</p>	<p>Dans le cas d'espaces communs, ceux-là doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des poussettes et déambulateurs. Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes.</p>	
<p>Jouissance de la salle à manger ou de la salle de petit-déjeuner, du point de restauration</p>	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement de poussettes ou de déambulateurs. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs. Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes. Aménager des équipements et services pour accueillir les petits enfants (jeux, couverts et vaisselle, menus, chaise haute, chauffe-biberon).</p>	
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses, jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points d'arrêt, à l'ombrage, à la mise à disposition de certains espaces protégés et/ou de jeux pour les plus jeunes.</p>	
<p>Jouissance de la piscine</p>	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile. Fournir des chaises longues surélevées. Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, de table à langer, de serviettes et d'espace adéquat avec la présence de barres d'appui et de bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
<p>Jouissance des chambres avec salle de bain</p>	<p>L'espace des chambres doit être adapté à une utilisation avec des poussettes et des déambulateurs, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles. Fournir des équipements pour accueillir les petits enfants, comme des tables à langer, des jeux</p>	

	<p>pour enfants, un lit adéquat, une lumière de courtoisie.</p> <p>La garde-robe pourrait être équipée de penderie relevable ou devrait avoir les bâtons placés à la hauteur utilisable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'une poignée de meuble pour passer aux toilettes et à la douche, lavabo et miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Tenir compte de l'état en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	S'il y a un gardien près de l'accès, l'espace doit être organisé de manière à communiquer avec une personne assise dans la voiture, au volant. Des panneaux d'orientation devraient être organisés pour informer sur les itinéraires, les espaces et les unités accessibles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Accueil	L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation d'une poussette ou d'un déambulateur, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou	

	<p>d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables (poids, poignée, direction, coplanarité). L'espace de l'accueil pour être accueillant doit permettre le rapprochement et le dialogue, avec une partie abaissée et la possibilité de s'asseoir, de préférence sur des chaises avec accoudoirs qui facilitent le passage assis/debout.</p> <p>Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés pour faciliter l'accès au point information et au secrétariat du camping.</p>	
<p>Possibilité de se déplacer dans les zones de camping</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. N'oublier pas de limiter les pentes lors de l'élaboration des itinéraires.</p> <p>Le soin des chaussées et des pavages des aires de stationnement, des aires de jeux, est essentiel pour la socialisation. Créer un système d'itinéraires accessibles qui traversent tout le village du camping, en évitant autant que possible la distinction entre zones accessibles et zones inaccessibles.</p> <p>La présence d'espaces extérieurs permet l'aménagement de rampes de manière intégrée aux chemins. N'oublier pas de placer des mains courantes le long des dénivelés et des sièges pour se reposer en interrompant de plus grandes distances.</p>	
<p>Jouissance des espaces de détente et de restauration</p>	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement de poussettes et de déambulateurs. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes.</p>	

	<p>Aménager des équipements et services pour accueillir les petits enfants (jeux, couverts et vaisselle, menus, chaise haute, chauffe-biberon). Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des poussettes et déambulateurs. Faire attention à l'ensoleillement et à l'éclairage.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes, équipées d'une table à langer, de lingettes et de systèmes de nettoyage de tablettes.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance des aires de jeux et des aires de jeux pour enfants	<p>Créer des aires de jeux accessibles à tous en prenant soin des dimensions des espaces, des sols ou fonds, du mobilier, des plates-bandes et des espaces verts. Aménager des aires de jeux organisées et choisies de manière à être accessibles à tous les enfants, en évitant les solutions stigmatisantes (comme certains types de balançoires).</p> <p>Pour les jeux, prévoir la possibilité d'une utilisation multiple, intégrée aux terrassements environnants.</p>	
Jouissance de la piscine	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile avec une main courante. Fournir des chaises longues surélevées</p> <p>Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, de table à langer, de serviettes et d'espace adéquat avec la présence de barres d'appui et de bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles	<p>Au moins certains logements (minimum deux) doivent être utilisables dans toutes leurs parties. Par conséquent, les zones pertinentes, l'entrée et l'intérieur doivent être sans obstacle. L'espace</p>	

	<p>dans les chambres doit être suffisant pour le mouvement avec des poussettes et des déambulateurs des deux côtés du lit.</p> <p>L'armoire doit avoir les bâtons placés à une hauteur utilisable ou elle peut être équipée de penderie relevable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Offrir la possibilité de sortir sur balcons et terrasses de manière indépendante.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, même si équipées de poignées pour passer aux toilettes et à la douche, lavabo et miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>La cuisine et le salon doivent être utilisables en fournissant un mobilier et des équipements accessibles et un espace de manœuvre suffisant. Offrir matériel pour les petits enfants (chaise haute, vaisselle et couverts, jouets).</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Disposer d'emplacements de campings-cars accessibles	Il est nécessaire d'organiser des espaces accessibles pour le stationnement des campeurs qui sont bien connectés au système d'itinéraire, équipés de prises et de distributeurs d'électricité et d'eau accessibles et faciles à manœuvrer. Prévoir un ombrage adéquat.	
Disposer de blocs de toilettes et des espaces de service	Prévoir des blocs de toilettes bien situés dans tout le complexe afin de ne pas être trop éloigné des espaces de vie et des espaces communs. Fournir des blocs complets de toilettes et de douches accessibles, intégrés à d'autres équipements tels que des tables à langer pour les deux sexes. Fournir des éviers et des étendoirs accessibles.	
Tenir compte de l'état en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des itinéraires et le positionnement des unités accessibles afin de faciliter l'évacuation en cas d'urgence. Informer correctement sur les comportements en cas d'urgence.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	<p>L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation d'une poussette ou d'un déambulateur, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées.</p> <p>Prévoir des paillasons rétractables dans le sol. Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Jouissance des espaces de restauration	Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement de poussettes et de déambulateurs. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs.	
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes publiques pourraient convenablement être simples ou doubles, mais également accessibles. Pour des raisons de convivialité et de sécurité, la porte d'accès doit être coulissante ou avec ouverture extérieur.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables bien qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo et le miroir doivent</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>être placés à une hauteur adéquate, ainsi que la table à langer.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Tenir compte de la condition en cas d'urgence	<p>Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Entrer	<p>L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation de poussettes ou déambulateurs, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables et les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>
Jouissance des espaces de restauration	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Des solutions à différentes hauteurs sont préférables, afin de faciliter l'utilisation pour les personnes à mobilité réduite et les femmes enceintes, ainsi que d'avoir des tabourets hauts et des chaises et des tables à une hauteur de 75 cm.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes publiques doivent être accessibles. La porte d'accès peut être coulissante ou avec ouverture vers l'extérieur.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables tout en étant équipées d'aides, dont la table à langer. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>

Tenir compte de la condition de chacun en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre le mobilier, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	
---	--	--

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes et déambulateurs. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillassons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les roues.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre le stationnement des personnes à mobilité réduite, il est donc conseillé de créer des comptoirs bas ou à	

	double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Capacité à se déplacer dans toute la structure	Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas d'offrir des meubles et des aides pour se reposer et s'asseoir.	
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	
Jouissance des espaces	Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier (fauteuils, canapés, tables, etc.) permettant à chacun d'arriver, de se déplacer, de se juxtaposer, de se garer.	
Jouissance d'expositions et d'installations	N'oublier pas de placer les œuvres ou les objets à une hauteur appropriée et en présence d'espaces environnants permettant leur utilisation, y compris la hauteur et la taille des légendes et des informations.	
Jouissance du point de restauration	Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche de poussettes ou de déambulateurs. Certains équipements ou produits pour enfants peuvent qualifier l'accueil ainsi que la disponibilité d'un chauffe-biberon.	

<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des pièces dans lesquelles participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il y a la possibilité de se disloquer avec des déambulateurs et des poussettes dans la pièce avec différentes possibilités (itinéraires, espaces de manœuvre, dépassement des dénivelés, visibilité et accessibilité à la scène).</p>	
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage. Créer des chemins agréables et compréhensibles dans lesquels les éléments d'accessibilité sont complètement absorbés dans la conception du jardin (tracé des chemins, positionnement et choix des plantes, etc.). Offrir des espaces pour une utilisation en toute sécurité par les petits enfants.</p>	
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo et le miroir doivent être placés à une hauteur adéquate, ainsi que la table à langer. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
<p>Jouissance d'espaces pour la vente de produits</p>	<p>N'oublier pas de garder un espace suffisant pour se déplacer dans le magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec des cintres à une hauteur appropriée et éventuellement équipés d'une poignée. La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace pour les poussettes et les déambulateurs.</p>	
<p>Tenir compte des conditions de tous en cas d'urgence</p>	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation.</p>	

	Prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	
--	--	--

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes et déambulateurs. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une ou jonctions dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillassons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les roues.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de propositions d'itinéraires et d'activités adaptés aux personnes à mobilité réduite et aux petits enfants. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre l'approche de poussettes et déambulateurs, la possibilité de s'asseoir, il est donc conseillé de créer des comptoirs bas ou à double hauteur, facilement identi-	

	fiabiles et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Capacité à se déplacer dans toute la structure	Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs ou des plates-formes élévatoires (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.), n'oublier pas de prévoir des meubles pour le stationnement et la détente temporaire, tels que des sièges, des canapés, des fauteuils.	
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, cartes, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	
Jouissance des espaces et des éléments d'intérêt	Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier permettant l'arrivée, la circulation et le stationnement avec poussettes et déambulateurs, la visibilité des éléments d'intérêt (vitrines de musée, réservoirs d'aquarium, etc.)	
Jouissance du point de restauration	Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le stationnement avec poussettes ou déambulateurs. Offrir du matériel pour les petits enfants (chauffe-biberons, vaisselle, nourriture, etc.) Avoir des toilettes accueillantes à proximité.	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	Aménager des espaces dans lesquelles participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il y a la	

	possibilité de se disloquer avec différentes possibilités.	
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes doivent être présentes en nombre suffisant pour éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur.</p> <p>Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides.</p> <p>La table à langer pliante doit être placée à une hauteur adéquate et à proximité des supports, serviettes, lavabos.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	<p>N'oublier pas de garder un espace suffisant pour se déplacer dans le magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec chaise stable avec accoudoirs et éventuellement équipés d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace utile pour les poussettes ou les déambulateurs.</p>	
Jouissance des espaces pour les laboratoires	N'oublier pas d'entretenir des passages adéquats, de prévoir du mobilier et des équipements permettant la présence de poussettes ou de déambulateurs, la présence d'un mobilier adéquat pour le stationnement (chaises avec accoudoirs, etc.)	
Jouissance des jeux	Dans le cas des parcs d'attractions, des parcs avec jeux d'eau ou autres à thème, prévoir au moins un quota d'attractions dédiées aux familles avec de jeunes enfants, correctement signalées et communiquées, afin de pouvoir faire une visite satisfaisante dans tous les cas.	
Tenir compte des conditions de chacun en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation de tout le monde, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	<p>Un ou plusieurs parkings réservés à proximité de l'établissement de plage/balnéaire équipé.</p> <p>Sentier pédestre menant à l'établissement/plage équipée accessible et reconnaissable, avec dépassement du dénivelé route/plage au moyen de rampes ou ascenseurs adaptés, à installer dans les cas où le dénivelé est > 2,40 m.</p> <p>Les conditions optimales sont celles dans lesquelles, en présence d'un dénivelé, les rampes s'intègrent dans les chemins piétonniers de la zone.</p> <p>La présence d'ascenseurs peut être une alternative utile dans d'autres cas.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>
Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire	<p>Des chemins internes accessibles par l'utilisation de passerelles en bois ou en PVC ou d'autres matériaux tels que des matériaux écologiques produits par recyclage ou d'autres revêtements de sol adaptés (tels que des carreaux de ciment à surface fine) pour les mouvements internes entre les zones de service, plage et atteindre le rivage.</p> <p>Offre de lits surélevés.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>
Accéder à l'accueil et au bar kiosque	<p>Accessibilité à l'accueil et au bar de la plage, grâce à la possibilité d'accéder au service avec un sol et des équipements adéquats.</p>	<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Utiliser les vestiaires, les douches et les toilettes	<p>La toilette accessible doit être confortable et agréable bien qu'elle soit équipée de quelques aides. Facilement lavable, également équipé d'un siphon de sol, elle doit être équipée d'un lavabo et d'un miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>Douche accessible et utilisable, accessible avec un sol approprié et des commandes à une hauteur adéquate, de préférence équipée d'une douche à main.</p> <p>Espace extérieur également adapté pour table à langer avec lavabo à proximité.</p> <p>Vestiaire accessible, avec des espaces de manœuvre adaptés, cintre à une hauteur comprise</p>	

	<p>entre 1,10 et 1,40 m, poignée de main courante sur trois côtés, poignée d'ouverture simple pour tous (poignée par exemple), ouverture de la porte de la dimension appropriée et vers l'extérieur ou, encore mieux, porte glissante. Chaise stable avec accoudoirs.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Possibilités d'équipement spécifiques	Il est conseillé d'avoir des lits surélevés.	
Besoin d'accompagnement dans l'eau	L'entrée et la sortie de l'eau peuvent comprendre l'appui d'un opérateur pour les passages chaise-mer, dans le cas de baignade libre sans aides.	

SOFIA - MATRICE

(3) PERSONE IN SOVRAPPESO, CARDIOPATICHE, ANZIANE, CONVALESCENTI, EMIPLEGICHE, CLAUDICANTI.

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT – Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e par alberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	<p>Disporre di aree di parcheggio al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde e alla prossimità.</p> <p>Creazione di aree di parcheggio gradevoli, (illuminate, con una chiara individuazione dei posti auto riservati, contestualizzate con elementi verdi che possono essere di orientamento e di protezione dal sole e dalla pioggia, collegate mediante rampe max 8% o ascensori.</p> <p>Se presenti barre o cancelli devono essere facilmente azionabili dall'auto, Servizi navetta accessibili.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>Entrare</p>	<p>Il benvenuto è spesso collegato all'immagine esterna della struttura. Attenzione a renderla riconoscibile, illuminata, protetta dalle intemperie. L'ingresso deve permettere di entrare senza fatica, anche con l'impiego di bastoni o canadesi. È opportuno che l'eventuale dislivello sia superato possibilmente con l'inserimento di raccordi di contenuta pendenza.</p> <p>Sono da preferirsi le porte ad apertura automatica opportunamente temporizzate anche per le persone più lente. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini o fissare bene passatoie che possono essere motivo d'inciampo per chiunque.</p> <p>LF: "Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo se il manufatto è di modeste dimensioni risulta essere esteticamente un volume a sé stante. L'intervento risulta 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."</p> <p>Pertanto, il manufatto dev'essere ben progettato, integrato nel contesto, realizzato con finiture di buon livello, pensiamo che un accesso agevole ad una struttura ricettiva è davvero funzionale per tutti.</p>	<p>Fornire soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che agiscono a livello neurologico e biologico.</p> <p>L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Interagire con la reception</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere la sosta anche da seduti per il dialogo con l'operatore, pertanto si consiglia un desk con almeno una parte ribassata e appoggi o sedute.</p> <p>Considerare uno spazio sufficiente a muoversi agevolmente anche con i bagagli.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni che devono risultare lisce ma non sdruciolevoli.</p> <p>Considerare gli aspetti comportamentali, consigliare il/la receptionist circa:</p> <p>Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	<p>Fornire soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.).</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con i clienti.</p>

<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Come suggerisce Leris Fantini “la hall deve essere luminosa e accogliente, deve profumare di fresco perché in essa gli ospiti possano trascorrere piacevolmente i momenti di attesa”.</p> <p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi in modo che i tratti da percorrere non siano eccessivamente lunghi. Considerare lo sviluppo dei percorsi interni evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc. Inserire arredi per la sosta ove necessario. La presenza di corrimani e appoggi può essere di aiuto.</p> <p>Porre attenzione agli elementi dimensionali e percettivi, per permettere un facile orientamento (ampiezze, luci, materiali, colori).</p> <p>Dimensionare correttamente gli ascensori e prevedere corrimano (barra pulsantiera) all'interno. Si consiglia di considerare con attenzione lo spazio dell'ascensore in modo che le persone vi possano accedere senza difficoltà e si sentano sicure all'interno (dimensione dell'apertura delle porte, auto livellamento della soglia, pulsantiera comprensibile, citofono interno, musica, indicazioni sulla struttura e le attività, ecc.)</p> <p>Le porte devono essere facilmente manovrabili (peso, disposizione, senso di apertura).</p> <p>Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente.</p> <p>In presenza di clienti con difficoltà motorie mostrare le facilitazioni presenti nella struttura 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.</p> <p>Ricordare di inserire corrimani che facilitano gli spostamenti lungo i percorsi.</p>	<p>Fornire soluzioni per rendere gli spazi più “fluidi” e facili da attraversare.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, degli arredi. È opportuno che vi siano sedie ampie anche capaci di accogliere persone in sovrappeso e sedie stabili con braccioli. Le poltrone devono essere comode e facilitare l'avvicinamento o l'uso da parte di clienti con limitazioni motorie, tavoli da salotto facilmente raggiungibili stando seduti, devono preferirsi arredi non taglienti privi di spigoli vivi.</p>	

	Presenza di un servizio igienico accogliente, accessoriato e pulito.	
Fruire del ristorante e del bar	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata (analogamente alla reception) con la possibilità di sedersi evitando alti sgabelli e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento di ausili. Presenza di un servizio igienico accogliente, accessoriato, pulito.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre sale facilmente raggiungibili, senza dover superare dislivelli con le sole scale, in cui sia possibile accedere e sostare con l'impiego di ausili per la mobilità quali i deambulatori, impiegando appositi spazi di accostamento evitando di lasciare disponibili solo pochi posti davanti al palco (attenzione a percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco). Ricordarsi di inserire corrimani, in particolare in corrispondenza dei dislivelli.	
Fruire degli spazi all'aperto	Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, agli arredi e ai necessari ombreggiamenti, impiegare sedie o panchine con i braccioli che possono sostenere le persone con difficoltà di deambulazione nei passaggi seduti/in piedi. Controllare le distanze in modo che siano limitate e percorribili da persone con patologie cardiocircolatorie, predisponendo sedute e spazi di sosta ombreggiati lungo i percorsi. Ricordare di inserire corrimani, in particolare in corrispondenza dei dislivelli.	
Fruire della piscina	Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa con corrimani. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati. Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotato di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune.	
Fruire della beauty farm	Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotato di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune, vasche con ingressi agevolati in rampa dotata di corrimani.	

<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso, vicine all'ascensore e ai servizi o al piano terra nel caso di strutture senza ascensore.</p> <p>Lo spazio delle camere dev'essere adeguato alla fruizione con bastoni canadesi, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>L'armadio potrebbe essere dotato di saliscendi o dovrebbe avere i portabiti posti ad altezza fruibile.</p> <p>I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata.</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di maniglione arredo, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p> <p>Prevedere la facile manovrabilità di serramenti e oscuranti.</p>	
<p>Considerare la condizione di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con difficoltà motorie, All'arrivo dei clienti nell'illustrare la camera e le dotazioni, comunicare le procedure di esodo attuate indicando le uscite o i luoghi statici sicuri in base alla posizione della stanza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Disporre di percorsi e/o aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Entrare</p>	<p>L'ingresso deve permettere l'uso di canadesi e bagagli.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>

	<p>Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.</p> <p>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con i clienti in relazione ai bisogni dei singoli.</p>
Nel caso di ostelli o strutture collettive: interagire con la receptionist	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere la possibilità di sedersi. Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano. Creare uno spazio accogliente che invita al dialogo, come un salottino in cui poter ricevere informazioni.</p>	
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	<p>Contenere le distanze in modo da avere spazi di sosta tra un punto e l'altro, attrezzati con elementi quali sedute e appoggi. L'uso dei corrimani è un valido ausilio. Porre attenzione alle caratteristiche dei corridoi e dei passaggi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) Le porte devono avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo.</p> <p>Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.).</p>	
Fruire degli spazi di socialità	<p>Nel caso di spazi comuni questi devono risultare fruibili agevolmente limitando i dislivelli e prevedendo arredi fruibili, dotati di braccioli.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente e pulito.</p>	
Fruire della sala da pranzo o colazione, del punto ristoro	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano facilmente il passaggio. È opportuno che vi siano sedie con braccioli.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente e pulito.</p>	

<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a creare spazi di sosta fruibili, con arredi opportuni dotati di braccioli e ombreggiamenti, con corrimani d'appoggio lungo i percorsi, specie in dislivello. Rendere comprensibile lo sviluppo e le lunghezze dei percorsi.</p>	
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa con corrimani. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati. Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotato di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Lo spazio delle camere dev'essere adeguato alla fruizione con ausili, considerando lo spazio tra i letti da entrambi i lati, l'altezza del letto e agli altri arredi. L'armadio potrebbe essere dotato di saliscendi o dovrebbe avere i portabiti posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di maniglione arredo, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Considerare la condizione in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con difficoltà motorie che possono più facilmente indurre problematiche psicofisiologiche,</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alla dotazione di corrimani</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo</p>

	e a sistemi per il superamento dei dislivelli, attenzione alla prossimità.	di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Entrare	<p>Se vi è un custode in prossimità dell'accesso è necessario che lo spazio sia organizzato in modo da comunicare con una persona seduta in auto, alla guida. È opportuno organizzare una segnaletica di orientamento che informi circa percorsi, spazi e unità accessibili.</p> <p>Facilitare l'ingresso con l'impiego di passaggi di ampiezza adeguata all'uso con ausili e bagagli. È da prevedere ove opportuno la protezione dalle intemperie.</p> <p>Eventuali dislivelli devono essere superati possibilmente con l'inserimento di rampe o raccordi, scegliendo pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Reception	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere il dialogo con una parte ribassata e la possibilità di sedersi, meglio su sedie con braccioli che facilitano il passaggio seduti/in piedi.</p> <p>Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli per facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.</p>	
Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. Ricordarsi di contenere le pendenze nello sviluppo dei percorsi.</p> <p>Essenziale è la cura dei fondi stradali e le pavimentazioni delle aree di sosta, di gioco, per la socialità. Realizzare un sistema di percorsi accessibili che attraversino l'intero insediamento del campeggio, evitando il più possibile la distinzione tra zone accessibili e zone inaccessibili.</p> <p>La presenza di spazi esterni permette lo sviluppo di rampe in maniera integrata ai percorsi. Ricordarsi di posizionare corrimani lungo i dislivelli e sedute per riposare interrompendo le maggiori distanze.</p>	

<p>Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione</p>	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi siano abbastanza ampi da facilitare gli spostamenti. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire degli spazi di socialità e per lo sport</p>	<p>Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento con ausili. Attenzione al soleggiamento e all'illuminazione.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accogliente.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire delle aree gioco e delle aree gioco per i bambini</p>	<p>Realizzare aree gioco accessibili a tutti, curando le dimensioni degli spazi, le pavimentazioni o i fondi, gli arredi, le aiuole e le aree verdi.</p>	
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa con corrimani. Prevedere in dotazione alcuni lettini rialzati.</p> <p>Presenza di un servizio igienico e spogliatoio accoglienti per dimensioni, condizioni igieniche, dotazioni di maniglioni e panche/sedie con braccioli e ad altezze opportune.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire di bungalow o unità accessibili</p>	<p>Almeno alcuni alloggi devono risultare fruibili in ogni loro parte. Pertanto, le aree di pertinenza, l'ingresso e l'interno deve risultare privi di barriere. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento con ausili su entrambi i lati del letto.</p> <p>L'armadio dovrebbe avere i portabiti posti ad altezza fruibile o potrebbe essere dotato di saliscendi. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. Prevedere la possibilità di uscire su balconi e terrazzi in autonomia.</p>	

	<p>Il servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole pur essendo dotato di maniglioni, lavabo e specchio posti ad altezza adeguata.</p> <p>Lo spazio cucina e soggiorno devono essere fruibili prevedendo arredi e dotazioni posti ad altezze adeguate. La cucina può essere organizzata facilitando lo spostamento di pentole e contenitori tra il lavabo e i fuochi e viceversa.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Disporre di piazzole camper accessibili	<p>È necessario organizzare spazi accessibili per la sosta di camper ben collegati al sistema dei percorsi, non troppo distanti dai servizi. Le piazzole devono essere dotate di prese ed erogatori di corrente e di acqua accessibili e facili da manovrare. Prevedere adeguate ombreggiature.</p>	
Disporre di blocchi servizi igienici e spazi di servizio	<p>Prevedere blocchi di servizi igienici ben dislocati nel complesso in modo da non risultare troppo distanti dagli spazi di soggiorno e dagli spazi comuni. Prevedere blocchi completi di servizi igienici e docce accessibili, integrati alle altre dotazioni per ambo i sessi. Prevedere lavatoi e distendere accessibili.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Considerare la condizione in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle unità accessibili in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza. Informare correttamente circa i comportamenti in caso di emergenza.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	<p>Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

Entrare	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere l'uso di ausili, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p> <p>Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente manovrabili. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica.</p> <p>Prevedere zerbini a scomparsa nella pavimentazione. Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Fruire degli spazi di ristorazione	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano il passaggio con ausili. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche. È opportuno prevedere almeno una parte di sedie con braccioli.</p>	
Fruire dei servizi igienici	<p>I servizi igienici per il pubblico potrebbero essere opportunamente singoli o doppi ma egualmente accessibili. La porta di accesso per ragioni di fruibilità e di sicurezza dev'essere scorrevole o ad apertura esterna.</p> <p>Il servizio igienico deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Il lavabo e lo specchio devono essere posti ad altezza adeguata.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Considerare le condizioni in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'uso di ausili, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere	Valutazione di accessibilità dell'area, delle

	<p>superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p> <p>Le porte, di dimensioni adeguate, devono essere facilmente manovrabili, sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica.</p>	<p>azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>
Fruire degli spazi di ristorazione	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. Sono da preferirsi soluzioni a varie altezze, in modo da facilitare la fruizione a persone con mobilità ridotta, disponendo oltre che di alti sgabelli di sedie a tavoli a cm 75 di altezza.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
Fruire dei servizi igienici	<p>Il servizio igienico per il pubblico dev'essere accessibile.</p> <p>La porta può essere scorrevole o ad apertura esterna.</p> <p>È opportuno che il servizio igienico risulti confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Considerare la condizione di ciascuno in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra gli arredi, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	<p>Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di ac-</p>
Entrare	<p>L'ingresso deve permettere l'impiego di ausili.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli</p>	

	<p>spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati.</p> <p>Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata.</p> <p>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p> <p>Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo.</p>	<p>cessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere la sosta di persone con mobilità ridotta, pertanto è opportuno creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi di offrire arredi e ausili per la sosta e la seduta.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi (poltroncine, divanetti, tavoli, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di tutti.	

Fruire di esposizioni e installazioni	Ricordarsi di posizionare opere oppure oggetti ad altezza opportuna e in presenza di spazi al contorno che ne permettano la fruizione, compresa l'altezza e la dimensione di didascalie e informazioni.	
Fruire del punto ristoro	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento con ausili.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre sale in cui si possa partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece ci si possa dislocare nella sala con diverse possibilità. (percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco).	
Fruire degli spazi all'aperto	Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti. Realizzare percorsi gradevoli e comprensibili in cui gli elementi di accessibilità sono completamente assorbiti nel disegno del giardino (andamento dei percorsi, posizionamento e scelta delle piante, ecc.) Prevedere spazi per la fruizione in sicurezza da parte di bambini piccoli.	
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze. Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna. È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili. Il lavabo e lo specchio devono essere posti ad altezza adeguata così anche il fasciatoio. Sono essenziali la corretta manutenzione e la pulizia.	
Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	Ricordarsi di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza opportuna e dotato di maniglione. Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio per il passaggio con ausili.	

Considerare le condizioni di tutti in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo. Prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	
---	---	--

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Entrare	L'ingresso deve permettere l'impiego di ausili. L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi illuminazione, e arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata. Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le ruote.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di proposte di percorsi e attività adeguati alle persone con mobilità ridotta e con bambini piccoli. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere l'accostamento con ausili, la possibilità di sedersi, pertanto è opportuno creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi,	

	<p>pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori o delle piattaforme elevatrici (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi di prevedere arredi per la sosta e un momentaneo riposo, quali sedili, divanetti, poltroncine.</p>	<p>la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, mappe, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi e degli elementi d'interesse	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi permettendo l'arrivo, il movimento e lo stazionamento con ausili, la visibilità di elementi d'interesse (teche museali, vasche dell'acquario, ecc.)	
Fruire del punto ristoro	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano la sosta con ausili. Disporre di un servizio igienico accogliente nelle vicinanze.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre spazi in cui si possa partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece ci si possa dislocare con diverse possibilità.	
Fruire dei servizi igienici	<p>I servizi igienici devono essere presenti in numero sufficiente da evitare lunghe distanze.</p> <p>Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna.</p> <p>È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e la pulizia.</p>	

Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	Ricordarsi di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con sedia stabile con braccioli ed eventualmente dotato di maniglione. Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio utile per il passaggio con ausili.	
Fruire di spazi per laboratori	Ricordarsi di mantenere passaggi adeguati, prevedere arredi e attrezzature tali da consentire la presenza di ausili, la presenza di arredi adeguati per la sosta (sedie con braccioli, ecc.).	
Fruire dei giochi	Nel caso di parchi divertimenti, parchi con giochi d'acqua o altri a tema, prevedere almeno una quota di attrazioni dedicate alle famiglie con bambini piccoli, opportunamente segnalate e comunicate, in modo tale da poter effettuare in ogni caso una visita appagante.	
Considerare le condizioni di ciascuno in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di tutti, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	<p>Uno o più parcheggi riservati in prossimità della spiaggia attrezzata /dello stabilimento balneare.</p> <p>Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile, con il superamento del dislivello strada – spiaggia mediante rampe idonee o ascensori, da installare nei casi in cui il dislivello sia > mt.2,40.</p> <p>Le condizioni ottimali sono quelle in cui in presenza di dislivello le rampe vengono integrate ai percorsi pedonali presenti nell'area.</p> <p>La presenza di ascensori può costituire un'utile alternativa negli altri casi.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>
Muoversi all'interno dello stabilimento balneare	Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle in legno o pvc o altri materiali come quelli ecologici prodotti dal riciclo o altre pavi-	Sviluppo di una adeguata comunicazione

	<p>mentazioni adeguate (quali le piastrellone cementizie con superficie a graniglia fine) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia.</p> <p>Dotazioni di lettini rialzati.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere alla reception e al chiosco bar	<p>Accessibilità alla reception e al bar della spiaggia, mediante la possibilità di raggiungere il servizio con pavimentazioni e raccordi adeguati.</p>	
Usare spogliatoi servizi igienici e docce	<p>Servizio igienico accessibile deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Facilmente lavabile, dotato anche di scarico a pavimento, dev'essere dotato di lavabo e specchio posti ad altezza adeguata.</p> <p>Doccia accessibile e fruibile, raggiungibile con pavimentazione idonea e comandi ad altezza adeguata, meglio se dotata di doccino.</p> <p>Spogliatoio accessibile, con opportuni spazi di manovra, appendiabiti ad altezza posta tra mt.1,10 e mt.1,40, maniglione corrimano su tre lati, maniglione di apertura semplice e per tutti (maniglione ad esempio), apertura della porta di larghezza idonea verso l'esterno o meglio scorrevole. Sedia stabile con braccioli.</p> <p>Sono essenziali la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Opportunità di attrezzature specifiche	<p>È opportuno dotarsi di lettini rialzati.</p>	
Necessità di accompagnamento in acqua	<p>L'ingresso e l'uscita dall'acqua può prevedere l'affiancamento di un operatore per i passaggi sedia – mare, nel caso di balneazione libera senza ausili.</p>	

(3) PERSONNES EN SURPOIDS, CARDIOPATHIQUES, ÂGÉES, CONVALESCENTES, HÉMIPLÉGIQUES, CLAUDICANTES.

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Loris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Loris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Loris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004

Barrières physiques/architecturales Barrières perceptives pour l'orientation et la communication
 Barrières culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol, aux arrangements verts et à la proximité. Création de zones de stationnement agréables, (éclairées, avec une identification claire des	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>places de parking réservées, contextualisées avec des éléments verts pouvant être d'aide pour permettre de s'orienter et qui marchent comme protection contre le soleil et la pluie, reliées par des rampes max 8% ou des ascenseurs.</p> <p>S'il y a des barres ou des portails, ils doivent être facilement actionnables depuis la voiture.</p> <p>Services de navettes accessibles.</p>	
Entrer	<p>L'accueil est souvent lié à l'image extérieure de la structure. Attention à le rendre reconnaissable, éclairé, protégé des intempéries.</p> <p>L'entrée doit permettre d'entrer sans difficulté, même avec l'utilisation de bâtons ou de béquille canadienne.</p> <p>Il est souhaitable que toute différence de hauteur soit éventuellement surmontée par l'insertion de raccords à pente modérée.</p> <p>Les portes à ouverture automatique, convenablement chronométrées, sont préférées même pour les personnes plus lentes. Prendre soin des détails, tels que encaisser des paillasons ou fixer des chemins qui peuvent être une cause de trébuchement pour quiconque.</p> <p>LF : « Trop souvent, la rampe d'accès au bâtiment ou la glissière, si l'artefact est de taille modeste, semble être esthétiquement un volume distinct. L'intervention est désagréable lorsque les travaux de construction ne reçoivent pas une valeur suffisante ou sont considérés comme un forçage pour se conformer à la norme. Si l'entrée de l'hôtel est un premier signe d'hospitalité, une mauvaise rampe, à fort impact esthétique, produit une réaction psychologique négative pour quiconque y entre ».</p> <p>Par conséquent, l'artefact doit être bien conçu, intégré au contexte, réalisé avec des finitions de bonne qualité, nous pensons qu'un accès facile à un établissement d'hébergement est vraiment fonctionnel pour tout le monde.</p>	<p>Apporter des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui agissent au niveau neurologique et biologique.</p> <p>L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Interaction avec la réception	<p>Pour être accueillant, la zone d'accueil doit permettre aux personnes de s'arrêter même lorsqu'elles sont assises pour dialoguer avec l'opérateur, c'est pourquoi on conseille un comptoir avec au moins une partie abaissée et des supports ou des sièges.</p> <p>Considérer suffisamment d'espace pour se déplacer facilement, même avec des bagages.</p> <p>Faire attention au choix du revêtement du sol qui doit être lisse mais non glissant.</p>	<p>Fournir des solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p>

	<p>Tenir compte des aspects comportementaux, informer la réceptionniste sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; ne pas en vouloir si le client handicapé refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ; adapter vous sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. 	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les clients.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Comme le suggère Leris Fantini, « la salle doit être lumineuse et accueillante, elle doit sentir fraîche pour que les clients puissent passer agréablement des moments d'attente ».</p> <p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins afin que les sections à couvrir ne soient pas excessivement longues. Penser au développement de routes internes évitant les goulots d'étranglement, les changements de direction brusques, les pentes mal connectées, etc.</p> <p>Insérer des objets pour le stationnement si nécessaire. La présence de mains courantes et de supports peut être utile.</p> <p>Faire attention aux éléments dimensionnels et perceptifs, pour permettre une orientation aisée (amplitudes, lumières, matériaux, couleurs).</p> <p>Dimensionner correctement les ascenseurs et prévoir des mains courantes (barre à boutons poussoirs) à l'intérieur. Il est conseillé de bien considérer l'espace de l'ascenseur pour que les personnes puissent y accéder sans difficulté et se sentir en sécurité à l'intérieur (taille de l'ouverture de la porte, nivellement automatique du seuil, panneau à boutons poussoirs compréhensible, interphone, musique, indications sur la structure et les activités, etc.)</p> <p>Les portes doivent être facilement manœuvrables (poids, disposition, sens d'ouverture).</p> <p>Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil.</p> <p>En présence de clients à mobilité réduite, montrez les aménagements présents dans la structure pour surmonter les dénivelés.</p>	<p>Fournir des solutions pour rendre les espaces plus « fluides » et plus faciles à traverser.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>Où sont les ascenseurs, où est la glissière pour accéder à un service, comment un ascenseur est-il utilisé pour atteindre une mezzanine, etc. N'oublier pas d'insérer des mains courantes qui facilitent les déplacements le long des chemins.</p>	
Jouissance des espaces sociaux	<p>Les espaces communs doivent être facilement utilisables en prévoyant des dimensions adéquates dans les passages et le mobilier. Il devrait y avoir de grandes chaises capables d'accueillir des personnes en surpoids et des chaises stables avec accoudoirs. Les fauteuils doivent être confortables et faciliter l'approche ou l'utilisation par les clients à mobilité réduite, les tables de salon facilement accessibles en position assise ; les meubles non pointus, sans arêtes vives, doivent être privilégiés. Présence de toilettes accueillantes, accessorisées et propres.</p>	
Jouissance du restaurant et du bar	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée (similaire à la réception) avec la possibilité de s'asseoir en évitant les tabourets hauts et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche d'aides. Présence de toilettes accueillantes, accessorisées et propres.</p>	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	<p>Aménager des pièces, facilement accessible, sans avoir à surmonter les différences de hauteur avec seulement les escaliers, dans lesquelles il est possible d'accéder et de s'arrêter à l'aide d'aides à la mobilité telles que les déambulateurs, en utilisant des espaces appropriés pour s'approcher, en évitant de ne laisser que quelques places disponibles devant la scène (faire attention aux chemins, espace de manœuvre, dépassement des différences de hauteur, de visibilité et d'accessibilité à la scène). N'oublier pas d'insérer des mains courantes, en particulier au niveau des dénivelés.</p>	
Jouissance des espaces extérieurs	<p>Rendre les terrasses, les jardins accessibles et praticables, en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points d'arrêt, au mobilier et à l'ombrage nécessaire, utiliser des chaises ou des bancs avec accoudoirs pouvant supporter les femmes les personnes ayant des difficultés à marcher dans les passages assis/debout. Vérifier les distances afin qu'elles soient limitées et praticables par les personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, en aménageant des sièges et des places de parking ombragées le long des chemins.</p>	

	N'oublier pas d'insérer des mains courantes, en particulier au niveau des dénivelés.	
Jouissance de la piscine	Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile avec une main courante. Fournir des chaise longues surélevées. Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, équipés de poignée et bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées.	
Jouissance de la ferme de beauté	Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, équipés de poignée et de bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées, des bassins avec rampes d'accès faciles équipées de mains courantes.	
Jouissance des chambres avec salle de bain	Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée, à proximité de l'ascenseur et des services ou au rez-de-chaussée dans le cas de structures sans ascenseur. L'espace des chambres doit être adapté à une utilisation avec des béquilles canadiennes, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles. La garde-robe pourrait être équipée de rail coulissant ou devrait avoir les cintres placés à la hauteur utilisable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'une poignée, d'un lavabo et d'un miroir placés à une hauteur adéquate. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels. Prévoir une maniabilité facile des fenêtres et des stores.	
Tenir compte de l'état d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes ayant des difficultés à marcher. A l'arrivée des clients en illustrant la salle et les équipements, communiquez les procédures d'évacuation mises en place en indiquant les sorties ou les lieux statiques sûrs en fonction de l'emplacement de la salle.	Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Prévoir des voies et/ou parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation de béquilles canadiennes et bagages. Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel d'accueil et communication avec les clients en relation aux besoins de chaque personne.
Dans le cas des auberges ou des structures collectives : interagir avec la réceptionniste	Pour être accueillant, l'espace d'accueil doit permettre la possibilité de s'asseoir. Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol. Créer un espace accueillant qui invite au dialogue, comme un salon où pouvoir recevoir des informations.	
Capacité à se déplacer dans toute la structure	Contenir les distances afin d'avoir des places de parking entre un point et un autre, équipées d'éléments tels que des sièges et des supports. L'utilisation de mains courantes est une aide précieuse. Faire attention aux caractéristiques des couloirs et des passages (dimensions, matériaux,	

	<p>éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (dimension des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes). permettent une utilisation facile.</p> <p>Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.).</p>	
Jouissance des espaces sociaux	<p>Dans le cas des espaces communs, ceux-ci doivent être facilement utilisables en limitant les différences de hauteur et en prévoyant un mobilier utilisable, équipé d'accoudoirs.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes et propres.</p>	
Jouissance de la salle à manger ou de la salle de petit-déjeuner, du point de restauration	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent facilement le passage. Il devrait y avoir des chaises avec des accoudoirs.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes et propres.</p>	
Jouissance des espaces extérieurs	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables, en veillant à créer des espaces de stationnement utilisables, avec un mobilier approprié équipé d'accoudoirs et d'ombrage, avec des mains courantes de soutien le long des chemins, en particulier sur une pente. Rendre le développement et les longueurs des chemins compréhensibles.</p>	
Jouissance de la piscine	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile avec une main courante. Fournir des chaises longues surélevées.</p> <p>Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, équipés de poignée et bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance des chambres avec salle de bain	<p>L'espace des chambres doit être adapté à une utilisation avec des aides, compte tenu de l'espace entre les lits des deux côtés, la hauteur du lit et d'autres meubles.</p>	

	<p>La garde-robe pourrait être équipée de rail coulissant ou devrait avoir les cintres placés à la hauteur utilisable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'une poignée, d'un lavabo et d'un miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Tenir compte de l'état en cas d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes ayant des difficultés à marcher, qui peuvent induire plus facilement des problèmes psychophysiologiques.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol, de la fourniture de mains courantes et de systèmes pour surmonter les différences de hauteur, faire attention à la proximité.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Entrer	<p>S'il y a un gardien près de l'accès, l'espace doit être organisé de manière à communiquer avec une personne assise dans la voiture, au volant.</p> <p>Des panneaux d'orientation devraient être organisés pour informer sur les itinéraires, les espaces et les unités accessibles.</p> <p>Faciliter l'entrée avec l'utilisation de passages de largeur adéquate pour une utilisation avec des aides et des bagages.</p> <p>Une protection contre les intempéries devrait être fournie le cas échéant.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée possiblement par l'insertion d'une rampe ou</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	d'une jonction, en choisissant revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats.	
Accueil	<p>L'espace de l'accueil pour être accueillant doit permettre le dialogue, avec une partie abaissée et la possibilité de s'asseoir, de préférence sur des chaises avec accoudoirs qui facilitent le passage assis/debout.</p> <p>Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés pour faciliter l'accès au point information et au secrétariat du camping.</p>	
Possibilité de se déplacer dans les zones de camping	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. N'oublier pas de limiter les pentes lors de l'élaboration des itinéraires.</p> <p>Le soin des chaussées et des pavages des aires de stationnement, des aires de jeux, est essentiel pour la socialisation. Créer un système d'itinéraires accessibles qui traversent tout le village du camping, en évitant autant que possible la distinction entre zones accessibles et zones inaccessibles.</p> <p>La présence d'espaces extérieurs permet l'aménagement de rampes de manière intégrée aux chemins. N'oublier pas de placer des mains courantes le long des dénivelés et des sièges pour se reposer en interrompant de plus grandes distances.</p>	
Jouissance des espaces de détente et de restauration	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes soient suffisamment grands pour faciliter le mouvement. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation,</p>	

	<p>l'approche, le stationnement avec aides. Faire attention à l'ensoleillement et à l'éclairage.</p> <p>Présence de toilettes accueillantes.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance des aires de jeux et des aires de jeux pour enfants	<p>Créer des aires de jeux accessibles à tous en prenant soin des dimensions des espaces, des sols ou fonds, du mobilier, des plates-bandes et des espaces verts.</p>	
Jouissance de la piscine	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe d'accès facile avec une main courante. Fournir des chaises longues surélevées.</p> <p>Présence de toilettes et vestiaires accueillants en termes de dimensions, de conditions d'hygiène, poignée et bancs/chaises avec accoudoirs et à des hauteurs appropriées.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles	<p>Au moins certains logements doivent être utilisables dans toutes leurs parties. Par conséquent, les zones pertinentes, l'entrée et l'intérieur doivent être sans obstacle. L'espace dans les chambres doit être suffisant pour le mouvement avec des aides des deux côtés du lit.</p> <p>L'armoire doit avoir les cintres placés à une hauteur utilisable ou elle peut être équipée de rail coulissant. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Offrir la possibilité de sortir sur balcons et terrasses de manière indépendante.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, bien qu'il soit équipé de poignées, d'un lavabo et d'un miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>La cuisine et le salon doivent être utilisables en fournissant un mobilier et des équipements placés à des hauteurs appropriées. La cuisine peut être organisée en facilitant le mouvement des pots et récipients entre l'évier et les brûleurs et vice versa.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	

Disposer d'emplacements de camping-cars accessibles	Il est nécessaire d'organiser des espaces accessibles pour le stationnement des campeurs qui sont bien connectés au système d'itinéraire, pas trop loin des services. Les emplacements doivent être équipés de prises de courant et d'eau et de distributeurs accessibles et faciles à manœuvrer. Prévoir un ombrage adéquat.	
Disposer de blocs de toilettes et des espaces de service	Prévoir des blocs de toilettes bien situés dans tout le complexe afin de ne pas être trop éloigné des espaces de vie et des espaces communs. Fournir des blocs complets de toilettes et de douches accessibles, intégrés à d'autres équipements pour les deux sexes. Fournir des éviers et des étendoirs accessibles. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	
Tenir compte de la condition en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des itinéraires et le positionnement des unités accessibles afin de faciliter l'évacuation en cas d'urgence. Informer correctement sur les comportements en cas d'urgence.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation d'aides, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables. Les portes coulissantes à ouverture automatique.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.

	Prévoir des paillasons rétractables dans le sol. Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des espaces de restauration	Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le passage avec aides. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs. Au moins une partie des chaises avec accoudoirs doit être fournie.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Jouissance des toilettes	Les toilettes publiques pourraient convenablement être simples ou doubles, mais également accessibles. Pour des raisons de convivialité et de sécurité, la porte d'accès doit être coulissante ou avec ouverture extérieur. Les toilettes doivent être confortables et agréables bien qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo et le miroir doivent être placés à une hauteur adéquate. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Tenir compte de la condition en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation d'aides, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables et les portes coulissantes à ouverture automatique.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

Jouissance des espaces de restauration	Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Des solutions à différentes hauteurs sont préférables, afin de faciliter l'utilisation pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que d'avoir des tabourets hauts et des chaises et des tables à une hauteur de 75 cm.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des toilettes	Les toilettes publiques doivent être accessibles. La porte peut être coulissante ou avec ouverture vers l'extérieur. Les toilettes doivent être confortables et agréables tout en étant équipées d'aides. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Tenir compte de la condition de chacun en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre le mobilier, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation d'aides. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Prendre soin des détails, tels qu'encaisser des paillasons qui peuvent être une cause de trébuchement.</p>	<p>Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	<p>Ces espaces doivent permettre le stationnement des personnes à mobilité réduite, il est donc conseillé de créer des comptoirs bas ou à double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante.</p>	
Capacité à se déplacer dans toute la structure	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas d'offrir des meubles et des aides pour se reposer et s'asseoir.</p>	
Faciliter l'orientation	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.</p>	
Jouissance des espaces	<p>Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier (fauteuils, canapés, tables, etc.) permettant à chacun d'arriver, de se déplacer, de se juxtaposer, de se garer.</p>	
Jouissance d'expositions et d'installations	<p>N'oublier pas de placer les œuvres ou les objets à une hauteur appropriée et en présence d'espaces</p>	

	<p>environnants permettant leur utilisation, y compris la hauteur et la taille des légendes et des informations.</p>	
Jouissance du point de restauration	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche avec aides.</p>	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	<p>Aménager des pièces dans lesquelles participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il y a la possibilité de se disloquer à l'intérieur de la salle avec différentes possibilités. (itinéraires, espaces de manœuvre, dépassement des dénivelés, visibilité et accessibilité à la scène).</p>	
Jouissance des espaces extérieurs	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage. Créer des chemins agréables et compréhensibles dans lesquels les éléments d'accessibilité sont complètement absorbés dans la conception du jardin (tracé des chemins, positionnement et choix des plantes, etc.). Offrir des espaces pour une utilisation en toute sécurité par les petits enfants.</p>	
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo et le miroir doivent être placés à une hauteur adéquate, ainsi que la table à langer. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	<p>N'oublier pas de garder un espace suffisant pour se déplacer dans le magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec des cintres à une hauteur appropriée et équipés d'une poignée. La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace pour le passage avec aides.</p>	

Tenir compte des conditions de tous en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation. Prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	
--	---	--

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation d'aides. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les roues.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de propositions d'itinéraires et d'activités adaptés aux personnes à mobilité réduite et aux petits enfants.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre l'approche avec aides, la possibilité de s'asseoir, il est donc conseillé de créer des comptoirs bas ou à double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité

<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs ou des plates-formes élévatoires (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.), n'oublier pas de prévoir des meubles pour le stationnement et la détente temporaire, tels que des sièges, des canapés, des fauteuils.</p>	<p>dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Faciliter l'orientation</p>	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, cartes, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.</p>	
<p>Jouissance des espaces et des éléments d'intérêt</p>	<p>Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier permettant l'arrivée, la circulation et le stationnement avec aides, la visibilité des éléments d'intérêt (vitrines de musée, réservoirs d'aquarium, etc.)</p>	
<p>Jouissance du point de restauration</p>	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le stationnement avec aides. Avoir des toilettes accueillantes à proximité.</p>	
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des espaces dans lesquelles participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il y a la possibilité de se disloquer avec différentes possibilités.</p>	
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes doivent être présentes en nombre suffisant pour éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles</p>	

	<p>soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	<p>N'oublier pas de garder un espace suffisant pour se déplacer dans le magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec chaise stable avec accoudoirs et éventuellement équipés d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace utile pour le passage avec aides.</p>	
Jouissance des espaces pour les laboratoires	<p>N'oublier pas d'entretenir des passages adéquats, de prévoir du mobilier et des équipements permettant la présence d'aides, la présence d'un mobilier adéquat pour le stationnement (chaises avec accoudoirs, etc.)</p>	
Jouissance des jeux	<p>Dans le cas des parcs d'attractions, des parcs avec jeux d'eau ou autres à thème, prévoir au moins un quota d'attractions dédiées aux familles avec de jeunes enfants, correctement signalées et communiquées, afin de pouvoir faire une visite satisfaisante dans tous les cas.</p>	
Tenir compte des conditions de chacun en cas d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation de tout le monde, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.</p>	

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	<p>Un ou plusieurs parkings réservés à proximité de l'établissement de plage/balnéaire équipé.</p> <p>Sentier pédestre menant à l'établissement/plage équipée accessible et reconnaissable, avec dépassement du dénivelé route/plage au moyen de rampes ou ascenseurs adaptés, à installer dans les cas où le dénivelé est > 2,40 m.</p> <p>Les conditions optimales sont celles dans lesquelles, en présence d'un dénivelé, les rampes</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>s'intègrent dans les chemins piétonniers de la zone.</p> <p>La présence d'ascenseurs peut être une alternative utile dans d'autres cas.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire	<p>Des chemins internes accessibles par l'utilisation de passerelles en bois ou en PVC ou d'autres matériaux tels que des matériaux écologiques produits par recyclage ou d'autres revêtements de sol adaptés (tels que des carreaux de ciment à surface fine) pour les mouvements internes entre les zones de service, plage et atteindre le rivage.</p> <p>Offre de lits surélevés.</p>	
Accéder à l'accueil et au bar kiosque	<p>Accessibilité à l'accueil et au bar de la plage, grâce à la possibilité d'accéder au service avec un sol et des équipements adéquats.</p>	
Utiliser les vestiaires, les douches et les toilettes	<p>La toilette accessible doit être confortable et agréable bien qu'elle soit équipée de quelques aides. Facilement lavable, également équipé d'un siphon de sol, elle doit être équipée d'un lavabo et d'un miroir placés à une hauteur adéquate.</p> <p>Douche accessible et utilisable, accessible avec un sol approprié et des commandes à une hauteur adéquate, de préférence équipée d'une douche à main.</p> <p>Vestiaire accessible, avec des espaces de manœuvre adaptés, cintre à une hauteur comprise entre 1,10 et 1,40 m, poignée de main courante sur trois côtés, poignée d'ouverture simple pour tous (poignée par exemple), ouverture de la porte de la dimension appropriée et vers l'extérieur ou, encore mieux, porte glissante. Chaise stable avec accoudoirs.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Possibilités d'équipement spécifiques	<p>Il est conseillé d'avoir des lits surélevés.</p>	
Besoin d'accompagnement dans l'eau	<p>L'entrée et la sortie de l'eau peuvent comprendre l'appui d'un opérateur pour les passages chaise-mer, dans le cas de baignade libre sans aides.</p>	

SOFIA - MATRICE

(4) BAMBINI E PERSONE DI BASSA STATURA

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004
- Familien Hotels Sudtirol

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e par alberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio (auto e bici) e di accesso al contorno in sicurezza attraverso percorsi ben riconoscibili e ad esclusivo uso pedonale. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde (non deve essere sporgente/urticante/tossico), alla dimensione dei passaggi per consentire la fruizione con il passeggino (> 150 cm) e al numero di gradini (non più di due consecutivi) meglio se raccordati con rampe di pendenza < 12%. Creazione di percorsi ad andamento regolare e ben illuminati. Impiego di una segnaletica anche visiva realizzata con pittogrammi riconoscibili dai bambini.	Valutazione dell'accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	Il benvenuto è spesso collegato all'immagine esterna della struttura. Attenzione a renderla riconoscibile, illuminata, protetta dalle intemperie.	Progettazione di soluzioni che migliorano

	<p>L'ingresso deve permettere l'impiego di un passeggero.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. La porta, di dimensioni adeguate, dev'essere facilmente manovrabile (peso, maniglia, direzione, complanarità), sono da preferirsi le porte ad apertura automatica opportunamente temporizzate anche per le persone più lente.</p> <p>Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini o fissare bene passatoie che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le ruote.</p>	<p>l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti, comprensiva di foto e video degli spazi.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Interagire con la reception</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento dei passeggeri e la partecipazione delle persone di bassa statura o il coinvolgimento dei bambini prevedendo il desk almeno in parte ribassato.</p> <p>Considerare uno spazio sufficiente a muoversi agevolmente anche con i bagagli.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano.</p> <p>Se possibile mettere a disposizione giochi sicuri e ben tenuti per intrattenere i bambini.</p> <p>Considerare gli aspetti comportamentali, consigliare il/la receptionist circa:</p> <p>Trattate l'ospite con esigenze specifiche con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona adulta e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l'ospite con esigenze specifiche rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto,</p>	<p>Progettazione di soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.).</p> <p>Progettazione e formazione per una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per la interazione con persone con esigenze specifiche.</p>

	<p>adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, corrimani, ecc.). Considerare lo sviluppo dei percorsi interni evitando distanze eccessive, strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ricordandosi della possibilità di incrocio con altre persone con passeggini o su sedie a ruote o con i bagagli (larghezza cm 180).</p> <p>Nel caso di superamento di dislivelli sono necessari gli ascensori. Dev'essere considerata la dimensione delle porte e la profondità (>120 cm) del vano interno, alle altre caratteristiche importanti per una fruibilità gradevole quali: l'auto livellamento della soglia, la pulsantiera comprensibile e ad altezza adeguata, il citofono interno, la presenza di musica e di indicazioni sulla struttura e le attività, ecc.).</p> <p>Si consiglia di considerare l'uso di corrimani a doppia altezza negli spazi maggiormente impiegati dai bambini.</p> <p>Le porte degli ambienti devono avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo (peso, disposizione, manovrabilità).</p> <p>Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente e comprensibile anche dai bambini.</p>	<p>Progettazione di soluzioni per rendere gli spazi più "fluidi" e facili da attraversare.</p> <p>Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni dei passaggi e degli arredi considerando altezze e dimensioni (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di passeggini e la fruibilità da parte di persone di bassa statura.</p> <p>Permettere l'utilizzo in autonomia di infissi e serramenti laddove condizionano l'uso degli spazi ponendo attenzione a dimensioni, maniglie, movimentazioni, spazi di manovra.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità degli spazi comuni con individuazione di soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Progettazione di aree inclusive per gioco bambini.</p> <p>Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti, compreso</p>

	<p>Prevedere aree del soggiorno attrezzate con arredi e/o giochi d'interesse per i bambini (tappeti, giochini, libri cartonati, fogli e matite...)</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile dotato di fasciatoio.</p> <p>Possibilità di impiego di uno sgabello, vasino, riduttore asse WC, raccoglitore richiudibile per pannolini usati.</p> <p>Negli spazi maggiormente impiegati dai bambini possibilità di prevedere sanitari di dimensioni adeguate.</p> <p>Offrire servizi</p>	<p>l'uso di foto con misure e video.</p>
<p>Fruire del ristorante e del bar</p>	<p>È necessario che il bancone abbia una parte ribassata (analogamente alla reception) e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento dei passeggeri.</p> <p>Prevedere in dotazione sedie di altezze adeguate, seggioloni, cuscini.</p> <p>Prevedere menù adatti ai bambini e presentazione di piatti che facilitino l'assunzione del cibo (come la carne già tagliata ad esempio) e la possibilità di uso di posate e stoviglie per bambini.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile e dotato di fasciatoio.</p>	
<p>Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli</p>	<p>Predisporre sale facilmente raggiungibili con postazioni che favoriscono la partecipazione di persone di bassa statura, attraverso la considerazione di questi aspetti nello sviluppo della sala, la scelta e la collocazione degli arredi, compresa l'accessibilità al palco.</p> <p>Attenzione alla distribuzione dei posti a sedere da parte degli addetti.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni adeguate.</p> <p>Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Progettazione di aree inclusive per gioco bambini.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di ac-</p>

	<p>rampa o attraverso gradini con corrimano ad altezza adeguata.</p> <p>Prevedere parti della piscina a basso fondale con ingresso dotato di corrimano o varie piscine con diverse profondità.</p> <p>Nel caso di piscina per bambini dotarla di scivolo, tavolette e giochi galleggianti.</p> <p>Prevedere docce con la possibilità di utilizzo in autonomia da parte di persone di bassa statura.</p> <p>Presenza di un servizio igienico con spogliatoio accessibile e dotato di fasciatoio, sgabello o lavandino ad altezza di bambino, riduttore per il water.</p> <p>Prevedere una dotazione di prodotti per la cura dei bambini (accappatoio, campioncini di creme, giochi, ecc.).</p>	<p>cessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della beauty farm</p>	<p>Prevedere spazi spogliatoio e servizi igienici accessibili e dotati di ausili per facilitarne l'uso.</p> <p>Spazi con lettini ad altezza regolabile, vasche con ingressi agevolati in rampa dotata di corrimani ad altezza opportuna o a doppia altezza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso, vicine all'ascensore e ai servizi o al piano terra nel caso di strutture senza ascensore.</p> <p>Lo spazio delle camere dev'essere ampio, adeguato al movimento con i passeggini, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati. Gli arredi devono essere fruibili anche da parte di persone basse, considerando l'altezza dei ripiani e prevedendo le dotazioni di saliscendi o bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. La stanza dev'essere dotata di sistemi oscuranti regolabili, di protezioni delle prese, di lettini confortevoli a misura di bambino, di corredi biancheria per bambini, scaldabiberon/vivande, frigorifero</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogli-tore richiudibile di pannolini usati.</p> <p>Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>Considerare la condizione specifica delle persone in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con bambini e le persone di bassa statura che impiegano più tempo degli altri per muoversi. Ospitare le persone con esigenze specifiche in prossimità delle uscite di sicurezza. In assenza di ascensori antincendio ospitare le persone ai piani terreni o, in seconda battuta, in stanze poste in prossimità di spazi calmi. Informare le persone dei comportamenti in condizioni di emergenza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
---	--	--

Nel caso di alberghi residenziali prevedere alcuni alloggi con cucina accessibile, ossia con spazio lavabo, piano di lavoro e cottura sgombro in basso per permettere l'accostamento della sedia a ruote, presenza di scaffali e mobili ad altezza adeguata o regolabile.

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Preferibilmente disporre di aree di parcheggio (auto e bici) e di accesso al contorno in sicurezza attraverso percorsi ben riconoscibili e ad esclusivo uso pedonale. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde (non deve essere sporgente/urticante/tossico), alla dimensione dei passaggi per consentire la fruizione con il passeggino (preferibilmente > 150 cm) e al numero di gradini (non più di due consecutivi) meglio se raccordati con rampe di pendenza < 12%. Creazione di percorsi ad andamento regolare e ben illuminati. Impiego di una segnaletica anche visiva realizzata con pittogrammi riconoscibili dai bambini.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Entrare</p>	<p>Il benvenuto è spesso collegato all'immagine esterna della struttura. Attenzione a renderla riconoscibile, illuminata, protetta dalle intemperie. L'ingresso deve permettere l'impiego di un passeggino. L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. La porta, di dimensioni adeguate, dev'essere facilmente manovrabile (peso, maniglia, direzione, complanarità). Curare i dettagli.</p>	<p>Progettazione di soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di</p>

		<p>protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti, comprensiva di foto e video degli spazi. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Nel caso di ostelli o strutture collettive: interagire con la receptionist</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento dei passeggeri e la partecipazione delle persone di bassa statura o il coinvolgimento dei bambini prevedendo il desk almeno in parte ribassato. Considerare uno spazio sufficiente a muoversi agevolmente anche con i bagagli. Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano. Se possibile mettere a disposizione giochi sicuri e ben tenuti per intrattenere i bambini. Creare uno spazio accogliente che invita al dialogo, come un salottino in cui poter ricevere informazioni.</p>	<p>Progettazione di soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.). Progettazione e formazione per una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per la interazione con persone con esigenze specifiche.</p>
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Considerare lo sviluppo dei percorsi evitando distanze eccessive, strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ricordandosi della possibilità di incrocio con altre persone con passeggini o su sedie a ruote o con i bagagli (larghezza cm 180).</p> <p>Nel caso di superamento di dislivelli si consigliano rampe di pendenza contenuta. Si consiglia di considerare l'uso di corrimani eventualmente a doppia altezza negli spazi maggiormente impiegati dai bambini.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni, arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	Si consiglia la predisposizione di aree attrezzate di sosta, arredate e ombreggiate quale pausa lungo i percorsi.	
Fruire degli spazi di socialità	<p>Le aree attrezzate e i servizi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni dei passaggi e degli arredi considerando altezze e dimensioni (tavoli, sedie, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di passeggeri e la fruibilità da parte di persone di bassa statura.</p> <p>Prevedere aree attrezzate con arredi e/o giochi inclusivi per i bambini in aree a loro dedicate, facilmente individuabili e delimitate (staccionate con aiuole, ecc)</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile dotato di fasciatoio.</p> <p>Possibilità di impiego di uno sgabello, vasino, riduttore asse WC, raccoglitore richiudibile per pannolini usati.</p> <p>Previsione di servizi igienici per i bambini, con sanitari di dimensioni adeguate.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire della sala da pranzo o colazione, del punto ristoro	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento dei passeggeri.</p> <p>Prevedere in dotazione sedie di altezze adeguate, seggioloni, cuscini.</p> <p>Prevedere cibi adatti ai bambini, posate e stoviglie per bambini in dotazione.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile e dotato di fasciatoio.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire degli spazi all'aperto	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti.</p> <p>Si consiglia di installare lungo i percorsi fontanelle d'acqua potabile accessibili, poste ad altezza opportuna e facilmente manovrabili.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire della piscina	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa o attraverso gradini con corrimano ad altezza adeguata.</p> <p>Prevedere parti della piscina a basso fondale con ingresso dotato di corrimano o varie piscine con diverse profondità.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione</p>

	<p>Nel caso di piscina per bambini dotarla di scivolo, tavolette e giochi galleggianti.</p> <p>Prevedere docce con la possibilità di utilizzo in autonomia da parte di persone di bassa statura.</p> <p>Presenza di un servizio igienico con spogliatoio accessibile e dotato di fasciatoio, sgabello o lavandino ad altezza di bambino, riduttore per il water.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Assegnare camere facilmente raggiungibili. Lo spazio delle camere dev'essere ampio, adeguato al movimento con i passeggini, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati.</p> <p>Gli arredi devono essere fruibili anche da parte di persone basse, considerando l'altezza dei ripiani e prevedendo le dotazioni di saliscendi o bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. La stanza dev'essere dotata di sistemi oscuranti regolabili, di protezioni delle prese, di lettini confortevoli a misura di bambino, di corredi biancheria per bambini, scaldabibberon/vivande, frigorifero</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogli-tore richiudibile di pannolini usati.</p> <p>Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con bambini e le persone di bassa statura che impiegano più tempo degli altri per muoversi.</p> <p>Ospitare le persone con esigenze specifiche in prossimità delle uscite di sicurezza. In assenza di ascensori antincendio ospitare le persone ai piani terreni o, in seconda battuta, in stanze poste in prossimità di spazi calmi.</p> <p>Informare le persone dei comportamenti in condizioni di emergenza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo</p>

	delle pavimentazioni e alla prossimità. Considerare il posizionamento di corrimani nel caso di superamento di dislivelli.	di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Entrare	Se vi è un custode in prossimità dell'accesso è necessario che lo spazio sia organizzato in modo da comunicare con una persona seduta in auto, alla guida. È opportuno organizzare una segnaletica di orientamento che informi circa percorsi, spazi e unità accessibili.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Reception	L'ingresso allo spazio deve permettere la fruizione col passeggino, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente movibili (peso, maniglia, direzione, complanarità). Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'interazione con le persone di bassa statura, pertanto il desk dev'essere almeno in parte ribassato. Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano. Se possibile mettere a disposizione giochi sicuri e ben tenuti per intrattenere i bambini. Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli per facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio	Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da persone con passeggini. Ricordarsi di contenere le pendenze nello sviluppo dei percorsi. Essenziale è la cura dei fondi stradali e le pavimentazioni delle aree di sosta, di gioco, per la socialità. Realizzare un sistema di percorsi accessibili che attraversino l'intero insediamento del campeggio, evitando il più possibile la distinzione tra zone accessibili e zone inaccessibili. La presenza di spazi esterni permette lo sviluppo di rampe in maniera integrata ai percorsi. Ricordarsi di installare corrimani ad altezza opportuna.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Progettazione di soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.).

	<p>È opportuno introdurre aree di sosta attrezzate per contenere la lunghezza dei percorsi e installare fontanelle di acqua potabile ad altezza opportuna e facilmente manovrabili.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per la interazione con persone con esigenze specifiche.</p>
<p>Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione</p>	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento dei passeggini. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche. Prevedere in dotazione sedie di altezze adeguate, seggioloni, cuscini, posate e stoviglie per i bambini. Prevedere menù adatti ai bambini. Presenza di un servizio igienico accessibile nelle prossimità, dotato di fasciatoio e sgabello.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità e per lo sport</p>	<p>Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento con passeggini. Ricordarsi di lasciare lo spazio di accostamento anche in presenza di soggiorni, spazi di sosta, anche esterni come terrazze e pergolati, giardini, aree da ballo o da gioco. Attenzione al soleggiamento e all'illuminazione. Presenza di un servizio igienico accessibile nelle prossimità, dotato di fasciatoio e sgabello.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire delle aree gioco e delle aree gioco per i bambini</p>	<p>Realizzare aree gioco inclusive, curando le dimensioni degli spazi, le pavimentazioni o i fondi, gli arredi, le aiuole e le aree verdi. Predisporre spazi gioco organizzati e scelti in modo da risultare accessibili a tutti i bambini, evitando soluzioni stigmatizzanti (come alcuni tipi di altalene). Prevedere giochi con possibilità di fruibilità multipla, integrati ai movimenti terra dell'intorno.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa o attraverso gradini con corrimano ad altezza adeguata. Prevedere parti della piscina a basso fondale con ingresso dotato di corrimano o varie piscine con diverse profondità. Nel caso di piscina per bambini dotarla di scivolo, tavolette e giochi galleggianti.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	<p>Prevedere docce con la possibilità di utilizzo in autonomia da parte di persone di bassa statura. Presenza di un servizio igienico con spogliatoio accessibile e dotato di fasciatoio, sgabello o lavandino ad altezza di bambino, riduttore per il water.</p>	
<p>Fruire di bungalow o unità accessibili</p>	<p>Gli alloggi devono risultare fruibili in ogni loro parte. Pertanto, le aree di pertinenza, l'ingresso e l'interno deve risultare ampio e ben raccordato. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento con il passeggino, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>L'armadio dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile o potrebbe essere dotato di saliscendi o bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. La stanza dev'essere dotata di sistemi oscuranti regolabili, di protezioni delle prese, di lettini confortevoli a misura di bambino, di corredi biancheria per bambini, scaldabiberon/vivande, frigorifero.</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogli-tore richiudibile di pannolini usati.</p> <p>Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Disporre di piazzole camper accessibili</p>	<p>È necessario organizzare spazi accessibili per la sosta di camper ben collegati al sistema dei percorsi, dotati di prese ed erogatori di corrente e di acqua accessibili e facili da manovrare.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Disporre di blocchi servizi igienici e spazi di servizio</p>	<p>Prevedere blocchi di servizi igienici ben dislocati nel complesso in modo da non risultare troppo distanti dagli spazi di soggiorno e dagli spazi comuni. Prevedere blocchi completi di servizi igienici e docce accessibili, integrati alle altre dotazioni.</p> <p>Prevedere servizi igienici per i bambini con sanitari di dimensioni adeguate.</p> <p>Prevedere lavatoi accessibili con altezze e spazi adeguati. Prevedere distendiere accessibili.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>Considerare la condizione specifica delle persone in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle vie di fuga in modo da facilitare l'esodo di persone con bambini e le persone di bassa statura che impiegano più tempo degli altri per muoversi.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
---	--	--

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Disporre di aree di parcheggio (auto e bici) e di accesso al contorno in sicurezza attraverso percorsi ben riconoscibili e ad esclusivo uso pedonale. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde, alla dimensione dei passaggi per consentire la fruizione con il passeggino (> 150 cm) e al numero di gradini (non più di due consecutivi) meglio se raccordati con rampe di pendenza < 12%. Creazione di percorsi ad andamento regolare e ben illuminati.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>entrare</p>	<p>L'ingresso deve permettere l'impiego di un passeggino. L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. La porta, di dimensioni adeguate, dev'essere facilmente manovrabile (peso, maniglia, direzione, complanarità). Prevedere zerbini a scomparsa nella pavimentazione.</p>	<p>Progettazione di soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Progettazione di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti, comprensiva di foto e video degli spazi. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con</p>

		le persone con disabilità.
Fruire degli spazi di ristorazione	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento dei passeggeri. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.</p> <p>Prevedere in dotazione sedie di altezze adeguate, seggioloni, cuscini.</p> <p>Prevedere menù adatti ai bambini e presentazione di piatti che facilitino l'assunzione del cibo (come la carne già tagliata ad esempio) e la dotazione di posate e stoviglie per bambini.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire dei servizi igienici	<p>I servizi igienici per il pubblico potrebbero essere opportunamente singoli o doppi ma egualmente accessibili. (Nelle strutture ricettive anglosassoni di recente realizzazione si trovano servizi igienici accessibili doppi ed entrambi dotati di fasciatoi).</p> <p>La porta di accesso per ragioni di fruibilità e di sicurezza dev'essere scorrevole o ad apertura esterna.</p> <p>Il servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogli-tore richiudibile di pannolini usati.</p> <p>Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Considerare le condizioni di persone con esigenze specifiche in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
entrare	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere l'ingresso con un passeggino, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo</p>

	Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente movibili (peso, maniglia, direzione, complanarità).	di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire degli spazi di ristorazione	Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti. È necessario che gli appoggi permettano la fruizione anche da parte di persone di bassa statura evitando di prevedere unicamente mensole con alti sgabelli. Sono da preferirsi soluzioni a varie altezze.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire dei servizi igienici	Il servizio igienico per il pubblico dev'essere accessibile. La porta di accesso può essere scorrevole o ad apertura esterna. È opportuno che il servizio igienico risulti confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccoglitore richiudibile di pannolini usati. Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Considerare le condizioni di persone con esigenze specifiche in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili (auto e bici), prossimità a sistemi di mobilità accessibili.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
entrare	L'ingresso deve permettere l'uso con un passeggino. L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata o sistemi che non prevedano il passaggio attraverso rondelli o similari.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.

	<p>Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le ruote.</p> <p><i>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</i></p>	<p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p> <p>Progettazione e sviluppo di servizi per l'infanzia (laboratori ecc.)</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere il dialogo con persone di bassa statura e persone con il passeggino, pertanto il desk deve essere posto ad altezza adeguata. Creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili.	
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi della possibilità di incrocio in varie condizioni (larghezza minima cm 180). Predisporre aree di sosta lungo i percorsi più lunghi.	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili. Impiegare pittogrammi o immagini/elementi riconoscibili anche dai bambini nella segnaletica.	
Fruire degli spazi	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi (tavoli, sedie, ecc.) Creare spazi per attività e laboratori adibiti ai bambini, pensati e attrezzati per loro.	
Fruire di esposizioni e installazioni	Ricordarsi di posizionare opere oppure oggetti ad altezza opportuna e in presenza di spazi al contorno che ne permettano la fruizione, compresa l'altezza e la dimensione di didascalie e informazioni.	

	<p>Possibilità di ricorrere all'impiego di tecnologie multimediali e di realtà aumentata per raccontare le particolarità di ciò che è esposto.</p>	
<p>Fruire del punto ristoro</p>	<p>Si consiglia il bancone con una parte ribassata e attenzione agli spazi tra i tavoli, all'altezza dei tavoli stessi. Ricordarsi di mettere in menù alcuni cibi di adatti ai bambini, di disporre di seggiolone, cuscini, stoviglie per i bimbi.</p>	
<p>Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli</p>	<p>Considerare nella sistemazione di sale da spettacoli la possibilità di partecipazione anche da parte di persone di bassa statura attraverso la disposizione dei posti a sedere, l'andamento planaltimetrico della sala e la corretta attribuzione dei posti al momento della prenotazione dell'ingresso.</p>	
<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti. Realizzare percorsi gradevoli e comprensibili in cui gli elementi di accessibilità sono completamente assorbiti nel disegno del giardino (andamento dei percorsi, posizionamento e scelta delle piante, ecc.) Considerare le interazioni sensoriali con gli spazi (profumi, condizioni microclimatiche, sensazioni tattili, suoni / rumori). Creare spazi protetti (delimitati e custoditi) attrezzati con giochi inclusivi per i bambini.</p>	
<p>Fruire dei servizi igienici</p>	<p>I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze. Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna. È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogliatore richiudibile di pannolini usati. Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire di spazi per la vendita dei prodotti</p>	<p>Ricordarsi di posizionare gli espositori ad altezza raggiungibile da persone di bassa statura, di prevedere arredi e di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita che consentano la fruizione con il passeggino e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza</p>	

	<p>opportuna ed eventualmente dotato di maniglione.</p> <p>Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna, fruibile da persone di bassa statura e con lo spazio per l'accostamento del passeggino.</p>	
<p>Considerare le condizioni di persone con esigenze specifiche in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con esigenze specifiche, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.</p>	

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Disporre di aree di parcheggio (auto e bici) al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi di collegamento, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e</p>
<p>entrare</p>	<p>L'ingresso deve permettere l'uso con il passeggino.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati. Curare i dettagli.</p> <p><i>Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</i></p>	
<p>Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria</p>	<p>permettere il dialogo con persone di bassa statura e persone con il passeggino, pertanto il desk deve essere posto ad altezza adeguata. Creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili.</p>	
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali</p>	

	<p>da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi “fluidi” facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi della possibilità di incrocio in varie condizioni (larghezza minima cm 180). Predisporre aree di sosta lungo i percorsi più lunghi.</p>	<p>la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Facilitare l’orientamento	<p>Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l’articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili. Impiegare pittogrammi o immagini/elementi riconoscibili anche dai bambini nella segnaletica.</p>	
Fruire degli spazi e degli elementi d’interesse	<p>Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi permettendo l’arrivo, il movimento, l’accostamento, lo stazionamento di passeggini la visibilità di elementi d’interesse (teche museali, vasche dell’acquario, ecc.) con elementi didascalici tali da contribuire a catturare l’interesse dei bambini.</p>	
Fruire del punto ristoro	<p>Si consiglia il bancone con una parte ribassata e attenzione agli spazi tra i tavoli, all’altezza dei tavoli stessi. Ricordarsi di mettere in menù alcuni cibi di adatti ai bambini, di disporre di seggiolone, cuscini, stoviglie per i bimbi.</p>	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	<p>Considerare nella sistemazione di sale da spettacoli la possibilità di partecipazione anche da parte di persone di bassa statura attraverso la disposizione dei posti a sedere, l’andamento pianoaltimetrico della sala e la corretta attribuzione dei posti al momento della prenotazione dell’ingresso.</p>	
Fruire dei servizi igienici	<p>I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze. Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna. È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccoglitori richiudibile di pannolini usati. Controllare l’altezza degli specchi per consentirne l’uso da parte di tutti. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	

Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	Ricordarsi di posizionare gli espositori ad altezza raggiungibile da persone di bassa statura, di prevedere arredi e di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita che consentano la fruizione con il passeggino e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza opportuna ed eventualmente dotato di maniglia. Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna, fruibile da persone di bassa statura e con lo spazio per l'accostamento del passeggino.	
Fruire di spazi per laboratori	Ricordarsi di dotare gli spazi per laboratori delle condizioni di accessibilità e fruibilità mantenendo passaggi fruibili e prevedendo arredi e attrezzature posti alle altezze adeguate. Prevedere attrezzature ed elementi informativi per i bambini.	
Fruire dei giochi	Nel caso di parchi divertimenti, parchi con giochi d'acqua o altri a tema, prevedere almeno una quota di attrazioni accessibili dislocate sull'intera area, opportunamente segnalate e comunicate, in modo tale da poter effettuare in ogni caso una visita appagante.	
Fruire di spazi e attrezzature per vela e canottaggio	Realizzare una banchina accessibile, raggiungibile in autonomia mediante una rampa di raccordo. Dotare la struttura di spogliatoio e servizi igienici accessibili. Dotare la struttura di palestra per allenamento accessibile. È interessante e opportuno abbinare all'impianto sportivo in sé la possibilità di usufruire anche nelle prossimità (nel porto turistico o in area adiacente) di spazi di socializzazione accessibili (sede sociale, ristorante, ecc.) Impiegare barche per tutti e canoe attrezzate con seggiolino.	
Fruire di spazi e attrezzature per la nautica da diporto		
Fruire di spazi e attrezzature per gli sport equestri		
Fruire di spazi e attrezzature per tennis		
Fruire di spazi e attrezzature per golf e minigolf		

Fruire di attrezzature e infrastrutture per la bici		
Fruire di infrastrutture e attrezzature per lo sci		
Fruire di piste go-kart e simili		
Considerare le condizioni di persone con esigenze specifiche in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con esigenze specifiche, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	<p>Parcheggi auto e bici in prossimità della spiaggia attrezzata /dello stabilimento balneare.</p> <p>Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile, con il superamento del dislivello strada – spiaggia mediante rampe idonee o ascensori, da installare nei casi in cui il dislivello sia > mt.2,40.</p> <p>Le condizioni ottimali sono quelle in cui in presenza di dislivello le rampe vengono integrate ai percorsi pedonali presenti nell'area.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>
Muoversi all'interno dello stabilimento balneare	<p>Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle in legno o pvc o altri materiali come quelli ecologici prodotti dal riciclo o altre pavimentazioni adeguate (quali le piastrellone cementizie con superficie a graniglia fine) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia.</p> <p>Piazzole pavimentate in cui sono predisposte aree di sosta da dotare con ombrelloni e lettini rialzati per facilitare lo spostamento carrozzina - lettino da spiaggia.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere alla reception e al chiosco bar	<p>Accessibilità alla reception e al bar della spiaggia, mediante la possibilità di raggiungere il servizio con pavimentazioni e raccordi adeguati.</p> <p>Il desk della reception e del bancone bar è opportunamente ribassato per permettere buone condizioni di comunicazione con i clienti.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>

<p>Usare spogliatoi servizi igienici e docce</p>	<p>Servizio igienico accessibile deve risultare confortevole e gradevole, dotato di sgabello o lavandino ribassato, vasino, riduttore asse WC, fasciatoio e raccogliatore richiudibile di pannolini usati. Controllare l'altezza degli specchi per consentirne l'uso da parte di tutti.</p> <p>Doccia accessibile e fruibile, raggiungibile con pavimentazione idonea e comandi ad altezza adeguata, meglio se dotata di doccino.</p> <p>Spogliatoio accessibile, con opportuni spazi di manovra per le carrozzine, appendiabiti ad altezza posta tra mt.1,10 e mt.1,40, maniglione corrimano su tre lati, maniglia di apertura semplice e per tutti (maniglione ad esempio), apertura della porta di larghezza idonea verso l'esterno o meglio scorrevole.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Opportunità di attrezzature specifiche</p>	<p>Aree attrezzate e giochi per bambini. Eventuali laboratori di gioco ed educazione ambientale.</p>	

SOFIA - MATRICE

(4) ENFANTS ET PERSONNES DE PETITE TAILLE

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004
- Familien Hotels Sudtirol

Barrières physiques/architecturales Barrières perceptives pour l'orientation et la communication Barrières culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Disposer de parkings (voitures et vélos) et accéder aux alentours en toute sécurité grâce à des chemins facilement reconnaissables et à l'usage exclusif des piétons. Attention au choix du revêtement du sol, à la disposition de la verdure (elle ne doit pas être saillante/piquante/toxique), à la taille des passages pour permettre une jouissance avec la poussette (> 150 cm) et au nombre de marches (pas plus de deux consécutives),	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>mieux si connectés avec des rampes avec une pente < 12%.</p> <p>Création de sentiers réguliers et bien éclairés.</p> <p>Utilisation de signes visuels également constitués de pictogrammes reconnaissables par les enfants.</p>	
Entrer	<p>L'accueil est souvent lié à l'image extérieure de la structure. Attention à le rendre reconnaissable, éclairé, protégé des intempéries.</p> <p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>La porte, de taille adéquate, doit être facilement manœuvrable (poids, poignée, direction, coplanarité), les portes à ouverture automatique, convenablement chronométrées, sont préférées même pour les personnes plus lentes.</p> <p>Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons ou bien réparer les chemins qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les roues.</p>	<p>Conception des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes, y compris des photos et des vidéos des espaces.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Interaction avec la réception	<p>Pour être accueillant, l'espace d'accueil doit permettre l'approche de poussettes et la participation de personnes de petite taille ou l'implication d'enfants en prévoyant le comptoir au moins partiellement abaissé.</p> <p>Considérer suffisamment d'espace pour se déplacer facilement, même avec des bagages.</p> <p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol.</p> <p>Si possible, fournir des jeux sûrs et bien entretenus pour divertir les enfants.</p> <p>Tenir compte des aspects comportementaux, informer la réceptionniste sur :</p>	<p>Conception de solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p> <p>Conception et formation pour une communication adéquate des</p>

	<p>traiter le client avec exigences spécifiques avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ;</p> <p>se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne adulte et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ;</p> <p>ne pas en vouloir si le client avec exigences spécifiques refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ;</p> <p>adapter vous sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client.</p>	<p>caractéristiques présentes.</p> <p>Formation des personnes préposées pour l'interaction avec des personnes ayant des besoins spécifiques.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, sols, mains courantes, etc.).</p> <p>Envisager l'aménagement de chemins internes évitant les distances excessives, les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les dénivelés mal connectés, en se rappelant la possibilité de croiser avec d'autres personnes avec des poussettes ou des fauteuils roulants ou des bagages (largeur 180 cm).</p> <p>En cas de dépassement des différences de hauteur, des ascenseurs sont nécessaires. La taille des portes et la profondeur (> 120 cm) du compartiment interne doivent être prises en compte, ainsi que les autres caractéristiques importantes pour une convivialité agréable telles que : auto-nivellement du seuil, le panneau poussoir compréhensible à une hauteur adéquate, l'intérieur présence de musique et d'indications sur la structure et les activités, etc.).</p> <p>Il est conseillé d'envisager l'utilisation de mains courantes à double hauteur dans les espaces les plus fréquentés par les enfants.</p> <p>Les portes des locaux doivent présenter des caractéristiques telles qu'elles permettent une utilisation aisée (poids, disposition, manœuvrabilité).</p> <p>Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil et compréhensible pour les enfants aussi.</p>	<p>Conception de solutions pour rendre les espaces plus « fluides » et plus faciles à traverser.</p> <p>Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces sociaux</p>	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier, en considérant</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets d'espaces</p>

	<p>hauteurs et dimensions (tables, canapés, fauteuils, etc.), permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des poussettes et l'utilisabilité par des personnes de petite taille.</p> <p>Permettre l'utilisation autonome des fenêtres et des portes là où elles affectent l'utilisation de l'espace, en faisant attention aux dimensions, aux poignées, aux mouvements, aux espaces de manœuvre.</p> <p>Prévoir des espaces salon équipés de mobilier et/ou de jeux d'intérêt pour les enfants (tapis, jouets, livres cartonnés, feuille et crayons...)</p> <p>Présence de toilettes accessibles et équipées de table à langer. Possibilité d'utiliser un tabouret, un pot, un réducteur de siège de toilette, un classeur refermable pour les couches usagées. Dans les espaces les plus fréquentés par les enfants, il est possible de prévoir des sanitaires de dimensions adéquates.</p> <p>Offrir des services</p>	<p>communs avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Conception d'aires de jeux inclusives pour les enfants. Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes, y compris l'utilisation de photos avec mesures et vidéos.</p>
<p>Jouissance du restaurant et du bar</p>	<p>Il faut que le comptoir ait une partie abaissée (similaire à la réception) et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche des poussettes. Prévoir des chaises de hauteur adéquate, des chaises hautes, des coussins. Prévoir des menus adaptés aux enfants et la présentation de plats pour faciliter l'opération de manger (comme les viandes pré-coupées, par exemple) et la possibilité d'utiliser des couverts et de la vaisselle pour les enfants. Présence de toilettes accessibles et équipées de table à langer.</p>	
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des pièces facilement accessibles avec des postes qui favorisent la participation de personnes de petite taille, en prenant en compte ces aspects dans l'aménagement de la salle, le choix et l'emplacement du mobilier, y compris l'accessibilité à la scène. Attention à la répartition des sièges par les personnes préposées.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité, avec identification des solutions appropriées. Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions,</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les</p>

	aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage.	solutions pour le mobilier et les aides. Conception d'aires de jeux inclusives pour les enfants. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la piscine	Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe ou des marches d'accès facile avec une main courante à la hauteur appropriée. Prévoir des parties de la piscine peu profonde avec une entrée équipée d'une main courante ou de divers bassins de différentes profondeurs. Dans le cas d'une piscine pour enfants, équiper-la d'un toboggan, de tablettes et de jeux flottants. Prévoir douches avec la possibilité d'une utilisation autonome par des personnes de petite taille. Présence de toilettes avec un vestiaire accessible équipé d'une table à langer, tabouret ou lavabo à hauteur d'enfant, réducteur pour les toilettes. Offrir un approvisionnement en produits de soins pour bébé (peignoir, échantillons de crèmes, jeux, etc.).	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la ferme de beauté	Prévoir des vestiaires et des toilettes accessibles et équipés d'aides pour faciliter leur utilisation. Espaces avec lits à hauteur réglable, baignoires avec rampes d'accès faciles équipées de mains courantes à la hauteur appropriée ou double hauteur.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des chambres avec salle de bain	Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée, à proximité de l'ascenseur et des services ou au rez-de-chaussée dans le cas de structures sans ascenseur. L'espace des chambres doit être grand, adéquat à une utilisation avec des poussettes, à l'espace entre les lits, à l'approche elle-même du lit des deux côtés. Le mobilier doit également être utilisable par des personnes de petite taille, compte tenu de la hauteur des étagères et prévoyant l'équipement de rail coulissant ou de bâtons placés à hauteur utile. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. La pièce doit être équipée de	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>systèmes d'occultation réglables, de protecteurs de prises, de lits confortables adaptés aux enfants, de linge pour enfants, chauffe-biberon/nourriture, réfrigérateur</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées.</p> <p>Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Tenir compte de la condition spécifique des personnes en cas d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes avec enfants et de petite taille qui mettent plus de temps que les autres à se déplacer.</p> <p>Accueillir des personnes ayant des besoins spécifiques à proximité des sorties de secours. En l'absence d'ascenseur anti-incendie, héberger des personnes au rez-de-chaussée ou, accessoirement, dans des locaux situés à proximité d'espaces calmes.</p> <p>Informers les personnes sur les comportements en cas d'urgence.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

Dans le cas des hôtels résidentiels, prévoir dans certains hébergements avec cuisines accessibles, c'est-à-dire avec évier, plan de travail et espace de cuisson dégagés en bas pour permettre l'approche du fauteuil roulant, la présence d'étagères et de meubles à une hauteur adéquate ou réglable.

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>Préférentiellement disposer de parkings (voitures et vélos) et accéder aux autours en toute sécurité grâce à des chemins facilement reconnaissables et à l'usage exclusif des piétons. Attention au choix du revêtement du sol, à la disposition de la verdure (elle ne doit pas être saillante/piquante/toxique), à la taille des passages pour permettre une jouissance avec la poussette (préférentiellement > 150 cm) et au nombre de marches (pas plus de deux consécutives), mieux si connectés avec des rampes avec une pente < 12%.</p> <p>Création de sentiers réguliers et bien éclairés.</p> <p>Utilisation de signes visuels également constitués de pictogrammes reconnaissables par les enfants.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

<p>Entrer</p>	<p>L'accueil est souvent lié à l'image extérieure de la structure. Attention à le rendre reconnaissable, éclairé, protégé des intempéries.</p> <p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>La porte, de dimensions adéquates, doit être facilement manœuvrable (poids, poignée, direction, coplanarité). Prendre soin des détails.</p>	<p>Conception des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes, y compris des photos et des vidéos des espaces.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Dans le cas des auberges ou des structures collectives : interagir avec la réceptionniste</p>	<p>Pour être accueillant, l'espace d'accueil doit permettre l'approche de poussettes et la participation de personnes de petite taille ou l'implication d'enfants en prévoyant le comptoir au moins partiellement abaissé.</p> <p>Considérer suffisamment d'espace pour se déplacer facilement, même avec des bagages.</p> <p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol.</p> <p>Si possible, fournir des jeux sûrs et bien entretenus pour divertir les enfants.</p> <p>Créer un espace accueillant qui invite au dialogue, comme un salon où pouvoir recevoir des informations.</p>	<p>Conception de solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p> <p>Conception et formation pour une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation des personnes préposées pour l'interaction avec des</p>

		personnes ayant des besoins spécifiques.
Capacité à se déplacer dans toute la structure	<p>Envisager l'aménagement de chemins évitant les distances excessives, les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les dénivelés mal connectés, en se rappelant la possibilité de croiser avec d'autres personnes avec des poussettes ou des fauteuils roulants ou des bagages (largeur 180 cm).</p> <p>En cas de dépassement de dénivelés, on recommande des rampes à faible pente. Il est conseillé d'envisager l'utilisation de mains courantes éventuellement à double hauteur dans les espaces les plus fréquentés par les enfants.</p> <p>On recommande la préparation d'aires de détente équipées, meublées et ombragées en guise de pause le long des itinéraires.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions, le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des espaces sociaux	<p>Les espaces équipés et les services communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier, en considérant hauteurs et dimensions (tables, chaises, fauteuils, etc.), permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des poussettes et l'utilisabilité par des personnes de petite taille.</p> <p>Prévoir des espaces équipés de mobilier et/ou de jeux inclusifs pour les enfants dans des espaces qui leur sont dédiés, facilement identifiables et délimités (palissades avec plates-bandes, etc.) Présence de toilettes accessibles et équipées de table à langer. Possibilité d'utiliser un tabouret, un pot, un réducteur de siège de toilette, un classeur refermable pour les couches usagées.</p> <p>Mise à disposition d'installations sanitaires pour les enfants, avec des installations sanitaires de taille adéquate.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance de la salle à manger ou de la salle de petit-déjeuner, du point de restauration	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement des poussettes. Prévoir des chaises de hauteur adéquate, des chaises hautes, des coussins. Fournir de la nourriture adaptée aux enfants, des couverts et de la vaisselle pour les enfants.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>

	<p>Présence de toilettes accessibles et équipées de table à langer.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage.</p> <p>Il est conseillé d'installer des fontaines d'eau potable accessibles le long des chemins, placées à une hauteur appropriée et facilement manœuvrables.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance de la piscine</p>	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe ou des marches d'accès facile avec une main courante à la hauteur appropriée.</p> <p>Prévoir des parties de la piscine peu profonde avec une entrée équipée d'une main courante ou de divers bassins de différentes profondeurs.</p> <p>Dans le cas d'une piscine pour enfants, équiper-la d'un toboggan, de tablettes et de jeux flottants.</p> <p>Prévoir douches avec la possibilité d'une utilisation autonome par des personnes de petite taille.</p> <p>Présence de toilettes avec un vestiaire accessible équipé d'une table à langer, tabouret ou lavabo à hauteur d'enfant, réducteur pour les toilettes.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des chambres avec salle de bain</p>	<p>Attribuer des chambres facilement accessibles. L'espace des chambres doit être grand, adéquat à une utilisation avec des poussettes, à l'espace entre les lits, à l'approche elle-même du lit des deux côtés. Le mobilier doit également être utilisable par des personnes de petite taille, compte tenu de la hauteur des étagères et prévoyant l'équipement de rail coulissant ou de bâtons placés à hauteur utile. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. La pièce doit être équipée de systèmes d'occultation réglables, de protecteurs de prises, de lits confortables adaptés aux enfants, de linge pour enfants, chauffe-biberon/nourriture, réfrigérateur</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées.</p> <p>Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	
Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes avec enfants et de petite taille qui mettent plus de temps que les autres à se déplacer.</p> <p>Accueillir des personnes ayant des besoins spécifiques à proximité des sorties de secours. En l'absence d'ascenseur anti-incendie, héberger des personnes au rez-de-chaussée ou, accessoirement, dans des locaux situés à proximité d'espaces calmes.</p> <p>Informers les personnes sur les comportements en cas d'urgence.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité. Envisager la position des mains courantes en cas de dépassement des différences de hauteur.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	S'il y a un gardien près de l'accès, l'espace doit être organisé de manière à communiquer avec une personne assise dans la voiture, au volant. Des panneaux d'orientation devraient être organisés pour informer sur les itinéraires, les espaces et les unités accessibles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Accueil	L'entrée de l'espace doit permettre l'utilisation de poussettes, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement mobiles (poids, poignée, direction, coplanarité). L'espace d'accueil, pour être accueillant, doit permettre l'interaction avec des personnes de petite taille, donc le comptoir doit être au moins partiellement abaissé.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol. Si possible, fournir des jeux sûrs et bien entretenus pour divertir les enfants.</p> <p>Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés pour faciliter l'accès au point information et au secrétariat du camping.</p>	
Possibilité de se déplacer dans les zones de camping	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par personnes avec poussettes. N'oublier pas de limiter les pentes lors de l'élaboration des itinéraires.</p> <p>Le soin des chaussées et des pavages des aires de stationnement, des aires de jeux, est essentiel pour la socialisation. Créer un système d'itinéraires accessibles qui traversent tout le village du camping, en évitant autant que possible la distinction entre zones accessibles et zones inaccessibles.</p> <p>La présence d'espaces extérieurs permet l'aménagement de rampes de manière intégrée aux chemins.</p> <p>N'oublier pas d'installer les mains courantes à une hauteur appropriée.</p> <p>Il est conseillé d'introduire des aires de détente équipées pour limiter la longueur des chemins et d'installer des fontaines d'eau potable à une hauteur adaptée et facilement manœuvrable.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Conception de solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation des personnes préposées pour l'interaction avec des personnes ayant des besoins spécifiques.</p>
Jouissance des espaces de détente et de restauration	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement des poussettes. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs.</p> <p>Prévoir des chaises de hauteur adéquate, des chaises hautes, des coussins, couverts et vaisselle pour enfants.</p> <p>Prévoir des menus adaptés aux enfants.</p> <p>Présence de toilettes accessibles à proximité, équipées de table à langer.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés,</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les</p>

	<p>fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement avec poussettes.</p> <p>Penser à quitter l'espace d'approche même en présence de pièces à vivre, d'aires de détente, même à l'extérieur comme les terrasses et pergolas, les jardins, les aires de danse ou de jeux. Faire attention à l'ensoleillement et à l'éclairage.</p> <p>Présence de toilettes accessibles à proximité, équipées de table à langer.</p>	<p>solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des aires de jeux et des aires de jeux pour enfants	<p>Créer des aires de jeux inclusives, en prenant soin des dimensions des espaces, des sols ou fonds, du mobilier, des plates-bandes et des espaces verts. Aménager des aires de jeux organisées et choisies de manière à être accessibles à tous les enfants, en évitant les solutions stigmatisantes (comme certains types de balançoires). Pour les jeux, prévoir la possibilité d'une utilisation multiple, intégrée aux terrassements environnants.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance de la piscine	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe ou des marches d'accès facile avec une main courante à la hauteur appropriée.</p> <p>Prévoir des parties de la piscine peu profonde avec une entrée équipée d'une main courante ou de divers bassins de différentes profondeurs. Dans le cas d'une piscine pour enfants, équiper-la d'un toboggan, de tablettes et de jeux flottants. Prévoir douches avec la possibilité d'une utilisation autonome par des personnes de petite taille. Présence de toilettes avec un vestiaire accessible équipé d'une table à langer, tabouret ou lavabo à hauteur d'enfant, réducteur pour les toilettes.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles	<p>Les logements doivent être utilisables dans toutes leurs parties. Par conséquent, les zones pertinentes, l'entrée et l'intérieur doivent être grands et bien connectés. L'espace des chambres doit être adapté à un déplacement avec la poussette, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles. L'armoire doit avoir des bâtons placés à une hauteur utilisable ou elle peut être équipée de rail coulissant ou bâtons placés à une hauteur appropriée. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. La pièce doit être équipée de systèmes d'occultation réglables, de protecteurs de prises, de lits confortables adaptés aux enfants,</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>de linge pour enfants, chauffe-biberon/nourriture, réfrigérateur.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées.</p> <p>Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Disposer d'emplacements de camping-cars accessibles	Il est nécessaire d'organiser des espaces accessibles pour le stationnement des campeurs qui sont bien connectés au système d'itinéraire, équipés de prises et de distributeurs d'électricité et d'eau accessibles et faciles à manœuvrer.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Disposer de blocs de toilettes et des espaces de service	<p>Prévoir des blocs de toilettes bien situés dans tout le complexe afin de ne pas être trop éloigné des espaces de vie et des espaces communs.</p> <p>Fournir des blocs complets de toilettes et de douches accessibles, intégrés à d'autres équipements.</p> <p>Mise à disposition d'installations sanitaires pour les enfants, avec des installations sanitaires de taille adéquate.</p> <p>Prévoir des éviers accessibles avec des hauteurs et des espaces adéquats. Fournir étendoirs accessibles.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Tenir compte de la condition spécifique des personnes en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des voies d'évacuation vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes avec enfants et de petite taille qui mettent plus de temps que les autres à se déplacer.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Disposer de parkings (voitures et vélos) et accéder aux autours en toute sécurité grâce à des che-	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient

	<p>mins facilement reconnaissables et à l'usage exclusif des piétons. Attention au choix du revêtement du sol, à la disposition de la verdure, à la taille des passages pour permettre une jouissance avec la poussette (> 150 cm) et au nombre de marches (pas plus de deux consécutives), mieux si connectés avec des rampes avec une pente < 12%. Création de sentiers réguliers et bien éclairés.</p>	<p>être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Entrer	<p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes. Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. La porte, de dimensions adéquates, doit être facilement manœuvrable (poids, poignée, direction, coplanarité). Prévoir des paillasons rétractables dans le sol.</p>	<p>Conception des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Conception d'une communication adéquate des caractéristiques présentes, y compris des photos et des vidéos des espaces. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Jouissance des espaces de restauration	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement des poussettes. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs. Prévoir des chaises de hauteur adéquate, des chaises hautes, des coussins.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	<p>Prévoir des menus adaptés aux enfants et la présentation de plats pour faciliter l'opération de manger (comme les viandes pré-coupées, par exemple) et des couverts et de la vaisselle pour les enfants.</p>	
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes publiques pourraient convenablement être simples ou doubles, mais également accessibles. Dans les hébergements anglo-saxons récemment construits, il y a des toilettes doubles accessibles et toutes deux équipées de tables à langer.</p> <p>Pour des raisons de convivialité et de sécurité, la porte d'accès doit être coulissante ou avec ouverture extérieur.</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées.</p> <p>Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Tenir compte des conditions des personnes avec exigences spécifiques en cas d'urgence	<p>Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Entrer	<p>L'entrée de l'espace doit permettre l'entrée avec une poussette, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement mobiles (poids, poignée, direction, coplanarité).</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>
Jouissance des espaces de restauration	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, parcours, matériaux, éclairage, ameublement, sols, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Il est nécessaire que les supports permettent l'utilisation même par des personnes de petite taille en évitant de ne prévoir</p>	

	que des étagères avec des tabourets hauts. Les solutions à différentes hauteurs sont préférées.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Jouissance des toilettes	Les toilettes publiques doivent être accessibles. La porte d'accès peut être coulissante ou avec ouverture vers l'extérieur. Les toilettes doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées. Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	
Tenir compte des conditions des personnes avec exigences spécifiques en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles (voiture ou vélo), proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre l'utilisation avec poussettes. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate ou qui ne nécessitent pas de passage à travers des rondelles ou similaires sont préférées. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les roues. <i>Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce</i>	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant

	<i>qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</i>	une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre le dialogue avec les personnes de petite taille et les personnes avec poussette, le comptoir doit donc être placé à une hauteur adéquate. Créer des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Capacité à se déplacer dans toute la structure	Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas la possibilité de croisement dans diverses conditions (largeur minimum 180 cm). Aménager des aires de détente le long des itinéraires plus longs.	Conception et développement de services pour enfants (laboratoires, etc.)
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles. Utiliser des pictogrammes ou des images/éléments reconnaissables même par les enfants dans les panneaux.	
Jouissance des espaces	Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le positionnement et le dimensionnement corrects du mobilier (tables, chaises, etc.) Créer des espaces d'activités et d'ateliers pour les enfants, conçus et équipés pour eux.	
Jouissance d'expositions et d'installations	N'oublier pas de placer les œuvres ou les objets à une hauteur appropriée et en présence d'espaces environnants permettant leur utilisation, y compris la hauteur et la taille des légendes et des informations.	

	Possibilité de recourir à l'utilisation des technologies multimédias et de réalité augmentée pour raconter les particularités de ce qui est exposé.	
Jouissance du point de restauration	On recommande le comptoir avec une partie abaissée et on fait attention aux espaces entre les tables, à la hauteur des tables elles-mêmes. N'oublier pas de mettre au menu des aliments adaptés aux enfants, d'avoir une chaise haute, des coussins, de la vaisselle pour les enfants.	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	Penser à la possibilité de participation de personnes de petite taille à l'aménagement des salles de spectacle à travers la disposition des sièges, la disposition planimétrique de la salle et l'attribution correcte des sièges lors de la réservation de l'entrée.	
Jouissance des espaces extérieurs	Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage. Créer des chemins agréables et compréhensibles dans lesquels les éléments d'accessibilité sont complètement absorbés dans la conception du jardin (tracé des chemins, positionnement et choix des plantes, etc.). Tenir compte des interactions sensorielles avec les espaces (odeurs, conditions micro-climatiques, sensations tactiles, sons/bruits). Créer des espaces protégés (délimités et gardés) équipés de jeux inclusifs pour les enfants.	
Jouissance des toilettes	Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées. Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	N'oublier pas de positionner les présentoirs à une hauteur accessible aux personnes de petite taille, de fournir du mobilier et de maintenir des espaces de mouvement adéquats à l'intérieur du magasin permettant une jouissance avec la pous-	

	<p>sette et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec cintre à une hauteur appropriée et éventuellement équipé d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être à une hauteur appropriée pour être utilisée par des personnes de petite taille et avec un espace pour accrocher les poussettes.</p>	
Tenir compte des conditions des personnes avec exigences spécifiques en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes avec exigences spécifiques, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings pour voitures et vélos, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces de connexion, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	<p>L'entrée doit permettre l'utilisation de poussettes.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Prendre soin des détails.</p> <p><i>Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</i></p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles.</p> <p>Développement de solutions appropriées</p>
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre le dialogue avec les personnes de petite taille et les personnes avec poussette, le comptoir doit donc être placé à une hauteur adéquate. Créer des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles.	

<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas la possibilité de croisement dans diverses conditions (largeur minimum 180 cm). Aménager des aires de détente le long des itinéraires plus longs.</p>	<p>et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Faciliter l'orientation</p>	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles. Utiliser des pictogrammes ou des images/éléments reconnaissables même par les enfants dans les panneaux.</p>	
<p>Jouissance des espaces et des éléments d'intérêt</p>	<p>Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier permettant l'arrivée, la circulation, l'approche et le stationnement avec poussettes, la visibilité des éléments d'intérêt (vitrines de musée, réservoirs d'aquarium, etc.) avec des éléments didactiques qui aident à capter l'intérêt des enfants.</p>	
<p>Jouissance du point de restauration</p>	<p>On recommande le comptoir avec une partie abaissée et on fait attention aux espaces entre les tables, à la hauteur des tables elles-mêmes. N'oublier pas de mettre au menu des aliments adaptés aux enfants, d'avoir une chaise haute, des coussins, de la vaisselle pour les enfants.</p>	
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Penser à la possibilité de participation de personnes de petite taille à l'aménagement des salles de spectacle à travers la disposition des sièges, la disposition planimétrique de la salle et l'attribution correcte des sièges lors de la réservation de l'entrée.</p>	
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur.</p>	

	<p>Il est conseillé de prévoir des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de service et qui soient confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées. Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	<p>N'oublier pas de positionner les présentoirs à une hauteur accessible aux personnes de petite taille, de fournir du mobilier et de maintenir des espaces de mouvement adéquats à l'intérieur du magasin permettant une jouissance avec la poussette et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec cintre à une hauteur appropriée et éventuellement équipé d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être à une hauteur appropriée pour être utilisée par des personnes de petite taille et avec un espace pour accrocher les poussettes.</p>	
Jouissance des espaces pour les laboratoires	<p>N'oublier pas d'équiper les espaces pour laboratoire des conditions d'accessibilité et d'utilisabilité tout en conservant des passages utilisables et en prévoyant du mobilier et des équipements placés à des hauteurs appropriées. Prévoir des équipements et des éléments informatifs pour les enfants.</p>	
Jouissance des jeux	<p>Dans le cas des parcs d'attractions, des parcs avec jeux d'eau ou autres à thème, prévoir au moins un quota d'attractions accessibles répartis sur toute la zone, correctement signalées et communiquées, afin de pouvoir faire une visite satisfaisante dans tous les cas.</p>	
Jouissance des espaces et équipements pour la voile et l'aviron	<p>Créer un quai accessible, indépendamment via une rampe de connexion. Prévoir un vestiaire et des toilettes accessibles.</p> <p>Prévoir un gymnase d'entraînement accessible. Il est intéressant et approprié de combiner l'installation sportive elle-même avec la possibilité d'utiliser des espaces de socialisation accessibles (siège social, restaurant, etc.) à proximité (dans la marina ou dans la zone adjacente)</p> <p>Utiliser des bateaux pour tous et des canoës équipés de sièges enfants.</p>	

Jouissance des espaces et équipements pour la navigation de plaisance		
Jouissance des espaces et des équipements pour les sports équestres		
Jouissance des installations et des espaces de tennis		
Jouissance des espaces et équipements pour le golf et le minigolf		
Jouissance d'équipements et d'infrastructures cyclables		
Jouissance des infrastructures et des équipements pour le ski		
Jouissance des pistes de karting et autres		
Tenir compte des conditions des personnes avec exigences spécifiques en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes avec exigences spécifiques, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	<p>Parkings pour voitures et vélos réservés à proximité de l'établissement de plage/balnéaire équipé.</p> <p>Sentier pédestre menant à l'établissement/plage équipée accessible et reconnaissable, avec dépassement du dénivelé route/plage au moyen de rampes ou ascenseurs adaptés, à installer dans les cas où le dénivelé est > 2,40 m.</p> <p>Les conditions optimales sont celles dans lesquelles, en présence d'un dénivelé, les rampes</p>	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	s'intègrent dans les chemins piétonniers de la zone.	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire	<p>Des chemins internes accessibles par l'utilisation de passerelles en bois ou en PVC ou d'autres matériaux tels que des matériaux écologiques produits par recyclage ou d'autres revêtements de sol adaptés (tels que des carreaux de ciment à surface fine) pour les mouvements internes entre les zones de service, plage et atteindre le rivage.</p> <p>Emplacements pavés où des aires de détente, à être équipées de parasols et de lits surélevés pour faciliter le déplacement fauteuil roulant/lit de plage, sont aménagées.</p>	
Accéder à l'accueil et au bar kiosque	<p>Accessibilité à l'accueil et au bar de la plage, grâce à la possibilité d'accéder au service avec un sol et des équipements adéquats.</p> <p>L'accueil et le comptoir du bar sont convenablement abaissés pour permettre de bonnes conditions de communication avec les clients.</p>	
Utiliser les vestiaires, les douches et les toilettes	<p>Les toilettes accessibles doivent être confortables et agréables, équipées d'un tabouret ou d'un lavabo abaissé, d'un pot, d'un réducteur de siège de toilette, d'une table à langer et d'une poubelle refermable pour les couches usagées.</p> <p>Vérifier la hauteur des miroirs pour permettre à tout le monde de les utiliser.</p> <p>Douche accessible et utilisable, accessible avec un sol approprié et des commandes à une hauteur adéquate, de préférence équipée d'une douche à main.</p> <p>Vestiaire accessible, avec des espaces de manœuvre adaptés pour fauteuils roulants, cintre à une hauteur comprise entre 1,10 et 1,40 m, poignée de main courante sur trois côtés, poignée d'ouverture simple pour tous (poignée par exemple), ouverture de la porte de la dimension appropriée vers l'extérieur ou, encore mieux, porte glissante.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Possibilités d'équipement spécifiques	Espaces équipés et jeux pour enfants. Éventuels ateliers de jeu et d'éducation à l'environnement.	

SOFIA - MATRICE
(5) PERSONE CON DISABILITÀ SU SEDIE A RUOTE: AUTONOME, ACCOMPAGNATE, SU CARROZZINE ELETTRICHE.
Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE
1. Strutture alberghiere e paralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	<p>Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde e alla prossimità.</p> <p>Creazione di aree di parcheggio gradevoli, (illuminate, con una chiara individuazione dei posti auto riservati, contestualizzate con elementi verdi che possono essere di orientamento per le persone non vedenti e di protezione dal sole e dalla pioggia, collegate mediante rampe max 8% o ascensori, se presenti barre o cancelli devono essere facilmente azionabili dall'auto, servizi navetta accessibili.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>entrare</p>	<p>Il benvenuto è spesso collegato all'immagine esterna della struttura. Attenzione a renderla riconoscibile, illuminata, protetta dalle intemperie. L'ingresso deve permettere il passaggio di una sedia a ruote.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. La porta, di dimensioni adeguate dev'essere facilmente manovrabile (peso, maniglia, direzione, complanarità), sono da preferirsi le porte ad apertura automatica opportunamente temporizzate anche per le persone più lente. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini o fissare bene passatoie che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le sedie a ruote.</p> <p>Le attenzioni sottolineate da Leris Fantini sono da considerare: "Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo se il manufatto è di modeste dimensioni risulta essere esteticamente un volume a sé stante. L'intervento risulta 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."</p> <p>Pertanto, il manufatto dev'essere ben progettato, integrato nel contesto, realizzato con finiture di buon livello, pensiamo che un accesso agevole ad una struttura ricettiva è davvero funzionale per tutti.</p>	<p>Fornire soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Interagire con la reception</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo di persone in carrozzina, pertanto il desk deve avere almeno una parte ribassata e con il piano aggettante per permettere l'accostamento della sedia a ruote.</p> <p>Considerare uno spazio sufficiente a muoversi agevolmente anche con i bagagli.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano.</p> <p>Considerare gli aspetti comportamentali, consigliare il/la receptionist circa: Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti,</p>	<p>Fornire soluzioni per desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.). Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	<p>rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. Si consiglia di considerare con attenzione lo spazio dell'ascensore in modo che le persone vi possano accedere senza difficoltà e si sentano sicure all'interno (dimensione dell'apertura delle porte, auto livellamento della soglia, pulsantiere comprensibile, citofono interno, musica, indicazioni sulla struttura e le attività, ecc.). Le porte degli ambienti devono avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo (peso, disposizione, manovrabilità). Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente. Considerare lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordandosi della possibilità di incrocio di più sedie a ruote (larghezza minima cm 180).</p>	<p>Fornire soluzioni per rendere gli spazi più "fluidi" e facili da attraversare. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di sedie a ruote. Permettere l'utilizzo in autonomia di infissi e serramenti laddove condizionano l'uso degli spazi ponendo attenzione a dimensioni, maniglie, movimentazioni, spazi di manovra. Presenza di un servizio igienico accessibile. Ricordarsi di lasciare lo spazio di accostamento per la sedia a ruote anche in presenza di soggiorni, spazi di sosta, considerare l'altezza dei tavoli, realizzare infissi facili da movimentare (scorrevoli o automatici)</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità degli spazi comuni con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

Fruire del ristorante e del bar	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata (analogamente alla reception) e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Presenza di un servizio igienico accessibile.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre sale in cui le persone su sedie a ruote possano partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece possano dislocarsi nella sala con diverse possibilità. (percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco)	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire degli spazi all'aperto	Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire della piscina	Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa o, in seconda battuta, tramite sollevatore con seggiolino. Presenza di un servizio igienico con eventuale spogliatoio accessibile. Prevedere in dotazione alcune sedie da bagno e lettini rialzati.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire della beauty farm	Prevedere spazi spogliatoio e servizi igienici accessibili, spazi con lettini ad altezza regolabile, vasche con ingressi agevolati in rampa dotata di corrimani. Dotare la struttura di lettini ad acqua che consentono il rilassamento delle persone e non presentano rischi di decubito.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire di camere con bagno	Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso, vicine all'ascensore e ai servizi o al piano terra nel caso di strutture senza ascensore. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento su sedia a ruote, lo spazio tra i letti,	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione

	<p>l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>L'armadio potrebbe essere dotato di saliscendi o dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. Prevedere la possibilità di uscire su balconi e terrazzi in autonomia (dimensioni, contenimento delle soglie, facilità di movimento dei serramenti).</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole pur essendo dotato di maniglioni per il passaggio a water e doccia accessibili e con lavabo ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto nelle azioni di toeletta, lo specchio dev'essere posto ad altezza adeguata, la doccia a filo pavimento è opportuno che sia dotata di seggiolino ribaltabile e maniglione, di protezioni per il contenimento dell'acqua nello spazio doccia o di apposita pavimentazione in grado di raccogliarla.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con disabilità, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Collocare camere accessibili in prossimità degli spazi calmi.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

Nel caso di alberghi residenziali prevedere alcuni alloggi con cucina accessibile, ossia con spazio lavabo, piano di lavoro e cottura sgombro in basso per permettere l'accostamento della sedia a ruote, presenza di scaffali e mobili ad altezza adeguata o regolabile.

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Disporre di percorsi e/o aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>entrare</p>	<p>L'ingresso deve permettere il passaggio di una sedia a ruote.</p> <p>L'eventuale dislivello dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. La porta, di dimensioni adeguate dev'essere facilmente movibile (peso, maniglia, direzione, compatibilità). Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Nel caso di ostelli o strutture collettive: interagire con la receptionist</p>	<p>Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo di persone in carrozzina, pertanto il tavolo che si impiega o il desk deve permettere l'accostamento della sedia a ruote.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano. Creare uno spazio accogliente che invita al dialogo, come un salottino in cui poter ricevere informazioni.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei corridoi e dei passaggi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo.</p> <p>Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.)</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Nel caso di spazi comuni questi devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di sedie a ruote. Permettere l'utilizzo in autonomia di infissi e serramenti laddove condizionano l'uso degli spazi ponendo attenzione a dimensioni, maniglie, movimentazioni, spazi di manovra. Ricordarsi di lasciare lo spazio di accostamento per la sedia a ruote anche in presenza di soggiorni, spazi di sosta, anche esterni come terrazze e pergolati, o dei giardini. Presenza di un servizio igienico accessibile nel caso di strutture collettive.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della sala da pranzo o colazione, del punto ristoro</p>	<p>è necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche. Presenza di un servizio igienico accessibile.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della piscina</p>	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa, dotata di corrimani su ambo i lati o, in seconda battuta, tramite sollevatore con seggiolino. Prevedere in dotazione alcune sedie da bagno e lettini rialzati. Presenza di un servizio igienico con eventuale spogliatoio accessibile. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

<p>Fruire di camere con bagno</p>	<p>Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento su sedia a ruote, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>L'armadio dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile o potrebbe essere dotato di saliscendi. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. Prevedere la possibilità di uscire su balconi e terrazzi in autonomia (dimensioni, contenimento delle soglie, facilità di movimento dei serramenti).</p> <p>In servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole pur essendo dotato di maniglioni per il passaggio a water e doccia accessibili e con lavabo ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto nelle azioni di toeletta, lo specchio dev'essere posto ad altezza adeguata, la doccia a filo pavimento è opportuno che sia dotata di una sedia stabile impermeabile e maniglione, di protezioni per il contenimento dell'acqua nello spazio doccia o di apposita pavimentazione in grado di raccoglierla.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia. Trattare la camera con la stessa cura ospitale di qualsiasi camera evitando soluzioni stigmatizzanti. L'accoglienza è fatta anche di gradevolezza e il sentirsi in vacanza è il primo messaggio che tutti vogliamo ricevere.</p> <p>Porre attenzione a dettagli importanti, come la presenza di materassi antidecubito nelle camere accessibili alle persone con disabilità motorie.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con disabilità.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
---------------------	----------------------	--------------------

<p>Raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Entrare</p>	<p>Se vi è un custode in prossimità dell'accesso è necessario che lo spazio sia organizzato in modo da comunicare con una persona seduta in auto, alla guida. È opportuno organizzare una segnaletica di orientamento che informi circa percorsi, spazi e unità accessibili.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Reception</p>	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere il passaggio di una sedia a ruote, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p> <p>Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente movibili (peso, maniglia, direzione, complanarità). Lo spazio della reception per risultare accogliente deve permettere l'accostamento e il dialogo di persone in carrozzina, pertanto il desk deve per permettere l'accostamento della sedia a ruote.</p> <p>Attenzione alla scelta di pavimentazioni, agli spazi di manovra, all'altezza del piano.</p> <p>Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli per facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio</p>	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. Ricordarsi di contenere le pendenze nello sviluppo dei percorsi.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	<p>Essenziale è la cura dei fondi stradali e le pavimentazioni delle aree di sosta, di gioco, per la socialità. Realizzare un sistema di percorsi accessibili che attraversino l'intero insediamento del campeggio, evitando il più possibile la distinzione tra zone accessibili e zone inaccessibili.</p> <p>La presenza di spazi esterni permette lo sviluppo di rampe in maniera integrata ai percorsi.</p>	
Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione	<p>È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche. Ricordarsi di mettere a disposizione cannuce per persone con disabilità complesse che coinvolgono i distretti muscolari del viso.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile nelle prossimità.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire degli spazi di socialità e per lo sport	<p>Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente prevedendo adeguate dimensioni nei passaggi, gli arredi (tavoli, divanetti, poltroncine, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di sedie a ruote. Ricordarsi di lasciare lo spazio di accostamento per la sedia a ruote anche in presenza di soggiorni, spazi di sosta, anche esterni come terrazze e pergolati, giardini, aree da ballo o da gioco.</p> <p>Attenzione al soleggiamento e all'illuminazione.</p> <p>Presenza di un servizio igienico accessibile nelle prossimità.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire delle aree gioco e delle aree gioco per i bambini	<p>Realizzare aree gioco accessibili a tutti, curando le dimensioni degli spazi, le pavimentazioni o i fondi, gli arredi, le aiuole e le aree verdi. Predisporre spazi gioco organizzati e scelti in modo da risultare accessibili a tutti i bambini, evitando soluzioni stigmatizzanti (come alcuni tipi di altalene). Prevedere giochi con possibilità di fruibilità multipla, integrati ai movimenti terra dell'intorno.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire della piscina	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante un accesso agevolato in rampa o, in seconda battuta, tramite sollevatore con seggiolino. Prevedere in dotazione alcune sedie da bagno e lettini rialzati</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>

	<p>Presenza di un servizio igienico con eventuale spogliatoio accessibile.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire di bungalow o unità accessibili</p>	<p>Almeno alcuni alloggi (minimo due) devono risultare fruibili in ogni loro parte. Pertanto, le aree di pertinenza, l'ingresso e l'interno deve risultare privo di barriere. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento su sedia a ruote, lo spazio tra i letti, l'accostamento stesso al letto da entrambi i lati e agli altri arredi.</p> <p>L'armadio dovrebbe avere i bastoni posti ad altezza fruibile o potrebbe essere dotato di saliscendi. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata. Prevedere la possibilità di uscire su balconi e terrazzi in autonomia (dimensioni, contenimento delle soglie, facilità di movimento dei serramenti).</p> <p>Il servizio igienico dev'essere confortevole e gradevole pur essendo dotato di maniglioni per il passaggio a water e doccia accessibili e con lavabo ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto nelle azioni di toeletta, lo specchio dev'essere posto ad altezza adeguata, la doccia a filo pavimento è opportuno che sia dotata di una sedia stabile impermeabile e maniglione, di protezioni per il contenimento dell'acqua nello spazio doccia o di apposita pavimentazione in grado di raccogliarla.</p> <p>Lo spazio cucina e soggiorno devono essere fruibili prevedendo arredi e dotazioni accessibili (banco della cucina, armadiature, tavolo, spazio soggiorno). Trattare lo spazio con la stessa cura ospitale di qualsiasi alloggio evitando soluzioni stigmatizzanti. L'accoglienza è fatta anche di gradevolezza e il sentirsi in vacanza è il primo messaggio che tutti vogliamo ricevere.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Disporre di piazzole camper accessibili</p>	<p>È necessario organizzare spazi accessibili per la sosta di camper ben collegati al sistema dei percorsi, dotati di prese ed erogatori di corrente e di acqua accessibili e facili da manovrare.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>

		Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Disporre di blocchi servizi igienici e spazi di servizio	Prevedere blocchi di servizi igienici ben dislocati nel complesso in modo da non risultare troppo distanti dagli spazi di soggiorno e dagli spazi comuni. Prevedere blocchi completi di servizi igienici e docce accessibili, integrati alle altre dotazioni. Prevedere lavatoi accessibili con altezze e spazi per l'accostamento delle sedie a ruote. Prevedere distendiere accessibili. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle unità accessibili in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza. Informare correttamente circa percorsi e uscite in caso di emergenza,	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere il passaggio di una sedia a ruote, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati. Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente manovrabili (peso, maniglia, direzione, complanarità). Prevedere zerbini a scomparsa nella pavimentazione. Eventuali passiere, a contrasto cromatico e di luminanza, debbono essere adeguatamente fissate evitando rischi di inciampo.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.

	Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono essere lo spazio in cui inserire rampe e raccordi tra i dislivelli.	
Fruire degli spazi di ristorazione	Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. È necessario che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Sono da preferirsi arredi mobili e flessibili evitando soluzioni rigide quali i tavoli con panche.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici per il pubblico potrebbero essere opportunamente singoli o doppi ma egualmente accessibili. (Nelle strutture ricettive anglosassoni di recente realizzazione si trovano servizi igienici accessibili doppi ed entrambi dotati di fasciatoi). La porta di accesso per ragioni di fruibilità e di sicurezza dev'essere scorrevole o ad apertura esterna. Il servizio igienico deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Il lavabo dev'essere sospeso, posto ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto, lo specchio dev'essere posto ad altezza adeguata, il water dev'essere dotato di maniglione e di doccino, lo sciacquone dev'essere facilmente azionabile. Se è presente un fasciatoio ribaltabile dev'essere posto ad altezza adeguata per poterne consentire l'uso anche a una persona in carrozzina. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
entrare	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere il passaggio di una sedia a ruote, l'eventuale dislivello con l'esterno dev'essere superato possibilmente con l'inserimento di una rampa o un raccordo nel rispetto degli spazi di manovra, con pavimentazioni, illuminazione, arredi adeguati.</p> <p>Le porte, di dimensioni adeguate devono essere facilmente movibili (peso, maniglia, direzione, complanarità).</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Fruire degli spazi di ristorazione	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei passaggi (dimensioni, andamenti, materiali, illuminazione, arredi, pavimenti, ecc.), in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. È necessario che gli appoggi permettano l'accostamento delle sedie a ruote evitando di prevedere unicamente mensole con alti sgabelli. Sono da preferirsi soluzioni a varie altezze.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Fruire dei servizi igienici	<p>Il servizio igienico per il pubblico dev'essere accessibile.</p> <p>La porta di accesso può essere scorrevole o ad apertura esterna.</p> <p>È opportuno che il servizio igienico risulti confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p> <p>Il lavabo dev'essere sospeso, posto ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto, lo specchio dev'essere previsto ad altezza adeguata, il water dev'essere dotato di maniglione e di doccino, lo sciacquone dev'essere facilmente azionabile.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra gli arredi,</p>	

	mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	
--	---	--

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
entrare	L'ingresso deve permettere il passaggio di sedie a ruote. L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata o sistemi che non prevedano il passaggio attraverso rondelli o similari. Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le sedie a ruote.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere l'accostamento e il dialogo di persone in carrozzina, pertanto il desk deve essere posto ad altezza adeguata e permettere l'accostamento di una sedia a ruote. Creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche	

	soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.)	
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi della possibilità di incrocio di più sedie a ruote (larghezza minima cm 180).	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi (poltroncine, divanetti, tavoli, ecc.) permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di sedie a ruote.	
Fruire di esposizioni e installazioni	Ricordarsi di posizionare opere oppure oggetti ad altezza opportuna e in presenza di spazi al contorno che ne permettano la fruizione, compresa l'altezza e la dimensione di didascalie e informazioni.	
Fruire del punto ristoro	Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Ricordarsi di mettere a disposizione cannucce per persone con disabilità complesse che coinvolgono i distretti muscolari del viso.	

<p>Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli</p>	<p>Predisporre sale in cui le persone su sedie a ruote possano partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece possano dislocarsi nella sala con diverse possibilità. (percorsi, spazi di manovra, superamento dei dislivelli, visibilità e accessibilità al palco).</p>	
<p>Fruire degli spazi all'aperto</p>	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione a dimensioni, materiali, punti di sosta, ombreggiamenti. Realizzare percorsi gradevoli e comprensibili in cui gli elementi di accessibilità sono completamente assorbiti nel disegno del giardino (andamento dei percorsi, posizionamento e scelta delle piante, ecc.)</p>	
<p>Fruire dei servizi igienici</p>	<p>I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze. Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna. È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili. Il lavabo dev'essere sospeso, posto ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto, attenzione a porre lo specchio ad altezza adeguata, il water è da prevedersi dotato di maniglione e di doccino, lo sciacquone dev'essere facilmente azionabile. Se è presente il fasciatoio ribaltabile dev'essere posto ad altezza adeguata a consentire l'uso anche stando in carrozzina. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
<p>Fruire di spazi per la vendita dei prodotti</p>	<p>Ricordarsi di posizionare gli espositori ad altezza raggiungibile da persone su sedie a ruote, di prevedere arredi che ne consentano l'accostamento, di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza opportuna ed eventualmente dotato di maniglione. Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio per l'accostamento delle sedie a ruote.</p>	

Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con disabilità, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	
---	---	--

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi, disponendo possibilmente di spazi coperti protetti dalle intemperie. Attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità. Creazione di aree di parcheggio accessibili, prossimità a sistemi di mobilità accessibili.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
entrare	L'ingresso deve permettere il passaggio di sedie a ruote. L'eventuale dislivello dev'essere superato con l'inserimento di rampe o raccordi nel rispetto degli spazi di manovra, pavimentazioni, illuminazione, e arredi adeguati. Sono da preferirsi le porte scorrevoli ad apertura automatica di ampiezza adeguata o sistemi che non prevedano il passaggio attraverso rondelli o similari. Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Curare i dettagli, ad esempio incassare gli zerbini che possono essere motivo d'inciampo per chiunque e risultano fastidiosi per le sedie a ruote.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono permettere l'accostamento e il dialogo di persone in carrozzina, pertanto il desk	

	<p>deve essere posto ad altezza adeguata e permettere l'accostamento di una sedia a ruote. Creare desk bassi o a doppia altezza, facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno (illuminazione, materiali, fiori, ecc.)</p>	
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (dimensioni, materiali, illuminazione, lunghezza, arredi, pavimenti, ecc.), alle caratteristiche degli ascensori o delle piattaforme elevatrici (dimensione degli ascensori, altezza delle pulsantiere, presenza di corrimani) in modo che possano essere utilizzati da tutti, anche da persone con carrozzine elettriche o da persone accompagnate che necessitano di spazi maggiori. Le porte devono anch'essere disposte e avere caratteristiche tali da consentirne un facile utilizzo. Rendere gli spazi "fluidi" facili da attraversare, considerando con attenzione lo sviluppo dei percorsi interni (evitando strettoie, cambi repentini di direzione, dislivelli mal raccordati, ecc.), ricordarsi della possibilità di incrocio di più sedie a ruote (larghezza minima cm 180).</p>	
<p>Facilitare l'orientamento</p>	<p>Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, mappe, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.</p>	
<p>Fruire degli spazi e degli elementi d'interesse</p>	<p>Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi permettendo l'arrivo, il movimento, l'accostamento, lo stazionamento di sedie a ruote, la visibilità di elementi d'interesse (teche museali, vasche dell'acquario, ecc.)</p>	
<p>Fruire del punto ristoro</p>	<p>Per permetterne l'utilizzo è necessario che il bancone abbia una parte ribassata e che gli spazi tra i tavoli e i tavoli stessi permettano l'accostamento delle sedie a ruote. Ricordarsi di mettere a disposizione cannucce per persone con disabilità complesse che coinvolgono i distretti muscolari del viso.</p>	

	Disporre di un servizio igienico accessibile nelle vicinanze.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Predisporre spazi in cui le persone su sedie a ruote possano partecipare senza rimanere per forza bloccati in prima o ultima fila ma invece possano dislocarsi con diverse possibilità.	
Fruire dei servizi igienici	<p>I servizi igienici devono essere dislocati in modo da evitare lunghe distanze.</p> <p>Le porte di accesso devono essere scorrevoli o ad apertura esterna.</p> <p>È opportuno che vi sia un servizio igienico accessibile per sesso in ogni blocco di servizi e che risultino confortevoli e gradevoli pur essendo dotati di alcuni ausili.</p> <p>Il lavabo dev'essere sospeso, posto ad altezza adeguata e dotato di punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto, attenzione a porre lo specchio ad altezza adeguata, il water è da prevedersi dotato di maniglione e di doccia, lo sciacquone dev'essere facilmente azionabile.</p> <p>Se è presente il fasciatoio ribaltabile dev'essere posto ad altezza adeguata a consentire l'uso anche stando in carrozzina.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	<p>Ricordarsi di posizionare gli espositori ad altezza raggiungibile da persone su sedie a ruote, di prevedere arredi che ne consentano l'accostamento, di mantenere spazi adeguati agli spostamenti all'interno del punto vendita e nel caso, di prevedere uno spogliatoio accessibile di adeguate dimensioni, con appendiabiti ad altezza opportuna ed eventualmente dotato di maniglione.</p> <p>Anche la cassa è da prevedersi ad altezza opportuna e con lo spazio per l'accostamento delle sedie a ruote.</p>	
Fruire di spazi per laboratori	Ricordarsi di dotare gli spazi per laboratori delle condizioni di accessibilità e fruibilità mantenendo passaggi fruibili e prevedendo arredi e attrezzature posti alle altezze adeguate e tali da consentire l'accostamento di sedie a ruote.	
Fruire dei giochi	Nel caso di parchi divertimenti, parchi con giochi d'acqua o altri a tema, prevedere almeno una	

	<p>quota di attrazioni accessibili dislocate sull'intera area, opportunamente segnalate e comunicate, in modo tale da poter effettuare in ogni caso una visita appagante.</p>	
<p>Fruire di spazi e attrezzature per vela e canottaggio</p>	<p>Realizzare una banchina accessibile, raggiungibile in autonomia mediante una rampa, dotare la struttura di sollevatore o raccordo, in base alle caratteristiche delle imbarcazioni. Dotare la struttura di spogliatoio e servizi igienici accessibili.</p> <p>Dotare la struttura di palestra per allenamento accessibile. È interessante e opportuno abbinare all'impianto sportivo in sé la possibilità di usufruire anche nelle prossimità (nel porto turistico o in area adiacente) di spazi di socializzazione accessibili (sede sociale, ristorante, ecc.)</p> <p>Impiegare barche per tutti e canoe attrezzate con seggiolino.</p>	
<p>Fruire di spazi e attrezzature per la nautica da diporto</p>		
<p>Fruire di spazi e attrezzature per gli sport equestri</p>		
<p>Fruire di spazi e attrezzature per tennis</p>		
<p>Fruire di spazi e attrezzature per golf e minigolf</p>		
<p>Fruire di attrezzature e infrastrutture per la bici</p>		
<p>Fruire di infrastrutture e attrezzature per lo sci</p>		
<p>Fruire di piste go-kart e simili</p>		
<p>Considerare la condizione di una persona in carrozzina</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare</p>	

in caso di emergenza	l'esodo di persone con disabilità, prevedere spazi calmi in prossimità dei corpi scala di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza.	
----------------------	--	--

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	<p>Uno o più parcheggi riservati in prossimità della spiaggia attrezzata /dello stabilimento balneare. Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile, con il superamento del dislivello strada – spiaggia mediante rampe idonee o ascensori, da installare nei casi in cui il dislivello sia > mt.2,40. Le condizioni ottimali sono quelle in cui in presenza di dislivello le rampe vengono integrate ai percorsi pedonali presenti nell'area. La presenza di ascensori può costituire un'utile alternativa negli altri casi.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Muoversi all'interno dello stabilimento balneare	<p>Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle in legno o pvc o altri materiali come quelli ecologici prodotti dal riciclo o altre pavimentazioni adeguate (quali le piastrellone cementizie con superficie a graniglia fine) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia. Piazzole pavimentate in cui sono predisposte aree di sosta da dotare con ombrelloni e lettini rialzati per facilitare lo spostamento carrozzina - lettino da spiaggia.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere alla reception e al chiosco bar	<p>Accessibilità alla reception e al bar della spiaggia, mediante la possibilità di raggiungere il servizio con pavimentazioni e raccordi adeguati. Il desk della reception e del bancone bar è opportunamente ribassato per permettere l'accostamento della carrozzina in buone condizioni di comunicazione con gli addetti.</p>	
Usare spogliatoi servizi igienici e docce	<p>Servizio igienico accessibile deve risultare confortevole e gradevole pur essendo dotato di alcuni ausili. Facilmente lavabile, dotato anche di scarico a pavimento, dev'essere dotato di lavabo sospeso, posto ad altezza adeguata e dotato di</p>	

	<p>punti di appoggio per i gomiti in modo da aiutare il controllo del busto, specchio posto ad altezza adeguata, il water dev'essere dotato di maniglione e di doccino, lo sciacquone dev'essere facilmente azionabile.</p> <p>Doccia accessibile e fruibile, raggiungibile con pavimentazione idonea e comandi ad altezza adeguata, meglio se dotata di doccino.</p> <p>Spogliatoio accessibile, con opportuni spazi di manovra per le carrozzine, appendiabiti ad altezza posta tra mt.1,10 e mt.1,40, maniglione corrimano su tre lati, maniglia di apertura semplice e per tutti (maniglione ad esempio), apertura della porta di larghezza idonea verso l'esterno o meglio scorrevole.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	
Opportunità di attrezzature specifiche	I lettini rialzati e le carrozzine da mare, tipo sand&sea (le sedie Job possono essere impiegate ma con minore autonomia negli spostamenti e nel caso di disabilità gravi sono indicate le poltrone da mare Tiralò).	
Necessità di accompagnamento in acqua	L'ingresso e l'uscita dall'acqua raramente può essere fatto in autonomia, è necessario l'affiancamento di un operatore per i passaggi sedia - mare, nel caso di balneazione libera senza ausili.	

(5) PERSONNES HANDICAPÉES EN FAUTEUIL ROULANT : AUTONOMES, ACCOMPAGNÉES, SUR FAUTEUILS ROULANTS ÉLECTRIQUES.

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication Barriere culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol, aux arrangements verts et à la proximité. Création de zones de stationnement agréables, (éclairées, avec une identification claire des places de parking réservées, contextualisées avec	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>des éléments verts pouvant être d'aide pour permettre aux personnes aveugles de s'orienter et qui marchent comme protection contre le soleil et la pluie, reliées par des rampes max 8% ou des ascenseurs, s'il y a des barres ou des portails, ils doivent être facilement actionnables depuis la voiture, Services de navettes accessibles.</p>	
Entrer	<p>L'accueil est souvent lié à l'image extérieure de la structure. Attention à le rendre reconnaissable, éclairé, protégé des intempéries. L'entrée doit permettre le passage d'un fauteuil roulant. Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. La porte, de taille adéquate, doit être facilement manœuvrable (poids, poignée, direction, coplanarité), les portes à ouverture automatique, convenablement chronométrées, sont préférées même pour les personnes plus lentes. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons ou bien réparer les chemins qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les fauteuils roulants. Les attentions mises en avant par Leris Fantini sont à considérer : « Trop souvent, la rampe d'accès au bâtiment ou la glissière, si l'artefact est de taille modeste, semble être esthétiquement un volume distinct. L'intervention est désagréable lorsque les travaux de construction ne reçoivent pas une valeur suffisante ou sont considérés comme un forçage pour se conformer à la norme. Si l'entrée de l'hôtel est un premier signe d'hospitalité, une mauvaise rampe, à fort impact esthétique, produit une réaction psychologique négative pour quiconque y entre ». Par conséquent, l'artefact doit être bien conçu, intégré au contexte, réalisé avec des finitions de bonne qualité, nous pensons qu'un accès facile à un établissement d'hébergement est vraiment fonctionnel pour tout le monde.</p>	<p>Apporter des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Interaction avec la réception	<p>L'espace d'accueil pour être accueillant doit permettre l'approche et le dialogue des personnes en fauteuil roulant, donc le comptoir doit avoir au moins une partie abaissée et avec la surface en saillie pour permettre l'approche du fauteuil roulant.</p>	<p>Fournir des solutions pour des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des éléments attractifs par différence avec</p>

	<p>Considérer suffisamment d'espace pour se déplacer facilement, même avec des bagages. Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol.</p> <p>Tenir compte des aspects comportementaux, informer la réceptionniste sur : traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; ne pas en vouloir si le client handicapé refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ; adapter vous sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client.</p>	<p>l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.). Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Il est conseillé de bien considérer l'espace de l'ascenseur pour que les personnes puissent y accéder sans difficulté et se sentir en sécurité à l'intérieur (taille de l'ouverture de la porte, nivellement automatique du seuil, panneau à boutons poussoirs compréhensible, interphone, musique, indications sur la structure et les activités, etc.).</p> <p>Les portes des locaux doivent présenter des caractéristiques telles qu'elles permettent une utilisation aisée (poids, disposition, manœuvrabilité). Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil. Penser au développement d'itinéraires internes (évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les dénivelés mal connectés, etc.), en pensant à la possibilité de croisement de plusieurs fauteuils roulants (largeur minimum 180 cm).</p>	<p>Fournir des solutions pour rendre les espaces plus « fluides » et plus faciles à traverser. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

<p>Jouissance des espaces sociaux</p>	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des fauteuils roulants. Permettre l'utilisation autonome des fenêtres et des portes là où elles affectent l'utilisation de l'espace, en faisant attention aux dimensions, aux poignées, aux mouvements, aux espaces de manœuvre. Présence de toilettes accessibles. Penser à quitter l'espace d'approche de fauteuil roulant même en présence de pièces à vivre, d'aires de détente, tenir compte de la hauteur des tables, créer des fenêtres faciles à manipuler (coulissants ou automatiques)</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets d'espaces communs avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance du restaurant et du bar</p>	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée (comme pour l'accueil) et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche des fauteuils roulants. Présence de toilettes accessibles.</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des pièces dans lesquelles les personnes en fauteuil roulant puissent participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il ait la possibilité de se disloquer à l'intérieur de la salle avec différentes possibilités. (itinéraires, espaces de manœuvre, dépassement des dénivelés, visibilité et accessibilité à la scène).</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance de la piscine</p>	<p>Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe ou, deuxièmement, au moyen d'un élévateur avec siège. Présence de toilettes, possiblement avec vestiaire, accessibles. Fournir des chaises de bain et des chaises longues surélevées.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>

		Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la ferme de beauté	Prévoir des vestiaires et des toilettes accessibles, des espaces avec lits réglables en hauteur, des baignoires avec rampes d'accès faciles équipées de mains courantes. Doter la structure de lits à eau qui permettent aux personnes de se détendre et ne présentent aucun risque de décubitus.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des chambres avec salle de bain	Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée, à proximité de l'ascenseur et des services ou au rez-de-chaussée dans le cas de structures sans ascenseur. L'espace des chambres doit être adapté à un déplacement avec le fauteuil roulant, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles. La garde-robe pourrait être équipée de rail coulissant ou devrait avoir les bâtons placés à la hauteur utilisable. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Prévoir la possibilité de sortir sur les balcons et terrasses de manière indépendante (dimensions, confinement des seuils, facilité de mouvement des fenêtres). Les toilettes doivent être confortables et agréables, tout en étant équipées de poignées de passage aux toilettes et douches accessibles et d'un lavabo à hauteur adéquate et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste dans les actions de toilette, le miroir doit être placé à une hauteur appropriée, la douche au ras du sol doit être équipée d'un siège escamotable et d'une poignée, avec des protections pour retenir l'eau dans l'espace de douche ou avec un sol spécial capable de la recueillir. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité.	Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence. Développement de solutions appropriées et/ou

	Placer les chambres accessibles à proximité des espaces calmes.	communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
--	---	--

Dans le cas des hôtels résidentiels, prévoir dans certains hébergements avec cuisines accessibles, c'est-à-dire avec évier, plan de travail et espace de cuisson dégagés en bas pour permettre l'approche du fauteuil roulant, la présence d'étagères et de meubles à une hauteur adéquate ou réglable.

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Prévoir des voies et/ou parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée doit permettre le passage d'un fauteuil roulant. Toute différence de hauteur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. La porte, de dimensions adéquates, doit être facilement manœuvrable (poids, poignée, direction, coplanarité). Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Dans le cas des auberges ou des structures collectives : interagir	L'espace d'accueil pour être accueillant doit permettre l'approche et le dialogue des personnes en fauteuil roulant, donc la table qui est utilisée ou le comptoir doivent permettre l'approche du fauteuil roulant.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.

<p>avec la réceptionniste</p>	<p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol. Créer un espace accueillant qui invite au dialogue, comme un salon où pouvoir recevoir des informations.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des couloirs et des passages (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.).</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces sociaux</p>	<p>Dans le cas d'espaces communs, ceux-là doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des fauteuils roulants. Permettre l'utilisation autonome des fenêtres et des portes là où elles affectent l'utilisation de l'espace, en faisant attention aux dimensions, aux poignées, aux mouvements, aux espaces de manœuvre. Penser à quitter l'espace d'approche même en présence de pièces à vivre, d'aires de détente, même à l'extérieur comme les terrasses et pergolas des jardins. Présence de toilettes accessibles en cas de structures collectives.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance de la salle à manger ou de la salle de petit-déjeuner, du point de restauration</p>	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement des fauteuils roulants. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs. Présence de toilettes accessibles.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>

		Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des espaces extérieurs	Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la piscine	Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe équipée de main courante sur les deux côtés, ou, deuxièmement, au moyen d'un élévateur avec siège. Fournir des chaises de bain et des chaises longues surélevées. Présence de toilettes, possiblement avec vestiaire, accessibles. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des chambres avec salle de bain	L'espace des chambres doit être adapté à un déplacement avec le fauteuil roulant, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles. L'armoire doit avoir les bâtons placés à une hauteur utilisable ou elle peut être équipée de rail coulissant. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Prévoir la possibilité de sortir sur les balcons et terrasses de manière indépendante (dimensions, confinement des seuils, facilité de mouvement des fenêtres). Les toilettes doivent être confortables et agréables, tout en étant équipées de poignées de passage aux toilettes et douches accessibles et d'un lavabo à hauteur adéquate et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste dans les actions de toilette, le miroir doit être placé à une hauteur appropriée, la douche au ras du sol doit être équipée d'un siège stable imperméable et d'une poignée, avec	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>des protections pour retenir l'eau dans l'espace de douche ou avec un sol spécial capable de la recueillir.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels. Traiter la chambre avec les mêmes soins hospitaliers que n'importe quelle chambre, en évitant les solutions stigmatisantes. L'accueil est également fait de convivialité et se sentir en vacances est le premier message que nous voulons tous recevoir.</p> <p>Faire attention aux détails importants, comme la présence de matelas anti-escarres dans les chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite.</p>	
Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	S'il y a un gardien près de l'accès, l'espace doit être organisé de manière à communiquer avec une personne assise dans la voiture, au volant. Des panneaux d'orientation devraient être organisés pour informer sur les itinéraires, les espaces et les unités accessibles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Accueil	L'entrée de l'espace doit permettre le passage d'un fauteuil roulant, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions

	<p>par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement mobiles (poids, poignée, direction, coplanarité). L'espace d'accueil pour être accueillant doit permettre l'approche et le dialogue des personnes en fauteuil roulant, donc le comptoir doit permettre l'approche du fauteuil roulant.</p> <p>Faire attention au choix du revêtement du sol, aux espaces de manœuvre, à la hauteur du sol. Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés pour faciliter l'accès au point information et au secrétariat du camping.</p>	<p>pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Possibilité de se déplacer dans les zones de camping</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. N'oublier pas de limiter les pentes lors de l'élaboration des itinéraires.</p> <p>Le soin des chaussées et des pavages des aires de stationnement, des aires de jeux, est essentiel pour la socialisation. Créer un système d'itinéraires accessibles qui traversent tout le village du camping, en évitant autant que possible la distinction entre zones accessibles et zones inaccessibles.</p> <p>La présence d'espaces extérieurs permet l'aménagement de rampes de manière intégrée aux chemins.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des espaces de détente et de restauration</p>	<p>Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement des fauteuils roulants. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs. N'oublier pas de mettre des pailles à disposition des personnes ayant des handicaps complexes impliquant les groupes musculaires du visage.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>

	Présence de toilettes accessibles à proximité.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant des dimensions adéquates dans les coursives, le mobilier (tables, canapés, fauteuils, etc.) permettant l'arrivée, la circulation, l'approche, le stationnement des fauteuils roulants. Penser à quitter l'espace d'approche de fauteuil roulant même en présence de pièces à vivre, d'aires de détente, même à l'extérieur comme les terrasses et pergolas, les jardins, les aires de danse ou de jeux. Faire attention à l'ensoleillement et à l'éclairage. Présence de toilettes accessibles à proximité.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des aires de jeux et des aires de jeux pour enfants	Créer des aires de jeux accessibles à tous en prenant soin des dimensions des espaces, des sols ou fonds, du mobilier, des plates-bandes et des espaces verts. Aménager des aires de jeux organisées et choisies de manière à être accessibles à tous les enfants, en évitant les solutions stigmatisantes (comme certains types de balançoires). Pour les jeux, prévoir la possibilité d'une utilisation multiple, intégrée aux terrassements environnants.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la piscine	Rendre l'espace environnant et la piscine elle-même accessibles grâce à une rampe ou, deuxièmement, au moyen d'un élévateur avec siège. Fournir des chaises de bain et des chaises longues surélevées. Présence de toilettes, possiblement avec vestiaire, accessibles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles	Au moins certains logements (minimum deux) doivent être utilisables dans toutes leurs parties. Par conséquent, les zones pertinentes, l'entrée et l'intérieur doivent être sans obstacle. L'espace des chambres doit être adapté à un déplacement avec le fauteuil roulant, l'espace entre les lits, l'approche elle-même du lit des deux côtés et les autres meubles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.

	<p>L'armoire doit avoir les bâtons placés à une hauteur utilisable ou elle peut être équipée de rail coulissant. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Prévoir la possibilité de sortir sur les balcons et terrasses de manière indépendante (dimensions, confinement des seuils, facilité de mouvement des fenêtres).</p> <p>Les toilettes doivent être confortables et agréables, tout en étant équipées de poignées de passage aux toilettes et douches accessibles et d'un lavabo à hauteur adéquate et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste dans les actions de toilette, le miroir doit être placé à une hauteur appropriée, la douche au ras du sol doit être équipée d'un siège stable imperméable et d'une poignée, avec des protections pour retenir l'eau dans l'espace de douche ou avec un sol spécial capable de la recueillir.</p> <p>La cuisine et le salon doivent être utilisables en fournissant un mobilier et des équipements accessibles (comptoir de cuisine, placards, table, séjour). Traiter l'espace avec les mêmes soins hospitaliers que n'importe quel hébergement, en évitant les solutions stigmatisantes. L'accueil est également fait de convivialité et se sentir en vacances est le premier message que nous voulons tous recevoir.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Disposer d'emplacements de camping-cars accessibles</p>	<p>Il est nécessaire d'organiser des espaces accessibles pour le stationnement des campeurs qui sont bien connectés au système d'itinéraire, équipés de prises et de distributeurs d'électricité et d'eau accessibles et faciles à manœuvrer.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Disposer de blocs de toilettes et des espaces de service</p>	<p>Prévoir des blocs de toilettes bien situés dans tout le complexe afin de ne pas être trop éloigné des espaces de vie et des espaces communs.</p> <p>Fournir des blocs complets de toilettes et de</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions</p>

	<p>douches accessibles, intégrés à d'autres équipements. Prévoir des éviers accessibles avec des hauteurs et des espaces pour le rapprochement de fauteuils roulants. Fournir étendoirs accessibles.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Considérer la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence</p>	<p>Considérer le dimensionnement correct des itinéraires et le positionnement des unités accessibles afin de faciliter l'évacuation en cas d'urgence. Informer correctement sur les chemins et les sorties en cas d'urgence.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
<p>Accéder facilement à la structure</p>	<p>Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Entrer</p>	<p>L'entrée de l'espace doit permettre le passage d'un fauteuil roulant, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats.</p> <p>Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement manœuvrables (poids, poignée, direction, coplanarité). Prévoir des paillasons rétractables dans le sol. Toutes les tapis, avec un contraste chromatique et de luminance, doivent être correctement fixés, pour éviter le risque de trébuchement.</p> <p>Une loge, un appentis, une terrasse extérieure peuvent être l'espace dans lequel insérer des rampes et des jonctions entre les dénivelés.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>

<p>Jouissance des espaces de restauration</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des passages (dimensions, marche, matériaux, éclairage, ameublement, planchers, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Il faut que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent le rapprochement de fauteuil roulant. Les meubles mobiles et flexibles sont préférés, évitant les solutions rigides telles que les tables avec bancs.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes publiques pourraient convenablement être simples ou doubles, mais également accessibles. Dans les hébergements anglo-saxons récemment construits, il y a des toilettes doubles accessibles et toutes deux équipées de tables à langer. Pour des raisons de convivialité et de sécurité, la porte d'accès doit être coulissante ou avec ouverture extérieur. Les toilettes doivent être confortables et agréables bien qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo doit être suspendu, placé à une hauteur appropriée et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste, le miroir doit être placé à une hauteur adéquate, les toilettes doivent être équipées d'une poignée et d'une douchette à main, les toilettes doivent être faciles à utiliser. S'il y a une table à langer escamotable, elle doit être placée à une hauteur adéquate pour permettre son utilisation même par une personne en fauteuil roulant. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence</p>	<p>Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre le passage d'un fauteuil roulant, toute différence de hauteur avec l'extérieur doit être surmontée si possible par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, avec revêtement du sol, éclairage, ameublement adéquats. Les portes, de dimensions adéquates, doivent être facilement mobiles (poids, poignée, direction, coplanarité).	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.
Jouissance des espaces de restauration	Faire attention aux caractéristiques des passages (dimensions, marche, matériaux, éclairage, ameublement, planchers, etc.), afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Il est nécessaire que les supports permettent l'approche des fauteuils roulants en évitant de ne prévoir que des étagères avec des tabourets hauts. Les solutions à différentes hauteurs sont préférées.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Jouissance des toilettes	Les toilettes publiques doivent être accessibles. La porte d'accès peut être coulissante ou avec ouverture vers l'extérieur. Les toilettes doivent être confortables et agréables tout en étant équipées d'aides. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels. Le lavabo doit être suspendu, placé à une hauteur appropriée et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste, le miroir doit être placé à une hauteur adéquate, les toilettes doivent être équipées d'une poignée et d'une douchette à main, les toilettes doivent être faciles à utiliser. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Tenir compte de la condition d'une	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en res-	

personne en fauteuil roulant en cas d'urgence	pectant les distances appropriées entre le mobilier, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	
---	---	--

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.
Entrer	L'entrée doit permettre le passage de fauteuils roulants. Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats. Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate ou qui ne nécessitent pas de passage à travers des rondelles ou similaires sont préférées. Trouver des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les fauteuils roulants.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent permettre l'approche et le dialogue des personnes en fauteuil roulant, c'est pourquoi le comptoir doit être placé à une hau-	

	<p>teur adéquate et permettre l'approche d'un fauteuil roulant. Créer des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des solutions attractives par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p>	
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas la possibilité de croisement de plusieurs fauteuils roulants (largeur minimum 180 cm).</p>	
<p>Faciliter l'orientation</p>	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.</p>	
<p>Jouissance des espaces</p>	<p>Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier (fauteuils, canapés, tables, etc.) permettant aux personnes en fauteuil roulant d'arriver, de se déplacer, de se juxtaposer, de se garer.</p>	
<p>Jouissance d'expositions et d'installations</p>	<p>N'oublier pas de placer les œuvres ou les objets à une hauteur appropriée et en présence d'espaces environnants permettant leur utilisation, y compris la hauteur et la taille des légendes et des informations.</p>	

<p>Jouissance du point de restauration</p>	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche des fauteuils roulants. N'oublier pas de mettre des pailles à disposition des personnes ayant des handicaps complexes impliquant les groupes musculaires du visage.</p>	
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des pièces dans lesquelles les personnes en fauteuil roulant puissent participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il ait la possibilité de se disloquer à l'intérieur de la salle avec différentes possibilités. (itinéraires, espaces de manœuvre, dépassement des dénivelés, visibilité et accessibilité à la scène).</p>	
<p>Jouissance des espaces extérieurs</p>	<p>Rendre les terrasses et les jardins accessibles et praticables en faisant attention aux dimensions, aux matériaux, aux points de stationnement, à l'ombrage. Créer des chemins agréables et compréhensibles dans lesquels les éléments d'accessibilité sont complètement absorbés dans la conception du jardin (tracé des chemins, positionnement et choix des plantes, etc.).</p>	
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo doit être suspendu, placé à une hauteur appropriée et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste, le miroir doit être placé à une hauteur adéquate, les toilettes doivent être équipées d'une poignée et d'une douchette à main, les toilettes doivent être faciles à utiliser. S'il y a une table à langer escamotable, elle doit être placée à une hauteur adéquate pour permettre son utilisation même par une personne en fauteuil roulant. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	

<p>Jouissance d'espaces pour la vente de produits</p>	<p>N'oublier pas de positionner les présentoirs à une hauteur accessible aux personnes en fauteuil roulant, de prévoir du mobilier qui permet leur rapprochement, de maintenir des espaces de mouvement adéquats à l'intérieur du magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec cintre à une hauteur appropriée et éventuellement équipé d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace pour le rapprochement des fauteuils roulants.</p>	
<p>Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence</p>	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.</p>	

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
<p>Accéder facilement à la structure</p>	<p>Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services, éventuellement en ayant des espaces couverts protégés des intempéries. Attention au choix du revêtement du sol et à la proximité. Création de parkings accessibles, proximité à systèmes de mobilité accessibles.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>
<p>Entrer</p>	<p>L'entrée doit permettre le passage de fauteuils roulants.</p> <p>Toute différence de hauteur doit être surmontée par l'insertion d'une rampe ou d'une jonction dans le respect des espaces de manœuvre, revêtement du sol, éclairage et ameublement adéquats.</p> <p>Les portes coulissantes à ouverture automatique de largeur adéquate ou qui ne nécessitent pas de passage à travers des rondelles ou similaires sont préférées.</p> <p>Trouver des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque</p>

	<p>parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Prendre soin des détails, par exemple en encaisser les paillasons qui peuvent être une cause de trébuchement pour tout le monde et sont ennuyeux pour les fauteuils roulants.</p>	<p>insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	<p>Ces espaces doivent permettre l'approche et le dialogue des personnes en fauteuil roulant, c'est pourquoi le comptoir doit être placé à une hauteur adéquate et permettre l'approche d'un fauteuil roulant. Créer des comptoirs bas ou double hauteur, facilement identifiables et accessibles, caractérisés par des solutions attractives par différence avec l'environnement (éclairage, matériaux, fleurs, etc.).</p>	<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Capacité à se déplacer dans toute la structure	<p>Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des chemins (dimensions, matériaux, éclairage, longueur, ameublement, planchers, etc.), aux caractéristiques des ascenseurs ou des plates-formes élévatrices (taille des ascenseurs, hauteur des panneaux à boutons poussoirs, présence de mains courantes) afin qu'ils puissent être utilisés par tous, également par des personnes en fauteuil roulant électrique ou par des personnes accompagnées qui ont besoin de plus d'espace. Les portes doivent également être arrangées et présenter des caractéristiques permettant une utilisation facile. Rendre les espaces « fluides » faciles à traverser, en considérant soigneusement l'aménagement des chemins internes (en évitant les goulots d'étranglement, les changements brusques de direction, les pentes mal connectées, etc.) et n'oublier pas la possibilité de croisement de plusieurs fauteuils roulants (largeur minimum 180 cm).</p>	
Faciliter l'orientation	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, cartes, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.</p>	

<p>Jouissance des espaces et des éléments d'intérêt</p>	<p>Prévoir des dimensions adéquates dans les passages, le bon positionnement et dimensionnement du mobilier permettant l'arrivée, la circulation, l'approche et le stationnement avec fauteuil roulant, la visibilité des éléments d'intérêt (vitrines de musée, réservoirs d'aquarium, etc.)</p>	
<p>Jouissance du point de restauration</p>	<p>Pour permettre son utilisation, il faut que le comptoir ait une partie abaissée et que les espaces entre les tables et les tables elles-mêmes permettent l'approche des fauteuils roulants. N'oublier pas de mettre des pailles à disposition des personnes ayant des handicaps complexes impliquant les groupes musculaires du visage. Avoir des toilettes accessibles à proximité.</p>	
<p>Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles</p>	<p>Aménager des espaces dans lesquels les personnes en fauteuil roulant puissent participer sans forcément être coincé dans la première ou la dernière rangée, mais à la place, où il ait la possibilité de se disloquer avec différentes possibilités.</p>	
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Les toilettes doivent être situées de manière à éviter les longues distances. Les portes d'accès doivent être coulissantes ou avec ouverture vers l'extérieur. Il est conseillé qu'il y ait des toilettes accessibles par sexe dans chaque bloc de services et qu'elles soient confortables et agréables malgré qu'elles soient équipées de quelques aides. Le lavabo doit être suspendu, placé à une hauteur appropriée et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste, le miroir doit être placé à une hauteur adéquate, les toilettes doivent être équipées d'une poignée et d'une douchette à main, les toilettes doivent être faciles à utiliser. S'il y a une table à langer escamotable, elle doit être placée à une hauteur adéquate pour permettre son utilisation même par une personne en fauteuil roulant. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
<p>Jouissance d'espaces pour la vente de produits</p>	<p>N'oublier pas de positionner les présentoirs à une hauteur accessible aux personnes en fauteuil roulant, de prévoir du mobilier qui permet leur</p>	

	<p>rapprochement, de maintenir des espaces de mouvement adéquats à l'intérieur du magasin et, si nécessaire, de prévoir un vestiaire accessible de taille adéquate, avec cintre à une hauteur appropriée et éventuellement équipé d'une poignée.</p> <p>La caisse doit également être fournie à une hauteur appropriée et avec un espace pour le rapprochement des fauteuils roulants.</p>	
Jouissance des espaces pour les laboratoires	N'oublier pas d'équiper les espaces pour laboratoire des conditions d'accessibilité et d'utilisabilité tout en conservant des passages utilisables et en prévoyant du mobilier et des équipements placés à des hauteurs appropriées et de manière à permettre l'approche de fauteuils roulants.	
Jouissance des jeux	Dans le cas des parcs d'attractions, des parcs avec jeux d'eau ou autres à thème, prévoir au moins un quota d'attractions accessibles répartis sur toute la zone, correctement signalées et communiquées, afin de pouvoir faire une visite satisfaisante dans tous les cas.	
Jouissance des espaces et équipements pour la voile et l'aviron	Créer un quai accessible, accessible indépendamment via une rampe, équiper la structure d'un ascenseur ou d'une connexion, selon les caractéristiques des bateaux. Prévoir un vestiaire et des toilettes accessibles.	
	Prévoir un gymnase d'entraînement accessible. Il est intéressant et approprié de combiner l'installation sportive elle-même avec la possibilité d'utiliser des espaces de socialisation accessibles (siège social, restaurant, etc.) à proximité (dans la marina ou dans la zone adjacente)	
	Utiliser des bateaux pour tous et des canoës équipés de sièges enfants.	
Jouissance des espaces et équipements pour la navigation de plaisance		
Jouissance des espaces et des équipements pour les sports équestres		

Jouissance des installations et des espaces de tennis		
Jouissance des espaces et équipements pour le golf et le minigolf		
Jouissance d'équipements et d'infrastructures cyclables		
Jouissance des infrastructures et des équipements pour le ski		
Jouissance des pistes de karting et autres		
Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence	Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées, prévoir des espaces calmes à proximité des escaliers de sécurité. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.	

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	<p>Un ou plusieurs parkings réservés à proximité de l'établissement de plage/balnéaire équipé.</p> <p>Sentier pédestre menant à l'établissement/plage équipée accessible et reconnaissable, avec dépassement du dénivelé route/plage au moyen de rampes ou ascenseurs adaptés, à installer dans les cas où le dénivelé est > 2,40 m.</p> <p>Les conditions optimales sont celles dans lesquelles, en présence d'un dénivelé, les rampes s'intègrent dans les chemins piétonniers de la zone.</p> <p>La présence d'ascenseurs peut être une alternative utile dans d'autres cas.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p>

<p>Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire</p>	<p>Des chemins internes accessibles par l'utilisation de passerelles en bois ou en PVC ou d'autres matériaux tels que des matériaux écologiques produits par recyclage ou d'autres revêtements de sol adaptés (tels que des carreaux de ciment à surface fine) pour les mouvements internes entre les zones de service, plage et atteindre le rivage.</p> <p>Emplacements pavés où des aires de détente, à être équipées de parasols et de lits surélevés pour faciliter le déplacement fauteuil roulant/lit de plage, sont aménagées.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Accéder à l'accueil et au bar kiosque</p>	<p>Accessibilité à l'accueil et au bar de la plage, grâce à la possibilité d'accéder au service avec un sol et des équipements adéquats.</p> <p>L'accueil et le comptoir du bar sont convenablement abaissés pour permettre l'approche du fauteuil roulant dans des bonnes conditions de communication avec les personnes préposées.</p>	
<p>Utiliser les vestiaires, les douches et les toilettes</p>	<p>La toilette accessible doit être confortable et agréable bien qu'elle soit équipée de quelques aides. Facilement lavable, également équipée d'un écoulement de sol et de lavabo suspendu, placé à une hauteur appropriée et équipé de points d'appui pour les coudes afin d'aider à contrôler le buste, le miroir doit être placé à une hauteur adéquate, les toilettes doivent être équipées d'une poignée et d'une douchette à main, les toilettes doivent être faciles à utiliser.</p> <p>Douche accessible et utilisable, accessible avec un sol approprié et des commandes à une hauteur adéquate, de préférence équipée d'une douche à main.</p> <p>Vestiaire accessible, avec des espaces de manœuvre adaptés pour fauteuils roulants, cintre à une hauteur comprise entre 1,10 et 1,40 m, poignée de main courante sur trois côtés, poignée d'ouverture simple pour tous (poignée par exemple), ouverture de la porte de la dimension appropriée vers l'extérieur ou, encore mieux, porte glissante.</p> <p>Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	

Possibilités d'équipement spécifiques	Les chaises longues surélevés et les fauteuils de plage, type sand&sea (les chaises Job peuvent être utilisées mais avec moins d'autonomie lors des déplacements et, en cas de handicap grave, les chaises de plage Tiralò sont conseillés).	
Besoin d'accompagnement dans l'eau	L'entrée et la sortie de l'eau peuvent rarement se faire indépendamment, il est nécessaire le soutien d'un opérateur pour les passages chaise/mer, dans le cas de baignade libre sans aides.	

SOFIA - MATRICE

(6) PERSONE CON DISABILITÀ MENTALI E PSICHICHE (alterazione delle capacità cognitive e relazionali, disturbi dello spettro autistico e persone con disturbi mentali, stati ansiosi)

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004
- Università di Firenze, Scuola di Architettura, Trasformazione, Tesi di laurea di Giulia Franceschi, relatore prof. Roberto Bologna, 2018.

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e paralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Formazione degli addetti
Circa la permanenza	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare con maggiore privacy e tranquillità rispetto agli spazi di relazione fruiti dagli ospiti in modo da poter accogliere esigenze di tranquillità e di maggiore distanza dalle persone (aree quali salottini o parti del soggiorno, aree del giardino che possono offrire maggiore privacy). Questi spazi devono avere minimi stimoli sensoriali. In generale controllare gli stimoli sensoriali negli spazi che vengono fruiti da persone con disturbi mentali e che possono essere ipersensibili alle sollecitazioni sensoriali.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione

	<p>Fornire la possibilità di usufruire di servizi dedicati di supporto da parte di operatori specializzati.</p> <p>Proposta di laboratori esperienziali appropriati all'utenza.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p> <p>Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.</p>
Spazi accoglienti	<p>Nel caso di persone con disturbi dello spettro autistico, oltre alle caratteristiche di cui sopra sono da tener presenti alcuni caratteri dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica. Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri, sono da preferirsi luci diffuse e nelle camere regolabili, con la possibilità di controllo anche della luce notturna.</p> <p>Sono da preferirsi spazi non troppo compressi (un ascensore può essere un posto difficile) o estesi senza riferimenti. Le stanze e gli spazi devono avere un buon comfort e isolamento acustico, evitando gli effetti di riverbero ed eco.</p> <p>Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli (temperatura, ventilazione, umidità), capaci di incidere sull'umore.</p> <p>Sono indicati spazi di socialità e di distribuzione con andamenti curvilinei e in cui aree particolari, arredi e attrezzature permettano di evitare la creazione di lunghi corridoi, dando luogo a spazi maggiormente aperti e interessanti (visuali, elementi caratterizzanti) in cui l'attenzione possa spostarsi da un elemento all'altro nel percorrere lo spazio.</p> <p>Il colore è un aspetto da controllare evitando le tinte più intense. Le campiture possono essere estese o evocare forme riconoscibili e gradevoli.</p>	
Utilizzabilità di arredi e attrezzature	<p>Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.</p> <p>Porre attenzione alla scelta degli infissi, robusti non taglienti e con vetri stratificati, con la possibilità di bloccare l'apertura.</p>	

Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, tenendo conto della presenza di persone con disabilità a cui prestare soccorso.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
--	--	---

2. Strutture extralberghiere

Analogamente al caso precedente, probabilmente con maggiori possibilità di accoglienza per il minor numero di interazioni che normalmente avvengono in questi casi e la possibilità di usufruire di ambienti naturali, spazi aperti e talvolta per la presenza di animali con cui stabilire una relazione terapeutica.

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Formazione degli addetti
Circa la permanenza	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare con maggiore privacy e tranquillità rispetto agli spazi di relazione fruiti dagli ospiti in modo da poter accogliere esigenze di tranquillità e di maggiore distanza dalle persone (aree quali salottini o parti del soggiorno, aree del giardino che possono offrire maggiore privacy). Fornire la possibilità di usufruire di servizi dedicati di supporto da parte di operatori specializzati. Proposta di laboratori esperienziali appropriati all'utenza.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Spazi accoglienti	Nel caso di persone con disturbi dello spettro autistico, oltre alle caratteristiche di cui sopra sono da tener presenti alcuni caratteri dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica. Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri, spazi non troppo compressi (un ascensore può essere un posto difficile) o estesi. Le stanze e gli spazi devono avere un buon comfort e isolamento acustico. Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli, capaci di incidere sull'umore.	Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.

	<p>Sono indicati spazi di socialità e di distribuzione con andamenti curvilinei e in cui aree particolari, arredi e attrezzature permettano di evitare la creazione di lunghi corridoi, dando luogo a spazi maggiormente aperti e interessanti (visuali, elementi caratterizzanti) in cui l'attenzione possa spostarsi da un elemento all'altro nel percorrere lo spazio.</p> <p>Il colore è un aspetto da controllare evitando le tinte più intense. Le campiture possono essere estese o evocare forme riconoscibili e gradevoli.</p>	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, tenendo conto della presenza di persone con disabilità a cui prestare soccorso.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Formazione degli addetti
Orientarsi e creare mappe spaziali efficaci	Considerare alcune caratteristiche dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica, in particolare con riferimento a dimensione/colore/forme /luminosità di aree, margini, percorsi, nodi, elementi di spicco/landmark.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti.
Esigenze di privacy e tranquillità	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare con maggiore privacy e tranquillità rispetto agli spazi di relazione fruiti dagli ospiti in modo da poter accogliere esigenze di tranquillità e di maggiore distanza dalle persone.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Utilizzabilità di arredi e attrezzature	Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.	Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa

	modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, tenendo conto della presenza di persone con disabilità a cui prestare soccorso.	la sicurezza in condizioni di emergenza.
--	---	--

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti. Formazione degli addetti per l'accoglienza.
Orientarsi e creare mappe spaziali efficaci	Considerare alcune caratteristiche dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica, in particolare con riferimento a dimensione/colore/forme /luminosità di aree, margini, percorsi, nodi, elementi di spicco/landmark.	
Caratteristiche degli spazi	Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri, spazi non troppo compressi (un ascensore può essere un posto difficile) o estesi. Gli spazi devono avere un buon comfort e isolamento acustico. Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli, capaci di incidere sull'umore. Il colore è un aspetto da controllare evitando le tinte più intense. Le campiture possono essere estese o evocare forme riconoscibili e gradevoli.	
Esigenze di privacy e tranquillità	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare con maggiore privacy e tranquillità rispetto agli spazi di relazione fruiti dagli ospiti in modo da poter accogliere esigenze di tranquillità e di maggiore distanza dalle persone.	
Utilizzabilità di arredi e attrezzature	Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti. Formazione degli addetti per l'accoglienza.
Caratteristiche degli spazi	Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri, spazi non troppo compressi (un ascensore può essere un posto difficile) o estesi indifferenziati. Gli spazi devono avere un buon comfort e isolamento acustico. Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli, capaci di incidere sull'umore. Il colore è un aspetto da controllare evitando le tinte più intense. Le campiture possono essere estese o evocare forme riconoscibili e gradevoli.	
Utilizzabilità di arredi e attrezzature	Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Formazione degli addetti
Caratteristiche degli spazi	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare in tranquillità e un poco più distanti dai flussi principali delle persone. Questi spazi devono avere minimi stimoli sensoriali.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti.

<p>Spazi accoglienti</p>	<p>Nel caso di persone con disturbi dello spettro autistico, oltre alle caratteristiche di cui sopra sono da tener presenti alcuni caratteri dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica.</p> <p>Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri, sono da preferirsi luci diffuse.</p> <p>Sono da preferirsi spazi non troppo compressi (un ascensore può essere un posto difficile) o estesi senza riferimenti. Gli spazi devono avere un buon comfort e isolamento acustico, evitando gli effetti di riverbero ed eco.</p> <p>Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli (temperatura, ventilazione, umidità), capaci di incidere sull'umore.</p> <p>Sono indicati spazi di socialità e di distribuzione con andamenti curvilinei dando luogo a spazi maggiormente aperti e interessanti (visuali, elementi caratterizzanti) in cui l'attenzione possa spostarsi da un elemento all'altro nel percorrere lo spazio.</p> <p>Il colore è un aspetto da controllare evitando le tinte più intense. Le campiture possono essere estese o evocare forme riconoscibili e gradevoli.</p>	<p>zione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.</p>
<p>Utilizzabilità di arredi e attrezzature</p>	<p>Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.</p> <p>Porre attenzione alla scelta degli infissi e bacheche, robusti non taglienti e con vetri stratificati.</p>	
<p>Servizi appropriati</p>	<p>Fornire la possibilità di usufruire di servizi dedicati di supporto da parte di operatori specializzati.</p> <p>Proposta di laboratori esperienziali appropriati all'utenza.</p>	

Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, facilitare l'individuazione delle persone mediante adeguati sistemi di gestione (spazi, attrezzature, personale).	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
--	---	---

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale acquisisce una modalità serena e accogliente nella comunicazione.	Formazione degli addetti
Caratteristiche degli spazi	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare in tranquillità e un poco più distanti dai flussi principali delle persone. Questi spazi devono avere minimi stimoli sensoriali.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.
Spazi accoglienti	Nel caso di persone con disturbi dello spettro autistico, oltre alle caratteristiche di cui sopra sono da tener presenti alcuni caratteri dei luoghi con riferimento alla psicologia ambientale e alla prossemica. Si preferiscono spazi con un controllo della luce in modo da non risultare eccessivamente luminosi o all'opposto scuri. Sono da preferirsi spazi non troppo compressi o estesi senza riferimenti. Gli spazi devono avere un buon comfort acustico. Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli (temperatura, ventilazione, umidità), capaci di incidere sull'umore (passaggi ombreggiati ma non scuri, ombre luminose, acqua, ventilazione lieve). Sono indicati percorsi con andamenti curvilinei in cui l'attenzione possa spostarsi da un elemento all'altro nel percorrere lo spazio. Percorsi sensoriali, odorosi, tattili, possono suscitare interesse e appagamento.	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, mappe, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	

Utilizzabilità di arredi e attrezzature	Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.	
Servizi appropriati	Fornire la possibilità di usufruire di servizi dedicati di supporto da parte di operatori specializzati.	
	Proposta di laboratori esperienziali appropriati all'utenza.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, facilitare l'individuazione delle persone mediante adeguati sistemi di gestione (spazi, attrezzature, personale).	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Sentirsi accolti	Il personale (accoglienza, gestione della spiaggia, sicurezza in mare e salvataggio) acquisisce competenze per una modalità serena e accogliente nella comunicazione e nella gestione delle dinamiche comportamentali.	Formazione degli addetti
Caratteristiche degli spazi	Organizzare gli spazi in modo da prevedere aree in cui si possa stare in tranquillità e un poco più distanti dai flussi principali delle persone. Questi spazi devono avere minimi stimoli sensoriali. Porre attenzione alle condizioni microclimatiche in modo da offrire situazioni confortevoli (temperatura, ventilazione, umidità), capaci di incidere sull'umore (passaggi ombreggiati ma non scuri, ombre luminose, acqua, ventilazione lieve). Ricordarsi di mettere a disposizione bibite fresche in contenitori infrangibili.	Valutazione delle caratteristiche dell'area, delle soluzioni che si potrebbero adottare nella direzione di una migliore rispondenza a criteri di psicologia ambientale, tra l'altro maggiormente rispondenti alle esigenze di molti. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione l'articolazione della struttura, i servizi, i percorsi.	Progetto di servizi mirati da offrire agli ospiti.
Utilizzabilità di arredi e attrezzature	Porre attenzione alla robustezza e manutenibilità di arredi e attrezzature, prediligere forme	

	stondate, evitare elementi sporgenti e appuntiti.	
Servizi appropriati	Fornire la possibilità di usufruire di servizi dedicati di supporto da parte di operatori specializzati.	
	Proposta di laboratori esperienziali appropriati all'utenza.	

SOFIA - MATRICE

(6) PERSONNES AVEC DES DÉFICIENCES MENTALES ET PSYCHIQUES (capacités cognitives et relationnelles altérées, troubles du spectre autistique et personnes souffrant de troubles mentaux, états d'anxiété)

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004
- Université de Florence, École d'architecture, Trasformazione (Transformation), Mémoire de licence de Giulia Franceschi, Superviseur prof. Roberto Bologne, 2018.

Barrières physiques/architecturales Barrières perceptives pour l'orientation et la communication Barrières culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Formation des personnes préposées
À propos du séjour	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où vous pouvez séjourner avec plus d'intimité et de tranquillité que les espaces de relation utilisés par les clients afin de répondre aux	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées

	<p>besoins de tranquillité et de plus grande distance des personnes (zones telles que des salons ou des parties du salon, du jardin qui peut offrir plus d'intimité). Ces espaces doivent avoir un minimum de stimuli sensoriels. En général, vérifiez les stimuli sensoriels dans les espaces qui sont utilisés par les personnes atteintes de troubles mentaux et qui peuvent être hypersensibles aux stimuli sensoriels.</p> <p>Offrir la possibilité d'utiliser des services d'assistance dédiés par des opérateurs spécialisés.</p> <p>Proposition d'ateliers expérientiels adaptés aux utilisateurs.</p>	<p>dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Projet de services ciblés à offrir aux clients.</p>
<p>Espaces accueillantes</p>	<p>Dans le cas des personnes atteintes de troubles du spectre autistique, en plus des caractéristiques ci-dessus, certaines caractéristiques des lieux doivent être prises en compte en référence à la psychologie environnementale et à la proximité. Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être excessivement lumineux ou sombres, les lumières diffuses et les chambres réglables sont préférées, avec la possibilité de contrôler également la veilleuse.</p> <p>Les espaces qui ne sont pas trop comprimés (un ascenseur peut être un endroit difficile) ou prolongés sans références sont préférés. Les pièces et espaces doivent avoir un bon confort et une bonne isolation phonique, évitant les effets de réverbération et d'écho.</p> <p>Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables (température, ventilation, humidité), capables d'affecter l'humeur.</p> <p>Les espaces de socialisation et de distribution sont indiqués par des tendances curvilignes et dans lesquels des zones, des meubles et des équipements particuliers permettent d'éviter la création de longs couloirs, donnant lieu à des espaces plus ouverts et intéressants (visuels, éléments caractéristiques) dans lesquels l'attention peut se déplacer d'un élément à un autre en voyageant dans l'espace.</p> <p>La couleur est un aspect à contrôler en évitant les couleurs les plus intenses. Les arrière-plans</p>	

	peuvent être étendus ou évoquer des formes reconnaissables et agréables.	
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus. Faire attention au choix des fenêtres, robustes et non tranchants et à verre feuilleté, avec la possibilité de bloquer l'ouverture.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en tenant compte de la présence de personnes handicapées qui doivent être aidées.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

2. Structures para-hôtelières

De même que le cas précédent, probablement avec de plus grandes possibilités d'accueil en raison du moins d'interactions qui se produisent normalement dans ces cas et de la possibilité d'utiliser des milieux naturels, des espaces ouverts et parfois pour la présence d'animaux avec lesquels établir une relation thérapeutique.

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Formation des personnes préposées
À propos du séjour	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où vous pouvez séjourner avec plus d'intimité et de tranquillité que les espaces de relation utilisés par les clients afin de répondre aux besoins de tranquillité et de plus grande distance des personnes (zones telles que des salons ou des parties du salon, du jardin qui peut offrir plus d'intimité). Offrir la possibilité d'utiliser des services d'assistance dédiés par des opérateurs spécialisés. Proposition d'ateliers expérientiels adaptés aux utilisateurs.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Espaces accueillantes	Dans le cas des personnes atteintes de troubles du spectre autistique, en plus des caractéristiques ci-dessus, certaines caractéristiques des lieux doivent être prises en compte en référence	Projet de services ciblés à offrir aux clients.

	<p>à la psychologie environnementale et à la proxémie. Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être trop lumineux ou au contraire sombres, des espaces pas trop comprimés (un ascenseur peut être un endroit difficile) ou ouverts. Les pièces et espaces doivent avoir un bon confort et une bonne isolation phonique.</p> <p>Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables, capables d'affecter l'humeur.</p> <p>Les espaces de socialisation et de distribution sont indiqués par des tendances curvilignes et dans lesquels des zones, des meubles et des équipements particuliers permettent d'éviter la création de longs couloirs, donnant lieu à des espaces plus ouverts et intéressants (visuels, éléments caractéristiques) dans lesquels l'attention peut se déplacer d'un élément à un autre en voyageant dans l'espace.</p> <p>La couleur est un aspect à contrôler en évitant les couleurs les plus intenses. Les arrière-plans peuvent être étendus ou évoquer des formes reconnaissables et agréables.</p>	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en tenant compte de la présence de personnes handicapées qui doivent être aidées.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Formation des personnes préposées
Orientation et création de cartes spatiales efficaces	Considérer certaines caractéristiques des lieux en référence à la psychologie environnementale et à la proxémie, en particulier en ce qui concerne la taille/la couleur/les formes /La luminosité des zones, des bords, des chemins, des nœuds, des éléments importants/des landmark.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères

Besoins d'intimité et de tranquillité	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où vous pouvez séjourner avec plus d'intimité et de tranquillité que les espaces de relation utilisés par les clients afin de répondre aux besoins de tranquillité et de plus grande distance des personnes.	de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Projet de services ciblés à offrir aux clients.
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en tenant compte de la présence de personnes handicapées qui doivent être aidées.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs.
Orientation et création de cartes spatiales efficaces	Considérer certaines caractéristiques des lieux en référence à la psychologie environnementale et à la proxémie, en particulier en ce qui concerne la taille/la couleur/les formes /La luminosité des zones, des bords, des chemins, des nœuds, des éléments importants/des landmark.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Projet de services ciblés à offrir aux clients. Formation des personnes préposées à l'accueil.
Caractéristiques des espaces	Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être trop lumineux ou au contraire sombres, des espaces pas trop comprimés (un ascenseur peut être un endroit difficile) ou ouverts. Les espaces doivent avoir un bon confort et une bonne isolation phonique. Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables, capables d'affecter l'humeur. La couleur est un aspect à contrôler en évitant les couleurs les plus intenses. Les arrière-plans peuvent être étendus ou évoquer des formes reconnaissables et agréables.	

Besoins d'intimité et de tranquillité	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où vous pouvez séjourner avec plus d'intimité et de tranquillité que les espaces de relation utilisés par les clients afin de répondre aux besoins de tranquillité et de plus grande distance des personnes.	
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs.
Caractéristiques des espaces	Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être trop lumineux ou au contraire sombres, des espaces pas trop comprimés (un ascenseur peut être un endroit difficile) ou ouverts et indifférenciés. Les espaces doivent avoir un bon confort et une bonne isolation phonique. Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables, capables d'affecter l'humeur. La couleur est un aspect à contrôler en évitant les couleurs les plus intenses. Les arrière-plans peuvent être étendus ou évoquer des formes reconnaissables et agréables.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Projet de services ciblés à offrir aux clients. Formation des personnes préposées à l'accueil.
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus.	

Tenir compte de la condition d'une personne handicapée an cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
---	---	---

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Formation des personnes préposées
Caractéristiques des espaces	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où pouvoir être en tranquillité et un peu plus loin des principaux flux de personnes. Ces espaces doivent avoir un minimum de stimuli sensoriels.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs.
Espaces accueillantes	<p>Dans le cas des personnes atteintes de troubles du spectre autistique, en plus des caractéristiques ci-dessus, certaines caractéristiques des lieux doivent être prises en compte en référence à la psychologie environnementale et à la proxémie.</p> <p>Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être excessivement lumineux ou sombres, les lumières diffuses.</p> <p>Les espaces qui ne sont pas trop comprimés (un ascenseur peut être un endroit difficile) ou prolongés sans références sont préférés. Les espaces doivent avoir un bon confort et une bonne isolation phonique, évitant les effets de réverbération et d'écho.</p> <p>Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables (température, ventilation, humidité), capables d'affecter l'humeur.</p> <p>Les espaces de socialisation et de distribution sont indiqués par des tendances curvilignes, donnant lieu à des espaces plus ouverts et intéressants (visuels, éléments caractéristiques) dans lesquels l'attention peut se déplacer d'un élément à un autre en voyageant dans l'espace.</p> <p>La couleur est un aspect à contrôler en évitant les couleurs les plus intenses. Les arrière-plans</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Projet de services ciblés à offrir aux clients.</p>

	peuvent être étendus ou évoquer des formes reconnaissables et agréables.	
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus. Faire attention au choix des fenêtres et des vitrines, robustes, non pointus et en verre feuilleté.	
Des services appropriés	Offrir la possibilité d'utiliser des services d'assistance dédiés par des opérateurs spécialisés.	
	Proposition d'ateliers expérientiels adaptés aux utilisateurs.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Envisager le dimensionnement correct des itinéraires de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, faciliter l'identification des personnes grâce à des systèmes de gestion appropriés (espaces, équipements, personnel).	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel acquiert une manière sereine et accueillante de communiquer.	Formation des personnes préposées
Caractéristiques des espaces	Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où pouvoir être en tranquillité et un peu plus loin des principaux flux de personnes. Ces espaces doivent avoir un minimum de stimuli sensoriels.	Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Espaces accueillantes	Dans le cas des personnes atteintes de troubles du spectre autistique, en plus des caractéristiques ci-dessus, certaines caractéristiques des lieux doivent être prises en compte en référence à la psychologie environnementale et à la proximité. Les espaces avec contrôle de la lumière sont préférés pour ne pas être excessivement lumineux ou sombres.	

	<p>Les espaces qui ne sont pas trop comprimés ou prolongés sans références sont préférés. Les espaces doivent avoir un bon confort phonique. Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables (température, ventilation, humidité), capables d'affecter l'humeur (passages ombragés mais pas sombres, ombres vives, eau, ventilation douce).</p> <p>Des chemins avec des parcours curvilignes sont indiqués dans lesquels l'attention peut se déplacer d'un élément à un autre lors de son voyage dans l'espace.</p> <p>Les chemins sensoriels, parfumés, tactiles peuvent susciter l'intérêt et la satisfaction.</p>	Projet de services ciblés à offrir aux clients.
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, cartes, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus.	
Des services appropriés	Offrir la possibilité d'utiliser des services d'assistance dédiés par des opérateurs spécialisés.	
	Proposition d'ateliers expérientiels adaptés aux utilisateurs.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Envisager le dimensionnement correct des itinéraires de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, faciliter l'identification des personnes grâce à des systèmes de gestion appropriés (espaces, équipements, personnel).	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Se sentir bien accueilli	Le personnel (accueil, gestion des plages, sécurité en mer et sauvetage) acquiert des compétences pour une manière sereine et accueillante	Formation des personnes préposées

	de communiquer et de gérer les dynamiques comportementales.	
Caractéristiques des espaces	<p>Organiser les espaces de manière à offrir des espaces où pouvoir être en tranquillité et un peu plus loin des principaux flux de personnes. Ces espaces doivent avoir un minimum de stimuli sensoriels.</p> <p>Faire attention aux conditions microclimatiques afin d'offrir des situations confortables (température, ventilation, humidité), capables d'affecter l'humeur (passages ombragés mais pas sombres, ombres vives, eau, ventilation douce).</p> <p>N'oublier pas de mettre des boissons fraîches à disposition dans des conteneurs incassables.</p>	<p>Évaluation des caractéristiques du territoire, des solutions qui pourraient être adoptées dans le sens d'un meilleur respect des critères de psychologie environnementale, de surcroît plus à l'écoute des besoins de plusieurs.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Projet de services ciblés à offrir aux clients.</p>
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes, l'articulation de la structure, les services, les itinéraires.	
Convivialité du mobilier et des équipements	Faire attention à la robustesse et à la maintenabilité des meubles et des équipements, préférer les formes arrondies, éviter les éléments saillants et pointus.	
Des services appropriés	Offrir la possibilité d'utiliser des services d'assistance dédiés par des opérateurs spécialisés.	
	Proposition d'ateliers expérientiels adaptés aux utilisateurs.	

SOFIA - MATRICE

(7) PERSONE EPILETTICHE

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004
- Università di Firenze, Scuola di Architettura, Trasformazione, Tesi di laurea di Giulia Franceschi, relatore prof. Roberto Bologna, 2018.

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

Tratto dal manuale "Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche":

Le crisi epilettiche possono essere generalizzate e parziali. Nel primo caso la persona può cadere a terra ed avere delle convulsioni, nel secondo, con effetti molto lievi, la persona può avere momenti di assenza e lievi disturbi nel comportamento.

Tutte le strutture

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Trovarsi in presenza di una persona capace di intervenire di fronte a un soggetto che cade a terra in una crisi epilettica	Una volta che il soggetto è a terra, bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice (una mano se privi d'altro) sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi del capo; è opportuno cercare di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie. In ogni caso è necessario mantenere la calma per ché, per quanto la crisi possa essere impressionante da vedere, nella maggior parte dei casi recede senza lasciare esito e quasi mai è di per sé pericolo	Ricordare le precauzioni da adottare in questi casi.

	<p>di vita. Per lo più la crisi convulsiva dura qualche minuto e si interrompe spontaneamente.</p> <p>Quando il paziente riprende conoscenza, può essere confuso, avere difficoltà a parlare, oppure lucido e non rendersi conto di quello che è successo. Può essere utile restare accanto alla persona durante l'attacco ed essere presenti alla ripresa della conoscenza per rassicurare, soprattutto quando la persona è disorientata e confusa. Nel caso di crisi di durata superiore a 5-10 minuti o crisi ripetute senza interruzione (stato di male) bisogna fare ricorso all'intervento medico o chiamare l'autoambulanza per far portare la persona al più vicino Pronto Soccorso.</p>	
--	--	--

Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>Limitare i rischi di farsi male nel corso di crisi epilettiche</p>	<p>Nel bagno, vasche poco profonde o docce possono diminuire il rischio di annegamento.</p> <p>La porta del bagno deve aprirsi verso l'esterno per facilitare l'eventuale soccorso.</p> <p>Letti molto ampi o "futon" possono ridurre il rischio di cadute.</p> <p>È consigliabile l'uso di cuscini "antiasfissia", (in gommapiuma con forellini) che riducono il rischio di soffocamento in caso di crisi durante il sonno.</p>	<p>Ricordare le precauzioni da adottare</p>

SOFIA - MATRICE

(7) PERSONNES ÉPILEPTIQUES

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Village for all, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004
- Université de Florence, École d'architecture, Trasformazione (Transformation), Mémoire de licence de Giulia Franceschi, Superviseur prof. Roberto Bologne, 2018.

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication Barriere culturelles

Tiré du manuel Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients ayant des besoins spécifiques) :

Les crises peuvent être généralisées et partielles. Dans le premier cas, la personne peut tomber au sol et avoir des convulsions, dans le second, avec des effets très légers, la personne peut avoir des moments d'absence et de légers troubles du comportement.

Toutes les structures

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
---------------------	----------------------	--------------------------

<p>Être en présence d'une personne capable d'intervenir devant un sujet qui tombe au sol lors d'une crise d'épilepsie</p>	<p>Une fois le sujet au sol, il faut essayer de positionner un oreiller ou tout autre objet mou similaire (une main s'il n'y en a pas d'autre) sous sa tête, pour éviter que les convulsions ne provoquent des traumatismes crâniens répétés, il est conseillé d'essayer de tourner la personne sur le côté, pour permettre à la salive de s'échapper de la bouche, évitant ainsi le colmatage des voies respiratoires. Dans tous les cas, il est nécessaire de rester calme car, bien que la crise puisse être impressionnante à voir, dans la plupart des cas, elle recule sans laisser aucun résultat et ne met presque jamais la vie en danger. La plupart du temps, la crise dure quelques minutes et s'arrête spontanément.</p> <p>Lorsque le patient reprend conscience, il peut être confus, avoir des difficultés à parler ou être lucide et ne pas réaliser ce qui s'est passé. Il peut être utile de rester proche de la personne pendant l'attaque et d'être présent à la récupération des connaissances pour la rassurer, surtout lorsque la personne est désorientée et confuse. En cas de crise de plus de 5 à 10 minutes ou de crises répétées sans interruption (un état de maladie), des soins médicaux doivent être recherchés ou une ambulance doit être appelée pour conduire la personne à l'urgence la plus proche.</p>	<p>N'oubliez pas les précautions à prendre dans ces cas.</p>
---	--	--

Structures d'hébergement hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
<p>Limiter les risques de blessures lors d'une crise</p>	<p>Dans la salle de bain, des baignoires ou douches peu profondes peuvent réduire le risque de noyade.</p> <p>La porte de la salle de bain doit s'ouvrir vers l'extérieur pour faciliter tout sauvetage.</p> <p>Les très grands lits ou « futons » peuvent réduire le risque de chutes.</p> <p>Il est conseillé d'utiliser des oreillers « anti-asphyxie » (en caoutchouc mousse avec trous) qui réduisent le risque d'étouffement en cas de crise pendant le sommeil.</p>	<p>N'oubliez pas les précautions à prendre</p>

SOFIA - MATRICE

(8) PERSONE CON DISABILITÀ SENSORIALI NELL'AMBITO DELL'UDITO (SORDE, IPOUDENTI).

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004
- Materiali associazione ALI Associazione Ligure persone Ipoudenti

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e paralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	È necessario che per raggiungere la struttura si possa impiegare un percorso pedonale sicuro, protetto dall'invasione impropria di mezzi. Impiegare un'adeguata segnaletica.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	Facile riconoscibilità degli ingressi: l'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità.

<p>Interagire con la reception</p>	<p>È consigliato che lo spazio della reception, così come altri spazi per la fruizione da parte di persone con disabilità uditive, sia dotato di un sistema loop a induzione magnetica per facilitare la comunicazione con persone con impianto cocleare e apparecchi acustici dotati di bobina telefonica.</p> <p>È importante usare sottotitolazioni o impiegare applicazioni di messaggistica dello smartphone che possono facilitare la comunicazione.</p> <p>È importante facilitare la comprensione del parlato scandendo le parole e parlando lentamente, evitando di stare in controluce, chiedendo se si desidera un tono più alto di voce (può essere di disturbo). Accertarsi che la persona abbia compreso la comunicazione.</p> <p>Il/la receptionist deve ricordarsi di: Trattare l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	<p>Fornire soluzioni che migliorano l'affordability, cioè l'attrattiva di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. Sviluppo di una adeguata segnaletica e comunicazione con indicazione di soluzioni tecnologiche ed eventuali impianti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Curare l'illuminazione, le prestazioni acustiche degli spazi, la segnaletica.</p> <p>Negli ascensori predisporre un sistema a induzione magnetica e la connessione telefonica / wifi.</p> <p>Negli spazi comuni inserire un sistema loop o prevedere un'area segnalata dotata dell'impianto.</p> <p>Nelle aree per spettacoli prevedere le sottotitolazioni e l'impianto a induzione magnetica.</p>	
<p>Fruire del ristorante e del bar</p>	<p>Oltre alle caratteristiche richiamate al punto precedente è interessante pensare a poter fruire delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone per facilitare la comunicazione.</p> <p>Realizzare aree con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco, con eventuale predisposizione di impianti a induzione magnetica per migliorare il comfort e la comunicazione delle persone.</p> <p>Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Cerca di migliorare la comunicazione eventualmente anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.</p>	

Fruire di camere con bagno	Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso. In camera (adeguatamente insonorizzata) sono disponibili una sveglia che funziona con avvisatore luminoso e vibrazione, è presente il collegamento wifi, il televisore è dotato di sottotitolazioni/televideo. Sistemi con avvisatore ottico debbono essere impiegati per le segnalazioni d'emergenza. Possibilmente prevedere una stanza con avvisatore ottico per chi bussa alla porta.	
Considerare la condizione di una persona con disabilità uditiva in caso di emergenza	Impiegare sistemi ottici di avviso e di allarme. Informare le persone all'arrivo in albergo circa la disposizione degli spazi e delle uscite di sicurezza.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	È necessario che per raggiungere la struttura si possa impiegare un percorso pedonale sicuro, protetto dall'invasione impropria di mezzi. Impiegare un'adeguata segnaletica.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	Facile riconoscibilità degli ingressi: l'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità. Fornire soluzioni che migliorano l'affordability, cioè l'attrattiva di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico.
accoglienza	È consigliato che lo spazio in cui si accolgono le persone abbia un buon comfort acustico e una buona illuminazione. Mantenere a disposizione fogli e penna, impiegare le applicazioni di messaggistica sullo smartphone per la comunicazione. Se possibile dotare lo spazio di dialogo di un sistema loop a induzione magnetica (anche portatile) per facilitare la comunicazione con persone con impianto cocleare e apparecchi acustici dotati di bobina telefonica.	Sviluppo di una adeguata segnaletica e co-

	<p>È importante facilitare la comprensione del parlato scandendo le parole e parlando lentamente, evitando di stare in controluce, chiedendo se si desidera un tono più alto di voce (può essere di disturbo). Accertarsi che la persona abbia compreso la comunicazione.</p> <p>Rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	<p>municazione con indicazione di soluzioni tecnologiche ed eventuali impianti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Fruire della ristorazione	<p>Oltre alle caratteristiche richiamate al punto precedente è interessante pensare a poter fruire del menù su smartphones per facilitare la comunicazione. Migliorare la comunicazione anche porrendo fogli e penna.</p> <p>Realizzare aree con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco.</p>	
Fruire di camere con bagno	<p>In camera (adeguatamente insonorizzata) sono disponibili una sveglia che funziona con avvisatore luminoso e vibrazione, è presente il collegamento wifi, il televisore è dotato di sottotitolazioni/televideo.</p>	
Considerare la condizione di una persona con disabilità uditiva in caso di emergenza	<p>Impiegare sistemi ottici di avviso e di allarme o in alternativa gestire la presenza di ospiti non udenti anche in relazione all'emergenza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Arrivo e Reception	<p>Facile riconoscibilità degli ingressi e dello spazio per la reception.</p> <p>È consigliato che lo spazio della reception, così come altri spazi per la fruizione da parte di persone con disabilità uditive, sia dotato di un sistema loop a induzione magnetica per facilitare la comunicazione con persone con impianto cocleare e apparecchi acustici dotati di bobina telefonica.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione</p>

	<p>È importante usare sottotitolazioni o impiegare applicazioni di messaggistica dello smartphone che possono facilitare la comunicazione.</p> <p>È importante facilitare la comprensione del parlato scandendo le parole e parlando lentamente, evitando di stare in controluce, chiedendo se si desidera un tono più alto di voce (può essere di disturbo). Accertarsi che la persona abbia compreso la comunicazione.</p> <p>Il/la receptionist deve ricordarsi di: Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p> <p>Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.</p>	delle caratteristiche presenti.
Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio	Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi e alla segnaletica in modo da permettere alle persone di orientarsi facilmente.	
Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione	Devono essere fruibili agevolmente prevedendo l'inserimento di adeguati elementi che facilitano l'orientamento nello spazio.	
	Realizzare aree con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco, con eventuale predisposizione di impianti a induzione magnetica per migliorare il comfort e la comunicazione delle persone.	
	Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, senza spazientirsi per i tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Si può migliorare la comunicazione anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.	
Fruire degli spazi di socialità e per lo sport	Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente considerando la predisposizione di requisiti di comfort acustico, considerare anche la predisposizione di sistemi loop a induzione magnetica.	
Fruire di bungalow o unità accessibili	Spazi adeguatamente insonorizzati in cui sono disponibili una sveglia che funziona con avvisatore luminoso e vibrazione,	

	<p>è presente il collegamento wifi, il televisore è dotato di sottotitolazioni/televideo. Sistemi con avvisatore ottico debbono essere impiegati per le segnalazioni d'emergenza. Possibilmente prevedere una unità con avvisatore ottico per chi bussa alla porta.</p>	
<p>Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle unità accessibili in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza. Informare correttamente circa percorsi e uscite in caso di emergenza.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>Percorsi pedonali in sede propria e protetti dall'invasione di auto, moto e bici.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di ristorazione</p>	<p>Realizzare aree con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco, con eventuale predisposizione di impianti a induzione magnetica per migliorare il comfort e la comunicazione delle persone. Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, senza spazientirsi per i tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Si può migliorare la comunicazione eventualmente anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

5. Ristorazione veloce

raggiungere la struttura con facilità	Percorsi pedonali in sede propria e protetti dall'invasione di auto, moto e bici.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire degli spazi di ristorazione	Realizzare aree con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco, con eventuale predisposizione di impianti a induzione magnetica per migliorare il comfort e la comunicazione delle persone. Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, senza spazientirsi per i tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Si può migliorare la comunicazione eventualmente anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione all'illuminazione, alla segnaletica, alla riconoscibilità di spazi e percorsi, alla leggibilità e chiarezza delle informazioni. Predisporre percorsi pedonali protetti.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Comprensione dello spazio	Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme, texture e colori, un'adeguata illuminazione, la presenza di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione

	Curare i dettagli e l'informazione.	<p>delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono essere facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno. Gli addetti sono persone formate a comunicare con persone disabili capaci di far risultare accoglienti e affidabili. È opportuno che vi sia un sistema loop a induzione magnetica e la possibilità di usufruire di sottotitolazioni per il dialogo con gli addetti.	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire di esposizioni e installazioni	Porre attenzione alla leggibilità di didascalie e informazioni.	
In ascensore	Inserire un sistema loop, una connessione wifi e telefonica con un numero di emergenza in modo da poter comunicare con una persona non udente in caso di necessità.	
Fruire del punto ristoro	Dev'essere reso riconoscibile e con buone prestazioni acustiche, prive di riverbero ed eco, con eventuale predisposizione di impianti a induzione magnetica per migliorare il comfort e la comunicazione delle persone. Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Si può migliorare la comunicazione eventualmente anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Sono necessari impianti a induzione magnetica per l'abbattimento dei disturbi acustici e del rumore di fondo, la cura del comfort acustico dell'area e la presenza di sottotitolazioni.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Rendere facile (chiaro e immediato) il riconoscimento di percorsi e uscite di sicurezza. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza e impiegare avvisatori ottici di allarme.	

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Attenzione alla possibilità di individuare e predisporre percorsi pedonali protetti, facilmente percorribili, privi di ostacoli. Attenzione all'illuminazione, alla segnaletica visiva.	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p> <p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono essere facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno. Gli addetti sono persone formate a comunicare con persone disabili capaci di risultare accoglienti e affidabili. È opportuno che vi sia un sistema loop a induzione magnetica e la possibilità di usufruire di sottotitolazioni per il dialogo con gli addetti.	
Possibilità di muoversi Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire di spazi per laboratori	Curare il comfort acustico (isolamento acustico ed eventuali sistemi a induzione magnetica) e la possibilità di comunicare con sottotitolazioni o applicazioni di messaggistica smartphone, mettere a disposizione carta e penna.	

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni

<p>Muoversi all'interno dello stabilimento balneare</p>	<p>Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.</p>	<p>che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Accedere alla reception e al chiosco bar</p>	<p>Accessibilità alla reception e Il personale si rivolge con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Si può migliorare la comunicazione eventualmente anche porgendo fogli e penna o avvalendosi delle applicazioni di messaggistica sullo smartphone.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>

SOFIA - MATRICE

8) PERSONNES HANDICAPÉES SENSORIELLES DANS LE DOMAINE DE L'AUDITION (SOURDES, MALENTENDANTES).

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004
- Matériaux association ALI Associazione Ligure persone Ipoudenti (Association ligure pour personnes malentendantes)

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication Barriere culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Un chemin piétonnier sûr doit être utilisé pour atteindre la structure, à l'abri de l'invasion abusive de véhicules. Utiliser une signalisation adéquate.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate

		des caractéristiques présentes.
Entrer	Reconnaissance facile des entrées : l'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.	Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité. Apporter des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique.
Interaction avec la réception	Il est recommandé que la zone d'accueil, ainsi que les autres espaces destinés aux personnes malentendantes, soient équipés d'un système de boucle à induction magnétique pour faciliter la communication avec les personnes porteuses d'implants cochléaires et d'appareils auditifs équipés d'une bobine téléphonique. Il est important d'utiliser des sous-titres ou d'utiliser des applications de messagerie pour smartphone qui peuvent faciliter la communication. Il est important de faciliter la compréhension orale en prononçant les mots et en parlant lentement, en évitant d'être à contre-jour, en demandant si le volume doit être plus élevé (cela peut être déranger). S'assurer que la personne comprend la communication. La personne à l'accueil doit se rappeler de : traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client.	Développement d'une signalisation et d'une communication adéquates avec indication des solutions technologiques et des systèmes éventuels. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Capacité à se déplacer dans toute la structure Jouissance des espaces sociaux	Prendre soin de l'éclairage, de la performance acoustique des espaces, de la signalétique. Dans les ascenseurs, préparer un système à induction magnétique et une connexion téléphone/WiFi. Dans les parties communes, prévoir un système de boucle ou une zone marquée équipée du système. Dans les zones pour les spectacles, prévoir sous-titres et le système d'induction magnétique.	
Jouissance du restaurant et du bar	En plus des fonctionnalités évoquées au point précédent, il est intéressant de penser à pouvoir utiliser les applications de messagerie sur le smartphone pour faciliter la communication. Créer des zones avec de bonnes performances acoustiques, exemptes de réverbération et	

	<p>d'écho, avec la possibilité de prévoir des systèmes d'induction magnétique pour améliorer le confort et la communication des personnes.</p> <p>Le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Essayez d'améliorer la communication si nécessaire en remettant du papier et un stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.</p>	
Jouissance des chambres avec salle de bain	<p>Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée.</p> <p>Dans la chambre (suffisamment insonorisée), il y a un réveil qui fonctionne avec la lumière et les vibrations, il y a une connexion WiFi, le téléviseur est équipé de sous-titres/télétexte. Des systèmes avec des dispositifs d'avertissement optiques doivent être utilisés pour les signaux d'urgence. Prévoir éventuellement une chambre avec un avertisseur optique pour ceux qui frappent à la porte.</p>	
Tenir compte de la condition d'une personne ayant une déficience auditive en cas d'urgence	<p>Utiliser des systèmes d'avertissement et d'alarme optiques.</p> <p>Informers les personnes dès leur arrivée à l'hôtel de la disposition des espaces et des sorties de secours.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>Un chemin piétonnier sûr doit être utilisé pour atteindre la structure, à l'abri de l'invasion abusive de véhicules.</p> <p>Utiliser une signalisation adéquate.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

Entrer	Reconnaissance facile des entrées : l'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.	Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité. Apporter des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique.
Accueil	<p>Il est recommandé que l'espace d'accueil des personnes présente un bon confort acoustique et un bon éclairage. Mettre stylo et papier à disposition, utiliser les applications de messagerie du smartphone pour communiquer.</p> <p>Si possible, équiper l'espace de dialogue d'un système de boucle à induction magnétique (également portable) pour faciliter la communication avec les personnes porteuses d'implants cochléaires et d'appareils auditifs équipés d'une bobine téléphonique.</p> <p>Il est important de faciliter la compréhension orale en prononçant les mots et en parlant lentement, en évitant d'être à contre-jour, en demandant si le volume doit être plus élevé (cela peut être déranger). S'assurer que la personne comprend la communication.</p> <p>Se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client.</p>	<p>Développement d'une signalisation et d'une communication adéquates avec indication des solutions technologiques et des systèmes éventuels. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Jouissance du restaurant	<p>En plus des fonctionnalités évoquées au point précédent, il est intéressant de penser à pouvoir utiliser les menus sur les smartphones pour faciliter la communication. Améliorer également la communication en distribuant du papier et un stylo.</p> <p>Créer des zones avec de bonnes performances acoustiques, sans réverbération ni écho.</p>	
Jouissance des chambres avec salle de bain	<p>Dans la chambre (suffisamment insonorisée), il y a un réveil qui fonctionne avec la lumière et les vibrations,</p> <p>il y a une connexion WiFi, le téléviseur est équipé de sous-titres/télétexte.</p>	
Tenir compte de la condition d'une personne ayant une déficience auditive en cas d'urgence	<p>Utiliser des systèmes d'avertissement et d'alarme optiques ou gérer la présence d'invités sourds également par rapport à l'urgence.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence.</p> <p>Développement de solutions appropriées et/ou communication</p>

		adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
--	--	--

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Arrivée et accueil	<p>Reconnaissance facile des entrées et de la zone d'accueil.</p> <p>Il est recommandé que la zone d'accueil, ainsi que les autres espaces destinés aux personnes malentendantes, soient équipés d'un système de boucle à induction magnétique pour faciliter la communication avec les personnes porteuses d'implants cochléaires et d'appareils auditifs équipés d'une bobine téléphonique.</p> <p>Il est important d'utiliser des sous-titres ou d'utiliser des applications de messagerie pour smartphone qui peuvent faciliter la communication.</p> <p>Il est important de faciliter la compréhension orale en prononçant les mots et en parlant lentement, en évitant d'être à contre-jour, en demandant si le volume doit être plus élevé (cela peut être dérangent). S'assurer que la personne comprend la communication.</p> <p>La personne à l'accueil doit se rappeler de :</p> <ul style="list-style-type: none"> traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client. <p>Une loggia, un appentis, une terrasse extérieure peuvent faciliter l'accès au point information et au bureau du camping.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Possibilité de se déplacer dans les zones de camping	Faire attention aux caractéristiques des itinéraires et des panneaux afin de permettre aux gens de s'orienter facilement.	
Jouissance des espaces de détente et de restauration	<p>Ils doivent être facilement utilisables en prévoyant l'insertion d'éléments adéquats qui facilitent l'orientation dans l'espace.</p> <p>Créer des zones avec de bonnes performances acoustiques, exemptes de réverbération et</p>	

	<p>d'écho, avec la possibilité de prévoir des systèmes d'induction magnétique pour améliorer le confort et la communication des personnes. Le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Améliorer la communication en remettant du papier et un stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.</p>	
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	Les espaces communs doivent être facilement utilisables compte tenu de la prédisposition des exigences de confort acoustique, envisager également la préparation de systèmes de boucle à induction magnétique.	
Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles	Des espaces adéquatement insonorisés, où il y a un réveil qui fonctionne avec la lumière et les vibrations, il y a une connexion WiFi, le téléviseur est équipé de sous-titres/télétexte. Des systèmes avec des dispositifs d'avertissement optiques doivent être utilisés pour les signaux d'urgence. Prévoir éventuellement une unité avec un avertisseur optique pour ceux qui frappent à la porte.	
Considérer la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des itinéraires et le positionnement des unités accessibles afin de faciliter l'évacuation en cas d'urgence. Informer correctement sur les chemins et les sorties en cas d'urgence.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Sentiers piétonniers isolés et protégés de l'invasion des voitures, motos et vélos.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

Jouissance des espaces de restauration	Créer des zones avec de bonnes performances acoustiques, exemptes de réverbération et d'écho, avec la possibilité de prévoir des systèmes d'induction magnétique pour améliorer le confort et la communication des personnes. Le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Améliorer la communication si nécessaire en remettant du papier et un stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.

5. Restauration rapide

Accéder facilement à la structure	Sentiers piétonniers isolés et protégés de l'invasion des voitures, motos et vélos.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des espaces de restauration	Créer des zones avec de bonnes performances acoustiques, exemptes de réverbération et d'écho, avec la possibilité de prévoir des systèmes d'induction magnétique pour améliorer le confort et la communication des personnes. Le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Améliorer la communication si nécessaire en remettant du papier et un stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur

	entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	la sécurité dans des conditions d'urgence.
--	--	--

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, une attention particulière à l'éclairage, à la signalisation, aux espaces et chemins reconnaissables, à la lisibilité et à la clarté des informations Aménager des sentiers piétonniers protégés.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Compréhension de l'espace	Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, un éclairage adéquat, la présence d'éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails et des informations.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent être facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement. Les collaborateurs sont des personnes formées pour communiquer avec les personnes handicapées capables de les rendre accueillantes et fiables. Il devrait y avoir un système de boucle à induction magnétique et la possibilité d'utiliser des sous-titres pour dialoguer avec les personnes préposées.	augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Jouissance d'expositions et d'installations	Faire attention à la lisibilité des légendes et des informations.	

Dans l'ascenseur	Insérer un système de boucle, une connexion WiFi et téléphonique avec un numéro d'urgence afin de pouvoir communiquer avec une personne sourde en cas de besoin.	
Jouissance du point de restauration	Il doit être reconnaissable et avec de bonnes performances acoustiques, exemptes de réverbération et d'écho, avec la possibilité de prévoir des systèmes d'induction magnétique pour améliorer le confort et la communication des personnes. Le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client. Améliorer la communication si nécessaire en remettant du papier et un stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	Ils sont nécessaires des systèmes à induction magnétique pour la réduction des perturbations acoustiques et du bruit de fond, le soin du confort acoustique de la zone et la présence de sous-titres.	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Faire en sorte qu'il soit facile (clair et immédiat) de reconnaître les itinéraires et les sorties d'urgence. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous et utiliser des alarmes optiques.	

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Faire attention à la possibilité d'identifier et d'aménager des sentiers piétonniers protégés, facilement praticables, sans obstacles. Attention à l'éclairage, aux signes visuels.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent être facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement. Les collaborateurs sont des personnes formées pour communiquer avec les personnes handicapées capables de les rendre accueillantes et fiables.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions

	Il devrait y avoir un système de boucle à induction magnétique et la possibilité d'utiliser des sous-titres pour dialoguer avec les personnes présoyées.	pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Capacité de se déplacer Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles.
Jouissance des espaces pour les laboratoires	Veiller au confort acoustique (isolation acoustique et éventuels systèmes d'induction magnétique) et à la possibilité de communiquer avec des sous-titres ou des applications de messagerie smartphone, en mettant à disposition papier et stylo.	Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	Sentier pédestre accessible et reconnaissable menant à l'établissement/plage équipée.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.
Accéder à l'accueil et au bar kiosque	Accessibilité à l'accueil et le personnel se dirige naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; s'adapter sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Améliorer la communication si nécessaire en remettant du papier et un	

	<p>stylo ou en utilisant les applications de messagerie de votre smartphone.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
--	--	---

SOFIA - MATRICE

(9) PERSONE CON DISABILITÀ SENSORIALI NELL'AMBITO DELLA VISTA (CIECHE, IPOVEDENTI, DALTONICHE).

Riferimenti:

- Associazione Si Può e AIAS Milano Onlus, Progetto EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico, 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti, Progetto Albergo in via dei Matti n.0, programma Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche, Provincia di Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità, Provincia di Parma 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Progetto Replay, riedizione del testo 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile
- Progetto Turismo Torino e Provincia, ISITT – Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti, Torino 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care, EuForMe 2004

Barriere fisiche / architettoniche Barriere percettive di orientamento e comunicazione Barriere culturali

STRUTTURE RICETTIVE

1. Strutture alberghiere e par alberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	<p>La persona non vedente accompagnata, con cane guida, sola può raggiungere la struttura in taxi, con un mezzo privato dell'accompagnatore o un mezzo pubblico, oppure a piedi.</p> <p>È necessario che possa impiegare un percorso pedonale sicuro, ovvero di dimensioni adeguate, protetto dall'invasione impropria di mezzi, privo di ostacoli e in cui sia possibile individuare linee guida, in prevalenza naturali, per raggiungere l'ingresso.</p> <p>È necessario porre attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde e di arredi che possono costituire elementi d'inciampo.</p> <p>Nel caso di persone ipovedenti e daltoniche il contrasto di luminanza delle superficie e la</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	<p>buona illuminazione degli spazi permette una migliore percezione degli stessi.</p> <p>I dislivelli sono preferibilmente da superare con gradini dotati di idonee segnalazioni tattili e corrimano, analogamente nel caso di rampe e raccordi.</p> <p>Se sono presenti barre o cancelli devono essere facilmente individuabili.</p>	
entrare	<p>“L’essenziale è invisibile agli occhi” diceva Saint Exupery attraverso il Piccolo principe. Potrebbe essere il motto di un albergo accessibile in cui la presenza di texture di materiali diversi, l’uso delle piante, una protezione dal sole e dalle intemperie, la presenza di profumi e suoni possa caratterizzare l’ingresso.</p> <p>Ma anche il contrasto cromatico e di luminanza, la presenza di elementi emergenti, possono generare sensazioni percepibili da tutti.</p> <p>L’eventuale dislivello come nel punto precedente dev’essere ben percepibile, da superare con gradini dotati di idonee segnalazioni tattili e corrimano, analogamente nel caso di rampe e raccordi.</p> <p>Attenzione a pavimentazioni e dettagli (tappeti, zerbini, passatoie) che possono costituire elemento d’inciampo.</p> <p>Le porte d’ingresso possono essere ad apertura automatica opportunamente segnalate e dotate di avvisatore acustico.</p> <p>I bordi delle superfici stondate, i cambiamenti di dislivello segnalati. L’uso di corrimani e cordoni può essere un utile elemento guida.</p>	<p>Fornire soluzioni che migliorano l’affordance, cioè l’attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico.</p> <p>L’uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un’adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per l’accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
Interagire con la reception	<p>All’interno guide naturali e sistemi di orientamento devono permettere di individuare la reception.</p> <p>La buona accoglienza prevede che l’operatore possa andare incontro alla persona con disabilità visiva per accoglierla ed aiutarla a orientarsi descrivendo lo spazio e i servizi presenti.</p> <p>Il/la receptionist deve ricordarsi di: Trattate l’ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l’ospite con disabilità rifiuta l’aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l’aiuto richiesto,</p>	<p>Fornire soluzioni facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all’intorno (profumi, luci, suoni, superficie del desk, contrasto di luminanza tra gli elementi, ecc.)</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>

	adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.	
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	<p>Porre attenzione all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi mediante l'uso di contrasti di luminanza, di differenziazione di texture dei materiali, d'inserimento di corrimani. Porre alle caratteristiche degli ascensori, in particolare alla facilità d'individuazione della loro posizione, oltre che della presenza di una pulsantiera a rilievo e con avvisatore acustico dell'arrivo.</p> <p>Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente.</p>	Fornire soluzioni per orientarsi e riconoscere gli spazi da attraversare. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire degli spazi di socialità	Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo l'inserimento di adeguati elementi che facilitano l'orientamento nello spazio (linee guida naturali e artificiali, contrasto cromatico e di luminanza, corrimani, presenza di elementi caratterizzanti (piante, musica, fontanelle, illuminazione, variazione di texture) oltre a una segnaletica opportuna (a rilievo o tecnologie assistive su smartphone)	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità degli spazi comuni con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire del ristorante e del bar	<p>Oltre alle caratteristiche richiamate al punto precedente è interessante pensare a poter fruire del menù su smartphone per poter essere fruibile alla persona non vedente.</p> <p>In ogni caso il menù o segnalazioni di prodotti e preparazioni dovranno essere scritte con caratteri facilmente leggibili e di dimensioni apprezzabili.</p> <p>Il personale dev'essere formato a comunicare con una persona non vedente o ipovedente in modo da collaborare nel riconoscimento degli spazi, compresi il servizio igienico (dove si trova e come è distribuito), oltre alla facilitazione nel servizio di bevande o piatti (rendere percepibile la collocazione del cibo e delle bevande somministrate).</p>	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per la comunicazione con le persone disabili
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	<p>Predisporre sale in cui le persone possano orientarsi facilmente con l'impiego di guide naturali o artificiali (muri, corrimani, pavimentazioni, contrasti cromatici, segnalazioni acustiche, ecc.)</p> <p>Predisposizione di un'adeguata segnaletica (targhette a rilievo/mappe/segnali su smartphone ecc.)</p>	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata segnaletica e comunicazione delle caratteristiche presenti.

Fruire degli spazi all'aperto	Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione all'impiego di riferimenti utili all'orientamento quali linee guida naturali e artificiali (per esempio cordoli delle aiuole e bordi dei percorsi pedonali), presenza di piante odorose e aromatiche, presenza di aree ombreggiate, presenza di sculture o elementi con valenza acustica (elementi aerei o fontane e ruscelli), ecc.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire della piscina Fruire della beauty farm	Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante il riconoscimento degli spazi con attenzione alla diversificazione delle texture delle pavimentazioni e alla collocazione di corrimani per facilitare l'orientamento. Predisporre un'adeguata segnaletica.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire di camere con bagno	Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso, vicine all'ascensore e ai servizi o al piano terra nel caso di strutture senza ascensore. Lo spazio delle camere e la collocazione degli arredi dev'essere riconoscibile, mantenere spazi di movimento adeguati, evitare elementi sporgenti. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia. All'arrivo in albergo accompagnare la persona nella camera e guidarla alla scoperta di ogni elemento della stessa. In bagno rendere evidente la presenza del cordino di allarme, ricordarsi di collocare la porta con apertura verso l'esterno per ragioni di sicurezza.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per la comunicazione con persone con disabilità sensoriali
Considerare la condizione di una persona con disabilità visiva in caso di emergenza	Impiegare sistemi acustici di avviso e di allarme. Informare le persone all'arrivo in albergo circa la disposizione degli spazi e delle uscite di sicurezza.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

2. Strutture extralberghiere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
---------------------	----------------------	--------------------

<p>raggiungere la struttura con facilità</p>	<p>La persona non vedente accompagnata, con cane guida, sola può raggiungere la struttura in taxi, con un mezzo privato dell'accompagnatore o un mezzo pubblico, oppure a piedi. È necessario che possa impiegare un percorso pedonale sicuro, ovvero di dimensioni adeguate, protetto dall'invasione impropria di mezzi, privo di ostacoli e in cui sia possibile individuare linee guida, in prevalenza naturali, per raggiungere l'ingresso. È necessario porre attenzione alla scelta delle pavimentazioni, alle sistemazioni del verde e di arredi che possono costituire elementi d'inciampo. Nel caso di persone ipovedenti e daltoniche il contrasto di luminanza delle superficie e la buona illuminazione degli spazi permette una migliore percezione degli stessi. I dislivelli sono preferibilmente da superare con gradini dotati di idonee segnalazioni tattili e corrimano, analogamente nel caso di rampe e raccordi. Se sono presenti barre o cancelli devono essere facilmente individuabili.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>entrare</p>	<p>"L'essenziale è invisibile agli occhi" diceva Saint Exupery attraverso il Piccolo principe. Potrebbe essere il motto di un albergo accessibile in cui la presenza di texture di materiali diversi, l'uso delle piante, una protezione dal sole e dalle intemperie, la presenza di profumi e suoni possa caratterizzare l'ingresso. Ma anche il contrasto cromatico e di luminanza, la presenza di elementi emergenti, possono generare sensazioni percepibili da tutti. L'eventuale dislivello come nel punto precedente dev'essere ben percepibile, da superare con gradini dotati di idonee segnalazioni tattili e corrimano, analogamente nel caso di rampe e raccordi. Attenzione a pavimentazioni e dettagli (tappeti, zerbini, passatoie) che possono costituire elemento d'inciampo. Le porte d'ingresso possono essere ad apertura automatica opportunamente segnalate e dotate di avvisatore acustico. I bordi delle superfici stondate, i cambiamenti di dislivello segnalati. L'uso di corrimani e cordoni può essere un utile elemento guida.</p>	<p>Fornire soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di piante, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>

<p>Nel caso di ostelli o strutture collettive: interagire con la receptionist</p>	<p>All'interno guide naturali e sistemi di orientamento devono permettere di individuare la reception.</p> <p>La buona accoglienza prevede che l'operatore possa andare incontro alla persona con disabilità visiva per accoglierla ed aiutarla a orientarsi descrivendo lo spazio e i servizi presenti.</p> <p>Il/la receptionist deve ricordarsi di: Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.</p>	<p>Fornire soluzioni facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da elementi attrattivi per differenza rispetto all'intorno (profumi, luci, suoni, superficie del desk, contrasto di luminanza tra gli elementi, ecc.) Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Possibilità di muoversi nell'intera struttura</p>	<p>Porre attenzione all'individuazione e alle caratteristiche dei corridoi e dei percorsi mediante l'uso di contrasti di luminanza, di differenziazione di texture dei materiali, d'inserimento di corrimani. Porre alle caratteristiche degli ascensori, in particolare alla facilità d'individuazione della loro posizione, oltre che della presenza di una pulsantiera a rilievo e con avvisatore acustico dell'arrivo.</p> <p>Nel caso di alberghi diffusi è necessario rendere accessibili i percorsi di collegamento tra i poli della ricettività e informarne l'utenza mediante mappe e segnaletica accogliente.</p>	<p>Fornire soluzioni per orientarsi e riconoscere gli spazi da attraversare. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità</p>	<p>Gli spazi comuni devono essere fruibili agevolmente prevedendo l'inserimento di adeguati elementi che facilitano l'orientamento nello spazio (linee guida naturali e artificiali, contrasto cromatico e di luminanza, corrimani, presenza di elementi caratterizzanti (piante, musica, fontanelle, illuminazione, variazione di texture) oltre a una segnaletica opportuna (a rilievo o tecnologie assistive su smartphone).</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità degli spazi comuni con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire della sala da pranzo o colazione, del punto ristoro</p>	<p>Oltre alle caratteristiche richiamate al punto precedente è interessante pensare a poter fruire del menù su smartphone per poter essere fruibile alla persona non vedente.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità con individuazione di soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione</p>

	<p>In ogni caso il menù o segnalazioni di prodotti e preparazioni dovranno essere scritte con caratteri facilmente leggibili e di dimensioni apprezzabili.</p> <p>Il personale dev'essere formato a comunicare con una persona non vedente o ipovedente in modo da collaborare nel riconoscimento degli spazi, compresi il servizio igienico (dove si trova e come è distribuito), oltre alla facilitazione nel servizio di bevande o piatti (rendere percepibile la collocazione del cibo e delle bevande somministrate).</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per la comunicazione con le persone disabili</p>
Fruire degli spazi all'aperto	<p>Rendere accessibili e percorribili terrazzi, giardini, ponendo attenzione all'impiego di riferimenti utili all'orientamento quali linee guida naturali e artificiali (per esempio cordoli delle aiuole e bordi dei percorsi pedonali), presenza di piante odorose e aromatiche, presenza di aree ombreggiate, presenza di sculture o elementi con valenza acustica (elementi aerei o fontane e ruscelli), ecc.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire della piscina	<p>Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante il riconoscimento degli spazi con attenzione alla diversificazione delle texture delle pavimentazioni e alla collocazione di corrimani per facilitare l'orientamento.</p> <p>Predisporre un'adeguata segnaletica.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
Fruire di camere con bagno	<p>Assegnare camere facilmente raggiungibili, poste a breve distanza dall'ingresso.</p> <p>Lo spazio delle camere e la collocazione degli arredi dev'essere riconoscibile, mantenere spazi di movimento adeguati, evitare elementi sporgenti.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p> <p>All'arrivo l'addetto accompagna la persona nella camera e la guida alla scoperta di ogni elemento della stessa.</p> <p>In bagno rendere evidente la presenza del cordino di allarme, ricordarsi di collocare la porta con apertura verso l'esterno per ragioni di sicurezza.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Formazione degli addetti per la comunicazione con persone con disabilità sensoriali</p>
Considerare la condizione di una persona in carrozzina in caso di emergenza	<p>Impiegare sistemi acustici di avviso e di allarme.</p> <p>Informare le persone all'arrivo in albergo circa la disposizione degli spazi e delle uscite di sicurezza.</p> <p>Rendere facilmente riconoscibili i percorsi e le uscite.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità considerando le condizioni di emergenza.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione</p>

		delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
--	--	---

3. Strutture ricettive all'aperto

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere la struttura con facilità	Percorsi e aree di parcheggio accessibili: attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai raccordi, possibilmente spazi coperti protetti dalle intemperie, attenzione alla scelta delle pavimentazioni e alla prossimità per facilitare l'orientamento.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Entrare	Se vi è un custode in prossimità dell'accesso è necessario che l'addetto sia preparato a comunicare con persone non vedenti o ipovedenti in modo da accoglierle e orientarle/ accompagnarle all'arrivo nella struttura. È opportuno organizzare una segnaletica di orientamento che informi circa percorsi, spazi e unità accessibili.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Reception	Guide naturali e sistemi di orientamento devono permettere di individuare la reception. La buona accoglienza prevede che l'operatore possa andare incontro alla persona con disabilità visiva per accoglierla ed aiutarla a orientarsi descrivendo lo spazio e i servizi presenti. Il/la receptionist deve ricordarsi di: Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti, rivolgersi con naturalezza e spontaneità direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori, non risentirsi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto, non avere timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto, adattarsi senza spazientirsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente. Attenzione alla scelta di pavimentazioni e a evitare elementi sporgenti non identificabili con l'uso del bastone. Una loggia, una tettoia, una terrazza esterna possono facilitare l'accesso al punto informazioni e alla segreteria del campeggio.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.

<p>Possibilità di muoversi nelle aree del campeggio</p>	<p>Porre attenzione alle caratteristiche dei percorsi e alla segnaletica in modo da permettere alle persone non vedenti e ipovedenti di orientarsi facilmente.</p> <p>Considerare l'impiego di riferimenti utili quali linee guida naturali e artificiali (per esempio cordoli delle aiuole e bordi dei percorsi pedonali), presenza di piante odorose e aromatiche, presenza di aree ombreggiate, presenza di sculture o elementi con valenza acustica (elementi aerei o fontane e ruscelli), ecc.</p> <p>Essenziale è la cura dei fondi stradali e le pavimentazioni delle aree di sosta, di gioco, per la socialità. Realizzare un sistema di percorsi accessibili che attraversino l'intero insediamento del campeggio, evitando il più possibile la distinzione tra zone accessibili e zone inaccessibili.</p> <p>Prevedere mappe tattili di orientamento facilmente individuabili e pensate per tutti (rilievo, contrasti cromatici, pittogrammi)</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di ristoro e ristorazione</p>	<p>Devono essere fruibili agevolmente prevedendo l'inserimento di adeguati elementi che facilitano l'orientamento nello spazio (linee guida naturali e artificiali, contrasto cromatico e di luminanza, corrimani, presenza di elementi caratterizzanti (piante, musica, fontanelle, illuminazione, variazione di texture) oltre a una segnaletica opportuna (a rilievo o tecnologie assistive su smartphone).</p> <p>Il menù o segnalazioni di prodotti e preparazioni dovranno essere scritte con caratteri facilmente leggibili e di dimensioni apprezzabili.</p> <p>Il personale dev'essere formato a comunicare con una persona non vedente o ipovedente in modo da collaborare nel riconoscimento degli spazi, compresi il servizio igienico (dove si trova e come è distribuito), oltre alla facilitazione nel servizio di bevande o piatti (rendere percepibile la collocazione del cibo e delle bevande somministrate).</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p> <p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Fruire degli spazi di socialità e per lo sport</p>	<p>Gli spazi comuni devono risultare fruibili agevolmente considerando la predisposizione di elementi o sistemi di orientamento precedentemente richiamati.</p>	<p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>

	Installazione di un'adeguata segnaletica a rilievo o tecnologica.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire delle aree gioco e delle aree gioco per i bambini	Realizzare aree gioco accessibili a tutti, curando le dimensioni degli spazi, le pavimentazioni o i fondi, gli arredi, le aiuole e le aree verdi. Predisporre spazi gioco organizzati e scelti in modo da risultare accessibili a tutti i bambini, evitando soluzioni stigmatizzanti (come alcuni tipi di altalene). Prevedere giochi con possibilità di fruibilità multipla, integrati ai movimenti terra dell'intorno.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire della piscina	Rendere accessibile lo spazio all'intorno e la piscina stessa mediante il riconoscimento degli spazi con attenzione alla diversificazione delle texture delle pavimentazioni e alla collocazione di corrimani per facilitare l'orientamento. Predisporre un'adeguata segnaletica.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire di bungalow o unità accessibili	<p>All'arrivo accompagnare la persona e guidarla alla scoperta di ogni elemento dello spazio che occuperà durante il soggiorno.</p> <p>le aree di pertinenza, l'ingresso e l'interno deve risultare privo di barriere. Lo spazio delle camere dev'essere adeguato al movimento con il bastone, gli arredi sono da preferirsi con spigoli arrotondati e collocati in modo da non risultare sporgenti o difficili da individuare con il bastone. I pulsanti, gli interruttori, le prese elettriche devono essere posizionate ad altezza adeguata.</p> <p>Il servizio igienico dev'essere dotato del dispositivo di emergenza facilmente utilizzabile, la porta dev'essere ad apertura verso l'esterno o scorrevole.</p> <p>Lo spazio cucina e soggiorno devono essere fruibili prevedendo arredi e dotazioni accessibili facilmente impiegabili (con attenzione a evitare piastre a induzione). Trattare lo spazio con la stessa cura ospitale di qualsiasi alloggio evitando soluzioni stigmatizzanti.</p>	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.

	L'accoglienza è fatta anche di gradevolezza e il sentirsi in vacanza è il primo messaggio che tutti vogliamo ricevere. Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle unità accessibili in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza. Informare correttamente circa percorsi e uscite in caso di emergenza.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.

4. Ristorazione tipica con servizio al tavolo

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Percorsi pedonali in sede propria e protetti dall'invasione di auto, moto e bici. Attenzione alle pavimentazioni, alla disposizione degli arredi, al posizionamento di elementi di riconoscimento (texture, elementi caratterizzanti, info tecnologiche di nuova generazione mediante smartphone/bastone).	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'individuazione della porta (se ad apertura automatica dotata di avvisatore acustico), attenzione alla scelta di pavimentazioni (non sdruciolevoli, differenziate per segnalare la porta - texture e colore - sia con illuminazione e arredi adeguati, facendo attenzione a non creare ostacoli. Se si riconosce che la persona è non vedente o ipovedente è possibile andarle incontro e presentarle il locale accompagnandola al tavolo.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Fruire degli spazi di ristorazione	Sono da preferirsi percorsi lineari, facilmente individuabili e privi di ostacoli, arredi senza spigoli taglienti, menù leggibili anche sullo smartphone. La disposizione della tavola facilmente comprensibile, disposta come di consueto e illustrata dal cameriere.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Fruire dei servizi igienici	Il personale è opportuno che informi la persona circa il percorso per raggiungere il bagno e circa	Sviluppo di una adeguata comunicazione

	<p>la dislocazione dei sanitari e degli oggetti all'interno dello stesso.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>delle caratteristiche presenti.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	<p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>

5. Ristorazione veloce

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
<p>entrare</p>	<p>L'ingresso allo spazio deve permettere l'individuazione della porta (se ad apertura automatica dotata di avvisatore acustico), attenzione alla scelta di pavimentazioni (non sdruciolevoli, differenziate per segnalare la porta - texture e colore - sia con illuminazione e arredi adeguati, facendo attenzione a non creare ostacoli.</p> <p>Se si riconosce che la persona è non vedente o ipovedente è possibile andarle incontro e presentarle il locale accompagnandola al tavolo.</p>	<p>Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.</p>
<p>Fruire degli spazi di ristorazione</p>	<p>Sono da preferirsi percorsi lineari, facilmente individuabili e privi di ostacoli, arredi senza spigoli taglienti, menù leggibili anche sullo smartphone.</p> <p>La disposizione della tavola facilmente comprensibile, disposta come di consueto e illustrata dal cameriere.</p>	<p>Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.</p> <p>Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.</p>
<p>Fruire dei servizi igienici</p>	<p>Il personale è opportuno che informi la persona circa il percorso per raggiungere il bagno e circa la dislocazione dei sanitari e degli oggetti all'interno dello stesso.</p> <p>Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.</p>	<p>Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza</p>	<p>Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite in modo tale da facilitare l'esodo in caso di emergenza, rispettando le opportune distanze tra i tavoli, mantenendo i percorsi principali privi di ingombri.</p>	

6. Attrazione e servizi turistici culturali: arti, tradizioni, svago e shopping

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi. Attenzione alla possibilità di individuare e predisporre percorsi pedonali protetti, facilmente percorribili, privi di ostacoli. Attenzione alle pavimentazioni, all'illuminazione, agli arredi.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'individuazione della porta (se ad apertura automatica dotata di avvisatore acustico), attenzione alla scelta di pavimentazioni (non sdruciolevoli, differenziate per segnalare la porta - texture e colore - sia con illuminazione e arredi adeguati, facendo attenzione a non creare ostacoli. Se si riconosce che la persona è non vedente o ipovedente è possibile andarle incontro e informarla circa spazi e servizi. Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme texture e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Curare i dettagli.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria	Tali spazi devono essere facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno. Gli addetti sono persone formate a comunicare con persone disabili capaci di far risultare accoglienti e affidabili.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Possibilità di muoversi nell'intera struttura	Porre attenzione alla collocazione, all'individuazione e alle caratteristiche dei percorsi (presenza di guide naturali e artificiali, assenza di ostacoli, presenza di un'adeguata segnaletica, presenza di elementi d'interesse che diventano	

	riferimenti per l'orientamento) e degli ascensori (dotati di avvisatori acustici, di tastiera a rilievo, di citofono e wifi).	
Facilitare l'orientamento	Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili.	
Fruire degli spazi	Prevedere adeguate dimensioni nei passaggi, il corretto posizionamento e dimensionamento degli arredi (poltroncine, divanetti, tavoli, ecc.) con attenzione agli aspetti percettivi, alla riconoscibilità e alla facilità d'individuazione da parte di persone non vedenti e ipovedenti. Curare adeguatamente la segnaletica, a rilievo e contrasto cromatico.	
Fruire di esposizioni e installazioni	Ricordarsi di predisporre elementi fruibili da persone non vedenti e ipovedenti (tattili o ricostruzioni tattili, descrizioni vocali). Porre attenzione alla leggibilità di didascalie e informazioni.	
Fruire del punto ristoro	Dev'essere reso riconoscibile, anch'esso con percorsi privo di ostacoli, linee guida naturali o artificiali, menù leggibile con lo smartphone.	
Fruire degli spazi per conferenze / spettacoli	Percorsi facilmente fruibili (riconoscibili) posti a sedere fruibili anche nelle aree centrali mediante la cura di pavimentazioni ed elementi guida. Presenza di addetti che possano accompagnare e informare la persona circa l'organizzazione degli spazi.	
Fruire degli spazi all'aperto	Realizzare percorsi gradevoli e comprensibili in cui gli elementi di accessibilità sono completamente assorbiti nel disegno dello spazio aperto e del giardino (andamento dei percorsi, posizionamento e scelta delle piante, ecc.)	
Fruire dei servizi igienici	I servizi igienici devono essere dislocati senza percorrere lunghe distanze e facilmente individuabili (segnaletica, informazioni). Essenziale è la corretta manutenzione e pulizia.	

Fruire di spazi per la vendita dei prodotti	È opportuno che gli addetti se riconoscono le persone non vedenti o ipovedenti possano accompagnarle nella scelta dei prodotti illustrando offerta e caratteristiche.	
Considerare la condizione di una persona disabile in caso di emergenza	Considerare il corretto dimensionamento dei percorsi e il posizionamento delle uscite di emergenza verso l'esterno in modo da facilitare l'esodo di persone con disabilità. Rendere comprensibile a tutti la segnaletica d'emergenza. Impiegare avvisatori acustici per allarme e informazioni vocali per l'orientamento delle persone circa le azioni da compiere.	

7. Attrazioni e servizi turistici outdoor: natura gioco e sport

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
raggiungere la struttura con facilità	Disporre di aree di parcheggio riservate, di accesso al contorno, ponendo attenzione alle dimensioni degli spazi, alle pavimentazioni, ai servizi. Attenzione alla possibilità di individuare e predisporre percorsi pedonali protetti, facilmente percorribili, privi di ostacoli. Attenzione alle pavimentazioni, all'illuminazione, agli arredi.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili.
entrare	L'ingresso allo spazio deve permettere l'individuazione della porta (se ad apertura automatica dotata di avvisatore acustico), attenzione alla scelta di pavimentazioni (non sdruciolevoli, differenziate per segnalare la porta - texture e colore - sia con illuminazione e arredi adeguati, facendo attenzione a non creare ostacoli. Se si riconosce che la persona è non vedente o ipovedente è possibile andarle incontro e informarla circa spazi e servizi. Trovare soluzioni che migliorano l'affordance, cioè l'attrattività di uno spazio anche perché risponde positivamente a bisogni percettivi e di orientamento che rispondono a livello neurologico e biologico. L'uso appropriato di forme texture e colori, la presenza di elementi di protezione, di un'adeguata illuminazione, di elementi di riconoscimento, aiuta a comunicare accoglienza e benessere. Curare i dettagli.	Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti. Sviluppo di sistemi di comunicazione aumentativa per sopperire in maniera interessante alle carenze di accessibilità non superabili, fornendo una fruizione virtuale di alcuni contesti inaccessibili. Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa

<p>Accedere all'ufficio informazioni e alla biglietteria</p>	<p>Tali spazi devono essere facilmente individuabili e raggiungibili, caratterizzati da qualche soluzione che risulti attrattiva per differenza rispetto all'intorno. Gli addetti sono persone formate a comunicare con persone disabili capaci di far risultare accoglienti e affidabili.</p>	<p>la sicurezza in condizioni di emergenza. Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.</p>
<p>Possibilità di muoversi Facilitare l'orientamento</p>	<p>Rendere evidente attraverso una corretta informazione (wayfinding, comunicazione, mappe, ecc.) l'articolazione della struttura, i punti di interesse, i percorsi accessibili. Impiegare le caratteristiche naturali dei luoghi per migliorare l'orientamento. Impiegare parapetti, cordoni, soluzioni ai fondi dei sentieri, piante odorose, presenza dell'acqua, elementi sonori, per l'orientamento. Inserire mappe tattili d'interesse turistico per descrivere il paesaggio negli spazi più salienti.</p>	
<p>Fruire di spazi per laboratori</p>	<p>Ricordarsi di dotare gli spazi per laboratori delle condizioni di accessibilità e fruibilità mantenendo passaggi fruibili e prevedendo arredi e attrezzature in modo tale da risultare riconoscibili, privi di sporgenze e spigoli pericolosi, privi di intralci e ostacoli.</p>	
<p>Fruire dei giochi</p>	<p>Nel caso di parchi divertimenti, parchi con giochi d'acqua o altri a tema, prevedere almeno una quota di attrazioni accessibili dislocate sull'intera area, opportunamente segnalate e comunicate, in modo tale da poter effettuare in ogni caso una visita appagante.</p>	
<p>Fruire di spazi e attrezzature per vela e canottaggio Fruire di spazi e attrezzature per la nautica da diporto</p>	<p>Realizzare una banchina accessibile, raggiungibile in autonomia, rendere riconoscibili la presenza di servizi (capitaneria, sedi sociali, bar, noleggio, servizi igienici). Prevedere il posizionamento di boe acustiche.</p>	
<p>Fruire di spazi e attrezzature per gli sport equestri</p>		
<p>Fruire di spazi e attrezzature per tennis</p>		

Fruire di spazi e attrezzature per golf e minigolf		
Fruire di attrezzature e infrastrutture per la bici		
Fruire di infrastrutture e attrezzature per lo sci		
Fruire di piste go-kart e simili		

8. Stabilimenti balneari, attività per il relax / il benessere

Possibili necessità	Possibili attenzioni	Proposte o servizi
Raggiungere lo spazio con facilità	Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile.	Valutazione di accessibilità dell'area, delle azioni che si potrebbero adottare, sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Muoversi all'interno dello stabilimento balneare	Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle in legno o pvc o altri materiali come quelli ecologici prodotti dal riciclo o altre pavimentazioni adeguate (quali le piastrellone cementizie con superficie a graniglia fine) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia.	Predisposizione di verifiche o progetti di accessibilità incluse le soluzioni per arredi e ausili. Sviluppo di una adeguata comunicazione delle caratteristiche presenti.
Accedere alla reception e al chiosco bar	Accessibilità alla reception e al bar della spiaggia, mediante la possibilità di raggiungere il servizio con pavimentazioni e segnaletica adeguati.	Sviluppo di soluzioni appropriate e/o di una adeguata comunicazione delle informazioni circa la sicurezza in condizioni di emergenza.
Usare spogliatoi servizi igienici e docce	Facilmente individuabili, puliti e mantenuti.	Formazione degli addetti per l'accoglienza e la comunicazione con le persone con disabilità.
Ingresso in acqua	Può essere facilitato mediante con corrimano.	

SOFIA - MATRICE

9) PERSONNES HANDICAPÉES SENSORIELLES DANS LE DOMAINE DE LA VISION (AVEUGLES, MALVOYANTES, DALTONIENNES)

Références :

- Association Si Può et AIAS Milano Onlus, projet EU CARE Accessible Cities of European Regions, Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico (Manuel de formation pour la détection des conditions d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers des installations touristiques), 2004/2006
- CERPA onlus - Leris Fantini, Manuale tecnico delle buone prassi per la progettazione di strutture ricettive accessibili a tutti (Manuel technique de bonnes pratiques pour la conception des structures d'hébergement accessible à tous), Projet Albergo in via dei Matti n.0 (Hôtel en rue des fous numéro zéro), programme Equal 2002/2005
- Leris Fantini, Turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali : un mix di attenzioni per un turismo ospitale, Manuali operativi per imprese turistiche (Tourisme excellent. Gestion, planification et aspects relationnels : un mélange d'attentions pour le tourisme hospitalier, Manuels opérationnels pour les entreprises de tourisme), Province de Rimini 2007
- Leris Fantini, Piccolo manuale per l'accoglienza, consigli pratici per una migliore ospitalità (Petit manuel d'accueil, conseils pratiques pour une meilleure hospitalité), Province de Parme 2008
- Daniela Orlandi, Qualità nell'accoglienza di ospiti con esigenze specifiche (Qualité d'accueil des clients avec des besoins spécifiques), Présidence du Conseil des Ministres, Projet Replay, réédition du texte 2009
- V4A, Manuale operativo per l'ospitalità accessibile (Manuel d'utilisation pour l'hospitalité accessible)
- Projet Tourisme Turin et Province, ISITT - Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, Accoglienza in tutto e per tutti (l'hospitalité dans tout et pour tous), Turin 2012
- Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care (Techniques d'accueil pour les clients ayant des besoins spécifiques et service client), EuForMe 2004

Barriere fisiques/architecturales Barriere perceptives pour l'orientation et la communication Barriere culturelles

STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

1. Structures hôtelières et para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	La personne aveugle accompagnée, avec un chien guide, peut accéder seule à l'établissement en taxi, avec un véhicule privé de l'accompagnant ou en transports en commun, ou à pied. Il est nécessaire qu'elle puisse emprunter un chemin piétonnier sûr, de taille adéquate, protégé contre l'invasion abusive de véhicules, sans obstacles et dans lequel il est possible d'identifier des lignes directrices, principalement naturelles, pour atteindre l'entrée.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

	<p>Il faut faire attention au choix du revêtement du sol, à la disposition de la verdure et du mobilier qui peuvent constituer des éléments de trébuchement.</p> <p>Dans le cas des personnes malvoyantes et daltoniennes, le contraste de luminance des surfaces et le bon éclairage des espaces permettent une meilleure perception de celles-ci.</p> <p>Les différences de hauteur doivent de préférence être surmontées avec des marches équipées de panneaux tactiles et de mains courantes appropriés, de même dans le cas des rampes et des raccords.</p> <p>S'il y a des barres ou des portails, ils doivent être facilement identifiables.</p>	
Entrer	<p>« L'essentiel est invisible à l'œil », disait Saint Exupéry à travers le Petit Prince. Ce pourrait être la devise d'un hôtel accessible dans lequel la présence de textures de matériaux différents, l'utilisation de plantes, la protection contre le soleil et les intempéries, la présence de senteurs et de sons peuvent caractériser l'entrée.</p> <p>Mais aussi le contraste chromatique et de luminance, la présence d'éléments émergents, peuvent générer des sensations perceptibles par tous.</p> <p>Toute différence de hauteur comme au point précédent doit être clairement perceptible, à surmonter avec des marches équipées de signaux tactiles et de mains courantes appropriés, de même dans le cas des rampes et des raccords.</p> <p>Faire attention aux sols et aux détails (tapis, paillassons, chemins) qui peuvent être un élément de trébuchement.</p> <p>Les portes d'entrée peuvent être automatiquement ouvertes, correctement signalées et équipées d'une alarme sonore.</p> <p>Les bords des surfaces arrondies, les changements de hauteur signalés. L'utilisation de mains courantes et de cordons peut être un élément de guide utile.</p>	<p>Apporter des solutions qui améliorent l'affordabilité, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique.</p> <p>L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
Interaction avec la réception	<p>A l'intérieur, des guides naturels et des systèmes d'orientation doivent permettre d'identifier l'accueil.</p> <p>Le bon accueil permet à l'opérateur d'aller à la rencontre de la personne handicapée visuelle pour l'accueillir et l'aider à s'orienter en décrivant l'espace et les services présents.</p> <p>La personne à l'accueil doit se rappeler de :</p>	<p>Fournir des solutions facilement identifiables et accessibles, caractérisées par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (parfums, lumières, sons, surface du comp-</p>

	<p>traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ;</p> <p>se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ;</p> <p>ne pas en vouloir si le client handicapé refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ;</p> <p>adapter vous sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client.</p>	<p>toir, contraste de luminosité entre les éléments, etc.)</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Capacité à se déplacer dans toute la structure	<p>Faire attention à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins grâce à l'utilisation de contrastes de luminosité, à la différenciation des textures des matériaux, à l'insertion de mains courantes. Considérer les caractéristiques des ascenseurs, en particulier la facilité d'identification de leur position, ainsi que la présence d'un panneau de boutons surélevé avec un signal sonore d'arrivée.</p> <p>Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil.</p>	<p>Proposer des solutions pour vous orienter et reconnaître les espaces à traverser.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des espaces sociaux	<p>Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant l'insertion d'éléments adéquats facilitant l'orientation dans l'espace (lignes directrices naturelles et artificielles, contraste chromatique et de luminosité, mains courantes, présence d'éléments caractéristiques (plantes, musique, fontaines, éclairage, variation textures) ainsi que des signes appropriés (en relief ou technologies d'assistance sur les smartphones)</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets d'espaces communs avec identification de solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance du restaurant et du bar	<p>En plus des fonctionnalités évoquées au point précédent, il est intéressant de penser à pouvoir utiliser les menus sur les smartphones pour être utilisés par la personne aveugle.</p> <p>Dans tous les cas, la carte ou les recommandations de produits et préparations doivent être rédigées avec des caractères facilement lisibles et de dimensions appréciables.</p> <p>Le personnel doit être formé pour communiquer avec une personne aveugle ou malvoyante afin de collaborer à la reconnaissance des espaces, y compris les toilettes (où ils se trouvent et comment ils sont distribués), en plus de faciliter le service de boissons ou de plats (rendre le</p>	<p>Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets avec identification de solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel pour la communication avec les personnes handicapées.</p>

	placement des aliments et des boissons administrées perceptible).	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	Aménager des pièces où les gens peuvent se déplacer facilement grâce à l'utilisation de guides naturels ou artificiels (murs, mains courantes, sols, contrastes de couleurs, signaux acoustiques, etc.) Préparation d'une signalétique adéquate (plaques en relief/cartes/signaux sur les smartphones etc.)	Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication signalétique adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des espaces extérieurs	Rendre les terrasses et jardins accessibles et praticables, en faisant attention à l'utilisation de références d'orientation utiles telles que des lignes directrices naturelles et artificielles (par exemple bordures de parterres de fleurs et bordures de sentiers pédestres), présence de plantes odorantes et aromatiques, présence de zones ombragées, présence de sculptures ou d'éléments à valeur acoustique (éléments aériens ou fontaines et ruisseaux), etc.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la piscine Jouissance de la ferme de beauté	Rendre accessible l'espace environnant et la piscine elle-même en reconnaissant les espaces avec une attention à la diversification de la texture du revêtement du sol et au placement des mains courantes pour faciliter l'orientation. Prévoir une signalisation adéquate.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance des chambres avec salle de bain	Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée, à proximité de l'ascenseur et des services ou au rez-de-chaussée dans le cas de structures sans ascenseur. L'espace des chambres et l'emplacement du mobilier doivent être reconnaissables, maintenir des espaces de mouvement adéquats, éviter les éléments saillants. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels. A son arrivée à l'hôtel, accompagner la personne dans la chambre et guider-la pour découvrir chaque élément de la chambre. Dans la salle de bain, mettre en évidence la présence du cordon d'alarme, penser à placer la porte avec une ouverture vers l'extérieur pour des raisons de sécurité.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel pour la communication avec les personnes ayant une déficience sensorielle.

Tenir compte de la condition d'une personne malvoyante en cas d'urgence	Utiliser des systèmes d'avertissement et d'alarme acoustiques. Informers les personnes dès leur arrivée à l'hôtel de la disposition des espaces et des sorties de secours.	Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
---	---	---

2. Structures para-hôtelières

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	<p>La personne aveugle accompagnée, avec un chien guide, peut accéder seule à l'établissement en taxi, avec un véhicule privé de l'accompagnant ou en transports en commun, ou à pied. Il est nécessaire qu'elle puisse emprunter un chemin piétonnier sûr, de taille adéquate, protégé contre l'invasion abusive de véhicules, sans obstacles et dans lequel il est possible d'identifier des lignes directrices, principalement naturelles, pour atteindre l'entrée.</p> <p>Il faut faire attention au choix du revêtement du sol, à la disposition de la verdure et du mobilier qui peuvent constituer des éléments de trébuchement.</p> <p>Dans le cas des personnes malvoyantes et daltoniennes, le contraste de luminance des surfaces et le bon éclairage des espaces permettent une meilleure perception de celles-ci.</p> <p>Les différences de hauteur doivent de préférence être surmontées avec des marches équipées de panneaux tactiles et de mains courantes appropriés, de même dans le cas des rampes et des raccords.</p> <p>S'il y a des barres ou des portails, ils doivent être facilement identifiables.</p>	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	« L'essentiel est invisible à l'œil », disait Saint Exupéry à travers le Petit Prince. Ce pourrait être la devise d'un hôtel accessible dans lequel la présence de textures de matériaux différents, l'utilisation de plantes, la protection contre le soleil et les intempéries, la présence de senseurs et de sons peuvent caractériser l'entrée.	Apporter des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique.

	<p>Mais aussi le contraste chromatique et de luminance, la présence d'éléments émergents, peuvent générer des sensations perceptibles par tous.</p> <p>Toute différence de hauteur comme au point précédent doit être clairement perceptible, à surmonter avec des marches équipées de signaux tactiles et de mains courantes appropriés, de même dans le cas des rampes et des raccords.</p> <p>Faire attention aux sols et aux détails (tapis, paillasons, chemins) qui peuvent être un élément de trébuchement.</p> <p>Les portes d'entrée peuvent être automatiquement ouvertes, correctement signalées et équipées d'une alarme sonore.</p> <p>Les bords des surfaces arrondies, les changements de hauteur signalés. L'utilisation de mains courantes et de cordons peut être un élément de guide utile.</p>	<p>L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des plantes, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p> <p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Dans le cas des auberges ou des structures collectives : interagir avec la réceptionniste</p>	<p>A l'intérieur, des guides naturels et des systèmes d'orientation doivent permettre d'identifier l'accueil.</p> <p>Le bon accueil permet à l'opérateur d'aller à la rencontre de la personne handicapée visuelle pour l'accueillir et l'aider à s'orienter en décrivant l'espace et les services présents.</p> <p>La personne à l'accueil doit se rappeler de :</p> <ul style="list-style-type: none"> traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; ne pas en vouloir si le client handicapé refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ; adapter vous sans s'impatienter à des temps de contact plus longs avec le client. 	<p>Fournir des solutions facilement identifiables et accessibles, caractérisées par des éléments attractifs par différence avec l'environnement (parfums, lumières, sons, surface du comptoir, contraste de luminance entre les éléments, etc.)</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Capacité à se déplacer dans toute la structure</p>	<p>Faire attention à l'identification et aux caractéristiques des couloirs et des chemins grâce à l'utilisation de contrastes de luminance, à la différenciation des textures des matériaux, à l'insertion de mains courantes. Considérer les caractéristiques des ascenseurs, en particulier la facilité d'identification de leur position, ainsi que la présence d'un panneau de boutons surélevé avec un signal sonore d'arrivée.</p> <p>Dans le cas des hôtels répandus, il est nécessaire de rendre accessibles les liaisons entre les</p>	<p>Proposer des solutions pour vous orienter et reconnaître les espaces à traverser.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	centres d'hébergement et d'informer l'utilisateur au moyen de plans et de panneaux d'accueil.	
Jouissance des espaces sociaux	Les espaces communs doivent être facilement accessibles en prévoyant l'insertion d'éléments adéquats facilitant l'orientation dans l'espace (lignes directrices naturelles et artificielles, contraste chromatique et de luminance, mains courantes, présence d'éléments caractéristiques (plantes, musique, fontaines, éclairage, variation textures) ainsi que des signes appropriés (en relief ou technologies d'assistance sur les smartphones).	Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets d'espaces communs avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la salle à manger ou de la salle de petit-déjeuner, du point de restauration	En plus des fonctionnalités évoquées au point précédent, il est intéressant de penser à pouvoir utiliser les menus sur les smartphones pour être utilisés par la personne aveugle. Dans tous les cas, la carte ou les recommandations de produits et préparations doivent être rédigées avec des caractères facilement lisibles et de dimensions appréciables. Le personnel doit être formé pour communiquer avec une personne aveugle ou malvoyante afin de collaborer à la reconnaissance des espaces, y compris les toilettes (où ils se trouvent et comment ils sont distribués), en plus de faciliter le service de boissons ou de plats (rendre le placement des aliments et des boissons administrées perceptible).	Préparation de contrôles d'accessibilité ou de projets avec identification de solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel pour la communication avec les personnes handicapées.
Jouissance des espaces extérieurs	Rendre les terrasses et jardins accessibles et praticables, en faisant attention à l'utilisation de références d'orientation utiles telles que des lignes directrices naturelles et artificielles (par exemple bordures de parterres de fleurs et bordures de sentiers pédestres), présence de plantes odorantes et aromatiques, présence de zones ombragées, présence de sculptures ou d'éléments à valeur acoustique (éléments aériens ou fontaines et ruisseaux), etc.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Jouissance de la piscine	Rendre accessible l'espace environnant et la piscine elle-même en reconnaissant les espaces avec une attention à la diversification de la texture du revêtement du sol et au placement des mains courantes pour faciliter l'orientation. Prévoir une signalisation adéquate.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.

<p>Jouissance des chambres avec salle de bain</p>	<p>Attribuer des chambres facilement accessibles, situées à une courte distance de l'entrée. L'espace des chambres et l'emplacement du mobilier doivent être reconnaissables, maintenir des espaces de mouvement adéquats, éviter les éléments saillants. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels. A son arrivée, la personne préposée accompagne la personne dans la chambre et la guide pour découvrir chaque élément de la chambre. Dans la salle de bain, mettre en évidence la présence du cordon d'alarme, penser à placer la porte avec une ouverture vers l'extérieur pour des raisons de sécurité.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel pour la communication avec les personnes ayant une déficience sensorielle.</p>
<p>Tenir compte de la condition d'une personne en fauteuil roulant en cas d'urgence</p>	<p>Utiliser des systèmes d'avertissement et d'alarme acoustiques. Informers les personnes dès leur arrivée à l'hôtel de la disposition des espaces et des sorties de secours. Rendre les itinéraires et les sorties facilement reconnaissables.</p>	<p>Préparation de contrôles ou de projets d'accessibilité tenant compte des conditions d'urgence. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

3. Structures d'hébergement en plein air

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
<p>Accéder facilement à la structure</p>	<p>Voies et parkings accessibles : attention aux dimensions des espaces, planchers, connexions, espaces éventuellement couverts protégés des intempéries, attention au choix du revêtement du sol et de la proximité pour faciliter l'orientation.</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Entrer</p>	<p>S'il y a un gardien à proximité de l'accès, l'assistant doit être prêt à communiquer avec des personnes aveugles ou malvoyantes afin de les accueillir et de les guider/les accompagner dès leur arrivée dans l'établissement. Des panneaux d'orientation devraient être organisés pour informer sur les itinéraires, les espaces et les unités accessibles.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

<p>Accueil</p>	<p>Des guides naturels et des systèmes d'orientation doivent permettre d'identifier l'accueil. Le bon accueil permet à l'opérateur d'aller à la rencontre de la personne handicapée visuelle pour l'accueillir et l'aider à s'orienter en décrivant l'espace et les services présents.</p> <p>La personne à l'accueil doit se rappeler de : traiter le client handicapé avec la même gentillesse, le même respect et la même courtoisie réservés aux autres clients ; se diriger naturellement et avec spontanéité directement à la personne handicapée et non aux membres de la famille ou aux accompagnants ; ne pas en vouloir si le client handicapé refuse l'aide, n'avoir pas peur de demander quelle est la meilleure façon d'offrir l'aide demandé ; adapter vous sans s'impatiser à des temps de contact plus longs avec le client. Faire attention au choix du revêtement du sol et éviter les éléments saillants qui ne peuvent être identifiés avec l'utilisation du bâton. Une loggia, un appentis, une terrasse extérieure peuvent faciliter l'accès au point information et au bureau du camping.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Possibilité de se déplacer dans les zones de camping</p>	<p>Faire attention aux caractéristiques des itinéraires et des panneaux afin de permettre aux personnes aveugles et malvoyantes de s'orienter facilement. Considérer l'utilisation de références utiles telles que des lignes directrices naturelles et artificielles (par exemple bordures de parterres de fleurs et bordures de sentiers pédestres), présence de plantes odorantes et aromatiques, présence de zones ombragées, présence de sculptures ou d'éléments à valeur acoustique (éléments aériens ou fontaines et ruisseaux), etc. Le soin des chaussées et des pavages des aires de stationnement, des aires de jeux, est essentiel pour la socialisation. Créer un système d'itinéraires accessibles qui traversent tout le village du camping, en évitant autant que possible la distinction entre zones accessibles et zones inaccessibles.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

	Prévoir des cartes d'orientation tactiles facilement identifiables et conçues pour tous (en relief, contrastes de couleurs, pictogrammes)	
Jouissance des espaces de détente et de restauration	<p>Ces espaces doivent être facilement accessibles en prévoyant l'insertion d'éléments adéquats facilitant l'orientation dans l'espace (lignes directrices naturelles et artificielles, contraste chromatique et de luminance, mains courantes, présence d'éléments caractéristiques (plantes, musique, fontaines, éclairage, variation textures) ainsi que des signes appropriés (en relief ou technologies d'assistance sur les smartphones).</p> <p>La carte ou les recommandations de produits et préparations doivent être rédigées avec des caractères facilement lisibles et de dimensions appréciables.</p> <p>Le personnel doit être formé pour communiquer avec une personne aveugle ou malvoyante afin de collaborer à la reconnaissance des espaces, y compris les toilettes (où ils se trouvent et comment ils sont distribués), en plus de faciliter le service de boissons ou de plats (rendre le placement des aliments et des boissons administrées perceptible).</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des espaces de socialisation et de sport	<p>Les espaces communs doivent être facilement utilisables compte tenu de la prédisposition d'éléments ou systèmes d'orientation mentionnés précédemment.</p> <p>Installation de panneaux en relief ou technologiques adéquats.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
Jouissance des aires de jeux et des aires de jeux pour enfants	<p>Créer des aires de jeux accessibles à tous en prenant soin des dimensions des espaces, des sols ou fonds, du mobilier, des plates-bandes et des espaces verts. Aménager des aires de jeux organisées et choisies de manière à être accessibles à tous les enfants, en évitant les solutions stigmatisantes (comme certains types de balançoires). Pour les jeux, prévoir la possibilité d'une utilisation multiple, intégrée aux terrassements environnants.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.</p> <p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>

<p>Jouissance de la piscine</p>	<p>Rendre accessible l'espace environnant et la piscine elle-même en reconnaissant les espaces avec une attention à la diversification de la texture du revêtement du sol et au placement des mains courantes pour faciliter l'orientation. Prévoir une signalisation adéquate.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance de bungalows ou d'unités accessibles</p>	<p>Dès son arrivée, accompagner la personne et guider-la pour découvrir chaque élément de l'espace qu'elle occupera pendant son séjour. Les zones pertinentes, l'entrée et l'intérieur doivent être sans obstacle. L'espace des chambre doit être adéquat pour le mouvement avec le bâton, il faut préférer le mobilier avec des bords arrondis et placé de manière à ne pas être en saillie ou difficile à identifier avec le bâton. Les boutons, interrupteurs, prises électriques doivent être positionnés à une hauteur appropriée. Les toilettes doivent être équipées du dispositif d'urgence facilement utilisable, la porte doit s'ouvrir vers l'extérieur ou coulisser. La cuisine et le salon doivent être utilisables en fournissant un mobilier et des équipements accessibles faciles à utiliser (en évitant les plaques à induction). Traiter l'espace avec les mêmes soins hospitaliers que n'importe quel hébergement, en évitant les solutions stigmatisantes. L'accueil est également fait de convivialité et se sentir en vacances est le premier message que nous voulons tous recevoir. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Considérer la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence</p>	<p>Considérer le dimensionnement correct des itinéraires et le positionnement des unités accessibles afin de faciliter l'évacuation en cas d'urgence. Informer correctement sur les chemins et les sorties en cas d'urgence.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

4. Service de restauration typique avec service aux tables

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
---------------------	----------------------	--------------------------

<p>Accéder facilement à la structure</p>	<p>Sentiers piétonniers isolés et protégés de l'invasion des voitures, motos et vélos. Attention au sol, à la disposition du mobilier, au positionnement des éléments de reconnaissance (textures, éléments caractéristiques, info technologique nouvelle génération via smartphone/bâton).</p>	<p>Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Entrer</p>	<p>L'entrée de l'espace doit permettre l'identification de la porte (si avec ouverture automatique équipée d'une alarme acoustique), faire attention au choix du revêtement du sol (non glissant, différencié pour indiquer la porte - texture et couleur - à la fois avec un éclairage adéquat et attention à ne pas créer d'obstacles. Si on reconnaît que la personne est aveugle ou malvoyante, il est possible d'aller à sa rencontre et de lui présenter le lieu en l'accompagnant à table.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Jouissance des espaces de restauration</p>	<p>Il faut préférer les chemins linéaires, facilement identifiables et sans obstacles, des meubles sans arêtes vives, des menus pouvant également être lus sur le smartphone. La disposition de la table est facile à comprendre, arrangée comme d'habitude et illustrée par le serveur.</p>	<p>Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Jouissance des toilettes</p>	<p>Le personnel doit informer la personne de l'itinéraire pour atteindre la salle de bain et de l'emplacement des accessoires et des objets de la salle de bain à l'intérieur. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	<p>Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.</p>
<p>Tenir compte de la condition d'une personne handicapée au cas d'urgence</p>	<p>Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.</p>	<p>Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.</p>

5. Restauration rapide

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre l'identification de la porte (si avec ouverture automatique équipée d'une alarme acoustique), faire attention au choix du revêtement du sol (non glissant, différencié pour indiquer la porte - texture et couleur - à la fois avec un éclairage adéquat et attention à ne pas créer d'obstacles. Si on reconnaît que la personne est aveugle ou malvoyante, il est possible d'aller à sa rencontre et de lui présenter le lieu en l'accompagnant à table.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides.
Jouissance des espaces de restauration	Il faut préférer les chemins linéaires, facilement identifiables et sans obstacles, des meubles sans arêtes vives, des menus pouvant également être lus sur le smartphone. La disposition de la table est facile à comprendre, arrangée comme d'habitude et illustrée par le serveur.	Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Jouissance des toilettes	Le personnel doit informer la personne de l'itinéraire pour atteindre la salle de bain et de l'emplacement des accessoires et des objets de la salle de bain à l'intérieur. Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée en cas d'urgence	Considérer le dimensionnement correct des chemins et le positionnement des sorties de manière à faciliter l'évacuation en cas d'urgence, en respectant les distances appropriées entre les tables, en gardant les chemins principaux libres de tout obstacle.	

6. Attraction et services de tourisme culturel : arts, traditions, loisirs et shopping

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services. Faire attention à la possibilité d'identifier et d'aménager des sentiers piétonniers protégés, facilement	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développe-

	praticables, sans obstacles. Faire attention au sol, à l'éclairage, au mobilier.	ment d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre l'identification de la porte (si avec ouverture automatique équipée d'une alarme acoustique), faire attention au choix du revêtement du sol (non glissant, différencié pour indiquer la porte - texture et couleur - à la fois avec un éclairage adéquat et attention à ne pas créer d'obstacles. Si on reconnaît que la personne est aveugle ou malvoyante, il est possible d'aller à sa rencontre et l'informer sur les espaces et les services. Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent être facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement. Les collaborateurs sont des personnes formées pour communiquer avec les personnes handicapées capables de les rendre accueillantes et fiables.	Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.
Capacité à se déplacer dans toute la structure	Faire attention à l'emplacement, à l'identification et aux caractéristiques des itinéraires (présence de guides naturels et artificiels, absence d'obstacles, présence d'une signalétique adéquate, présence d'éléments d'intérêt qui deviennent des références d'orientation) et des ascenseurs (équipé de sirènes, clavier en relief, interphone et WiFi).	
Faciliter l'orientation	Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles.	
Jouissance des espaces	Fournir des dimensions adéquates dans les passages, le positionnement et la taille corrects du	

	<p>mobilier (fauteuils, canapés, tables, etc.) en tenant compte des aspects perceptifs, de la reconnaissance et de la facilité d'identification depuis le mur des personnes aveugles et malvoyantes. Prendre bien soin des signes, en relief et en contraste chromatique.</p>	
Jouissance d'expositions et d'installations	<p>N'oublier pas de préparer des éléments pouvant être utilisés par des personnes aveugles et malvoyantes (reconstructions tactiles ou tactiles, descriptions vocales). Faire attention à la lisibilité des légendes et des informations.</p>	
Jouissance du point de restauration	<p>Il doit être rendu reconnaissable, également avec des itinéraires sans obstacles, des lignes directrices naturelles ou artificielles, un menu lisible avec un smartphone.</p>	
Jouissance des espaces pour des conférences/spectacles	<p>Chemins à facile jouissance (reconnaissables), sièges qui peuvent également être utilisés dans les zones centrales grâce à l'entretien des sols et des éléments de guidage. Présence de collaborateurs pouvant accompagner et informer la personne sur l'organisation des espaces.</p>	
Jouissance des espaces extérieurs	<p>Créer des chemins agréables et compréhensibles dans lesquels les éléments d'accessibilité sont complètement absorbés dans la conception de l'espace ouvert et du jardin (tracé des chemins, positionnement et choix des plantes, etc.).</p>	
Jouissance des toilettes	<p>Les toilettes doivent être situées sans parcourir de longues distances et facilement identifiables (panneaux, informations). Un entretien et un nettoyage corrects sont essentiels.</p>	
Jouissance d'espaces pour la vente de produits	<p>Si les personnes préposées reconnaissent des personnes aveugles ou malvoyantes, ils doivent pouvoir les accompagner dans leur choix de produits, en illustrant l'offre et les caractéristiques.</p>	
Tenir compte de la condition d'une personne handicapée an cas d'urgence	<p>Penser au dimensionnement correct des voies et au positionnement des sorties de secours vers l'extérieur afin de faciliter l'évacuation des personnes handicapées. Rendre les signes d'urgence compréhensibles pour tous.</p>	

	Utiliser des alarmes sonores et des informations vocales pour guider les personnes sur les actions à entreprendre.	
--	--	--

7. Attractions et services touristiques de plein air : nature, jeux et sports

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à la structure	Avoir des parkings réservés, un accès aux abords, en faisant attention à la dimension des espaces, aux pavages, aux services. Faire attention à la possibilité d'identifier et d'aménager des sentiers piétonniers protégés, facilement praticables, sans obstacles. Faire attention au sol, à l'éclairage, au mobilier.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes.
Entrer	L'entrée de l'espace doit permettre l'identification de la porte (si avec ouverture automatique équipée d'une alarme acoustique), faire attention au choix du revêtement du sol (non glissant, différencié pour indiquer la porte - texture et couleur - à la fois avec un éclairage adéquat et attention à ne pas créer d'obstacles. Si on reconnaît que la personne est aveugle ou malvoyante, il est possible d'aller à sa rencontre et l'informer sur les espaces et les services. Trouver des solutions qui améliorent l'affordance, c'est-à-dire l'attractivité d'un espace aussi parce qu'il répond positivement à des besoins perceptifs et d'orientation qui répondent au niveau neurologique et biologique. L'utilisation appropriée des formes et des couleurs, la présence d'éléments de protection, un éclairage adéquat, des éléments de reconnaissance, contribue à communiquer accueil et bien-être. Prendre soin des détails.	Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de systèmes de communication augmentatifs pour compenser de manière intéressante le manque insurmontable d'accessibilité, en fournissant une concrétisation virtuelle de certains contextes inaccessibles. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Accéder au bureau d'information et à la billetterie	Ces espaces doivent être facilement identifiables et accessibles, caractérisés par une solution attrayante par différence avec l'environnement. Les collaborateurs sont des personnes formées pour communiquer avec les personnes handicapées capables de les rendre accueillantes et fiables.	

<p>Capacité de se déplacer Faciliter l'orientation</p>	<p>Clarifier par des informations correctes (orientation, communication, cartes, etc.) l'articulation de la structure, les points d'intérêt, les itinéraires accessibles. Utiliser les caractéristiques naturelles des lieux pour améliorer l'orientation. Utiliser des parapets, des cordons, des solutions et des fonds de chemins, des plantes odorantes, la présence d'eau, des éléments sonores, pour l'orientation. Insérer des cartes tactiles d'intérêt touristique pour décrire le paysage dans les espaces les plus saillants.</p>	<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
<p>Jouissance des espaces pour les laboratoires</p>	<p>N'oublier pas d'équiper les espaces pour les laboratoires des conditions d'accessibilité et d'utilisabilité, en maintenant les passages utilisables et en fournissant le mobilier et l'équipement de manière à être reconnaissables, exempts de saillies et de bords dangereux, libres d'obstacles et d'obstacles.</p>	
<p>Jouissance des jeux</p>	<p>Dans le cas des parcs d'attractions, des parcs avec jeux d'eau ou autres à thème, prévoir au moins un quota d'attractions accessibles répartis sur toute la zone, correctement signalées et communiquées, afin de pouvoir faire une visite satisfaisante dans tous les cas.</p>	
<p>Jouissance des espaces et équipements pour la voile et l'aviron Jouissance des espaces et équipements pour la navigation de plaisance</p>	<p>Créer un quai accessible, accessible de manière autonome, rendre la présence de services reconnaissable (capitainerie, siège social, bars, locations, toilettes). Prévoir la mise en place de bouées acoustiques.</p>	
<p>Jouissance des espaces et des équipements pour les sports équestres</p>		
<p>Jouissance des installations et des espaces de tennis</p>		

Jouissance des espaces et équipements pour le golf et le minigolf		
Jouissance d'équipements et d'infrastructures cyclables		
Jouissance des infrastructures et des équipements pour le ski		
Jouissance des pistes de karting et autres		

8. Établissements balnéaires, activités de détente/bien-être

Possibles exigences	Possibles attentions	Propositions ou services
Accéder facilement à l'espace	Sentier pédestre accessible et reconnaissable menant à l'établissement/plage équipée.	Évaluation de l'accessibilité de la zone, des actions qui pourraient être entreprises, développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Préparation de contrôles ou projets d'accessibilité, inclus les solutions pour le mobilier et les aides. Développement d'une communication adéquate des caractéristiques présentes. Développement de solutions appropriées et/ou communication adéquate d'informations sur la sécurité dans des conditions d'urgence.
Se déplacer à l'intérieur de l'établissement balnéaire	Des chemins internes accessibles par l'utilisation de passerelles en bois ou en PVC ou d'autres matériaux tels que des matériaux écologiques produits par recyclage ou d'autres revêtements de sol adaptés (tels que des carreaux de ciment à surface fine) pour les mouvements internes entre les zones de service, plage et atteindre le rivage.	
Accéder à l'accueil et au bar kiosque	Accessibilité à l'accueil et au bar de la plage, grâce à la possibilité d'accéder au service avec un sol et des signes adéquats.	
Utiliser les vestiaires, les douches et les toilettes	Facilement identifiable, nettoyé et entretenu.	
Entrée dans l'eau	Il peut être facilité au moyen de mains courantes.	

		<p>Formation du personnel d'accueil et communication avec les personnes handicapées.</p>
--	--	--