

Prodotto di Progetto

T5.1.1

## **Schemi per richiedere le certificazioni (repertorio)**

*Schémas de demande de certification  
(répertoire)*

## PRODOTTO T5.1.1 SCHEMI PER RICHIEDERE LE CERTIFICAZIONI (REPERTORIO)

**Gli schemi, i riferimenti normativi, gli standard da rispettare e le procedure da attuare per ottenere le certificazioni.**

### 1. PREMESSA

Lo sviluppo di un'offerta turistica che promuova l'inclusione sociale attraverso lo sviluppo di strutture in grado di ospitare persone con disabilità, alle quali - tuttora - viene spesso negato il diritto di poter godere di una ricezione adeguata, è un passo importante, in quanto una ospitalità inclusiva e di livello elevato, che non lasci spazio alle disattenzioni, è indice della civiltà di un Paese.

Le strutture imprenditoriali che decideranno di investire per adeguare le loro strutture alle necessità dei turisti con bisogni speciali, promuoveranno un aumento significativo del valore aggiunto del sistema turistico di un Paese, favorendone la diversificazione e la capacità di diventare attraente per un bacino potenziale di clientela significativamente più ampio.

### 2. GLOSSARIO

**QUALITÀ:** l'insieme delle caratteristiche e delle proprietà di un prodotto, di un processo o di un servizio, le quali conferiscono ad esso la capacità di soddisfare le esigenze implicite o espresse del cliente.

**CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ:** atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato sistema, prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento che definisce requisiti oggettivi e verificabili.

### 3. SCHEMI DI RIFERIMENTO

#### **ISO 21401:2018 Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments – Requirements**

Questo standard stabilisce i requisiti ambientali, sociali ed economici necessari ad implementare un sistema di gestione per la sostenibilità delle strutture ricettive, nel settore del turismo.

In particolare, lo standard è valido per gli elementi che possono essere tenuti sotto controllo dalle strutture ricettive e sui quali è possibile esercitare la propria influenza ed è applicabile a qualsiasi struttura ricettiva, indipendentemente dalla sua tipologia, dimensione o ubicazione, che voglia implementare, mantenere e migliorare delle prassi sostenibili nello svolgimento delle proprie attività e assicurare la conformità alla propria politica per la sostenibilità.

#### **ISO 21902:2021 Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations**

È il primo schema internazionale della famiglia ISO incentrato sul concetto di turismo accessibile a tutti. Infatti, questo standard nasce con l'obiettivo di agevolare l'accessibilità dei servizi turistici e descrive i requisiti e le linee guida da prendere in considerazione per migliorare l'accesso ai servizi turistici - e la loro fruibilità - da parte delle persone di ogni età e condizione. Lo standard si rivolge agli operatori dei vari settori del turismo e fornisce requisiti e raccomandazioni di riferimento per gli operatori che vogliono migliorare i propri servizi garantendo un grado elevato di accoglienza e inclusività e, al tempo stesso, guadagnare quote di mercato rappresentate non solo dalle persone con disabilità ma anche dal numero crescente di persone anziane, spesso con mobilità ridotta.

## UNI CEI EN 17210:2021 Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali

Questo standard è stato pubblicato pochi mesi prima della ISO 21902:2021 e descrive i requisiti che un ambiente costruito deve avere affinché possa essere accessibile e fruibile anche dalle persone con disabilità. Lo schema, che può essere preso come riferimento anche per gli ambienti costruiti destinati al turismo, adotta lo stesso approccio del *Universal Design*<sup>1</sup> e della sua variante correlata *Design for all*<sup>2</sup> e fornisce agli stakeholder (ingegneri, committenti pubblici, architetti ecc.) i requisiti di accessibilità di cui tener conto durante la progettazione, costruzione, ristrutturazione e manutenzione degli ambienti costruiti, incluse le aree pedonali e urbane esterne.

## PRASSI DI RIFERIMENTO UNI/PdR 92:2020 Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi

La Prassi di riferimento UNI/PdR 92:2020 è un documento che descrive le prescrizioni tecniche elaborate dal Tavolo UNI "Sostenibilità degli stabilimenti balneari" a seguito della condivisione di parametri adottati da Legambiente ONLUS. Il documento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, allo scopo di garantire al cliente adeguati livelli di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente circostante<sup>3</sup>.

## 4. NORMATIVE E MARCHI NAZIONALI

**ITALIA: Decreto interministeriale Ministro del turismo e Ministro per le disabilità, recante: «Modalità di accesso e fruizione degli interventi a valere sul fondo di cui all'art.**

### Note

- Universal Design (Progettazione Universale):** è una metodologia per la progettazione e la realizzazione di prodotti (edifici, ambienti ecc.) e servizi accessibili e fruibili da ogni categoria di persone, al di là della presenza di una eventuale condizione di disabilità. L'approccio all'Universal Design si articola attraverso 7 principi: 1) Uso equo: prodotti e servizi devono essere progettati in modo da poter essere usati da tutti; 2) Flessibilità d'utilizzo: prodotti e servizi devono poter essere usati da persone con abilità diverse; 3) Uso facile e intuitivo: lo scopo e la funzione di prodotti e servizi devono essere di facile comprensione; 4) Percettibilità: prodotti e servizi devono trasmettere le informazioni sensoriali effettive; 5) Tolleranza all'errore: la progettazione deve ridurre al minimo rischi o azioni non volute; 6) Contenimento dello sforzo fisico: prodotti e servizi devono funzionare con il minimo sforzo fisico; 7) Spazi e misure sufficienti per l'uso: lo spazio deve essere idoneo per l'accesso e l'uso dei prodotti e servizi.
- Design for All (Progettazione per tutti):** è la progettazione di prodotti, servizi e ambienti in modo che possano essere utilizzati dalla maggior parte di persone possibile, indifferentemente dalla loro età e caratteristiche fisiche. Alla base del DfA c'è un concetto olistico ed innovativo di design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza, che costituisce una sfida creativa ed etica per tutti i progettisti, designer, imprenditori, amministratori, politici ecc. Lo scopo è infatti quello di consentire a tutte le persone di avere pari opportunità di partecipazione in ogni aspetto della società. Per raggiungere questo obiettivo, l'ambiente costruito, gli oggetti quotidiani, i servizi, la cultura e le informazioni – in breve, tutto ciò che viene progettato e realizzato da persone per essere utilizzato da persone – deve essere accessibile, conveniente da utilizzare per tutti i membri della società.
- È importante sottolineare che, ad esclusione dello standard ISO 21401:2018 Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments – Requirements, gli schemi di riferimento citati elencano requisiti di accessibilità di cui una Organizzazione può tenere conto per migliorare il proprio livello di accessibilità, ma non spiegano come tali requisiti vadano centrati, raggiunti e mantenuti.

## **1 commi 176 e 177 della legge 30 dicembre 2021 n. 234, destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità»**

Il 20 aprile 2022 è stato presentato suddetto decreto, il cui obiettivo è quello di sostenere lo sviluppo dell'offerta turistica rivolta alle persone con disabilità e favorire l'inclusione sociale e la diversificazione dell'offerta turistica stessa.

In particolare, il decreto stabilisce le modalità di accesso al fondo previsto dalla Legge di Bilancio e destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità negli anni 2022, 2023 e 2024.

Gli adempimenti successivi stabiliti dal decreto prevedono che:

- entro 45 giorni dalla registrazione del decreto da parte degli organi di controllo, il Ministero del Turismo pubblicherà sul proprio sito web istituzionale un Avviso Pubblico contenente le modalità per la costituzione dell'elenco degli enti qualificati;
- entro 60 giorni dalla registrazione del decreto da parte degli organi di controllo, il Ministero del Turismo pubblicherà sul proprio sito web istituzionale un Avviso pubblico per consentire ai destinatari di presentare le domande attraverso piattaforma telematica.

### **FRANCIA: Tourisme & Handicap (T&H)**

E' un marchio nazionale statale, assegnato alle Organizzazioni che operano nel settore del turismo e che hanno scelto di perseguire obiettivi di qualità incentrati sull'accessibilità al tempo libero e alle vacanze per tutti. Infatti, il Marchio T&H identifica le strutture turistiche che soddisfano le esigenze specifiche delle persone con disabilità uditive, mentali, motorie o visive, rispettando determinati criteri di accessibilità e accoglienza, garantendo la massima autonomia possibile e ponendo una particolare attenzione all'accoglienza.

Il marchio Tourisme & Handicap può essere richiesto per strutture ricettive e di ristorazione, luoghi da visitare, attività ricreative e uffici turistici; in particolare, il processo di concessione del marchio viene gestito attraverso una collaborazione tra l'Associazione Tourisme & Handicap (ATH), la Federazione nazionale degli organismi istituzionali del turismo (ADN Tourisme) e la Direzione Generale per le Imprese (DGE). Per ottenere il marchio, ciascuna struttura deve rispettare il 100% dei requisiti di legge e almeno il 75% dei requisiti di comfort previsti. Attualmente, le strutture che hanno ottenuto il marchio sono circa 4.000 e l'elenco completo è disponibile sul sito web [www.tourisme-handicap.gouv.fr](http://www.tourisme-handicap.gouv.fr). Nel sito è inoltre disponibile un motore di ricerca che permette di selezionare le strutture che soddisfano le esigenze dei turisti in base alla tipologia di loro disabilità.

## **5. MARCHI DI QUALITA'**

Da molto tempo i marchi vengono utilizzati per garantire la qualità di un prodotto o servizio e per facilitarne il riconoscimento, diventando uno strumento alternativo, ma spesso complementare, alla certificazione.

In accordo con la Direttiva europea 2006/123/CE, le informazioni sul significato di marchi e altri attestati di qualità, e sui criteri utilizzati per il loro rilascio, debbano essere facilmente accessibili sia per le imprese che desiderino utilizzarli, sia per i consumatori, sottolineando come la facilità di accesso alle informazioni consenta di migliorare la trasparenza del marchio stesso e fornisca criteri oggettivi in base ai quali valutare la qualità dei prodotti/servizi offerti.

I marchi possono essere depositati da persone fisiche o giuridiche e la domanda di registrazione deve comprendere il campo di applicazione, le modalità di concessione e il regolamento d'uso. In Italia, il D.lgs. 59/2010 stabilisce che i soggetti che istituiscono e gestiscono un marchio devono garantire l'accesso alle informazioni relative al marchio stesso pubblicandole sui propri siti web e comunicandole al Ministero dello Sviluppo Economico.

La diffusione e lo sviluppo crescenti dei marchi di qualità sono dovuti in particolare alla facilità, da parte del cliente, di collegare la percezione della qualità di un prodotto/servizio a un marchio riconoscibile e alla tendenza di quantificarne il valore in base alla visibilità del marchio stesso.

Attualmente i marchi di qualità più diffusi possono essere ricondotti a 3 le tipologie principali:

- Marchi Individuali, utilizzati per distinguere e tutelare i prodotti/servizi di una determinata impresa (Brand);
- Marchi Collettivi, collegati a un disciplinare specifico e a un regolamento di concessione per l'uso del marchio e utilizzati per distinguere i prodotti/servizi forniti da gruppi di imprese. Normalmente, i marchi collettivi sono marchi commerciali;
- Marchi di Qualità e Tutela, collegati spesso a produzioni agroalimentari a denominazione protetta e concessi a fronte di verifiche di conformità basate su un disciplinare approvato da un soggetto pubblico e svolte da un Organismo terzo indipendente accreditato secondo norme ISO.

Nel caso dei Marchi Collettivi e dei Marchi di Qualità e Tutela il produttore ha sempre l'onere di dimostrare e dichiarare la conformità del suo prodotto/servizio al disciplinare di riferimento e la conformità è certificabile da un terzo indipendente. Tuttavia, nel caso dei marchi commerciali, normalmente l'uso del marchio viene concesso direttamente dal proprietario del marchio, previo pagamento dei diritti di uso e in base a verifiche di conformità di prima parte.

## 6. MARCHI LEGATI ALLA DISABILITA'

I marchi che si rivolgono alle persone con disabilità, e con un focus specifico sul turismo accessibile, sono abbastanza numerosi ma la maggior parte di essi sono poco conosciuti, anche dalle stesse persone con disabilità, e in genere poco diffusi e presenti solo a livello locale.

I marchi legati alla disabilità possono essere raggruppati in due grandi categorie:

### 6.1. Marchi di Comunicazione

Sono marchi privati, spesso riconducibili ad una associazione, nati con l'intento di migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità e di aumentarne l'autonomia attraverso una migliore informazione relativamente ai servizi turistici, l'eliminazione o la riduzione delle barriere architettoniche e lo sviluppo e la diffusione di tecnologie di supporto.

Fanno parte di questo gruppo i marchi: VILLAGE 4 ALL (Ospitalità accessibile; Esperienze); PROGETTO YEAH! (rivolto alle persone cieche e ipovedenti); HANDY SUPERABILE (Ricerca e promozione di luoghi accessibili, con particolare riferimento a spiagge e stabilimenti balneari); OSPITALITÀ SENZA BARRIERE (Promozione e valorizzazione degli operatori turistici della provincia di Bergamo, che offrono servizi a turisti con disabilità); SELF PER TUTTI (Stazioni di servizio che forniscono assistenza agli automobilisti con disabilità durante il rifornimento di carburante); DIVERSAMENTEACCESSIBILE.IT (Portale web per la recensione e la ricerca di strutture, luoghi e servizi accessibili alle persone con disabilità).

### 6.2. Marchi Gestionali per la qualificazione

Sono marchi privati che seguono un approccio differente rispetto a quelli del gruppo precedente. L'approccio dei marchi gestionali è basato sullo sviluppo di un Sistema di Gestione (SG) finalizzato a individuare, raggiungere e mantenere obiettivi determinati e legati all'accessibilità e fruibilità di prodotti e servizi. I Sistemi di Gestione possono essere certificabili

da Organismi di terza parte accreditati secondo le norme ISO. I marchi appartenenti a questa tipologia sono molto meno numerosi, risultano interessanti per la loro oggettività e credibilità di approccio sia gli utenti-clienti dei prodotti e dei servizi che alle Imprese ed Organizzazioni che ne utilizzano le metodologie e gli schemi.

Fanno parte di questo gruppo i marchi:

**DASA RÄGISTER D-4001:2008** Protocollo certificabile formalizzato come una ISO 9001 che disciplina i requisiti minimi che una struttura deve avere per garantire alle persone con disabilità motorie la reale accessibilità e fruibilità dei servizi erogati da una Organizzazione); **MARCHI OPEN** (Serie di marchi di proprietà della Provincia Autonoma di Trento, rilasciati in base alla verifica di requisiti stabiliti dal Consiglio del Marchio Open. Attraverso la concessione dei Marchi viene certificata l'accessibilità di strutture ricettive, commerciali, di pubblica utilità e servizio, ecc.);

**ADAM - ACCESSIBILITY FOR DISABILITIES ASSESSMENT MODEL** Marchio registrato con brevetto ministeriale che contraddistingue e protegge modelli, schemi e standard certificabili secondo le norme UNI EN ISO. I modelli, gli schemi e gli standard (Adam gestione accessibilità fruibile, Adam Prodotto fruibile e Adam Info Point) sono riferibili ad ogni tipologia di disabilità e pongono una particolare attenzione alla gestione della individuazione dei requisiti di accessibilità e fruibilità da raggiungere e mantenere, della loro veridicità e della loro corretta ed efficace informazione. Al centro le caratteristiche di accoglienza ed ospitalità, mantenendo il focus sulle esigenze di accessibilità e fruibilità delle persone con disabilità e sulle altre esigenze speciali, tenendo conto del principio di inclusività. La metodologia proposta dal marchio ADAM consente di valutare e migliorare i requisiti di accessibilità e fruibilità mediante un approccio tipico dei sistemi di gestione per la Qualità, coinvolgendo le parti interessate (stakeholder). La metodologia permette alla Organizzazione che attua i modelli di dimostrare di essere in grado di raggiungere e mantenere quelle soluzioni che ha individuato e di comunicarle efficacemente come caratteristiche di accessibilità e fruibilità proprie che vanno oltre i meri obblighi di legge.

## WEBGRAFIA

**Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie - D-4001:2008.** Dasa-Rägister S.p.A., 2019; <https://dasa-raegister.com/d-4001/>

**ADAM Accessibility aps - Oltre le barriere culturali.** ADAM Accessibility for Disabilities Assessment Mode;l <http://www.adamaccessibility.it/>

**Diversamenteagibile.it - Il mondo accessibile a tutti.** Associazione no profit "Diversamente Agibile"; <http://www.diversamenteagibile.it/>

**Handy Superabile - Turismo Superabile.** Handy Superabile - Associazione Onlus; <https://www.handysuperabile.org/>

**I marchi OPEN.** Trentino per tutti - Cooperativa Handicrea; [https://www.trentinopertutti.it/it/Principale/Accessibilit%C3%A0/\\_marchi\\_OPEN/\\_marchi\\_OPEN.aspx](https://www.trentinopertutti.it/it/Principale/Accessibilit%C3%A0/_marchi_OPEN/_marchi_OPEN.aspx)

**ISO 21401:2018 Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements;** <https://www.iso.org/standard/70869.html>

**ISO 21902:2021 Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations;** <https://www.iso.org/standard/72126.html>

**Ospitalità senza barriere.** PromoSerio - Agenzia di sviluppo locale ValSeriana e Val di Scalve; <https://www.valseriana.eu/ospitalita-senza-barriere/>

**Presentazione decreto interministeriale Ministro del Turismo e Ministro per le Disabilità;** Ministero del Turismo - Repubblica Italiana, 2022; <https://www.ministeroturismo.gov.it/presentazione-decreto-interministeriale-ministro-del-turismo-e-ministro-per-le-disabilitaturi/>

**Self per tutti: non sconti, ma un'opportunità in più di autonomia.** Superando.it - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, 2022; <https://www.superando.it/2020/02/27/self-per-tutti-non-sconti-ma-unopportunita-in-piu-di-autonomia/>

**Spiagge sostenibili e inclusive . La Prassi di Riferimento UNI/PdR 92:2020 per la sostenibilità e accessibilità degli stabilimenti.** Elena Mocchio, 2021; [https://travelnostop.com/wp-content/uploads/2021/03/UNI\\_PdR\\_92\\_2020\\_Legambiente\\_20210127.compressed.pdf](https://travelnostop.com/wp-content/uploads/2021/03/UNI_PdR_92_2020_Legambiente_20210127.compressed.pdf)

**Tourisme & Handicap : le tourisme pour Tous.** Direction générale des entreprises (DGE) -Bureau de la Communication Ministère de l'économie et des finances, 2022; <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>

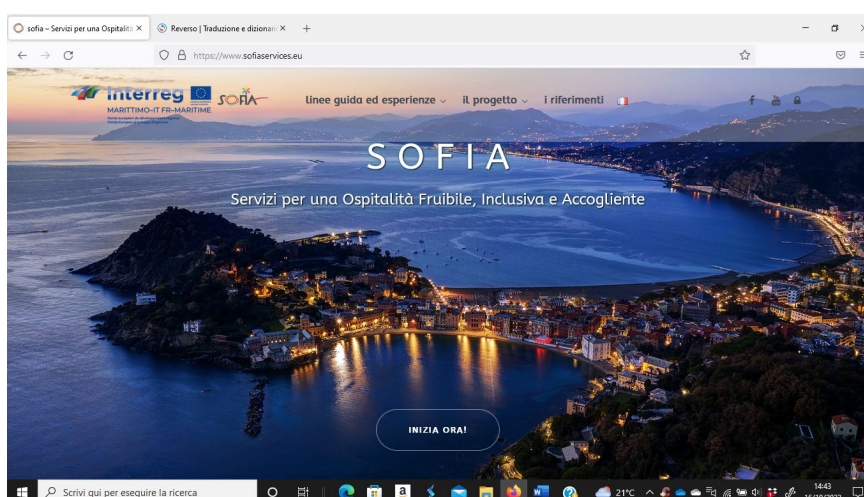
**UNI: Pubblicata la norma 17210:2021 sull'accessibilità dell'ambiente costruito.** Redazione INGENIO, 2021; <https://www.ingenio-web.it/32758-uni-pubblicata-la-norma-172102021-sullaccessibilita-dellambiente-costruito>

**Village for All - il portale dell'ospitalità accessibile - Esperienze, Destinazioni e Ausili per le tue vacanze.** Village for All 2012-20; <https://www.villageforall.net/it/>

**YEAH! Accessibilità e Inclusione. Servizi per l'accessibilità e l'inclusione.** Cooperativa Sociale QUID ONLUS, 2020; <https://progettoyeah.it/>

Si rimanda inoltre a quanto contenuto già nel Prodotto T1.1.1 del Progetto SOFIA che contiene una mappa dello stato dell'arte piuttosto approfondita.

Si rimanda infine ai contenuti del sito web: <https://www.sofiaservices.eu/> in particolare alle sezioni relative ai Riferimenti.



Segue traduzione in francese.

## PRODUIT T5.1.1 SCHÉMAS DE DEMANDE DE CERTIFICATION (RÉPERTOIRE)

Les schémas, les références normatives, les normes à respecter et les procédures à mettre en œuvre pour obtenir les certifications.

### 1. INTRODUCTION

Le développement d'une offre touristique favorisant l'inclusion sociale à travers le développement de structures capables d'accueillir des personnes handicapées, qui - encore - se voient souvent refuser le droit de bénéficier d'un accueil adéquat, est une étape importante, dans la mesure où une hospitalité inclusive et de haut niveau, qui ne laisse aucune place à l'inattention, est un indice de la civilisation d'un pays.

Les structures entrepreneuriales qui décident d'investir pour adapter leurs structures aux besoins des touristes ayant des besoins particuliers favoriseront une augmentation significative de la valeur ajoutée du système touristique d'un pays, favorisant sa diversification et sa capacité à devenir significativement attractive pour une clientèle potentielle plus large.

### 2. GLOSSAIRE

**QUALITÉ** : ensemble des caractéristiques et propriétés d'un produit, processus ou service, qui lui confèrent la capacité de satisfaire les besoins implicites ou exprimés du client.

**CERTIFICATION DE CONFORMITE** : acte par lequel un tiers indépendant déclare, avec une fiabilité raisonnable, qu'un système, produit, processus ou service donné est conforme à une norme spécifique ou à un autre document définissant des exigences objectives et vérifiables.

### 3. SCHÉMAS DE RÉFÉRENCE

#### **ISO 21401 : 2018 Tourisme et services associés - Système de management de la durabilité pour les établissements d'hébergement – Exigences**

Cette norme établit les exigences environnementales, sociales et économiques nécessaires pour mettre en œuvre un système de gestion de la durabilité des installations d'hébergement dans le secteur du tourisme.

En particulier, la norme est valable pour les éléments maîtrisables par les structures d'hébergement et sur lesquels il est possible d'exercer une influence et s'applique à toute structure d'hébergement, quels que soient son type, sa taille ou sa localisation, qui souhaite mettre en œuvre, maintenir et améliorer des pratiques durables dans l'exercice de ses activités et assurer le respect de sa politique de développement durable.

#### **ISO 21902 : 2021 Tourisme et services associés - Tourisme accessible à tous - Exigences et recommandations**

Il s'agit du premier schéma international de la famille ISO axé sur le concept de tourisme accessible à tous. En fait, cette norme a été créée dans le but de faciliter l'accessibilité des services touristiques et décrit les exigences et les lignes directrices à prendre en considération pour améliorer l'accès aux services touristiques - et leur convivialité - par les personnes de tous âges et conditions. La norme s'adresse aux opérateurs des différents secteurs du



tourisme et fournit des exigences de référence et des recommandations aux opérateurs qui souhaitent améliorer leurs services en garantissant un degré élevé d'hospitalité et d'inclusivité et, en même temps, gagner des parts de marché représentées non seulement par les personnes handicapées mais aussi par le nombre croissant de personnes âgées, souvent à mobilité réduite.

### **UNI CEI EN 17210 : 2021 Accessibilité et convivialité de l'environnement bâti - Exigences fonctionnelles**

Cette norme a été publiée quelques mois avant l'ISO 21902 : 2021 et décrit les exigences qu'un environnement bâti doit avoir pour être accessible et utilisable également par les personnes handicapées. Le schéma, qui peut également être pris comme référence pour les environnements bâtis destinés au tourisme, adopte la même approche que la conception universelle et sa variante

Conception pour tous et fournit aux acteurs (ingénieurs, maîtres d'ouvrage publics, architectes, etc.) les exigences d'accessibilité à prendre en compte lors de la conception, de la construction, de la rénovation et de l'entretien des environnements bâtis, y compris piétonniers et urbains extérieurs.

### **PRATIQUES DE RÉFÉRENCE UNI/PdR 92 : 2020 Établissements balnéaires - Lignes directrices pour la durabilité environnementale, l'accessibilité, la qualité et la sécurité des services**

La pratique de référence UNI / PdR 92: 2020 est un document qui décrit les exigences techniques élaborées par la table UNI "Durabilité des établissements balnéaires" suite au partage des paramètres adoptés par Legambiente ONLUS. Le document fournit aux opérateurs du secteur touristique et balnéaire des éléments nécessaires pour mettre en place, gérer et vérifier les services offerts, afin de garantir au client des niveaux adéquats de durabilité environnementale, d'accessibilité, de qualité, de sécurité et de respect de l'environnement.

**NB** Il est important de souligner que les normes ci-dessus, à l'exclusion de la norme ISO 21401 : 2018 Tourisme et services associés - Système de management de la durabilité des établissements d'hébergement - Exigences, listent les exigences d'accessibilité qu'un Organisme peut prendre en compte afin d'améliorer son niveau d'accessibilité, mais elles n'expliquent pas comment ces exigences doivent être centrées, atteintes et maintenues.

## **4. REGLEMENTS NATIONAUX ET MARQUES**

**ITALIE: Arrêté interministériel Ministre du Tourisme et Ministre des Handicaps, portant: « Méthodes d'accès et d'utilisation des interventions dans le cadre du fonds visé à l'art. 1 paragraphes 176 et 177 de la loi n. 234 du 30 décembre 2021, destinée à la mise en œuvre d'interventions pour l'accessibilité à l'offre touristique des personnes handicapées »**

Le 20 avril 2022, ce décret a été présenté, dont l'objectif est de soutenir le développement de l'offre touristique destinée aux personnes handicapées et de promouvoir l'inclusion sociale et la diversification de l'offre touristique elle-même. En particulier, le décret établit les modalités d'accès au fonds prévu par la loi de finances et destiné à la mise en œuvre

d'interventions pour l'accessibilité à l'offre touristique des personnes handicapées dans les années 2022, 2023 et 2024.

Les obligations ultérieures établies par le décret prévoient que:

- dans les 45 jours suivant l'enregistrement du décret par les organismes de contrôle, le ministère du Tourisme publiera sur son site Web institutionnel un avis public contenant les procédures d'établissement de la liste des entités qualifiées;
- dans les 60 jours suivant l'enregistrement du décret par les organismes de contrôle, le ministère du Tourisme publiera sur son site Web institutionnel un avis public permettant aux destinataires de soumettre des demandes via une plate-forme électronique.

## FRANCE : Tourisme & Handicap (T&H)

Il s'agit d'une marque nationale de l'État, décernée aux organismes opérant dans le secteur du tourisme et qui ont choisi de poursuivre des objectifs de qualité axés sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous. En effet, la marque T&H identifie des installations touristiques qui répondent aux besoins spécifiques des personnes malentendantes, mentales, motrices ou visuelles, respectant certains critères d'accessibilité et d'hospitalité, assurant le maximum d'autonomie possible et accordant une attention particulière à l'hospitalité.

La marque Tourisme & Handicap peut être demandée pour des hébergements et des services de restauration, des lieux à visiter, des activités récréatives et des offices de tourisme ; en particulier, le processus d'octroi de la marque est géré grâce à une collaboration entre l'Association Tourisme & Handicap (ATH), la Fédération Nationale des Organismes Institutionnels du Tourisme (ADN Tourisme) et la Direction Générale des Entreprises (DGE). Pour obtenir la marque, chaque propriété doit respecter 100% des exigences légales et au moins 75% des exigences de confort attendues. Actuellement, les structures qui ont obtenu la note sont d'environ 4 000 et la liste complète est disponible sur le site Web [www.tourisme-handicap.gouv.fr](http://www.tourisme-handicap.gouv.fr). Le site dispose également d'un moteur de recherche qui vous permet de sélectionner les structures qui répondent aux besoins des touristes en fonction du type de leur handicap.

## 5. MARQUES DE QUALITÉ

La marque a longtemps été utilisée pour garantir la qualité d'un produit ou d'un service et faciliter sa reconnaissance, devenant un outil alternatif, mais souvent complémentaire, à la certification.

Conformément à la directive européenne 2006/123/CE, les informations sur la signification des marques et autres certificats de qualité, et sur les critères utilisés pour leur délivrance, doivent être facilement accessibles tant pour les entreprises souhaitant les utiliser, que pour les consommateurs, en soulignant comment la facilité d'accès à l'information permet d'améliorer la transparence de la marque elle-même et fournit des critères objectifs sur la base desquels évaluer la qualité des produits/services proposés.

Les marques peuvent être déposées par des personnes physiques ou morales et la demande d'enregistrement doit préciser l'étendue, les modalités de délivrance et les règles d'usage. En Italie, le décret législatif 59/2010 établit que les entités qui établissent et gèrent une marque

doivent garantir l'accès aux informations relatives à la marque en les publiant sur leurs sites Web et en les communiquant au ministère du Développement économique.

La diffusion et le développement croissants des marques de qualité sont dus notamment à la facilité, de la part du client, à lier la perception de la qualité d'un produit/service à une marque reconnaissable et à la tendance à quantifier sa valeur en fonction de la visibilité de la marque idem.

Actuellement, les marques de qualité les plus populaires peuvent être attribuées à 3 types principaux :

- Marques Individuelles, utilisées pour distinguer et protéger les produits/services d'une entreprise spécifique (Marque) ;
- Marques collectives, liées à une discipline spécifique et à un règlement de concession pour l'usage de la marque et utilisées pour distinguer les produits/services fournis par des groupes d'entreprises. Normalement, les marques collectives sont des marques;
- Les Marques de Qualité et de Protection, souvent liées à des productions agroalimentaires bénéficiant d'une appellation protégée et accordées suite à des contrôles de conformité basés sur un cahier des charges approuvé par une entité publique et réalisés par un organisme tiers indépendant accrédité selon les normes ISO.

Dans le cas des Marques Collectives et des Marques de Qualité et de Protection, le fabricant a toujours la charge de démontrer et de déclarer la conformité de son produit/service avec la spécification de référence et la conformité peut être certifiée par un tiers indépendant. Cependant, dans le cas des marques, l'utilisation de la marque est normalement accordée directement par le propriétaire de la marque, moyennant le paiement des droits d'utilisation et sur la base de contrôles de conformité de première partie.

## 6. MARQUES LIÉES AU HANDICAP

Les marques qui s'adressent aux personnes en situation de handicap, et avec un accent particulier sur le tourisme accessible, sont assez nombreuses mais la plupart d'entre elles sont peu connues, même par les personnes en situation de handicap elles-mêmes, et généralement peu répandues et présentes uniquement localement.

Les marques liées au handicap peuvent être regroupées en deux grandes catégories :

### 6 1. Marques de communication

Ce sont des marques privées, souvent attribuables à une association, nées dans le but d'améliorer la qualité de vie des personnes handicapées et d'accroître leur autonomie grâce à une meilleure information sur les services touristiques, l'élimination ou la réduction des barrières architecturales et le développement et la diffusion de soutien les technologies.

Les marques suivantes appartiennent à ce groupe : VILLAGE 4 ALL (Hospitalité accessible ; Expériences) ; PROJET OUI! (destiné aux personnes aveugles et malvoyantes) ; SUPERABILE HANDY (Recherche et promotion de lieux accessibles, avec une référence particulière aux plages et aux établissements balnéaires); HOSPITALITÉ SANS BARRIÈRES (Promotion et valorisation des voyageurs de la province de Bergame, qui offrent des services aux touristes handicapés); SOI POUR TOUS (Stations de service d'assistance aux automobilistes en situation de handicap lors du ravitaillement);

DIVERSamenteACCESSIBILE.IT (Portail Web pour l'examen et la recherche de structures, lieux et services accessibles aux personnes handicapées).

## 6 2. Marques de gestion pour la qualification

Ce sont des marques privées qui suivent une approche différente de celles du groupe précédent. L'approche de gestion de la marque est basée sur le développement d'un système de gestion (SG) visant à identifier, atteindre et maintenir des objectifs spécifiques liés à l'accessibilité et à l'utilisabilité des produits et services. Les systèmes de gestion peuvent être certifiés par des organismes tiers accrédités selon les normes ISO. Les marques appartenant à ce type sont beaucoup moins nombreuses, tant les utilisateurs-clients des produits et services que les entreprises et organisations qui utilisent leurs méthodologies et schémas sont intéressants pour leur objectivité et leur crédibilité d'approche.

Les marques suivantes appartiennent à ce groupe :

DASA RĂGISTER D-4001 2008: Protocole certifiable formalisé en ISO 9001 qui régit les exigences minimales qu'une structure doit avoir pour garantir aux personnes en situation de handicap moteur l'accessibilité et l'utilisabilité réelles des services fournis par un Organisme) ;  
 MARQUES OPEN: Série de marques appartenant à la Province autonome de Trente, délivrées sur la base de la vérification des exigences établies par le Conseil de la marque ouverte, etc. ;  
 ADAM - ACCESSIBILITY FOR DISABILITIES ASSESSMENT MODEL: Marque déposée avec brevet ministériel qui distingue et protège les modèles, schémas et normes certifiables selon les normes UNI EN ISO. Les modèles, schémas et normes (Adam utilisable accessibility management, Adam usable product et Adam Info Point) se réfèrent à chaque type de handicap et accordent une attention particulière à la gestion de l'identification des exigences d'accessibilité et d'utilisabilité à atteindre et à maintenir, des leur véracité et leur information correcte et effective. Au centre se trouvent les caractéristiques d'accueil et d'hospitalité, en mettant l'accent sur les besoins d'accessibilité et de convivialité des personnes handicapées et d'autres besoins spéciaux, en tenant compte du principe d'inclusion. La méthodologie proposée par la marque ADAM permet d'évaluer et d'améliorer les exigences d'accessibilité et d'utilisabilité à travers une approche typique des systèmes de gestion de la qualité, impliquant les parties intéressées (parties prenantes). La méthodologie permet à l'organisation qui met en œuvre les modèles de démontrer qu'elle est capable d'atteindre et de maintenir les solutions qu'elle a identifiées et de les communiquer efficacement en tant que caractéristiques d'accessibilité et de convivialité qui vont au-delà des simples obligations légales.

## 7. LE MODÈLE ADAM

Le modèle ADAM proposé pour le projet SOFIA est basé sur la rédaction d'une Charte des Services, qui permet aux organisations impliquées de certifier et de communiquer ce qui a été réalisé, de démontrer leur sensibilité et leur attention aux besoins des personnes handicapées ou ayant des besoins spéciaux. Chaque organisation auditée par les évaluateurs, qui utiliseront des questionnaires personnalisés à cette fin, aura la possibilité d'améliorer son accueil et son accueil en tenant compte des paramètres appropriés d'accessibilité et de convivialité.

## 7.1 Configuration de la carte pour l'accessibilité.

Pour la rédaction de la Charte, une carte sera définie et utilisée qui servira non seulement de guide opérationnel lors des audits, mais aussi de collecte de données et d'identification des besoins d'amélioration que l'Organisation devra mettre en œuvre pour l'amélioration de ses services.

Dans une première phase, les exigences en matière d'accessibilité seront définies, en fonction de trois critères de base :

1. Évaluation du degré d'accessibilité de la structure (p. ex. identification des obstacles architecturaux présents et collecte d'informations connexes au moyen de questionnaires spécifiques pour les différents besoins);
2. Identification et définition de services dédiés à la satisfaction des besoins spéciaux, et collecte d'informations connexes au moyen de questionnaires spécifiques pour les différents besoins);
3. Identification des aides et de l'équipement à équiper pour soutenir les handicaps et les besoins spéciaux, et collecte d'informations connexes au moyen de questionnaires spécifiques pour les différents besoins)

Cette première phase sera suivie d'une deuxième phase, au cours de laquelle un deuxième audit sera effectué afin de vérifier et d'évaluer la mise en œuvre des améliorations identifiées ci-dessus. Sur la base des résultats de cet audit, le document « Charte d'accessibilité de Sofia » sera rédigé, qui pourra être utilisé pour l'amélioration des services fournis par l'Organisation, mais aussi pour la communication et la promotion.

Il est évident que la méthodologie ADAM permet d'évaluer et d'améliorer les exigences en matière d'accessibilité et de convivialité grâce à une approche systématique typique des systèmes de gestion, qui est capable de réaliser et de maintenir les solutions que l'Organisation a identifiées et de les communiquer comme ses propres caractéristiques d'accessibilité qui vont au-delà des simples obligations légales.

## WEBOGRAFIE

**Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie - D-4001:2008.** Dasa-Rägister S.p.A., 2019; <https://dasa-raegister.com/d-4001/>

**ADAM Accessibility aps - Oltre le barriere culturali.** ADAM Accessibility for Disabilities Assessment Mode; <http://www.adamaccessibility.it/>

**Diversamenteagibile.it - Il mondo accessibile a tutti.** Associazione no profit "Diversamente Agibile"; <http://www.diversamenteagibile.it/>

**Handy Superabile - Turismo Superabile.** Handy Superabile - Associazione Onlus; <https://www.handysuperabile.org/>

**I marchi OPEN.** Trentino per tutti - Cooperativa Handicrea; [https://www.trentinopertutti.it/it/Principale/Accessibilit%C3%A0/I\\_marchi\\_OPEN/I\\_marchi\\_OPEN.aspx](https://www.trentinopertutti.it/it/Principale/Accessibilit%C3%A0/I_marchi_OPEN/I_marchi_OPEN.aspx)

**ISO 21401:2018 Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements;** <https://www.iso.org/standard/70869.html>

**ISO 21902:2021 Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations;** <https://www.iso.org/standard/72126.html>

**Ospitalità senza barriere.** PromoSerio - Agenzia di sviluppo locale ValSeriana e Val di Scalve; <https://www.valseriana.eu/ospitalita-senza-barriere/>

**Presentazione decreto interministeriale Ministro del Turismo e Ministro per le Disabilità;** Ministero del Turismo - Repubblica Italiana, 2022; <https://www.ministeroturismo.gov.it/presentazione-decreto-interministeriale-ministro-del-turismo-e-ministro-per-le-disabilitaturi/>

**Self per tutti: non sconti, ma un'opportunità in più di autonomia.** Superando.it - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, 2022; <https://www.superando.it/2020/02/27/self-per-tutti-non-sconti-ma-unopportunita-in-piu-di-autonomia/>

**Spagge sostenibili e inclusive . La Prassi di Riferimento UNI/PdR 92:2020 per la sostenibilità e accessibilità degli stabilimenti.** Elena Mocchio, 2021; [https://travelnostop.com/wp-content/uploads/2021/03/UNI\\_PdR\\_92\\_2020\\_Legambiente\\_20210127.compressed.pdf](https://travelnostop.com/wp-content/uploads/2021/03/UNI_PdR_92_2020_Legambiente_20210127.compressed.pdf)

**Tourisme & Handicap : le tourisme pour Tous.** Direction générale des entreprises (DGE) -Bureau de la Communication Ministère de l'économie et des finances, 2022; <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>

**UNI: Pubblicata la norma 17210:2021 sull'accessibilità dell'ambiente costruito.** Redazione INGENIO, 2021; <https://www.ingenio-web.it/32758-uni-pubblicata-la-norma-172102021-sullaccessibilita-dellambiente-costruito>

**Village for All - il portale dell'ospitalità accessibile - Esperienze, Destinazioni e Ausili per le tue vacanze.** Village for All 2012-20; <https://www.villageforall.net/it/>

**YEAH! Accessibilità e Inclusione. Servizi per l'accessibilità e l'inclusione.** Cooperativa Sociale QUID ONLUS, 2020; <https://progettoyeah.it/>

Nous renvoyons également à ce qui figure déjà dans le Produit T1.1.1 du Projet SOFIA, qui contient une carte de l'état de l'art assez détaillée.

Enfin, nous renvoyons aux contenus du site web : <https://www.sofiaservices.eu/> notamment aux sections relatives aux Références.