

TITOLO PROGETTO

S.T.A.I. - Servizio per un Turismo Accessibile e Inclusivo

DURATA PROGETTO

1 luglio 2022 – 31 dicembre 2023

AMBITO TERRITORIALE DEL PROGETTO

Province di Bergamo e Brescia

AMBITO TURISTICO DI RIFERIMENTO:

Province e città di Bergamo e Brescia, con particolare riferimento ai territori lacustri e montani

PARTNER DEL PROGETTO:

- Visit Bergamo (capofila)
- Visit Brescia
- Provincia di Bergamo
- Provincia di Brescia
- Comune di Bergamo
- Comune di Brescia
- LEDHA
- AIAS di Milano Onlus
- UICI
- ANFFAS
- ANMIC
- ANMIL
- ENS

Riportiamo di seguito una descrizione sintetica dei partner di progetto.

Visit Bergamo (capofila)

<https://www.visitbergamo.net/it/>

Visit Bergamo è il marchio dell'Agenzia per lo sviluppo e la promozione turistica della provincia di Bergamo che è stata costituita il 17 ottobre 2001.

I soci sono:

- Camera di Commercio di Bergamo
- Provincia di Bergamo
- Comune di Bergamo

Visit Bergamo nasce dalla precisa volontà di Camera di Commercio di Bergamo, Provincia di Bergamo e Comune di Bergamo per sviluppare tutte le iniziative che possano contribuire alla promozione del sistema economico turistico della provincia di Bergamo, nel rispetto ed esaltazione dei valori del territorio e dell'ambiente.

Gli scopi che Visit Bergamo si prefigge sono:

- conoscere e studiare le vocazioni e le potenzialità turistiche nell'ambito territoriale della Provincia di Bergamo, anche mediante ricerche di mercato e statistiche allo scopo di migliorare i rapporti fra domanda e l'offerta;
- coordinare progettualità e le iniziative degli operatori pubblici e privati della provincia di Bergamo nel settore del turismo offrendo tutti i supporti necessari per la realizzazione di progetti e iniziative;
- realizzare direttamente azioni di marketing, programmi di qualità, promozioni e campagne pubblicitarie al fine di potenziare l'immagine della città e della provincia di Bergamo;
- partecipare a fiere, workshop, borse, manifestazioni ed eventi in Italia ed all'estero;
- promuovere, sviluppare e potenziare le strutture turistiche anche individuando e reperendo le necessarie risorse sia in ambito locale che regionale, nazionale e comunitario.

Visit Brescia

<https://www.bresciatourism.it/chi-siamo/>

Visit Brescia è gestito da Bresciatourism, una società senza scopo di lucro che promuove il turismo nella città e nella provincia di Brescia. I Soci sono:

- Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Brescia
- Comune di Brescia

Obiettivo di Bresciatourism è diffondere la conoscenza del territorio bresciano e delle sue caratteristiche ambientali, culturali e turistiche attraverso l'organizzazione di fiere, workshop, educational tour ed azioni di marketing sia in Italia che all'estero.

Bresciatourism collabora con istituzioni pubbliche ed operatori privati per fornire a Media e tour operator internazionali dati aggiornati ed assistenza completa, informazioni utili e curiosità per scoprire questa bella provincia e trascorrervi delle serene vacanze.

Comune di Bergamo - Comune di Brescia - Provincia di Bergamo - Provincia di Brescia

Sono partner di progetto i principali soggetti istituzionali dei territori coinvolti. Attraverso gli Uffici, le Direzioni e gli Assessorati competenti forniranno il loro supporto alle attività progettuali.

AIAS di Milano Onlus

www.aiasmilano.it

AIAS di Milano Onlus opera da oltre 60 anni a livello milanese, lombardo e nazionale per migliorare la qualità di vita e l'autonomia delle persone con disabilità, offrendo servizi in ambito sanitario e sociale.

Dal 1995 supporta enti pubblici e privati in progetti d'informazione, comunicazione e formazione per favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità, attraverso attività di sportello informativo, corsi di formazione e progetti su mobilità, turismo, cultura ed eventi accessibili, mappature di accessibilità in ambito turistico.

Ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di interventi formativi, di orientamento, educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari.

Insieme alle altre associazioni del presente partenariato: collabora da oltre 20 anni al progetto

Spazio Disabilità Regione Lombardia; partecipa alla redazione del sito web LombardiaFacile e della sezione Turismo Accessibile del portale turistico regionale In Lombardia; collabora alla sezione Turismo Accessibile di Yesmilano.it, il sito ufficiale per la promozione del turismo a Milano. In occasione di Expo 2015, ha collaborato al portale web Expofacile.it, promosso da Regione Lombardia e Comune di Milano per offrire informazioni ai turisti con disabilità in visita all'evento.

ANFFAS Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

<https://www.anffaslombardia.it/>

Anffas è la più grande associazione italiana di famiglie di persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo con una diffusione capillare su tutto il territorio nazionale. Grazie alle sue 15.000 famiglie associate, alle 165 associazioni locali ed agli oltre 60 enti a marchio (di circa 1/4 nella sola Lombardia) garantisce la cura, l'assistenza, la tutela, la presa in carico di oltre 30.000 persone con disabilità intellettive e del neurosviluppo.

Anffas mantiene un costante aggiornamento sulle tematiche della disabilità intellettive e della relativa ricerca, collabora con importanti reti nazionali, europee ed internazionali, elabora percorsi di formazione, informazione e crescita professionale che sono rivolti a tutti gli operatori che lavorano all'interno delle proprie strutture associative e non solo.

Anffas è da sempre paladina sostenendo strenuamente i paradigmi culturali della Convenzione ONU sulla difesa dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie, compreso la promozione di azioni e strumenti per favorire l'accessibilità della comunicazione e dell'informazione.

La storia di Anffas è quella di migliaia di famiglie che hanno lottato per cambiamento radicale nella società, contribuendo così al miglioramento delle condizioni di vita delle persone con disabilità e dei loro genitori e familiari, riuscendo anche ad incidere e spesso influenzare e determinare l'evoluzione politica e socio-culturale nel nostro Paese. Oggi Anffas, una grande famiglia di famiglie, è la più grande associazione italiana di famiglie di persone con disabilità intellettive e del neurosviluppo ed è tra le più grandi d'Europa.

ANMIC – Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili

<https://www.anmic.org/>

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (Anmic) è l'Ente morale che per legge (D.P.R. 23/12/78) ha il compito di tutelare e rappresentare in Italia i diritti dei cittadini Invalidi Civili. Vigila pertanto sulle amministrazioni pubbliche per impegnarle ad attuare il rispetto degli obblighi di legge nei loro confronti.

ANMIC costituisce oggi la maggiore organizzazione del settore, sia per il rilevante numero di suoi iscritti, sia per la grande varietà delle tipologie di disabilità che li riguardano.

È infatti riconosciuto "invalido civile" ciascun soggetto affetto da una disabilità psicofisica (congenita o acquisita), purché non dipendente da cause di guerra, lavoro o servizio.

L'ANMIC è a disposizione di ogni persona con disabilità per aiutarla a risolvere problemi di assistenza, collocamento, pensione e accertamento di invalidità, integrazione scolastica, barriere

architettoniche. Anmic Lombardia rappresenta quindi 460.000 Invalidi Civili lombardi, e conta circa 25.000 Associati che ogni anno rinnovano la loro adesione con una quota associativa. Il numero nostri Associati per province lombarde sono di assoluta rilevanza: Anmic Bergamo 5055 Associati, a Brescia 1.149, Como 415, Cremona 2019, Lecco 380, Lodi 712, Mantova 2442, Milano 2501, Pavia 3161, Sondrio 1672, Varese 837.

Anmic annovera una collaborazione progettuale ed operativa nel progetto regionale con capofila UICI Pavia "Nuovi Orizzonti" con all'interno "Vigevano Smart", percorsi turistici accessibili, pedonalizzazione di un percorso turistico accessibile sulle rive del Ticino a Vigevano presso la lanca Ajala, pedonalizzazione con accesso disabili alle rive del Ticino a Pavia, formazione degli esercenti, delle guide turistiche, degli operatori della mobilità degli studenti all'accoglienza del turista disabile. Un altro progetto Anmic è "Voghera Smart", che prevede un percorso accessibile turistico a Voghera con formazione degli esercenti ed in collaborazione con studenti tecnici; "Sondrio Smart", che prevede una predisposizione di un percorso turistico accessibile a Sondrio e Provincia con formazione degli operatori per l'accoglienza dei turisti disabili.

L'Associazione opera su tutto il territorio nazionale attraverso le sue 104 sedi provinciali ed innumerevoli delegazioni.

ANMIL – Associazione Nazionale fra lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro

<https://www.anmil.it>

L'ANMIL (Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro) da oltre 70 anni tutela le vittime del lavoro, le persone che hanno contratto una malattia professionale e i loro familiari. Attraverso 106 Sezioni provinciali e 500 tra Sedi regionali, Sottosezioni Delegazioni comunali e Fiduciariati, l'ANMIL conta circa 300.000 soci e rappresenta una categoria composta da oltre 800.000 titolari di rendita. Con quasi 300 dipendenti, oltre 5.000 volontari e circa 180 consulenti professionisti (principalmente legali, medici e medici legali) l'ANMIL offre servizi ed assistenza su tutto il territorio nazionale.

Oltre alle attività assistenziali l'Associazione promuove iniziative tese a migliorare la legislazione in materia di infortuni sul lavoro e di reinserimento lavorativo offrendo alla categoria numerosi servizi di sostegno personalizzati.

Oltre alle iniziative per la diffusione della cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul posto di lavoro svolte anche grazie alla collaborazione di partner autorevoli come il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, negli ultimi anni l'ANMIL ha voluto arricchire i suoi servizi per sostenere a 360° non solo i suoi associati ma tutti i cittadini aprendo degli sportelli di Patronato per offrire prestazioni in termini di assistenza previdenziale e assicurativa a titolo gratuito e di CAF per dare un completo servizio di Assistenza Fiscale curati da professionisti esperti dando vita a una serie di strutture dedicate ai diversi ambiti d'intervento, oltre all'Agenzia per il Lavoro costituita al fine di favorire la formazione e l'inserimento lavorativo di tutte le persone con disabilità.

ENS – Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi ONLUS-APS

<https://lombardia.ens.it/>

L'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi ENS è un'organizzazione che opera su tutto il territorio nazionale con 103 Sezioni Provinciali, 21 Consigli Regionali ed oltre 50 rappresentanze intercomunali, ed un "curriculum" che ha visto ulteriori riconoscimenti nel corso degli anni.

L'ENS promuove e valorizza la dignità e l'autonomia delle persone sorde, i loro pieni diritti di cittadinanza in tutti i campi della vita, l'autodeterminazione, l'accessibilità e l'informazione, l'educazione, la formazione e l'inclusione scolastica, post scolastica, professionale, lavorativa e sociale, favorendo il collocamento lavorativo e l'attività professionale in forme individuali e cooperative, promuovendo la lingua dei segni e la lingua dei segni tattile, la comunicazione totale e il bilinguismo, la riabilitazione, la cultura, lo sport, il tempo libero e le attività ricreative. Inoltre, garantisce, tutela e promuove il diritto alla libertà di scelta di comunicazione della persona sorda. Tra i vari accreditamenti, l'ENS è riconosciuto Soggetto accreditato per la formazione del personale della scuola dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (Decreto del 18 luglio 2005) ed è riconosciuto come Organizzazione Promozionale di Sport Disabili ai sensi dell'art. 25 dello statuto del C.I.P. - Comitato Italiano Paralimpico (delibera del Consiglio Nazionale n. 23 del 26 novembre 2005).

Un'importante e relativamente recente trasformazione giuridica viene dal risultato di una forte battaglia politica e mobilitazione che ha portato alla definizione ed approvazione della L. 20 febbraio 2006 n. 95 con la quale il termine sordomuto viene sostituito dal termine sordo, in tutte le disposizioni legislative vigenti. Per effetto di detta legge oggi siamo l'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi - Onlus.

Dal 2017 ad oggi, ENS Lombardia è partner del progetto Spazio Disabilità di Regione Lombardia curando, in particolare, gli aspetti connessi con l'accessibilità alle informazioni da parte delle persone sorde e alle barriere della comunicazione.

LEDHA - Lega per i diritti delle persone con disabilità

<https://www.ledha.it>

LEDHA è un'associazione di promozione sociale che lavora per la tutela dei diritti delle persone con disabilità, offrendo informazione, consulenza gratuita e assistenza legale e rendendosi interlocutore delle istituzioni lombarde. LEDHA rappresenta oltre 180 organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia. Fa parte del Forum del Terzo Settore ed è rappresentante regionale di FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap onlus). La missione di LEDHA è migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità, rendendosi portavoce dei loro bisogni, dei desideri e delle istanze. LEDHA lavora per garantire il rispetto dei diritti delle persone con disabilità e per costruire una società accogliente e inclusiva per tutti. LEDHA promuove la diffusione di una cultura delle pari opportunità, del diritto all'autodeterminazione e a una vita indipendente per le persone con disabilità attraverso numerose iniziative sociali, culturali e politiche e un'intensa attività di studio, approfondimento e di comunicazione. Alcune attività di LEDHA sono rivolte direttamente alle persone con disabilità e alle loro famiglie, in particolare per offrire informazioni e orientamento sui diritti, opportunità e la risoluzione di alcune problematiche della vita quotidiana. Tra le attività gestite direttamente da LEDHA spicca:

- il “CRABA- Centro Regionale per l’Accessibilità e il Benessere Ambientale”, che supporta cittadini e tecnici per favorire e promuovere interventi per l’Accessibilità integrate ad inclusione;
- il “Centro Antidiscriminazione Franco Bompreszi” nato come evoluzione del Servizio Legale, offre ascolto, informazione e consulenza alle persone con disabilità vittime di discriminazione. È prevista una presa in carico stragiudiziale per contrastare le situazioni di discriminazione fondata sulla disabilità ed il sostegno a ricorsi anti-discriminatori che potranno coinvolgere direttamente anche LEDHA.

UICI – Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti ETS-APS

<https://www.uicilombardia.org/>

Fondata nel 1920 a Genova, l’UICI è posta sotto la vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ed esercita le funzioni di rappresentanza e di tutela degli interessi morali e materiali delle persone cieche e ipovedenti a essa riconosciute con D.L.C.P.S. 26 settembre 1947, n. 1047 e confermate con D.P.R. 23 dicembre 1978.

Scopo dell’Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, che opera senza fini di lucro per l’esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, è l’inclusione nella società delle persone cieche e ipovedenti, anche con disabilità aggiuntive.

In particolare, favorisce la piena attuazione dei diritti umani, civili e sociali delle persone cieche e ipovedenti, anche con disabilità aggiuntive; la loro equiparazione sociale e l’inclusione in ogni ambito della vita civile, promuovendo allo scopo specifici interventi di contrasto alla discriminazione basata sulla disabilità.

Ai fini del presente progetto, tra gli scopi di UICI è importante citare l’impegno nel campo tiflogico e tiflotecnico per garantire la disponibilità, fruibilità e accessibilità di strumenti avanzati e di soluzioni d’avanguardia, favorendo anche la ricerca scientifica e tecnologica di settore.

Degno di nota il ruolo di capofila svolto da UICI, negli anni dal 2014 ad oggi, nell’ambito del progetto Spazio Disabilità di Regione Lombardia, lo sportello informativo di Regione Lombardia che fornisce informazioni e consulenze gratuite al pubblico e orienta i cittadini verso tutte le misure e i servizi disponibili in Lombardia in materia di disabilità, fragilità, assistenza socio assistenziale, agevolazioni e bonus, barriere architettoniche, turismo accessibile senza barriere.

Al riguardo, si sottolinea che durante Expo Milano 2015, in qualità di capofila del progetto Spazio Disabilità, UICI ha progettato e realizzato per conto di Regione Lombardia un servizio informativo e di accoglienza per i visitatori con disabilità e bisogni specifici ubicato all’interno dell’esposizione universale.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il presente progetto si collega a Bergamo-Brescia capitale della Cultura Italiana 2023, presumibilmente uno degli eventi turistici più significativi a livello nazionale nel prossimo anno. Si tratta di una manifestazione che si svolgerà lungo tutto l'anno solare e non riguarderà solo le città capoluogo, ma l'intero territorio delle due Province.

1 - L'obiettivo generale è quello di sfruttare la visibilità dell'evento per **dare rilevanza al tema del Turismo Inclusivo** come leva strategica per valorizzare e incrementare l'attrattività, l'accessibilità e l'accoglienza per tutti di questo territorio e delle iniziative che ospita.

La **platea di riferimento** è costituita in particolare da: persone con disabilità motoria permanente o temporanea; persone con disabilità visiva e uditiva; persone con disabilità cognitiva; persone anziane; famiglie con bambini; donne in gravidanza; persone con intolleranze alimentari.

2 - Le azioni di progetto pongono quindi l'attenzione sull'eterogeneità (in termini di aspettative e bisogni) dei turisti con fragilità, puntando al raggiungimento di una fruizione dell'esperienza turistica il più possibile autonoma. Si ambisce dunque a rendere il territorio di Bergamo e Brescia **attraente e accogliente a 360 gradi** per i potenziali turisti con disabilità ed esigenze specifiche.

3 - Il progetto è l'occasione per proporre un modello di **turismo inclusivo per le aree montane e lacustri**. Quindi non solo di connotazione urbana, ma riferito a territori tradizionalmente ostici dal punto di vista dell'accessibilità e fruibilità universale.

La sfida del progetto sta anche nell'ambizione di porre l'attenzione su luoghi dotati di grandi potenzialità, ma appartenenti alla categoria delle "aree interne", territori extraurbani esclusi dai grandi flussi turistici.

Tra di esse rivestono particolare rilevanza all'interno del progetto, i luoghi interessati da due grandi opere previste da Brescia-Bergamo Capitale della Cultura: la *Ciclovia culturale Bergamo-Brescia* e il *Cammino Brescia-Bergamo*. Si tratta di due interventi infrastrutturali che attraversano e connettono idealmente e fisicamente le due Province.

4 - L'obiettivo dell'inclusione non è rivolto solo ai turisti, ma anche agli operatori, promuovendo percorsi di **inserimento di persone con disabilità** con diversi ruoli all'interno della filiera occupazionale nel settore turistico.

5 - Si intende **coinvolgere gli attori del territorio** al massimo grado: i soggetti pubblici e privati che fanno parte del tessuto turistico dei territori interessati dal progetto, ma anche le realtà associative attive a livello locale sui temi della disabilità, valorizzando e mettendo in rete le diverse iniziative già presenti.

6 - L'aspirazione ultima del progetto è la sua **replicabilità**. Il format potrebbe essere esportato in altre province lombarde, anche in vista dell'appuntamento con Olimpiadi e Paralimpiadi invernali Milano-Cortina 2026.

AZIONI PREVISTE DAL PROGETTO

[Avvertenza: per ogni azione è specificato se è riferita ai territori di entrambe le province: simbolo **(BG BS)** oppure alla sola provincia di Bergamo: simbolo **(BG)**; oppure alla sola provincia di Brescia: simbolo **(BS)**]

1 – Azioni per incrementare l'accessibilità e fruibilità degli spazi, ambienti, percorsi, itinerari e servizi turistici e fruibilità delle esperienze turistiche

Si prevede la realizzazione delle seguenti tipologie di opere:

A – Opere per consentire l'accesso, l'uso e la fruizione di alcuni itinerari e percorsi a persone con disabilità e fragilità, con particolare attenzione agli snodi più sensibili della catena dell'accessibilità: superamento dislivelli attraverso percorsi raccordati e/o impianti servo assistiti; pavimentazioni adeguate; linee guida naturali e pavimentazioni tattilo-plantari; individuazioni punti di sosta adeguatamente attrezzati; accorgimenti per la sicurezza; servizi igienici opportunamente dimensionati e attrezzati; arredi fissi fruibili per tutti. **(BG BS)**

B – Opere e sistemi per favorire l'orientamento, la comunicazione e l'informazione lungo gli itinerari e i percorsi turistici, attraverso un approccio improntato al Universal Design e declinato con molteplici modalità di linguaggio (CAA – Comunicazione Aumentativa e Alternativa; Easy to read; video interpretariato LIS a distanza; sottotitolazione; mappe tattili. **(BG BS)**

Le azioni sopra descritte verranno svolte in diverse aree delle due Province, valorizzando e rafforzando progetti in atto. In particolare:

- Ciclovia Culturale Bergamo-Brescia **(BG BS)**

Il primo ambito di sperimentazione degli interventi sopra descritti è individuato lungo una delle due opere infrastrutturali di più ampio respiro del programma Bergamo Brescia Capitale italiana della Cultura: la *Ciclovia Culturale Bergamo-Brescia*. L'itinerario tocca aree collinari e lacustri (lago d'Iseo). Verrà valutato il tracciato dal punto di vista dell'accessibilità al fine di individuare alcuni luoghi particolarmente significativi sui quali implementare accessibilità e fruibilità per tutti, attraverso tecnologie facilitanti, e segnaletica orientativa e informativa inclusiva. Saranno privilegiati i nodi la cui cantierizzazione è prevista nel primo semestre 2023, come ad esempio i *Cantieri culturali* lungo la ciclovia. Si intende inoltre coinvolgere le strutture ricettive e ristorative presenti lungo il percorso al fine di garantire servizi finalizzati all'accessibilità e all'accoglienza anche di persone con disabilità. Capitale della cultura 2023 sarà anche l'occasione per rilanciare sulla Ciclovia eventi sportivi come camminate/trekking/corse dedicate anche al mondo sportivo (non solo professionale o semi-professionale) al fine di rilanciare il ruolo della Ciclovia come infrastruttura sportiva per tutti.

- Cammino Brescia-Bergamo **(BG BS)**

E' l'altro grande progetto interprovinciale previsto dal programma Bergamo Brescia Capitale italiana della Cultura. Esso prevede un itinerario da percorrere a piedi che tocca aree collinari, montane e lacustri (lago d'Iseo). Sul tracciato sono previsti interventi di arte partecipata e land art.

Allo stato attuale l'Università di Brescia sta valutando i gradi di accessibilità dei singoli tratti di tappa e individuando le zone più accessibili come eventuali location per le opere d'arte.

Con le valutazioni dell'Università e con l'aggiunta di tale progetto gli obiettivi futuri sono: individuare alcuni luoghi particolarmente significativi sui quali implementare accessibilità e fruibilità per tutti, attraverso tecnologie facilitanti, e segnaletica orientativa e informativa inclusiva e prodotti e servizi di utilizzo universale (podcast); progettare e mappare, ove necessario nelle tappe, tratti alternativi per rendere il Cammino accessibile, alle esigenze di una pluralità di camminatori, in tutta la sua lunghezza. Quest'ultimo intervento può prevedere la realizzazione di interventi strutturali nel caso in cui la pavimentazione del percorso non sia idonea, attraverso la sistemazione di sentieri solcati da bici o motocross, il rifacimento di pavimentazioni dissestate in caso di mulattiere o la realizzazione di passerelle.

Inoltre verranno individuati almeno **due** luoghi particolarmente significativi in cui sono installate opere d'arte sui quali implementare accessibilità e fruibilità per tutti, attraverso tecnologie facilitanti, e segnaletica orientativa e informativa inclusiva e prodotti e servizi di utilizzo universale (CAA – Comunicazione Aumentativa e Alternativa; Easy to read; video interpretariato LIS a distanza; sottotitolazione; podcast; mappe tattili ecc.).

Si intende inoltre coinvolgere le strutture ricettive e ristorative presenti lungo i percorsi al fine di garantire servizi finalizzati all'accessibilità e all'accoglienza anche di persone con disabilità.

Capitale della cultura 2023 sarà anche l'occasione per rilanciare sul Cammino eventi sportivi come camminate/trekking/corse dedicate anche al mondo sportivo (non solo professionale o semi-professionale) al fine di rilanciare il ruolo del Cammino come infrastruttura sportiva per tutti.

- Itinerari accessibili in Bergamo Alta e Val Taleggio (BG)

Nel Borgo storico del capoluogo bergamasco e in Valle Taleggio sono stati progettati e collaudati itinerari turistici accessibili a diversi profili di utenza [Ad esempio: *Progetto "Storicity – Storie di turismo accessibile" a cura di ANMIC Bergamo*]. Lungo i percorsi e in corrispondenza degli accessi ad alcuni complessi monumentali di proprietà del Comune di Bergamo andranno individuati puntuali interventi edilizi e impiantistici per migliorare la fruibilità a persone con difficoltà motorie.

- Sentieri accessibili in Provincia di Bergamo e Brescia (BG BS)

Su tutto il territorio della Provincia di Bergamo e in particolare nelle aree montane è in corso di attuazione un progetto di valorizzazione di percorsi e itinerari naturalistici con diversi gradi di accessibilità [Ad esempio: *Progetto "Insieme sui sentieri, ognuno con il proprio passo", a cura di CAI Bergamo e altre associazioni*], che si intende estendere alla Provincia di Brescia. In sede di mappatura dei percorsi si stanno individuando alcuni punti critici lungo i percorsi ed in corrispondenza dell'accesso a Rifugi già parzialmente accessibili e attrezzati per accogliere escursionisti con disabilità. Queste criticità dovranno essere oggetto di interventi per completare il superamento delle barriere architettoniche. Si prevede inoltre di dotare i sentieri individuati come accessibili di apposita segnaletica di orientamento. Nell'ambito di questo progetto si intende anche accrescere la dotazione di ausili specialistici come la Joelette (carrozzella da fuori strada a ruota unica), atti a consentire l'esperienza di una passeggiata in montagna di media difficoltà a persone con ridotte capacità motorie.

- Incremento dell'accessibilità dei servizi turistici nelle Valli bergamasche (BG)
 Nel comprensorio di Clusone (BG) si intende sviluppare uno studio di fattibilità e un progetto esecutivo [Ad esempio: Progetto Agenzia PromoSerio] per:
 Realizzazione pannelli esplicativi e nuova cartellonistica turistica rivolta a un target ampio comprendente famiglie con bambini, anziani, persone con disabilità permanenti o temporanee di tipo motorio, cognitivo e sensoriale.
 Realizzazione percorsi turistici esperienziali dedicati a persone con disabilità intellettive, con supporto di operatori specializzati.
 Acquisto di ausili per garantire accessibilità a percorsi cicloturistici, montani e museali (handbike, joelette, sedie a ruote manuali leggere).
- Incremento dell'accessibilità dei percorsi turistici montani e lacustri in Valle Camonica (BS)
 Individuazione, lungo alcuni dei principali itinerari a piedi e in bicicletta di Valle Camonica e Lago d'Iseo (come la Via Valeriana, il Cammino di Carlo Magno e la Ciclovía dell'Oglio) di segmenti che possano essere resi accessibili e fruibili a persone con fragilità ed esigenze specifiche.

2 – Azioni per un'accoglienza turistica di tipo inclusivo

A - Aggiornamento e implementazione delle informazioni sull'accessibilità già presenti sui siti tematici regionali LombardiaFacile (www.lombardiafacile.regione.lombardia.it) e "In Lombardia" nella sezione "Turismo accessibile" in merito al patrimonio culturale, lacustre e montano del territorio individuato. **(BG BS)**

In particolare:

- Luoghi del turismo e della cultura, con particolare attenzione ai Siti Unesco del territorio d'interesse (es. Siti palafitticoli preistorici delle Alpi, l'Arte Rupestre della Valle Camonica, Mura Venete di Bergamo, Villaggio Operaio di Crespi d'Adda, Area archeologica S. Giulia);
- Itinerari lacustri;
- Itinerari montani;
- Itinerari religiosi;
- Mappa dell'accessibilità della mobilità dei trasporti pubblici e privati

I siti turistici istituzionali delle due province (Visit Bergamo, Visit Brescia e i canali social da loro gestiti, che assommano a oltre 500.000 followers) riporteranno queste informazioni, dando immediatezza delle informazioni e facilità di utilizzo.

Su LombardiaFacile potranno essere riportate le informazioni relative all'accessibilità di Monumenti e Musei del territorio già presenti sui siti turistici istituzionali delle due Province. Ad esempio: all'interno del portale Visit Bergamo sono presenti informazioni molto dettagliate relativamente all'accessibilità dei principali edifici monumentali e museali della città di Bergamo. **(BG)**

Verranno aggiornate e rese maggiormente visibili sul portale unico del turismo bresciano le informazioni sull'accessibilità del centro della città di Brescia e del patrimonio monumentale e storico e culturale. **(BS)**

B – Campagna di rilevazione di dati e informazioni sull'accessibilità di servizi ricettivi e ristorativi, di itinerari enogastronomici, naturalistici, storico-culturali, dei servizi offerti dalla Guide turistiche del territorio. **(BG BS)**

Si parte dal riferimento a progetti già avviati che vengono assunti come pratiche innovative da monitorare e replicare nei territori delle due province, con particolare riferimento alle aree lungo al Ciclovía Bergamo-Brescia e il Cammino Brescia-Bergamo.

Il metodo sperimentato si basa sulla messa a punto di schede di rilevazione utilizzate per scrupolosi sopralluoghi in sito, durante i quali vengono annotate caratteristiche, dimensioni e misure degli spazi e dei manufatti. Le note raccolte, accompagnate da una dettagliata documentazione fotografica, vengono riordinate in check list per essere pubblicate sui siti internet di riferimento del progetto.

Tra le buone pratiche a cui fare riferimento si segnalano:

- Nella città di Bergamo **(BG)**: aggiornamento e implementazione della campagna di rilevamento di dati e informazioni sull'accessibilità di strutture ricettive (ristoranti e alberghi) e dei principali luoghi di interesse artistico e culturale, [*Rif. Progetto Bergamo Accessibile, promosso da Visit Bergamo, in collaborazione con l'Associazione Bergamo AAA nel 2019*].
- Su tutto il territorio provinciale bergamasco **(BG)** e in particolare nelle aree montane: rilevazione dell'accessibilità dei sentieri e delle strutture ricettive (compresi i rifugi di montagna) nei luoghi dove sono identificabili percorsi e itinerari naturalistici con alti e medi gradi di accessibilità [*Rif. Progetto "Insieme sui sentieri, ognuno con il proprio passo", a cura di CAI Bergamo e altre associazioni*].
- In Valle Seriana **(BG)**: implementazione della comunicazione turistica dedicata a persone con disabilità sui portali territoriali (www.visitclusone.it, www.valdiscalve.it, www.borghipresolana.com, www.scopriparre.it). Nella mappatura in corso ci si avvale della consulenza di associazioni specializzate nelle diverse disabilità [*Rif. Progetto Agenzia PromoSerio*].
- Su tutto il territorio provinciale bergamasco e bresciano **(BG BS)**: sostegno e rilancio del marchio "Ospitalità senza barriere - servizi e residenzialità per il turismo": aggregazione di un'offerta significativa, legata al turismo accessibile che comprenda strutture per l'ospitalità all'interno di sedi di cooperative sociali accessibili e altre strutture ricettive presenti nel territorio, visitate e validate per l'accessibilità [*Rif. Marchio "Ospitalità senza barriere servizi e residenzialità per il turismo" ideato dal Consorzio Sol.Co del Serio e promosso dalla Rete Lynx*].
- In Valle Camonica **(BS)**: ricognizione territoriale di servizi e itinerari accessibili con la collaborazione delle Cooperative sociali attive a livello locale e con l'intento di costruire una strategia di marketing territoriale che rafforzi la rete camuna, diffonda una cultura dell'accessibilità e potenzi la capacità comunicativa relativamente all'offerta turistica accessibile. [*Rif. Progetto "Valle Camonica per Tutti" promosso dal Consorzio di Cooperative Sol.Co Camunia*].

C – Realizzazione di una **Applicazione mobile/Web App** (da valutare in base al fatto che sia accessibile, usabile e multilingue e che segua le linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1. **(BG BS)**).

Lo strumento dovrà rendere disponibili in modo pratico e diretto i contenuti presenti sul sito regionale "LombardiaFacile" e nei siti turistici istituzionali. Tale app consentirà in modo immediato e secondo le proprie esigenze di accedere direttamente alle informazioni e fruire dei servizi/iniziativa del territorio individuato. L'utilizzo della Web App verrà sperimentato in occasione degli eventi collegati a Bergamo-Brescia Capitale della Cultura.

D - Collaborazione con la rete degli Info point turistici locali, per sviluppare la loro capacità di rispondere al fabbisogno informativo dei turisti con disabilità e con esigenze specifiche. **(BG BS)**

Concretamente gli Info Point Turistici (almeno 40 tra le due province sono quelli riconosciuti da Regione Lombardia), oltre ad avvalersi del supporto di back office a distanza di Spazio Disabilità Regione Lombardia, potranno contare su personale specificamente formato sui temi del Turismo Accessibile ed Inclusivo attraverso appositi percorsi di formazione (vedi punto 4).

Tra le pratiche innovative nell'ambito dei servizi per l'accoglienza si segnala:

il progetto che si sta mettendo a punto in provincia di Bergamo **(BG)** per la definizione di servizi e competenze a supporto dell'accoglienza delle persone con disabilità erogabili a livello provinciale e con tariffario unico (offerti direttamente al turista presso le strutture ricettive stesse o gli enti del turismo locali) [Rif. *Servizio Non sei solo! Nell'ambito del Progetto Ospitalità senza barriere, promosso dalla Rete Lynx*].

E – Dotare gli Info Point turistici territoriali di Bergamo e Brescia di sistemi comunicativi e informativi rivolti a persone con disabilità sensoriali. **(BG BS)**

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Sistemi di video interpretariato LIS a distanza e sistemi ad induzione magnetica per favorire la comunicazione con turisti con disabilità uditiva;
- Messa a punto e distribuzione ai turisti di mappe tattili dei principali luoghi di interesse, realizzate su carta speciale. (Sperimentazione avviata all'Info Point turistico presso la Stazione Ferroviaria di Bergamo, in collaborazione con l'Unione Ciechi e Ipovedenti: da valutare nella sua reale efficacia nel rispondere al bisogno di orientamento delle persone con disabilità visiva);
- Per ogni Info Point verrà verificata nella sua complessità l'accessibilità agli spazi, con particolare riferimento alle barriere architettoniche e localizzative e alla necessità di favorire la comunicazione con persone con difficoltà cognitiva.

3 – Tirocini nei servizi turistici per l'inclusione delle persone con disabilità

Il progetto prevede l'attivazione di **26 tirocini** dedicati alle persone con disabilità nei servizi turistici, con particolare attenzione ai territori lacustri e montani di Bergamo e Brescia, anche in collegamento con l'evento Bergamo-Brescia Capitale italiana della cultura 2023 e in collaborazione con le Agenzie per lo sviluppo e la promozione turistica delle province di Bergamo e Brescia. **(BG BS)**

I tirocini verranno proposti nei seguenti ambiti:

- a) nei servizi di accoglienza turistica e negli sportelli informativi pubblici e privati correlati (musei, proloco, infopoint, ecc);
- b) nei servizi di accompagnamento turistico e di guida turistica;
- c) nei servizi ricettivi e di ristorazione;
- d) in eventuali altri ambiti correlati.

I tirocini saranno rivolti in particolare a persone con disabilità che frequentano o hanno terminato percorsi formativi correlati all'ambito turistico. Lo scopo è quello di promuovere l'inclusione di lavoratori con disabilità nel tessuto turistico dei territori individuati, attuando un progetto pilota che

possa essere successivamente esportato in altri ambiti territoriali e altri eventi/manifestazioni della Regione.

Per l'attivazione dei tirocini verranno coinvolte le reti della provincia di Bergamo e Brescia dei centri per l'impiego e il collocamento mirato e le Agenzie del Lavoro che ne fanno parte, tra cui ANMIL e l'Agenzia Bergamasca Formazione (ABF) E Centro di Formazione Professionale (CFP) Zanardelli.

Per la provincia di Brescia (**BS**) sarà possibile contare sulla collaborazione, in qualità di soggetti ospitanti qualificati, con le 10 Cooperative Sociali associate a *Brescia Buona – Il gusto dell'accoglienza*, che gestiscono ostelli, appartamenti, rifugi, agriturismi, ristoranti e bar, con esperienza tra i 7 ed i 40 anni, e che dispongono al proprio interno di tutte le competenze necessarie all'inserimento nel proprio organico di tirocinanti, sia curricolari che extracurricolari. E' infatti garantita, quale prassi acquisita e ordinaria, per il tipo di realtà, la presenza di un sistema di accoglienza e di inserimento persone con disabilità: la presenza del Responsabile Sociale ai sensi della l. 381/1991, l'utilizzo di strumenti validati che consentano il monitoraggio e la valutazione, nonché l'accompagnamento relazionale del tirocinante. Inoltre considerata l'eterogeneità delle tipologie di contesti disponibili, vi è la possibilità di valorizzare i profili di competenze dei tirocinanti nella scelta della postazione, per massimizzare la crescita professionale e personale dei tirocinanti in primis, ma anche degli staff di lavoro e dei clienti, con impatti culturali decisamente importanti. Si prevede l'attivazione di 10 tirocini dalla durata di 6 mesi ciascuno. Le dimore hanno sedi in Valle Camonica, Franciacorta, nel capoluogo, sul lago di Garda ed in Valle Sabbia.

Verrà avviata una connessione con le esperienze già in corso di sperimentazione in questo ambito: ad esempio il progetto di formazione di persone con disabilità di varia natura (motoria, uditiva, visiva e cognitiva), chiamate **Le Storiguys**, come supporto a Guide turistiche e accompagnatori in qualità di testimoni che, con il loro sguardo e la loro storia, possono arricchire l'esperienza dei visitatori [*Rif. Progetto "Storicity – Storie di turismo accessibile" a cura di ANMIC Bergamo*]. L'Intento è quello di espandere realtà come questa al resto del territorio.

4 – Formazione degli operatori turistici sull'accoglienza dei turisti con disabilità

La formazione degli operatori turistici per l'accoglienza, il supporto e l'accompagnamento delle persone fragili e con disabilità è un elemento di importanza strategica del progetto e ritenuta necessaria per rimuovere le "barriere culturali" ancora presenti nella società, anche nel settore turistico.

L'azione prevede la progettazione e realizzazione di percorsi formativi finalizzati a sensibilizzare il tessuto turistico locale sul tema della qualità dell'accoglienza dei turisti con disabilità. (**BG BS**)

Verranno offerti gli strumenti utili per una piena soddisfazione del cliente con disabilità, consentendo agli operatori turistici di conoscere quali sono le esigenze dei turisti con disabilità, come si può organizzare un'offerta turistica accessibile e fruibile. La formazione verterà sugli aspetti centrali di una proposta turistica di successo: l'accessibilità degli spazi/ambienti; la fruibilità delle esperienze turistiche; la qualità dell'accoglienza e della relazione col cliente; l'accessibilità e fruibilità della comunicazione e delle informazioni; l'efficacia delle politiche di marketing; l'accessibilità e fruibilità di eventi e manifestazioni.

I percorsi formativi saranno rivolti alle seguenti figure professionali operanti nei territori individuati (**BG BS**):

- Guide turistiche (coinvolgendo le associazioni locali delle Guide Turistiche già in relazione con le Agenzie di promozione turistiche delle due province);
- Operatori degli Info Point turistici. Per Bergamo attraverso Visit Bergamo, che gestisce direttamente 4 Info Point con il proprio personale e che coordina il tavolo di relazione con i consorzi turistici di tutto il territorio provinciale che a loro volta gestiscono con il proprio personale gli altri Info Point; per Brescia attraverso gli enti che gestiscono gli infopoint (Comune e Provincia), o che hanno convenzioni con gli stessi (Provincia) o che li possono avere un ruolo di coordinamento (Visit Brescia);
- Operatori e dirigenti delle strutture ricettive e ristorative (coinvolgendo le associazioni di settore quali Ascom, Confesercenti, Confcooperative, Distretto Urbano del Commercio, ecc.)
- Operatori e dirigenti dei servizi museali, culturali e del turismo (coinvolgendo gli operatori e le associazioni culturali presenti nella segreteria tecnica di Bergamo Brescia Capitale della Cultura); per i Musei in località montana il coinvolgimento avverrà attraverso la rete della Provincia di Bergamo;
- Addetti ai punti di accoglienza/informazione/prenotazioni delle strutture sanitarie (attraverso gli enti e le istituzioni del gruppo di progetto si individueranno le strutture sanitarie di rilevanza in collaborazione con ATS Bergamo e Brescia).

Anche per l'organizzazione dei percorsi formativi si prevede di fare riferimento ad Agenzie fortemente radicate sul territorio come l'Agenzia Bergamasca Formazione e CFP Zanardelli con il supporto e l'attivo coinvolgimento delle Associazioni che si occupano di disabilità.

Inoltre, sia per progettare che per erogare la formazione agli operatori turistici, in tema di fruitori con disabilità, vi è la disponibilità della Rete Brescia Buona in qualità di Rete di Cooperative Sociali che gestiscono in proprio strutture ricettive e ristorative. **(BS)**

Il personale possiede debita formazione ed esperienza pluriennale, sia nell'ambito della disabilità che negli aspetti gestionali delle strutture. Si evidenzia quindi come si disponga di conoscenze in entrambi i fronti della tematica, sia quella dei clienti con disabilità, sia quella degli operatori del settore. Si ritiene che questa doppia competenza e chiave esperienziale possa aumentare l'efficacia della formazione.

Tra le azioni formative specifiche da sostenere e potenziare si segnala:

- Le figure degli **Ambasciatori** (percorsi formativi finalizzati a sensibilizzare e formare il tessuto turistico locale (ristoranti, bar, negozi) sul tema della qualità dell'accoglienza dei turisti con disabilità) che le città di Brescia e Bergamo stanno sviluppando in occasione di Capitale della cultura 2023. [Rif. *Corso per Ambassador Bergamo-Brescia 2023*].
- Le figure di **Educatori turistici**: nuove professionalità in grado di coniugare le competenze di Guida turistica con la capacità di rispondere a bisogni e alle aspettative (di tipo logistico, comunicativo e relazionale) di turisti con fragilità [Rif. *Progetto "Storicità – Storie di turismo accessibile" a cura di ANMIC Bergamo*].
- Le figure di **Accompagnatori di montagna**: persone formate all'utilizzo della **Joelette** (ausilio che consente a persone con gravi difficoltà motorie di affrontare percorsi e sentieri montani), attraverso brevi corsi propedeutici promossi e gestiti dal CAI di Bergamo e Brescia.
- Infine, in relazione al progetto enogastronomico che rappresenti le città di Bergamo e Brescia nell'ambito di Capitale della Cultura (con la partecipazione di Brescia Buona e la cui diffusione

sarà promossa dal canale di East Lombardy), si propone un **percorso formativo rivolto ai lavoratori con disabilità**, grazie al supporto del CFP Zanardelli di Brescia e ABF.

5 – Azioni per la Comunicazione e Promozione

A - Inserire i contenuti del progetto nei siti, portali e canali social di Regione Lombardia (BG BS)

Le azioni, i risultati e i contenuti generati dal progetto verranno comunicati e promossi attraverso la Sezione Turismo Accessibile dei portali web di Regione Lombardia “Lombardiafacile” e “In Lombardia”, già operativi. Alcuni contenuti potranno essere veicolati anche mediante i canali Social ufficiali di Regione Lombardia (Facebook, Instagram, ecc.) e tramite i portali Web di Visit Bergamo e Visit Brescia e relativi social. Attualmente le attività redazionali del portale Lombardia Facile sono gestite dalle Associazioni di persone con disabilità che fanno parte del presente partenariato, il che agevola e garantisce qualità allo svolgimento dell’azione.

B - Sviluppare, attraverso l’individuazione di una agenzia specializzata, un progetto di comunicazione e promozione diretta ai turisti, delle informazioni sull’accessibilità e fruibilità di luoghi, servizi, percorsi, esperienze, strutture ricettive nei territori di Bergamo e Brescia. (BG BS)

L’azione sarà svolta con la supervisione del partenariato per mirare a promuovere un’idea di turismo per tutti, accessibile e inclusivo, che favorisca le persone con disabilità ed esigenze specifiche, come scritto in premessa. La presenza della segreteria tecnica di Bergamo-Brescia Capitale della cultura offrirà una cassa di risonanza alla promozione del progetto.

C – Progettare una campagna di comunicazione per promuovere la nuova Web App di Regione Lombardia “Lombardia Facile”. Il lancio della Web App verrà trainato dall’evento Bergamo-Brescia Capitale della cultura e offline attraverso la promozione all’interno degli Info Point. (BG BS)

D - Partecipare a Fiere del turismo. (BG BS)

E’ prevista, da parte degli operatori di Visit Bergamo e Visit Brescia, la partecipazione alle due **principali Fiere del Turismo nazionali**: BIT Borsa Internazionale Turismo Milano, TTG Travel Experience Rimini. Lo scopo sarà la promozione del Turismo Accessibile in Lombardia, con particolare attenzione all’accessibilità e fruibilità delle proposte turistiche dei territori lacustri e montani di Bergamo e Brescia, anche in collegamento all’evento Bergamo-Brescia Capitale italiana della cultura 2023. Per l’occasione verranno prodotti flyer e altra documentazione di accompagnamento delle specifiche proposte turistiche. Visit Bergamo e Visit Brescia sono operatori professionali che già promuovono i territori dal punto di vista turistico anche in altre Fiere nazionali e internazionali (*Top Resa* di Parigi, *WTM* di Londra, *ITB* di Berlino, *Fa la Cosa giusta* di Milano, ecc.). In sinergia con Explora e ENIT, faranno conoscere i contenuti del progetto STAI.

E – Promuovere e organizzare eventi di livello locale/regionale/nazionale per la divulgazione delle iniziative connesse al progetto. (BG BS)

Verranno sviluppate sinergie con le iniziative promosse nei territori di Bergamo e Brescia, con particolare attenzione al grande evento Bergamo e Brescia Capitale della cultura 2023.

La presenza di altri eventi di carattere regionale o nazionale sarà un’ulteriore occasione di disseminazione del progetto e dei suoi risultati.

L'obiettivo principale è quello di inserirsi su eventi e manifestazioni di rilievo, per portare al loro interno il tema della promozione del turismo accessibile nei territori pilota di Bergamo e Brescia e in tutta la Regione Lombardia. Ad esempio con la partecipazione alla Fiera dell'Artigianato a Milano.

6 – Azioni per la sicurezza del turista con disabilità e l'accesso ai servizi sanitari

A - Collaborare con alcune strutture sanitarie del territorio individuato, attraverso opportuna attività formativa destinata agli operatori degli sportelli, al fine di favorire la "comunicazione accessibile" e l'impiego di tecnologie e supporti facilitanti (vedi punto 4). Le strutture saranno da individuare attraverso un confronto con le ATS delle due province. Nel percorso formativo verranno coinvolti testimonial con disabilità. **(BG BS)**

B – Sviluppare una campagna di comunicazione e pubblicizzazione della **APP "112 Were Are U" di AREU**, che impegni tutti i partners del progetto, in modo che i turisti con disabilità vengano a conoscenza di questa opportunità. La APP "112 Were Are U" di AREU (Agenzia regionale emergenza urgenza) è il numero unico di emergenza europeo, accessibile anche alle persone con disabilità uditiva e visiva e già attivo in tutta la Regione Lombardia. **(BG BS)**

C – Sviluppare una campagna d'informazione e comunicazione rivolta ai cittadini e turisti in merito ai supporti comunicativi per le persone con disabilità disponibili presso i servizi sanitari di interesse turistico della Regione Lombardia. Ad esempio possibilità di comunicare con un interprete LIS a distanza.

Verranno attivati contatti con ATS delle due province per definire un coordinamento dell'azione. **(BG BS)**

La realizzazione ed implementazione delle azioni progettuali sopra descritte potrà contare, per il territorio bergamasco, sulla presenza di un tavolo di lavoro promosso dalla Provincia di Bergamo attraverso un protocollo d'intesa (attualmente in fase di sottoscrizione). Esso si compone di una vasta rete di soggetti pubblici e privati impegnati nella promozione, nello sviluppo e nella diffusione di una cultura del turismo accessibile ed inclusivo del territorio. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "rischi, difficoltà potenziali e punti di forza".

CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Azione		2°sem 2022	1° sem 2023	2° sem 2023
Azioni amministrative				
A	Creazione gruppo di progetto			
B	Avvio del progetto			
C	Monitoraggio del progetto			
Azioni per incrementare l'accessibilità degli itinerari				
A	Opere per favorire accesso e fruizione di luoghi e percorsi			
B	Opere e sistemi per orientamento e informazione lungo gli itinerari			
Azioni per accoglienza turistica				
A	Aggiornamento e implementazione informazioni sull'accessibilità			
B	Campagna di rilevazione sull'accessibilità di luoghi e percorsi			
C	Realizzazione di applicazione mobile accessibile			
D	Collaborazione con la rete di Info Point turistici			
E	Dotazione degli Info Point di sistemi informativi			
Azioni per tirocini per persone con disabilità				
A	Tirocini nei servizi di accoglienza turistica			
B	Tirocini nei servizi di accompagnamento turistico e di guida turistica			
C	Tirocini nei servizi ricettivi e di ristorazione			
D	Tirocini in eventuali altri ambiti correlati			
Azioni per la formazione di operatori turistici				
A	Formazione di operatori nel settore turistico e sanitario			
Azioni di comunicazione e promozione				
A	Inserire i contenuti del progetto nei portali e canali di Regione Lombardia			
B	Sviluppo di progetto di comunicazione delle informazioni sull'accessibilità			
C	Campagna di comunicazione per promuovere App Lombardia Facile			
D	Partecipazione a Fiere Turismo			
E	Promozione e organizzazione eventi			
Azioni per sicurezza e accesso a servizi sanitari				
A	Attività formativa di personale agli sportelli			
B	Campagna per promuovere app "112 were are U"			
C	Camappna di comunicazione sui servizi sanitari per persone con disabilità			

Il cronoprogramma verrà implementato nei primi 3 mesi del progetto, specificando la tempistica quando verranno definite nel dettaglio le attuazioni delle azioni di progetto. Di conseguenza potrà subire variazioni, integrazioni, modificazioni.

RISCHI, DIFFICOLTÀ POTENZIALI E PUNTI DI FORZA

Si sottolinea che il progetto è promosso e sostenuto dai principali Enti territoriali pubblici che si occupano di turismo, dalle istituzioni comunali e provinciali di Bergamo e Brescia e dalle più rappresentative associazioni del territorio che si occupano di disabilità. Ciò rappresenta un punto di forza e una garanzia della capacità di mitigare i rischi e le difficoltà delineate da Regione Lombardia in sede di presentazione del progetto al Ministero.

Le competenze ed esperienze delle **Associazioni** rappresentanti le persone con disabilità e partner della presente proposta presentano numerosi aspetti sinergici capaci di qualificare e valorizzare il progetto. Tali Associazioni operano in convenzione con Regione Lombardia, per la gestione del progetto "Spazio Disabilità": «sportello informativo di Regione Lombardia che fornisce informazioni e consulenze gratuite al pubblico e orienta i cittadini verso tutte le misure e i servizi disponibili in Lombardia in materia di disabilità, fragilità, assistenza socio assistenziale, agevolazioni e bonus, barriere architettoniche, turismo accessibile senza barriere.»

Tra le azioni di Spazio Disabilità, merita di essere qui ricordata, la realizzazione dei contenuti del sito "Lombardia Facile": «un sito che raccoglie dati, informazioni e consigli utili proprio per organizzare al meglio il viaggio e/o l'escursione, un servizio permanente a disposizione delle persone con disabilità e dei loro familiari, ma anche degli operatori turistici, delle istituzioni pubbliche e di tutta la società civile. Il sito fornisce informazioni affidabili e dettagliate sull'accessibilità dei mezzi di trasporto e delle località turistiche, notizie su eventi e dossier tematici di approfondimento, senza dimenticare la possibilità di ricevere indicazioni dedicate da un back office specializzato sul tema.»

Tra le Associazioni partner di questo progetto spiccano, inoltre, competenze specifiche e strutture dedicate alla promozione di piani e progetti accessibili e inclusivi orientati dall'approccio Universal Design/Design for All e dai principi della Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità (come ad esempio il CRABA - Centro Regionale per l'Accessibilità e il Benessere Ambientale di Ledha). Allo stesso modo le Associazioni vantano una esperienza pluriennale nel campo della formazione.

Tra le attività che potranno essere svolte proficuamente dalle Associazioni partner per il progetto S.T.A.I. vi sono numerose funzioni a garanzia di un percorso qualificato delle singole azioni e del progetto generale:

- a) supervisione metodologica dell'appropriatezza degli interventi ipotizzati e co-progettazione degli stessi;
- b) supervisione e definizione di criteri scientifici e strumenti di processo, di progetto e monitoraggio di spazi/servizi/attrezzature/comunicazione/informazione in chiave accessibile, inclusiva e non discriminante, con particolare attenzione ai seguenti ambiti:
 - supervisione metodologica dell'implementazione dell'accessibilità e fruibilità di alcuni itinerari e percorsi turistici nei territori identificati;
 - aggiornamento e implementazione delle informazioni turistiche presenti sui siti LombardiaFacile, che è attualmente gestito dal nostro partenariato di Spazio Disabilità;
 - supervisione metodologica sulla campagna di rilevazione delle informazioni sull'accessibilità non presenti su LombardiaFacile e sulla realizzazione dell'Applicazione mobile LombardiaFacile,
- c) formazione/aggiornamento degli operatori e dei vari soggetti coinvolti nel progetto,
- d) informazione e comunicazione nei confronti della cittadinanza e dei territori,
- e) partecipazione all'attivazione dei tirocini grazie all'agenzia per il lavoro ADL di Anmil Lombardia
- f) prototipazione delle modalità di intervento sperimentate durante il progetto al fine di una replicabilità su altri territori della Lombardia.

Per quanto riguarda il **territorio bergamasco** è importante inoltre evidenziare, quale punto di forza del progetto, la promozione di un protocollo d'intesa dedicato al tema del turismo accessibile da parte della Provincia di Bergamo, partner della presente proposta progettuale, sottoscritto già nell'anno 2017. Quest'ultimo si pone come obiettivi primari la promozione dell'accoglienza e la diffusione di servizi per l'ospitalità di persone con disabilità e /o in situazione di fragilità fisica, psichica o sociale presso strutture residenziali, turistiche, parchi e ambienti esterni, ma anche strutture pubbliche, musei, e ogni luogo fisico e virtuale aderisca al progetto così come la costituzione di una rete di partner tra enti pubblici, associazioni ma soprattutto operatori commerciali nell'ambito turistico che, stante la propria mission, si impegnino ad allargare e includere nei propri progetti azioni che incentivino l'offerta di propri beni e servizi per l'ospitalità, il turismo e l'accoglienza di persone con disabilità o/e di soggetti fragili.

Attualmente è inoltre in fase di sottoscrizione un nuovo accordo con lo scopo di promuovere lo **sviluppo e la diffusione di una cultura del turismo accessibile ed inclusivo**, al fine di garantire una migliore ospitalità di persone in situazione di fragilità e delle loro famiglie e rendere quindi il territorio provinciale maggiormente attrattivo e coeso nelle azioni future in rete. Quest'ultimo si compone di una vasta rete di attori pubblici e privati presenti sul territorio provinciale, nello specifico: Provincia di Bergamo, Comune di Bergamo, Comunità Montana Valle Seriana, Comunità Montana Valle Di Scalve, Comunità Montana Valle Imagna, Comunità Montana Valle Brembana, Comunità Montana Dei Laghi Bergamaschi, Parco Delle Orobie Bergamasche, Agenzia per lo Sviluppo e la Promozione Turistica della provincia Di Bergamo, Confcooperative Bergamo, Coordinamento Bergamasco per l'inclusione A.P.S., Cai Bergamo, Anmic Bergamo, Ascom Bergamo - Confcommercio Imprese per l'Italia, Confesercenti Bergamo, Rete Lynx, Associazione Bergamo AAA, Gal Valle Seriana e dei Laghi Bergamaschi, Gal Valle Brembana 2020, Gal dei Colli di Bergamo e del Canto Alto. **Il tavolo di lavoro** (composto dai soggetti aderenti al protocollo e da quanti vorranno aderire in seguito), coordinato dalla Provincia di Bergamo, si riunirà periodicamente anche al fine di monitorare le azioni del progetto STAI su tutto il territorio provinciale.

SOSTENIBILITÀ DEI COSTI IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI

Il progetto garantisce il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati che fanno parte del tessuto turistico dei territori oggetto dell'intervento. Questo consente di condividere e co-progettare le azioni con gli attori turistici locali, per fare in modo che la cultura del turismo accessibile diventi patrimonio condiviso del tessuto produttivo del territorio. Questa attività di "contaminazione" culturale e professionale promuove un'offerta turistica accessibile e fruibile in grado di auto-sostenersi negli anni a venire, anche quando il presente progetto sarà ormai concluso.

Il progetto realizza una importante sinergia con gli enti, i soggetti e i tavoli di lavoro coinvolti nell'evento "Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura per il 2023". Questa collaborazione va a rafforzare la sostenibilità ed efficacia degli interventi.

L'aspirazione del progetto è quella di creare un metodo di lavoro replicabile in altre provincie della Lombardia negli anni a venire, anche in vista delle Olimpiadi e Paralimpiadi invernali Milano Cortina 2026. Nella logica della sostenibilità questo grande evento vedrà vari territori lombardi impegnati in prima fila e le risorse economiche stanziate per la manifestazione consentiranno ulteriori investimenti per la promozione del turismo accessibile in Lombardia.

RISULTATI ATTESI E IMPATTO TERRITORIALE DELLA PROPOSTA

A – Risultati attesi

Si prevede di conseguire i seguenti risultati finali:

- Aumento dell'offerta di itinerari e percorsi turistici accessibili e fruibili nei territori identificati, anche in collegamento all'evento Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023.
- Aumento della quantità, qualità e accuratezza delle informazioni fornite dai siti regionali LombardiaFacile, "In Lombardia" e dai portali istituzionali di Visit Bergamo e Visit Brescia, in merito all'accessibilità del patrimonio lacustre e montano del territorio individuato, anche in

collegamento all'evento Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023, con particolare riferimento alle informazioni riguardanti: o luoghi del turismo e della cultura;

- o itinerari lacustri;
- o itinerari montani;
- o itinerari culturali;
- o itinerari religiosi;
- o itinerari eno-gastronomici;
- o servizi ricettivi e ristorativi;
- o servizi offerti dalle guide turistiche del territorio.
- o mobilità e dei trasporti pubblici e privati.

- Realizzazione di una Applicazione mobile accessibile, usabile e multilingue che renda disponibili in modo pratico i contenuti pubblicati sul portale regionale "LombardiaFacile".
- Miglioramento della capacità della rete degli Info point turistici locali di rispondere alle richieste dei turisti con disabilità, grazie al supporto formativo e di back office fornito da Spazio Disabilità Regione Lombardia.
- Realizzazione di una campagna d'informazione e divulgazione per aumentare la consapevolezza dei cittadini e turisti in merito ai supporti comunicativi per le persone con disabilità disponibili presso i servizi sanitari di interesse turistico della Regione Lombardia.
- Realizzazione di una campagna di comunicazione e pubblicizzazione per aumentare la consapevolezza dei cittadini e turisti in merito alle opportunità offerte dalla APP "112 Were Are U" di Areu.
- Miglioramento delle competenze degli operatori degli sportelli delle strutture sanitarie del territorio individuato, per migliorare la "comunicazione accessibile" e l'impiego di tecnologie e supporti facilitanti.
- Attivazione di 26 tirocini dedicati a persone con disabilità nei vari ambiti turistici del territorio individuato per migliorarne l'inclusione lavorativa.
- Progettazione e realizzazione di percorsi di formazione per migliorare le competenze di varie figure professionali della filiera turistica e del settore sanitario del territorio identificato: guide turistiche; operatori info point turistici; operatori e dirigenti delle strutture ricettive e ristorative; operatori e dirigenti dei servizi museali, culturali e del turismo; addetti ai punti di accoglienza, informazione, prenotazioni delle strutture sanitarie.
- Diffondere la conoscenza delle azioni, dei risultati e dei contenuti del progetto attraverso i siti web "Lombardia Facile" e "In Lombardia".
- Diffondere la conoscenza della sezione "Turismo Accessibile" dei due portali di cui sopra e della nuova APP LombardiaFacile.
- Diffondere informazioni accurate e affidabili sull'accessibilità e fruibilità dei territori lacustri e montani di Bergamo e Brescia, anche in collegamento con l'evento Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023, per consentire ai turisti con disabilità di pianificare esperienze di viaggio in tali contesti;
- Diffondere la conoscenza delle azioni, dei risultati e dei contenuti del progetto attraverso la partecipazione alle principali Fiere del Turismo a livello nazionale e internazionale, per la

promozione del Turismo Accessibile in tutta la Lombardia, con particolare attenzione all'accessibilità e fruibilità delle proposte turistiche dei territori lacustri e montani di Bergamo e Brescia, anche in collegamento all'evento Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023.

- Diffondere la conoscenza delle azioni, dei risultati e dei contenuti del progetto mediante la partecipazione a eventi di livello locale/regionale/nazionale per la promozione del Turismo Accessibile in Lombardia e nei territori identificati dal presente progetto.

B – Impatto della proposta progettuale nel contesto territoriale di riferimento

Visit Bergamo, Visit Brescia, gli Infopoint e gli operatori turistici pubblici e privati dei territori miglioreranno le proprie competenze e capacità d'intervento in tema di turismo accessibile.

L'impatto finale sarà quello di ampliare e migliorare le opportunità di turismo accessibile nelle aree identificate, facendo in modo che il loro rinomato patrimonio turistico possa diventare inclusivo per tutti e quindi fonte di attrazione per ulteriori flussi turistici.

Il grande evento Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023 è destinato a amplificare ulteriormente la loro attrattività turistica, ponendole al centro dell'attenzione a livello nazionale ed internazionale.

Il progetto rappresenterà una best practice a livello dell'intero territorio regionale, dimostrando a tutti gli attori del turismo lombardo il valore strategico ed economico di investire nella creazione di una offerta turistica accessibile e inclusiva.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE RISULTATI

I partner del progetto si impegnano ad attuare le attività di monitoraggio e valutazione dei risultati previste da Regione in sede di presentazione del Progetto al Ministero. Una volta costituito il gruppo di progetto, si attiverà un confronto con Regione Lombardia e con Explora per concordare un piano dettagliato di monitoraggio e valutazione delle azioni.

Visit Bergamo, in qualità di capofila, ha designato un referente tecnico e uno amministrativo che gestiranno e coordineranno il monitoraggio in sinergia con la cabina di regia del progetto.

Il Gruppo di Progetto sarà costituito da rappresentanti di Regione Lombardia, Explora S.p.A. e dagli Enti aggiudicatari della manifestazione di interesse al fine di verificare il corretto avvio del progetto, di presidiare le fasi di realizzazione delle attività intervenendo con eventuali azioni correttive e monitoraggio nelle fasi di rendicontazione

Il Gruppo potrà prevedere anche la presenza di altri soggetti pubblici e privati, consulenti esperti del settore e altre realtà rappresentative operanti sul territorio di riferimento.

Il gruppo di progetto si riunirà alla fine del primo mese di lavoro, al fine di verificare il corretto avvio dello stesso e successivamente a cadenza almeno bimestrale, al fine di monitorare le fasi di realizzazione delle attività e valutare eventuali azioni correttive.

Infine, a conclusione del progetto, verrà effettuato un ultimo incontro di sintesi nel quale verranno analizzati gli esiti e le prospettive della replicabilità dell'intervento.

Le attività di monitoraggio e valutazione verranno avviate fin dall'inizio del progetto, attraverso l'individuazione dei partner responsabili di ogni macro-azione. Ogni macro-azione verrà suddivisa in più fasi, per poter gestire e monitorare il rispetto dei tempi, risultati e budget.