

# TURISMO ACCESSIBILE

## LINEE GUIDA PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA' E RILASCIO MARCHI



PREMESSA ALLE LINEE GUIDA	3
1. COSA SONO LE LINEE GUIDA	5
1.1 Terminologia e concetti	5
1.2 Riservatezza e Tutela dei dati personali	8
2. TURISMO ACCESSIBILE	9
3. OBIETTIVI E CAMPI DI APPLICAZIONE DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'	11
3.1 Scopo ed Obiettivo del Protocollo di Accessibilità	11
3.2 Campi di applicazione de Protocollo di Accessibilità	14
a. Marchio Open	14
b. Marchio Open Event	14
c. Marchio Open Area	15
4. GLI ATTORI DEL PROTOCOLLO DI CERTIFICAZIONE: RUOLI E RESPONSABILITA'	16
4.1 L'Ente Certificatore	16
4.2 Il Consiglio dell'Open	17
4.3 Il Consulente	18
4.4 Il Valutatore	18
4.5 Esperto Riconosciuto dal Consiglio dell'Open	19
4.6 Organizzazione/Struttura che si sottopone all'Protocollo di Accessibilità	19
4.7 Gruppo di Lavoro della Direzione dell'Organizzazione	21
4.8 Gruppo di Lavoro dell'Open interno all'Organizzazione	21
4.9 Referente interno dell'Open	21
5. IL PROCESSO LL'INTERNO DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'	23
5.1 Processo Marchio Open Event	23
5.2 Processo Marchiio Open Area	24
5.3 Fasi del Processo dei marchi Open Event e Open Area	25
5.4 Fasi del Processo del marchio Open	34
6. CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE	37
6.1 Marchio Open - Campi di indagine ed azione	37
6.2 Marchio Open Event - Campi di indagine ed azione	37
6.3 Marchio Open Area - Campi di indagine ed azione	39
7. I REQUISITI PER L'OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	42
7.1 Requisiti per i marchi Open Event e Open Area	42
7.2 Requisiti per il marchio Open	42
8. REALIZZAZIONE DI "CASI DI STUDIO"	43
9. LA GESTIONE DEI DOCUMENTI DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'	43
10. I COSTI DEI PROCESSI DEL PROTOCOLLO	44
11. LA GESTIONE DEI MARCHI	45

## PREMESSA ALLE LINEE GUIDA

Il turismo accessibile rappresenta una delle nuove frontiere di sviluppo dell'offerta turistica che qualsiasi ambito deve saper approcciare per aumentare la competitività.

Rientrano all'interno dell'insieme del Turismo Accessibile persone con: disabilità fisica, disabilità intellettiva, disabilità sensoriale, esigenze dietetiche particolari, intolleranze alimentari, problematiche legate ad allergie, età avanzata (terza età).

Un target molto vasto (si calcola di circa 130 milioni in Europa).

Con la creazione del Progetto "FIEMME ACCESSIBILE" proposto da Accademia della Montagna del Trentino, Comitato Mondiali WM Fiemme 2013 e ApT Fiemme, approvato e finanziato dalla Comunità di Fiemme, condiviso da tutte le categorie economiche, sociali e scolastiche della Valle si è inteso avviare un processo che potesse fornire un contributo allo sviluppo dell'offerta turistica ed alla cultura della cittadinanza.

Obiettivo principale era individuare e concertare dei criteri trasversali, unanimemente validati, che potessero definire uno standard di accessibilità per le strutture, gli eventi e per le destinazioni.

Un'iniziativa dunque fortemente innovativa all'interno del contesto nazionale ed internazionale nel settore dell'offerta turistica e sportiva. Numerosi ambiti internazionali si sono interrogati sull'accessibilità, sia territoriale che delle manifestazioni, ed oggi si registrano alcune interessanti esperienze. Tuttavia mancano degli Standard, delle norme, dei protocolli che identificano elementi qualitativi e performance chiare.

Manca dunque un processo di Certificazione ed un Marchio di Qualità riferito all'accessibilità.

Il Trentino con il Progetto Fiemme Accessibile ha dato avvio al protocollo di Accessibilità per i marchi Open, Open Event e Open Area. La Provincia Autonoma di Trento mediante Accademia della Montagna del trentino determina un processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi (di varia tipologia) delle destinazioni e di territori, e, più in generale a perseguire gli obiettivi del turismo accessibile.

Il protocollo è strutturato in **3 macro filoni**:

**OPEN:** marchio riferito all'accessibilità delle strutture ricettive, commerciali, di pubblica utilità e servizio, imprese, impianti e di altra tipologia.

**OPEN EVENT:** marchio riferito all'accessibilità di eventi e manifestazioni

**OPEN AREA:** marchio riferito all'accessibilità di territori turistici

Attraverso questi marchi, si intende definire i requisiti necessari per poter garantire strutture accessibili, eventi ad alta accessibilità (non concentrandosi solo sugli aspetti delle barriere architettoniche, già oggetto di interventi legislativi specifici, bensì su aspetti organizzativi, culturali e comportamentali) e destinazioni e servizi ad alta accessibilità.

Questa iniziativa si colloca all'interno di una precisa scelta operata dalla Provincia Autonoma di Trento in merito alla creazione e gestione di Marchi di Qualità innovativi. I marchi dell'Accessibilità sono stati definiti nel solco tracciato da altri Marchi promossi della PAT in materia di politiche sociali – Marchio FAMILY e in materia di edilizia sostenibile – Marchio LEED.

Attraverso la definizione di questi standard si è inteso creare nuovi punti di riferimento, aumentare la competitività, creare nuove professionalità e generare indotto economico nel territorio. Obiettivi condivisi dal protocollo dell'Accessibilità.

In Trentino sono presenti i marchi LEED, FAMILY e ora OPEN, con i rispettivi percorsi di certificazione, ed è possibile pensare al Trentino inteso come provincia ed Ente certificatore a livello internazionale.

Accademia della Montagna del Trentino con la definizione del protocollo di Accessibilità e attraverso il progetto Fiemme Accessibile afferma il proprio ruolo nelle iniziative riguardanti le tematiche della montagna accessibile, ponendosi come soggetto capace di dare pronta e concreta risposta a quanto stabilito dalle "Linee Guida per la politica turistica provinciale – XIV Legislatura" – 2° Obiettivo: un turista come ospite e come persona.

"...la dovuta attenzione per rendere il Trentino una destinazione turistica realmente accessibile a chiunque: ai diversamente abili, ai soggetti in età avanzata, a coloro che presentano particolari esigenze perché portatori di allergie o con esigenze dietetiche particolari..."

La certificazione dell'evento Nordic Ski WM Fiemme 2013, come primo evento certificato, risponde infatti alla questa indicazione e al contempo soddisfa le altre azioni inserite nelle Linee Guida per la politica turistica provinciale – XIV legislatura:

- "Adozione della Carta dei diritti del turista";

- "Conferma e aggiornamento dell'adozione della Carta dei servizi";

- **"Adozione di un marchio di qualità inteso come soddisfazione dei bisogni dell'ospite oltre che supporto alle imprese per un miglioramento continuo".**

Con la creazione e gestione dei Protocolli dell'Accessibilità, dei rispettivi marchi sul tema dell'accessibilità, validi a livello nazionale ed internazionale, Accademia della Montagna del Trentino si impegna, come Ente delegato dalla PAT, nell'accompagnamento in percorsi di certificazione e nella formazione dei professionisti al servizio di territori, strutture, eventi, operatori. Il Progetto Fiemme Accessibile ed il protocollo di Accessibilità possiedono i requisiti per confermare il Trentino come un territorio vocato all'innovazione ed, al contempo, come occasione di sviluppo per nuove professionalità.

La possibilità di raggiungere i marchi di Accessibilità da parte di altri Enti a livello nazionale ed europeo, pone il Trentino come Ente di riferimento nel settore del Turismo Accessibile.

## 1. COSA SONO LE LINEE GUIDA

Le Linee Guida descrivono e disciplinano la struttura organizzativa e il processo di Accessibilità, definendo i marchi Open, Open Area e Open Event, esplicitando i ruoli ed i compiti dell'Ente di certificazione, del Consiglio dell'Open e delle organizzazioni che applicano il processo.

Come tale, le Linee Guida sono uno strumento a disposizione delle organizzazioni per attuare efficacemente l'Open nelle sue diverse disposizioni.

Le Linee Guida costituiscono con i Manuali Operativi del consulente e del valutatore, che saranno realizzati tenendo conto delle esperienze e delle buone pratiche conseguite nel corso dell'applicazione dei protocolli, un insieme complementare e coerente di documenti per la corretta, efficace e duratura realizzazione dell'Open all'interno delle organizzazioni.

La Provincia Autonoma di Trento promuove la diffusione territoriale dello standard di Accessibilità sul territorio provinciale. Al contempo si rende disponibile a certificare lo standard di Accessibilità anche a soggetti ed enti extra-provinciali.

L'utilizzo dello standard di Accessibilità e dei relativi marchi può avvenire solo previo autorizzazione da parte di Accademia della Montagna del Trentino in quanto ente delegato da parte della Provincia Autonoma di Trento.

### 1.1 TERMINOLOGIA E CONCETTI

Ai fini delle presenti Linee Guida si applicano i seguenti termini, abbreviazioni e concetti:

- **Open:** processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle strutture ricettive, commerciali, di pubblica utilità e servizio, imprese, impianti e di altra tipologia
- **Open Area:** processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle destinazioni turistiche e più in generale a perseguire gli obiettivi del turismo accessibile. La Certificazione Open Area ed il relativo marchio possono essere utilizzati esclusivamente in modo congiunto previo rilascio della licenza da parte dell'Ente proprietario.
- **Open Event:** processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle manifestazioni e degli eventi, indipendentemente dalla tipologia, e più in generale a perseguire gli obiettivi del turismo accessibile. La Certificazione Open Event ed il relativo marchio possono essere utilizzati esclusivamente in modo congiunto previo rilascio della licenza da parte dell'Ente proprietario.
- **Destinazione Turistica:** è uno spazio fisico in cui il visitatore trascorre almeno una notte. Essa comprende i prodotti turistici, quali ad esempio servizi, attrazioni e risorse turistiche nel raggio di un'escursione di una giornata. Ha confini fisici ed amministrativi che definiscono la sua gestione e immagini e percezioni che definiscono la sua competitività sul mercato. Le destinazioni locali comprendono vari soggetti, spesso anche una comunità, e possono fare rete o sistema per formare destinazioni più ampie<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> definizione WTO 2004 [2009]

- **Manifestazione:** dimostrazione pubblica, evento o spettacolo a larga partecipazione di pubblico
- **Struttura ricettiva:** sono esercizi ricettivi aperti al pubblico che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parte di stabile. Rientrano all'interno di tale termine sia le strutture del comparto alberghiero che quelle dell'extra alberghiero.
- **Esercizio Commerciale:** sono esercizi all'interno dei quali avviene la vendita di beni e servizi di diversa tipologia. Rientrano in tale categoria tutti quegli esercizi descritti dalle normative come esercizi commerciali
- **Pubblico esercizio:** sono locali in cui l'accesso è libero a chiunque ed in cui si svolge un'attività imprenditoriale, sottoposta a speciale disciplina di polizia, per la tutela di quanti, servendosi delle relative prestazioni, affidano ai gestori la propria salute, incolumità e sicurezza
- **Uffici di pubblico servizio:** strutture che svolgono un servizio aperto al pubblico con utilità sociale, assistenziale, di servizio, amministrativa, etc. (es: poste, sportelli informativi, etc.)
- **Consulente:** consulente riconosciuto per realizzare il processo dell' Open Area e/o Open Event. Per consulente, nel testo, si intende il professionista di genere sia maschile che femminile.
- **Richiedente:** soggetto di diritto privato, pubblico, profit oppure non profit che promuove e/o coordina la destinazione turistica.
- **Turismo Accessibile:** l'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con esigenze speciali la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà
- **Accessibilità di una destinazione turistica:** ambito territoriale all'interno del quale le strutture, le infrastrutture ed i servizi sono finalizzati a favorire la vacanza di persone o gruppi di fruitori diversamente abili.
- **Accessibilità alle informazioni:** offrire agli ospiti la possibilità di reperire facilmente informazioni dettagliate, verificate e corrispondenti alle esigenze del cliente.
- **L'accessibilità economica della destinazione:** offrire all'ospite la possibilità di scegliere la struttura ricettiva ospitante tra varie tipologie di strutture e prezzi.
- **Autonomia di accesso alla destinazione:** la possibilità di raggiungere agevolmente la destinazione e fruire dei servizi messi a disposizione in loco.
- **Portatore d'interesse (stakeholder) di riferimento:** Individuo o gruppo che ha un interesse nelle decisioni e nelle attività dell'organizzazione in materia di accessibilità.
- **Organizzazione (ISO 26000):** entità o raggruppamento di persone e strutture, con un assetto di responsabilità, autorità e relazioni con obiettivi identificabili. Per "organizzazioni locali" si intendono quelle della Provincia/e di riferimento dell'evento.

- **Uguaglianza di genere (ISO 26000):** trattamento equo per donne e uomini
- **Sistema informativo:** è l'insieme delle persone, dei mezzi e delle procedure con cui si attuano la raccolta, l'archiviazione e l'elaborazione di dati al fine di l'informazione
- **Collaboratori:** nel testo per collaboratori si intendono anche le collaboratrici.
- **Documento di impegno:** documento con valenza contrattuale che viene sottoscritto dal legale rappresentante dall'organizzazione che intende raggiungere l'Open Area e/o l'Open Area e inviato all'Ente di certificazione prima dell'avvio del processo di Open.
- **Ente di certificazione e proprietario dello standard di Open Area e Open Event ed ulteriori marchi relativi al protocollo Open:** la Provincia Autonoma di Trento o suo Ente incaricato.
- **Gruppo di lavoro della direzione:** gruppo partecipante al workshop iniziale e a quello finale, composto dai vertici dell'organizzazione richiedente, ovvero da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione.
- **Gruppo di lavoro dell'Open Area e dell'Open Event:** gruppo di lavoro individuato dalla direzione all'interno dell'organizzazione richiedente, che elabora nel corso dei workshop il Piano delle attività.
- **Piano delle attività:** documento elaborato e sottoscritto dal legale rappresentante dell'organizzazione, contenente obiettivi ed azioni individuate dal gruppo di lavoro interno dell'Open Area e/o dell'Open Event al fine di rendere accessibile l'evento che l'organizzazione intende realizzare
- **Protocollo d'Intesa:** documento elaborato e sottoscritto dal legale rappresentante dell'organizzazione e da quelli degli enti ed altri soggetti del territorio che si impegnano alla condivisione degli obiettivi dell'Open Area e/o dell'Open Event, anche attraverso azioni operative.
- **Valutatore:** persona singola od organizzazione riconosciuta dall'ente certificatore per il processo di valutazione dell'Open Area e/o dell'Open Event nelle organizzazioni. E' il soggetto che esegue le verifiche ispettive. Qualora il valutatore sia una organizzazione dovranno essere qualificati i singoli ispettori.
- **Esperto:** soggetti privati o organizzazioni che operano con comprovata esperienza nel mondo della disabilità (es. Associazioni, Cooperative sociali, etc.).
- **Attestazione:** qualifica provvisoria di un evento che impegna il richiedente ad ottenere la certificazione entro un termine definito e concordato con l'ente certificatore
- **Certificazione "Open", "Open Area" e "Open Event":** superamento del processo di verifica e rilascio di un certificato con relativo uso logo

## **1.2 RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI**

L'Ente di certificazione controfirmando il Documento di impegno, i consulenti e i valutatori accreditati in quanto iscritti al registro pubblico nell'esercizio delle proprie funzioni, i membri del Consiglio dell'Open all'atto dell'adesione allo stesso, sottoscrivono verso le organizzazioni che avviano il processo di di Accessibilità un preciso impegno al vincolo di riservatezza e di tutela dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, per qualsiasi informazione e/o documento dei quali entrano in possesso nello svolgimento del proprio incarico.

Tutti questi soggetti si impegnano, altresì, a non divulgare alcuna informazione e/o documento riferiti all'organizzazione o a persone, che gli stessi acquisiscono nello svolgimento del proprio incarico, in nessuna forma o modalità.

Tutti i documenti e le informazioni realizzate nel corso dell'attuazione del protocollo di Accessibilità non possono essere utilizzati per scopi diversi da quelli riferiti al processo di Accessibilità stesso intrapreso.

I consulenti e i valutatori non possono utilizzare la documentazione descritta e/o richiamata nelle presenti Linee Guida, nei Manuali Operativi e in tutti i documenti correlati al di fuori dell'ambito del protocollo di Accessibilità.

Tutta la documentazione originale del processo di Accessibilità nell'organizzazione, del processo di valutazione e di certificazione base e finale è conservata presso l'Ente di certificazione.

## 2. TURISMO ACCESSIBILE

Il turismo accessibile è una delle nuove frontiere di sviluppo che l'offerta turistica, anche in ambito montano, deve saper vincere.

Per "Turismo Accessibile" solitamente si intende l'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con caratteristiche ed esigenze differenti la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà.

Rientrano all'interno di questo insieme le persone con:

- Disabilità fisica
- Disabilità intellettiva
- Disabilità sensoriale (non vedenti, non udenti)
- Esigenze dietetiche particolari
- Problematiche legate ad allergie
- Età avanzata (terza età)

Si tratta di persone che frequentemente desiderano viaggiare e conoscere nuove realtà, entrare in contatto con altre culture, praticare discipline sportive, apprezzare prodotti eno-gastronomici, rilassarsi in mezzo alla natura, etc.

Proprio come avviene per tutti i target di clientela è necessario proporre una gamma di servizi mirati, in grado cioè di soddisfare le aspettative e di creare un ambiente accogliente, gradito all'ospite. Come evidenziato anche nel documento Eu.For.Me, non basta mettere a disposizione una struttura ricettiva, ma diventa fondamentale l'idonea preparazione del personale all'accoglienza e alla gestione di questo target di clientela.

Secondo quanto riportato dall'ENAT (Rete Europea per il Turismo Accessibile) in Europa, così come in altri parti del mondo, esiste ancora oggi un elevato divario tra le esigenze di accessibilità e le condizioni di accessibilità. La stessa ENAT sottolinea come il mercato potenziale per il turismo accessibile in Europa viene stimato in circa 130 milioni di persone, con un potere di spesa annuale di oltre 68 miliardi di euro. Numeri impressionanti che consentono di capire la dimensione del target.

Molte di queste persone con esigenze particolari vorrebbero poter effettuare vacanze, muoversi nei territori e partecipare a manifestazioni ed eventi, siano essi sportivi o inerenti altre tipologie, ma finiscono con lo scontrarsi con diverse problematiche di accessibilità. L'accesso alle informazioni, i trasporti, la collocazione

dell'evento, la struttura ricettiva, l'erogazione di servizi di supporto, i percorsi di mobilità o la comunicazione sono alcuni degli elementi che finiscono col rendere difficile, se non impossibile, la vacanza o la partecipazione ad un evento.

Un altro aspetto fondamentale non è solo rendere "appetibile" una struttura, un territorio, un evento a questo target ma anche rendere "inclusivo" il processo, ovvero coinvolgere nella progettazione e nella erogazione dei servizi anche le persone diversamente abili del territorio interessato.

Una destinazione vocata al Turismo Accessibile è in grado di:

1. implementare e qualificare il sistema d'offerta turistica, alberghiero ed extra alberghiero, con l'introduzione di servizi mirati ai diversamente abili;
2. coinvolgere, valorizzare e mettere in rete i diversi attori del territorio attraverso interazioni e collaborazioni finalizzate a rendere accessibile il territorio stesso;
3. offrire servizi di varia natura, connessi con la vacanza, ai disabili:
  - a. inerenti l'offerta culturale,
  - b. inerenti l'offerta sportiva,
  - c. inerenti la mobilità nei centri abitati
  - d. inerenti i percorsi escursionistici fuori dai centri abitati
  - e. inerenti i luoghi e le attività d'intrattenimento
4. disporre di un sistema di trasporti capace di assicurare alle persone disabili la possibilità di muoversi nella destinazione;
5. offrire un sistema di prenotazione ed organizzazione della vacanza in grado di dare risposte alle esigenze dell'ospite anche attraverso un portale web accessibile;
6. disporre di esercizi commerciali, pubblici esercizi e di altre tipologie, in grado di offrire servizi all'ospite diversamente abile;

Una destinazione turistica accessibile consente di aumentare il livello qualitativo dei servizi alla stessa popolazione residente e di generare indotto economico alle imprese del territorio.

Il protocollo di Accessibilità, attraverso i suoi obiettivi ed il suo processo, si colloca coerentemente all'interno degli obiettivi di Turismo Accessibile.

### **3.GLI OBIETTIVI E IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'**

#### **3.1 SCOPO ED OBIETTIVO DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'**

Il protocollo dell'Accessibilità è applicabile a 3 macroambiti di attività: Open, Open Area e Open Event.

**Lo Scopo dell'Open:** è definire i requisiti necessari per poter garantire che una organizzazione e/o una struttura ricettiva, commerciale, di pubblica utilità e servizio, privata, o di altra tipologia garantisca un elevato livello di accessibilità e fruibilità per persone disabili. Ciò ponendo l'attenzione sia sugli elementi architettonici che sul servizio erogato nei confronti dell'utente.

Il marchio Open può essere applicato a numerosi soggetti inerenti:

- a. l'offerta culturale,
- b. l'offerta sportiva,
- c. l'offerta ricettiva, commerciale e di pubblico servizio
- d. pubbliche amministrazioni
- e. edifici, uffici e servizi pubblici o di pubblica utilità
- f. sistema di trasporti
- g. percorsi
- h. luoghi e attività d'intrattenimento
- i. aziende private
- j. altri ambiti definiti coerenti dal Consiglio dell'Open

**Lo scopo dell'Open Area:** è definire i requisiti necessari per poter garantire una Destinazione Turistica Accessibile, non concentrandosi solo sugli aspetti delle barriere architettoniche, già oggetto di interventi legislativi specifici, bensì su aspetti organizzativi, culturali e comportamentali.

Si ritengono di particolare importanza le seguenti caratteristiche:

<b>SISTEMA DI GOVERNANCE DELL'ACCESSIBILITA'</b>
<b>INFORMAZIONI SULLA DESTINAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA VACANZA</b>
<b>TRASPORTI</b>
<b>ACCOMODATION</b>
<b>PUBBLICI ESERCIZI, ATTIVITA' COMMERCIALI ED UFFICI DI PUBBLICA UTILITA'</b>
<b>ATTIVITA' E SERVIZI IN LOCO</b>
<b>CRESCITA E SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>
<b>ATTIVITA' DI VERIFICA E MONITORAGGIO</b>

I contenuti della presente norma sono applicabili a specifici territori siano esse nazionali che internazionali.

Lo standard Open Area aiuta le destinazioni turistiche a raggiungere un elevato standard di accessibilità, secondo una logica dettata dai criteri del Turismo Accessibile.

L'Open Area, è applicabile da tutti quelle destinazioni e soggetti interessati a migliorare l'accessibilità turistica territoriale, indipendentemente dall'intenzione di conseguire la certificazione.

L'Open Area è uno strumento di management adottato su base volontaria da destinazioni che intendono certificare il proprio costante impegno per il miglioramento dell'accessibilità.

L'Open Area è un sistema di qualifica delle destinazioni turistiche che consente ai soggetti richiedenti di ottenere l'utilizzo del marchio "open area", previo superamento di una verifica da parte di un valutatore riconosciuto. Il marchio appartiene alla Provincia Autonoma di Trento che ne ha affidata la gestione ed il controllo ad Accademia della Montagna del Trentino.

L'Open Area utilizza il marchio Open delle strutture per verificarne l'accessibilità e quindi garantire un elevato livello di fruibilità.

**Lo scopo dell'Open Event:** è definire i requisiti necessari per poter garantire un evento ad alta accessibilità, non concentrandosi solo sugli aspetti delle barriere architettoniche, già oggetto di interventi legislativi specifici, bensì su aspetti organizzativi, culturali e comportamentali. Si ritengono di particolare importanza le seguenti caratteristiche:

1. l'accessibilità del sistema informativo finalizzato all'orientamento e al raggiungimento dei luoghi di svolgimento di un evento;

2. la presenza di personale specializzato nelle varie fasi di accesso ai luoghi dell'evento e nelle varie fasi del ciclo di vita di un evento
3. inclusività (se esiste) di un evento

I contenuti della presente norma sono applicabili ad eventi e manifestazioni sportive, culturali e di pubblico richiamo.

L'Open Event aiuta le organizzazioni a realizzare eventi e manifestazioni ad elevato standard di accessibilità, secondo una logica dettata dai criteri del Turismo Accessibile.

L'Open Event è uno strumento di management adottato su base volontaria da organizzazioni che intendono certificare il proprio costante impegno per il miglioramento dell'accessibilità dell'evento.

L'Open Event è applicabile da tutti quei soggetti organizzatori interessati a migliorare l'accessibilità dell'evento, indipendentemente dall'intenzione di conseguire la certificazione.

L'Open Event è un sistema di qualifica degli eventi che consente ai soggetti richiedenti di ottenere l'utilizzo del marchio "open event", previo superamento di una verifica da parte di un valutatore riconosciuto. Il marchio appartiene alla Provincia Autonoma di Trento che ne ha affidato la gestione ed il controllo ad Accademia della Montagna del Trentino

**Gli strumenti del Protocollo di Accessibilità** sono descritti compiutamente attraverso:

- a) le presenti Linee Guida;**
- b) i Manuali Operativi del consulente e del valutatore.**

Le Linee Guida e i Manuali Operativi del consulente e del valutatore costituiscono un insieme complementare e coerente di documenti per la corretta, efficace e duratura realizzazione della certificazione di Accessibilità nelle organizzazioni.

Le **Linee Guida** descrivono e disciplinano la struttura organizzativa e il processo dei marchi, i ruoli e i compiti dell'Ente di certificazione e proprietario del marchio, del Consiglio dell'Open e delle organizzazioni che applicano il processo.

I **Manuali Operativi** del consulente e del valutatore descrivono i ruoli e i compiti dei consulenti, dei valutatori e degli esperti accreditati, e forniscono a questi ultimi un concreto supporto tecnico, metodologico ed operativo per la realizzazione del protocollo di Accessibilità. I manuali vengono realizzati sulla scorta delle indicazioni del Consiglio dell'Open e delle esperienze maturate nel corso di casi di applicazione dei marchi e possono dunque essere realizzati conseguentemente alle Linee Guida.

Le Linee Guida e i Manuali Operativi sono, altresì, coerenti rispetto alle Linee Guida per la politica turistica provinciale – XIV Legislatura, inteso quale traccia generale degli obiettivi e della strategia in materia turismo del territorio provinciale che intende fare del Trentino una "una destinazione turistica realmente accessibile a chiunque: ai diversamente abili, ai soggetti in età avanzata, a coloro che presentano particolari esigenze perché portatori di allergie o con esigenze dietetiche particolari..." (Obiettivo 2)

### **3.2 I CAMPI DI APPLICAZIONE DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'**

Di seguito vengono specificati i campi di azione e verifica oggetto dei diversi marchi Open del protocollo di Accessibilità

#### **A. MARCHIO OPEN**

Il marchio Open può essere raggiunto da una qualsiasi tipologia di struttura e/o organizzazione che intende garantire un elevato livello di accessibilità. Tra i soggetti richiedenti sono contemplati:

- strutture ricettive alberghiere
- strutture ricettive extra alberghiere
- pubblici esercizi (bar, ristoranti, etc.)
- impianti sportivi
- esercizi commerciali
- enti pubblici (uffici, servizi, intere strutture, etc.)
- enti privati
- altre tipologie di strutture e/o soggetti ritenute coerenti dal Consiglio dell'Open

Lo standard deve essere applicato all'intera struttura e/o all'organizzazione e viene verificato da parte di Esperti qualificati e riconosciuti dal Consiglio dell'Open (Elenco Esperti Riconosciuti).

I tempi ed il processo per la realizzazione del marchio Open sono prestabiliti e costituiscono un requisito per il riconoscimento del certificato e l'ottenimento del marchio.

L'ampiezza della documentazione è variabile, e come tale deve essere valutata, in funzione della dimensione e complessità del soggetto richiedente.

#### **B. MARCHIO OPEN EVENT**

Il marchio dell'Open Event può essere conseguito da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e tipologia.

Lo standard Open Event deve essere applicato all'intera manifestazione da parte dell'organizzazione che ne fa richiesta al Consiglio dell'Open. I tempi ed il processo per la realizzazione dell'Open Event sono prestabiliti e costituiscono un requisito per il riconoscimento del certificato e l'ottenimento del marchio. Il Consiglio dell'Open può tuttavia approvare progetti a carattere sperimentale o test che seguano un iter di certificazione parzialmente differente da quello standard definito dalle presenti Linee Guida.

L'ampiezza della documentazione è variabile, e come tale deve essere valutata, in funzione della dimensione e complessità della manifestazione.

### **C. MARCHIO OPEN AREA**

Il marchio dell'Open Area può essere conseguito da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e tipologia.

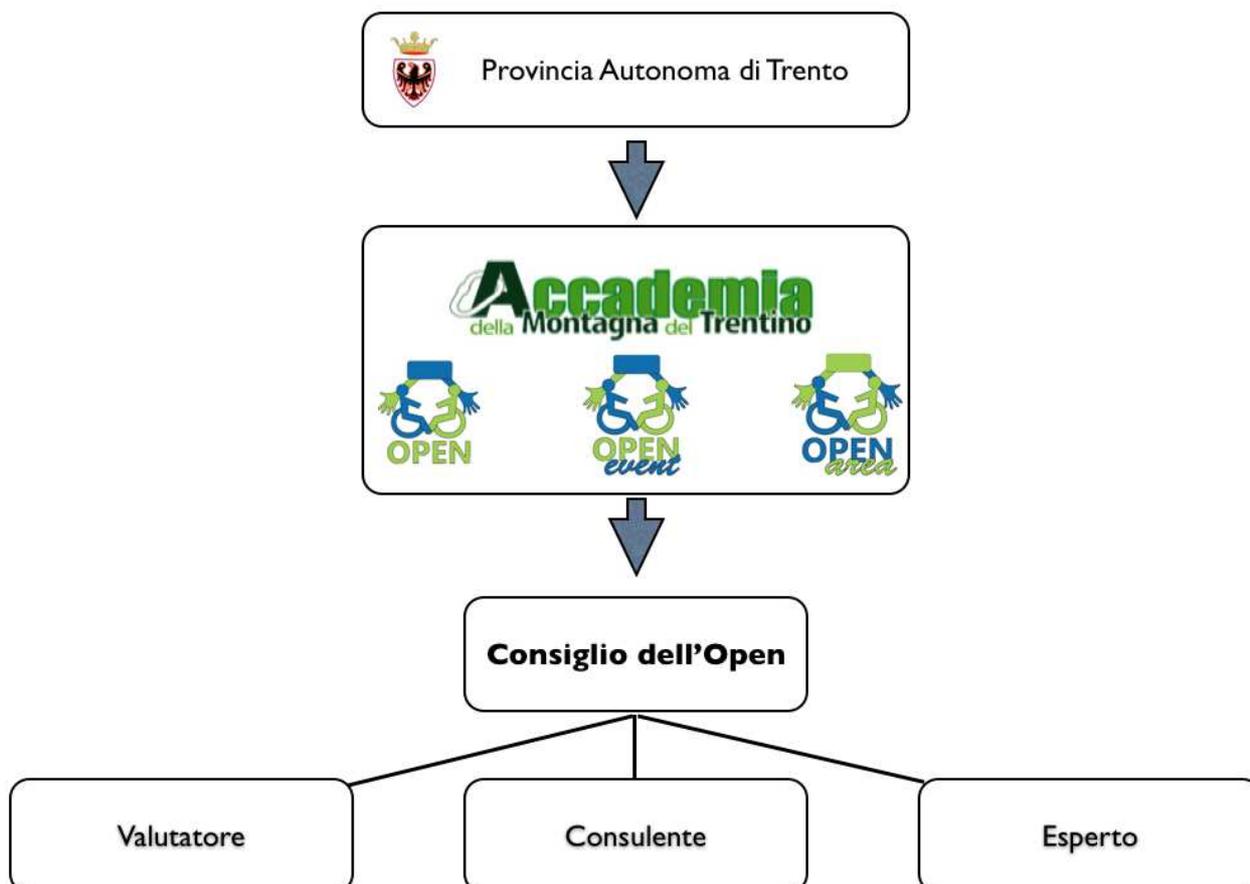
Lo standard Open Area deve essere applicato all'intera destinazione ossia deve coinvolgere almeno:

- il 70 % dei comuni insistenti la destinazione;
- il 30% delle strutture ricettive alberghiere certificate secondo standard Open;
- il 30% delle strutture commerciali e di pubblico esercizio certificate secondo standard Open
- i soggetti e gli enti di promozione turistica territoriale;
- altri soggetti che erogano servizi agli ospiti.

I tempi ed il processo per la realizzazione dell'Open Area sono prestabiliti e costituiscono un requisito per il riconoscimento del certificato e l'ottenimento del marchio.

L'ampiezza della documentazione è variabile, e come tale deve essere valutata, in funzione della dimensione e complessità dell'organizzazione.

#### 4. GLI ATTORI DEL PROTOCOLLO DI CERTIFICAZIONE: RUOLI E RESPONSABILITA'



##### 4.1 L'ENTE CERTIFICATORE

L'Ente di certificazione è la Provincia Autonoma di Trento. Essa è, attraverso Accademia della Montagna del Trentino, anche proprietaria dei marchi:

- Open
- Open Area
- Open Event

La Provincia Autonoma di Trento, contestualmente all'approvazione delle presenti Linee Guida, delega Accademia della Montagna del Trentino per la gestione del Protocollo di Certificazione ed i relativi marchi.

Accademia della Montagna del Trentino agisce per nome e per conto della Provincia Autonoma di Trento

occupandosi della realizzazione e della gestione delle presenti Linee Guida in tutte le sue parti ivi compreso la definizione e gestione del sistema della Certificazione (compreso la concessione d'uso dei Marchi).

Accademia della Montagna del Trentino opera in regime di concessionario dei marchi.

È compito di Accademia della Montagna del Trentino:

- a) promuovere il protocollo di certificazione dell'Accessibilità nelle appropriate sedi;
- b) istituire il Consiglio dell'Open;
- c) provvedere alla formale concessione delle attestazioni e dei marchi;
- d) elaborare gli strumenti e i documenti relativi ai marchi;
- e) organizzare la formazione dei consulenti e dei valutatori e mettere a disposizione di questi gli strumenti necessari per la realizzazione del protocollo di Accessibilità;
- f) informare i consulenti, i valutatori e gli esperti in merito agli sviluppi dell'Accessibilità e del protocollo;
- g) organizzare almeno una volta all'anno un incontro di formazione, informazione e scambio di esperienze tra i consulenti, i valutatori, i membri del Consiglio dell'Open e altri soggetti interessati e coinvolti;
- h) garantire il supporto necessario per l'efficace attuazione del protocollo dell'Accessibilità;
- i) gestire ed aggiornare il registro pubblico delle organizzazioni in possesso delle Attestazioni, delle Certificazioni e dei Marchi;
- j) gestire e aggiornare il registro pubblico dei consulenti e dei valutatori e verificarne costantemente la qualità delle prestazioni, tramite sondaggi e strumenti di monitoraggio della qualità;
- k) gestire ed aggiornare il portale dedicato all'Accessibilità;
- l) contribuire al miglioramento del processo stesso, anche tramite la realizzazione di periodici sondaggi sull'efficacia e sugli effetti socio-economici del protocollo di Accessibilità nelle organizzazioni.

Tali compiti saranno realizzati secondo un piano di attività definito dal Consiglio dell'Open.

#### **4.2 IL CONSIGLIO DELL'OPEN**

Il Consiglio dell'Open è il comitato per la tutela della qualità del protocollo di Accessibilità; è istituito dalla Accademia Della Montagna del Trentino che ne decide la composizione.

E' composto da persone rappresentative del mondo istituzionale, della realtà accademica ed economica, nonché delle organizzazioni preposte alla tutela degli interessi e dei diritti dei diversamente abili.

Accademia della Montagna del Trentino agisce in piena libertà nell'individuare e nominare i membri del Consiglio.

È compito del Consiglio dell'Open:

- a) definire lo standard di riferimento dell'Accessibilità, ivi compresi i marchi dell'Open, dell'Open Area e dell'Open Event;
- b) valutare l'integrazione degli standard con altri strumenti presenti sul piano nazionale e/o locale;
- c) individuare e modificare le presenti Linee Guida, in accordo con la Provincia Autonoma di Trento;
- d) definire i criteri di qualifica dei consulenti, dei valutatori e degli esperti;
- e) qualificare i consulenti, i valutatori e gli esperti;
- f) definire il tariffario per l'ottenimento dei marchi e delle prestazioni professionali dei consulenti e dei valutatori;
- g) decidere sul riconoscimento dell'Attestazioni e l'affidamento dei marchi alle organizzazioni/strutture che intendono raggiungere l'Open, sulla base del Rapporto di Valutazione e dei documenti presentati dal valutatore;
- h) individuare raccordi tra il protocollo di Accessibilità e le Linee Guida per la politica turistica provinciale;
- i) individuare e realizzare iniziative di promozione dell'Accessibilità sul territorio;
- ii) valutare e definire progetti a carattere sperimentale o test tali da poter modificare gli step previsti dalle Linee Guida.

### **4.3 IL CONSULENTE**

Il consulente, per svolgere le funzioni previste dalle presenti Linee Guida, deve essere qualificato e riconosciuto dal Consiglio dell'Open ed essere iscritto al registro dei consulenti.

Il consulente è un professionista il quale, utilizzando l'apposito Manuale Operativo, accompagna l'organizzazione nell'efficace realizzazione dei marchi, in particolare:

- a) supporta e modera le attività del gruppo di lavoro interno;
- b) completa la modulistica richiesta;
- c) propone alle organizzazioni azioni di miglioramento;
- d) supporta le organizzazioni nel compilare il documento Informazioni sull'organizzazione e il Modello di rilevazione dati gestendo, al bisogno, i documenti dell'organizzazione stessa anche nei periodi di realizzazione e concessione dei marchi;
- f) può essere coinvolto nella fase di valutazione per offrire una serie di informazioni;

L'organizzazione richiedente può nominare uno o più consulenti qualificati dal Consiglio dell'Open.

Il consulente stipula il contratto con l'organizzazione, opera in autonomia rispetto al Consiglio dell'Open ed ai valutatori, ed il costo della sua prestazione professionale è definito dal Consiglio dell'Open.

Il Manuale Operativo del consulente definisce i requisiti formativi e professionali per svolgere l'attività di consulente, le modalità di riconoscimento e qualifica da parte del Consiglio dell'Open, descrive i ruoli e i compiti del consulente e fornisce a quest'ultimo un supporto tecnico, metodologico ed operativo per la realizzazione del processo di Open nelle organizzazioni. In assenza di tale manuale, che sarà costruito anche prendendo spunto dalle esperienze maturate nel corso dell'applicazione dei marchi, il consulente agisce in libertà ma sempre in osservanza e rispetto dei criteri delle presenti Linee Guida ed in accordo con le decisioni definite dal Consiglio dell'Open.

#### **4.4 IL VALUTATORE**

Il valutatore, per svolgere le funzioni previste dalle presenti Linee Guida, deve essere qualificato e riconosciuto dal Consiglio dell'Open ed essere iscritto al registro pubblico dei valutatori.

Il valutatore, utilizzando l'apposito Manuale Operativo, ha il compito di valutare se l'organizzazione ha attuato il processo di Open secondo le disposizioni dettate dalle presenti Linee Guida.

La durata del processo di valutazione, ovvero dalla data della valutazione nell'organizzazione fino all'invio del Rapporto di valutazione al Consiglio dell'Open, viene definita dal valutatore in base al Piano delle Attività e dal Protocollo d'Intesa presentato dall'Organizzazione.

Il valutatore stipula il contratto per la valutazione con l'organizzazione, opera in autonomia rispetto al Consiglio dell'Open ed ai consulenti.

Il valutatore deve essere indipendente rispetto all'organizzazione che si sottopone al processo di Accessibilità.

Il costo della sua prestazione professionale è definito dal Consiglio dell'Open.

Il Manuale Operativo del valutatore definisce i requisiti formativi e professionali per svolgere l'attività di valutatore, le modalità di qualificazione e riconoscimento da parte del Consiglio Open, descrive i ruoli e i compiti del valutatore e fornisce a quest'ultimo un supporto tecnico, metodologico ed operativo per la realizzazione del processo di valutazione dell'Open nelle organizzazioni. In assenza di tale manuale, che sarà costruito anche prendendo spunto dalle esperienze maturate nel corso dell'applicazione dell'Open, il consulente agisce in libertà ma sempre in osservanza e rispetto dei criteri delle presenti Linee Guida ed in accordo con le decisioni definite dal Consiglio dell'Open.

#### **4.5 ESPERTO RICONOSCIUTO DAL CONSIGLIO DELL'OPEN**

L'Esperto, per svolgere le funzioni previste dalle presenti Linee Guida, deve essere qualificato e riconosciuto dal Consiglio dell'Open ed essere iscritto al registro pubblico degli Esperti Riconosciuti.

Per Esperto si intende soggetti privati o organizzazioni che operano con comprovata esperienza nel mondo della disabilità (es. Associazioni, Cooperative sociali, etc.).

Tali soggetti possono occuparsi della fase di verifica dei criteri di accessibilità delle strutture, delle organizzazioni e degli impianti. Tale fase di censimento o verifica deve avvenire necessariamente in osservanza degli standard dei marchi del protocollo Accessibilità attraverso la compilazione di moduli e schede definite e riconosciute valide dal Consiglio dell'Open nonché in presenza o co-presenza di persone disabili.

I soggetti ritenuti idonei a svolgere queste funzioni, secondo criteri stabiliti dal Consiglio dell'Open, vengono inseriti all'interno di un pubblico Elenco degli Esperti Riconosciuti.

#### **4.6 L'ORGANIZZAZIONE/STRUTTURA CHE SI SOTTOPONE AL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'**

Possono applicare il processo le strutture e/o organizzazioni che ne fanno richiesta al Consiglio dell'Open.

L'organizzazione e/o struttura che intende adottare uno dei marchi compila il Documento di impegno, con valenza contrattuale, che invia, prima o contestualmente all'avvio del processo di, al Consiglio dell'Open.

Le organizzazioni che adottano uno dei marchi Open, si impegnano a rispettare le disposizioni contenute nelle presenti Linee Guida, in particolare:

- a) a completare il processo entro i termini stabiliti dal Consiglio dell'Open, periodo che inizia con la data dell'incontro iniziale (workshop) con il gruppo di lavoro della direzione e si conclude con l'invio al Consiglio dell'Open del Rapporto di valutazione. Le organizzazioni possono richiedere variazioni in merito alla tempistica attraverso apposita e motivata richiesta al Consiglio dell'Open, che provvederà a valutare caso per caso.
- b) a realizzare il processo tramite consulenti, valutatori, esperti accreditati e riconosciuti dal Consiglio dell'Open e iscritti al registro pubblico;
- c) a nominare un proprio referente interno per l'ottenimento del marchio;
- d) ad inviare periodicamente, almeno bimensilmente, al valutatore l'aggiornamento del Piano delle attività (ad esclusione marchio Open). Tali rapporti possono seguire tempistiche differenti se concordate con il Consiglio dell'Open;
- e) a consentire al valutatore l'accesso agli ambienti e agli spazi della destinazione e dei soggetti che condividono il protocollo Open Event e/o Open Area;
- f) a fornire accesso ai supporti informativi necessari all'espletamento della verifica dei criteri dei marchi Open;
- f) ad aggiornare, qualora necessario e richiesto dal valutatore, il Modello di rilevazione dati;
- g) ad utilizzare, per le comunicazioni con i vari soggetti coinvolti nel processo dei marchi e per la gestione della documentazione di pertinenza, l'apposito portale dedicato ai marchi, nonché la modulistica e gli strumenti specifici. Qualora questi non fossero ancora pronti all'avvio del processo, a concordare con il Consiglio dell'Open le modalità specifiche;
- h) ad utilizzare i marchi come descritto nel capitolo 9;
- i) a partecipare ai sondaggi di valutazione del processo di Accessibilità realizzato dall'Ente di certificazione;
- j) a partecipare alla rete di organizzazioni sottoposte certificate con marchi Open ed alle iniziative per lo scambio di esperienze promosso dall'Ente di certificazione;
- k) ad informare costantemente i propri collaboratori sullo stato di implementazione delle azioni di accessibilità attivate tramite i marchi Open.

#### **4.7 GRUPPO DI LAVORO DELLA DIREZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

Il gruppo di lavoro della direzione dell'organizzazione è composto dai vertici dell'organizzazione, ovvero, da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione richiedente.

Nelle organizzazioni di piccole dimensioni il gruppo di lavoro della direzione può essere composto anche solo dal legale rappresentante o da un suo delegato.

Il gruppo partecipa al workshop iniziale ed a quello finale.

Il gruppo della direzione è necessario solo nel caso di Open Event e Open Area.

#### **4.8 IL GRUPPO DI LAVORO DELL'OPEN ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE**

Per l'ottenimento dei marchi Open deve essere attivato un gruppo di lavoro interno all'organizzazione richiedente.

La direzione dell'organizzazione individua i partecipanti del gruppo di lavoro.

Per la definizione del gruppo, la direzione deve considerare un numero minimo di 3 membri.

Nel caso di Open Event, è opportuno che tra i membri del gruppo di lavoro ci siano: un rappresentante del settore comunicazione/informazione, uno delle strutture e i luoghi dell'evento, uno per il coinvolgimento della comunità all'interno della quale viene realizzata la manifestazione.

Nel caso di Open Area, è opportuno che tra i membri del gruppo di lavoro ci siano: un rappresentante delle pubbliche amministrazioni coinvolte, uno del settore comunicazione/informazione, uno del settore ricettivo, uno delle attività economiche, uno dei servizi ed altri aspetti che coinvolgono la comunità all'interno della quale viene promosso il protocollo.

Il gruppo è coordinato dal referente interno del protocollo dei marchi Open e/o dal Consulente incaricato.

Nel corso dei lavori del gruppo, là dove si ritiene necessario acquisire informazioni utili all'approfondimento di particolari tematiche, possono essere coinvolte altre persone, sia interne che esterne all'organizzazione o possono essere attivate specifiche attività di analisi, come focus-group o indagini tramite questionari.

Nel caso di Open non è necessario.

#### **4.9 IL REFERENTE INTERNO DELL'OPEN EVENT**

Per la gestione del protocollo di Accessibilità la direzione dell'organizzazione nomina un'apposita figura. Il referente interno dell'Open che ha il compito di:

a) compilare i documenti Informazioni sull'organizzazione e il Modello di rilevazione dati e consegnarli al consulente prima dell'avvio del primo workshop con il gruppo di direzione;

- b) riferire alla direzione sull'andamento del progetto;
- c) mantenere il rapporto con il consulente e, successivamente, con il valutatore;
- d) tenere i contatti con l'Ente di certificazione;
- e) accompagnare le attività dell'Open, in particolare, coordinare e rappresentare verso l'interno e l'esterno il gruppo di lavoro dell'Open, nonché garantire il rispetto dei tempi di progetto pianificati;
- f) gestire la comunicazione e la documentazione

L'Organizzazione ha la possibilità di affidare tale incarico al consulente.

Nel caso di marchio Open il Referente interno può essere il titolare, l'amministratore o una figura rilevante della struttura richiedente.

## 5. IL PROCESSO ALL'INTERNO DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'

I processi dell'**Open Event** e dell'**Open Area** seguono percorsi analoghi che differiscono di poco. Al fine di fornire un quadro esaustivo si provvede ad inserire all'interno delle presenti Linee Guida delle immagini che chiariscono circa le differenti fasi da attuare a seconda del processo.



### 5.1 PROCESSO MARCHIO OPEN EVENT

Le cui fasi ed attività risultano essere le seguenti:

## OPEN EVENT

FASI	ATTIVITA'
1. Fase preliminare	Contatti ed informazioni preliminari
	1. Descrizione e firma del Documento d'Impegno
	2. Identificazione delle aree di intervento e del consulente
2. Processo nell'organizzazione	3. Compilazione del Modello Dati e del Documento Informazioni sull'Organizzazione
	4. Workshop con gruppo di lavoro dell'organizzazione
3. Attestato di Organizzazione Open Event	5. Workshop finale con gruppo di lavoro dell'organizzazione e sottoscrizione Piano delle attività e Protocollo d'Intesa
4. Fase attuativa	6. Rilascio dell'Attestato di Organizzazione Open Event
5. Valutazione	7. Attuazione delle misure
6. Certificazione	8. Valutazione
	9. Rilascio del certificato Open Event

## OPEN AREA

1. Fase preliminare

2. Processo nell'organizzazione

4. Fase attuativa

5. Valutazione

6. Certificazione Open Area



OPEN AREA

### 5.2 PROCESSO MARCHIO OPEN AREA

## OPEN AREA

FASI	ATTIVITA'
1. Fase preliminare	Contatti ed informazioni preliminari
	1. Descrizione e firma del Documento d'Impegno
	2. Identificazione delle aree di intervento e del consulente
2. Processo nell'organizzazione	3. Compilazione del Modello Dati e del Documento Informazioni sull'Organizzazione
	4. Workshop con gruppo di lavoro dell'organizzazione
3. Fase attuativa	5. Workshop finale con gruppo di lavoro dell'organizzazione e sottoscrizione Piano delle attività e Protocollo d'Intesa
4. Valutazione	6. Attuazione delle misure
5. Certificazione	7. Valutazione
	8. Rilascio del certificato Open Area

Si provvede a definire le diverse fasi dei due processi di certificazioni, evidenziando eventuali differenze.

### 5.3 FASI DEL PROCESSO DEL MARCHIO OPEN EVENT E OPEN AREA

#### 1. FASE PRELIMINARE

Nella prima fase del processo di Open Event e/o Open Area l'organizzazione deve:

- inviare all'Ente di certificazione, il Documento di impegno, debitamente compilato e firmato dal rappresentante legale;
- individuare e stipulare il contratto con un consulente scelto dal registro pubblico.

All'organizzazione, dopo aver sottoscritto e inviato il Documento di impegno, compete inoltre il compito di:

- compilare il documento Informazioni sull'organizzazione,
- compilare il Modello di rilevazione dati.

Per le organizzazioni di piccole dimensioni, la compilazione di questi due documenti può essere svolta eventualmente con l'ausilio del consulente.

#### 2. PROCESSO NELL'ORGANIZZAZIONE

#### Workshop con il gruppo di lavoro dell'organizzazione

Il primo passo del processo di certificazione è il workshop (incontro iniziale) con il gruppo di lavoro dell'organizzazione, moderato dal consulente; dalla data di effettuazione di questo workshop decorre l'arco di tempo definito dal valutatore entro cui concludere il processo. La conclusione di tale periodo del processo coincide con l'invio al Consiglio dell'Open del Rapporto di valutazione.

Gli obiettivi del workshop sono:

- a) informare l'organizzazione dei contenuti e delle fasi del protocollo di Accessibilità e del marchio richiesto;
- b) definire gli obiettivi perseguiti dall'organizzazione tramite l'implementazione del protocollo di Accessibilità;
- c) formalizzare l'inserimento della politica dell'accessibilità nell'organizzazione complessiva dell'evento e/o della destinazione;
- d) identificare e chiarire i punti di forza e le particolarità dell'organizzazione, i campi di azione più rilevanti e gli eventuali ostacoli al processo;
- e) formalizzare le modalità di comunicazione interna del processo;
- f) individuare i partecipanti al gruppo di lavoro dell'Open Event e/o Open Area o quantomeno identificarne i profili;
- g) definire la tempistica ed individuare il referente interno dell'Open Event e/o Open Area;
- h) richiedere e, se già possibile, raccogliere dati, statistiche, documenti e qualsiasi altro materiale e informazione utili al processo di Open (per esempio documenti di organigramma, statistiche, dati inerenti lo sbarriamento delle strutture, ecc.).

Dal workshop viene elaborato un documento contenente i principali steps per il conseguimento del marchio. All'interno di tale documento vengono definite le azioni direttamente realizzate dall'organizzazione e quelle di soggetti terzi del territorio. Tale documento prende il nome di Protocollo d'Intesa. La stesura competente può avvenire tramite l'aiuto del consulente e la sottoscrizione può essere precedente o successiva alle altre fasi del processo previsto dal marchio.

All'interno del workshop, che può essere svolto in più sessioni, devono inoltre essere eseguiti i seguenti compiti:

- a) viene effettuata un'analisi della politica e delle iniziative già esistenti nell'organizzazione e nel contesto territoriale nel campo dell'accessibilità (es: presenza di soggetti operanti con i diversamente abili, attività volte a favorire l'inclusione sociale, etc);
- b) sono individuati gli obiettivi per migliorare la politica di accessibilità dell'organizzazione e della manifestazione/destinazione;
- c) sono individuate le attività ritenute necessarie per il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- d) vengono delineati i risultati attesi;

e) viene redatta una proposta di Piano delle attività contenente obiettivi, attività programmate, responsabilità, risultati attesi, tempistica e, dove possibile, il relativo budget.

A conclusione dello svolgimento del/i workshop deve essere elaborato un **Protocollo d'Intesa** che punta a definire con precisione il ruolo ricoperto dai vari attori territoriali e le azioni da queste realizzabili per raggiungere l'Open. La stesura compete al consulente.

### **Workshop finale con gruppo di lavoro dell'organizzazione e sottoscrizione Piano delle attività e Protocollo d'Intesa**

In questa fase si prevede il workshop finale, durante il quale il consulente presenta i seguenti documenti:

- al gruppo di lavoro dell'organizzazione la proposta di **Piano delle attività**, al fine di discutere sugli obiettivi e azioni individuate dal gruppo di lavoro interno e formalizzate nel Piano.

Tale documento deve essere approvato dal soggetto organizzatore e deve definire la durata della fase di attuazione delle azioni (data presunta inizio e data di conclusione). Lo stesso dovrà essere consegnato al Valutatore.

- al gruppo di lavoro dell'organizzazione e agli altri attori locali che prendono parte al processo per i marchi Open la proposta di **Protocollo d'Intesa**, al fine di discutere e definire con precisione il ruolo ricoperto dai vari attori territoriali e le azioni da queste realizzabili per raggiungere l'Open. Tale confronto può avvenire attraverso incontri diretti e singoli oppure in occasione di incontri generali di coordinamento. Il contributo degli attori del territorio viene definito secondo la possibilità, la volontà e la disponibilità di ognuno di essi (non esiste uno standard definito), in osservanza delle Linee Guida e delle indicazioni per i protocolli Open (Open Event ed Open Area).

Tale documento deve essere sottoscritto dal soggetto organizzatore e dagli altri attori locali coinvolti nel processo dell'Open e consegnato al Valutatore, in occasione della fase di valutazione, ed al Consiglio dell'Open.

### **3. CONSEGNA DI ATTESTAZIONI**

Nel caso in cui l'organizzazione stia attuando il protocollo Open per l'ottenimento del marchio Open Event, il Consiglio dell'Open ha la possibilità di riconoscere e consegnare alla stessa organizzazione un "Attestato di Organizzazione Open Event".

Nel caso di Open Area tale attestato non può essere rilasciato, salvo disposizioni differenti definite dal Consiglio dell'Open.

#### **ATTESTATO DI ORGANIZZAZIONE OPEN EVENT**

Una volta consegnato il Piano delle Attività ed il Protocollo d'intesa al Valutatore questo provvede ad esaminare la documentazione verificando l'esistenza delle condizioni minime per il rilascio dell'Attestato di

Organizzazione Open Event ed il relativo marchio.

Per **condizioni minime** si intende che nel Piano delle Attività sono **previste** azioni volte ad assicurare:

#### ACCESSIBILITA' DEL SISTEMA INFORMATIVO

L'organizzazione prevede iniziative ed attività in grado di garantire (direttamente o indirettamente tramite accordi scritti):

- Accessibilità informatica del sito dell'evento;
- Messa a disposizione nel sito dell'evento di una sezione informativa sull'accessibilità ai luoghi dell'evento;
- Servizio di assistenza nei principali punti di arrivo e partenza dell'evento sotto la diretta responsabilità dell'organizzazione;
- Segnaletica nei principali punti di arrivo e partenza dell'evento sotto la diretta responsabilità dell'organizzazione;
- Accessibilità adeguata ai servizi bancari;
- Accessibilità adeguata ai servizi medici;
- Predisposizione e messa a disposizione del pubblico di una "Guida all'evento" con sezione specifica dedicata all'accessibilità;

#### ACCESSIBILITA' AI LUOGHI DELL'EVENTO

L'organizzazione prevede iniziative ed attività in grado di garantire (direttamente o indirettamente tramite accordi scritti):

- % dichiarata di posti riservati presso i centri di accreditamento e di svolgimento delle attività principali dell'evento
- Servizi dedicati per la mobilità tra i principali punti/luoghi di svolgimento dell'evento e le strutture ricettive;
- Servizi dedicati di pronto intervento in materia di accessibilità nei giorni di svolgimento dell'evento;
- Servizi ed iniziative volte a favorire l'inclusione sociale ed il confronto con il territorio prima e durante la manifestazione.

In caso di eventi sportivi tutti gli impianti sportivi funzionali allo svolgimento delle discipline sportive da parte degli atleti devono rispettare i requisiti della norma in vigore.

## COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA'

L'organizzazione prevede iniziative ed attività in grado di garantire (direttamente o indirettamente tramite accordi scritti):

- Coinvolgimento e valorizzazione di organizzazioni locali operanti nel campo della diversa abilità nella progettazione, realizzazione e rendicontazione dell'evento;
- Formazione adeguata alle principali categorie economiche sui temi dell'accessibilità e del turismo accessibile da parte di esperti in materia di accessibilità;
- Formazione adeguata e tempestiva ai fornitori, compresi i volontari, inerenti i temi dell'accessibilità e turismo accessibile da parte di esperti in materia di accessibilità;
- Formazione presso gli istituti scolastici (istruzione di primo e secondo grado) presenti nei Comuni interessati dall'evento.

Il valutatore definisce, in base alla documentazione fornita dall'organizzazione (Piano delle attività, Protocollo d'Intesa, etc.) e da eventuali colloqui con la stessa ed il consulente, l'arco di tempo entro il quale l'organizzazione deve ultimare il processo di Open Event e raggiungere la certificazione finale Open Event.

Qualora si verificassero ritardi nell'attuazione del Piano delle attività spetta all'organizzazione comunicare e motivare le modifiche all'ente certificatore e al valutatore. Sulla base della rilevanza delle modifiche il valutatore può decidere autonomamente se procedere ad una ulteriore verifica o accettare documentalmente le variazioni.

Il mancato rispetto del Piano delle attività può consentire al valutatore di proporre all'ente certificatore di sospendere il processo e al ritiro dell'Attestato di Organizzazione Open Event (revoca). Il mancato pagamento delle prestazioni al verificatore può comportare la sospensione/revoca.

Nel corso dei periodici incontri del Consiglio dell'Open Event, il valutatore consegna la documentazione cartacea in originale (il Rapporto di valutazione e la documentazione correlata) ed espone al Consiglio l'esito della propria valutazione.

Per il riconoscimento dell'Attestato di Organizzazione Open Event (vale anche per il certificato-finale), il Consiglio dell'Open Event – con la presenza di almeno il 60% dei suoi componenti – analizza la documentazione e prende atto di quanto riportato dal valutatore riconoscendo il certificato in presenza del parere positivo della maggioranza dei presenti.

Il conseguimento dell'Attestato dimostra che l'organizzazione è impegnata nella corretta realizzazione del processo di Open Event ed ha individuato obiettivi e azioni efficaci per sviluppare e migliorare la propria politica di accessibilità dell'evento.

Il Consiglio dell'Open Event comunica in forma scritta all'organizzazione l'esito della valutazione, segnalando eventuali raccomandazioni e proposte migliorative.

Il Consiglio dell'Open Event, in presenza di parere non positivo oppure là dove si ritiene necessaria un'integrazione di informazioni o documenti, richiede all'organizzazione l'invio di un'integrazione scritta entro 4 settimane. La valutazione dell'integrazione da parte del Consiglio dell'Open Event avviene secondo le modalità decise dal Consiglio e può portare al riconoscimento dell'Attestato oppure al definitivo parere negativo. In questo caso, per ottenere l'Attestato, l'organizzazione deve ripetere l'intero processo dell'Open Event.

L'Ente di certificazione provvede a consegnare all'organizzazione l'Attestato di Organizzazione Open Event, con le modalità concordate con la stessa, ed inserisce quindi l'organizzazione nel registro pubblico delle organizzazioni in possesso dell'Attestato.

L'organizzazione si impegna ad informare tutti i collaboratori sul processo dell'Open Event e provvede altresì ad informare costantemente i collaboratori sullo stato di implementazione dei provvedimenti: questo aspetto è oggetto di verifica da parte del valutatore.

L'Attestato di Organizzazione Open Event ha una validità temporale definita dal valutatore ed approvata dal Consiglio dell'Open Event.

Contestualmente al conseguimento dell'Attestato da parte dell'organizzazione, Il Consiglio dell'Open Event rilascia anche uno specifico marchio "Organizzazione Open Event" che può essere utilizzato dal soggetto organizzatore a scopi promo-pubblicitari e deve essere inserito all'interno di tutti i materiali di comunicazione da questo previsti e realizzati. L'organizzazione detentrica dell'Attestato si impegna alla necessaria diligenza professionale in qualsiasi azione, condotta, dichiarazione o comunicazione collegata all'utilizzo del marchio.

#### 4. FASE ATTUATIVA

##### Attuazione delle misure

L'organizzazione deve inviare al valutatore ed ente certificatore l'eventuale aggiornamento del Piano delle attività.

Il valutatore esamina e valuta l'aggiornamento del Piano delle attività e contestualmente compie una verifica presso l'organizzazione.

L'organizzazione provvede, anche avvalendosi del contributo del consulente, alla messa in opera del Piano delle attività.

Il Valutatore può richiedere aggiornamenti frequenti circa l'avanzamento del Piano delle attività. Tali aggiornamenti devono presentare, per ciascun obiettivo e rispettive azioni, lo stato di attuazione, l'eventuale realizzazione oppure non realizzazione con la relativa motivazione, il tutto nel quadro delle evidenze raccolte durante le verifiche effettuate nell'organizzazione con periodicità concordata con il valutatore.

Nel documento devono essere presentati anche eventuali nuovi obiettivi e attività individuate dall'organizzazione ad integrazione di quanto già definito.

E' opportuno sottolineare che il Piano delle Attività è quindi uno strumento dinamico che può subire delle modifiche dalla fase di approvazione alla fase di attuazione. Eventuali modifiche non dovranno compromettere il raggiungimento degli obiettivi minimi e di quelli generali del protocollo di accessibilità.

#### 5. VALUTAZIONE

In occasione dell'approssimarsi della verifica finale del valutatore, che per l'Open Event corrisponde alla realizzazione operativa dell'evento, l'organizzazione dovrà deliberare il **Resoconto delle attività**, secondo le tempistiche definite dal valutatore, ed inviare lo stesso al Valutatore.

Il Resoconto delle attività definisce con precisione quelle azioni che vengono realizzate per rendere l'evento accessibile e/o la destinazione accessibile, nel rispetto dei requisiti minimi e delle indicazioni del valutatore.

Il mancato invio al valutatore del Resoconto delle Attività, l'invio di un documento valutato non sufficiente dal valutatore senza un'opportuna integrazione, comporta la proposta di ritiro da parte del Valutatore dell'Attestato di Organizzazione Open Event e del relativo marchio. Allo stesso modo preclude l'ottenimento del marchio Open Area.

Il Consiglio dell'Open deve essere costantemente informato circa il processo di valutazione e l'orientamento del valutatore.

La fase di valutazione viene svolta dal Valutatore in base a quanto inserito nel Resoconto, la cui durata massima è di 2 settimane. A conclusione di questo il valutatore esprime il proprio giudizio all'interno di un apposito documento che viene sottoposto al Consiglio dell'Open.

Il Consiglio dell'Open – con la presenza di almeno il 70% dei suoi componenti – analizza la documentazione inviata dal Valutatore e prende atto di quanto riportato dal valutatore riconoscendo il certificato in presenza del parere positivo della maggioranza dei presenti.

Il Consiglio dell'Open comunica in forma scritta all'organizzazione l'esito della valutazione.

Nel caso di valutazione con esito positivo l'Ente di certificazione provvede a consegnare all'organizzazione la Certificazione Open, con le modalità concordate con la stessa, ed inserisce quindi l'organizzazione nel registro pubblico delle organizzazioni in possesso di certificazione.

Nel caso di valutazione con esito negativo l'Ente di certificazione provvede:

- al ritiro dell'Attestato di Organizzazione Open Event e del relativo marchio;
- a comunicare la decisione di non rilasciare il marchio Open Area alla destinazione evidenziando gli elementi che ne hanno determinato la decisione.

## 6. CERTIFICAZIONE FINALE

Il riconoscimento della Certificazione Open Event/Area ed il relativi marchi, attestano che l'organizzazione ha attuato un'efficace politica organizzativa e gestionale dei processi per la realizzazione degli obiettivi del protocollo di accessibilità e dei relativi marchi.

L'organizzazione si impegna ad informare tutti i collaboratori sull'esito del processo attuato. Analogamente inserisce il marchio Open, Open Area, Open Event (a seconda di quello o quelli raggiunti) all'interno del materiale promo-pubblicitario e di rendicontazione della manifestazione e/o della destinazione.

**Nel caso di Open Event:** dalla data di riconoscimento dell'Attestato di Organizzazione Open Event, a seconda dell'opzione scelta dall'organizzazione, essa ha le seguenti possibili alternative:

- a) **ottenere il certificato-finale Open Event:** l'organizzazione si sottopone al processo di valutazione. Se tale fase ha esito positivo la certificazione ed il relativo marchio hanno validità di una edizione della manifestazione;
- b) il **mantenimento:** ottenere il certificato-finale e rinnovarlo di edizione in edizione senza ripetere l'intero processo, impegnandosi però a garantire – fornendo annualmente l'aggiornamento del Piano delle attività - il livello di accessibilità raggiunto con il certificato-finale Open Event;
- c) **non concludere** il processo di Open Event per il conseguimento del certificato- finale; in tal caso il certificato-base decade.

**Nel caso a)** l'organizzazione decide di sottoporre a valutazione quanto realizzato sulla base degli obiettivi e delle misure contenuti nel Piano delle attività e richiede il riconoscimento del certificato-finale. In questo caso il certificato-finale è valido solamente per 1 anno o una edizione dell'evento; anche l'utilizzo del marchio è permesso solamente per 1 anno o per una edizione dell'evento.

**Nel caso b)** l'organizzazione decide di sottoporre a valutazione quanto realizzato sulla base degli obiettivi e delle misure contenuti nel Piano delle attività, richiede il riconoscimento del certificato-finale. Contestualmente al rilascio del marchio e della certificazione l'organizzazione evidenzia al valutatore e al Consiglio dell'Open Event la volontà di rinnovare la certificazione per un altro anno-edizione. In questo caso non è necessario ripetere l'intero processo ma è sufficiente predisporre un nuovo Piano delle Attività, che mantiene il livello raggiunto ed eventualmente integra ulteriori azioni migliorative.

L'aggiornamento deve dimostrare che le azioni realizzate nel processo di Open Event e riportate nel Piano delle

attività, continuano ad essere efficacemente applicate dall'organizzazione. E' obbligatorio allegare anche l'aggiornamento del Modello di rilevazione dei dati.

La validità del certificato-finale e l'utilizzo del marchio proseguono per un altro anno-edizione solamente se l'organizzazione dimostra, anche attraverso il Piano delle attività, di mantenere il livello di accessibilità raggiunto tramite il processo di Open Event.

Il Piano deve essere oggetto di valutazione del valutatore ed approvato dal Consiglio dell'Open Event

Il mancato invio al valutatore dell'aggiornamento del Piano delle attività entro 5 mesi dopo il termine annuale, oppure l'invio di un documento valutato non sufficiente dal valutatore e dal Consiglio dell'Open Event senza un'opportuna integrazione, comporta il ritiro da parte del Consiglio dell'Open Event del certificato-finale.

Il rinnovo può essere ripetuto più volte, fino ad un massimo di 4 edizioni consecutive. Successivamente si rende necessario ripetere l'intero processo di Open Event.

Nel caso d) l'organizzazione comunica all'Ente di certificazione la rinuncia all'Attestato di Organizzazione Open Event, di certificato finale Open Event, all'utilizzo dei marchi. In questi casi l'Attestato, la certificazione ed i relativi marchi sono revocati dall'Ente di certificazione con effetto immediato nei seguenti casi:

- a) se l'Attestato o la Certificazione finale sono stati ottenuti sulla base di false indicazioni;
- b) qualora l'organizzazione si sciogla e cessa la propria attività;
- c) se a carico dell'organizzazione viene emessa una sentenza definitiva nel campo delle pari opportunità o di discriminazione sul lavoro;
- d) se opera in modo grave e palese in difformità allo standard dell'Open Event;
- e) se l'organizzazione non provvede ad inviare al valutatore entro il termine previsto dal Valutatore il Resoconto delle attività, oppure, se richiesto, non lo integra prontamente. Questo vale anche per l'opzione del mantenimento della certificazione;
- f) se a carico dell'organizzazione avvengono fatti gravi che dimostrano una politica di gestione ed organizzazione dell'evento contraria ai principi dell'accessibilità;
- g) se dopo dalla data di rilascio dell'Attestato l'organizzazione non provvede a concludere il processo dell'Open Event con la certificazione finale entro i tempi definiti dal Valutatore.

Il Consiglio dell'Open ha la facoltà di modificare, in qualsiasi momento o modo, le seguenti indicazioni ed i relativi passaggi al fine di rendere più efficace il processo.

**Nel caso di Open Area:** il marchio Open Area ha validità 2 anni dalla data della consegna dei marchi e della certificazione finale.

Successivamente la destinazione ha la possibilità di richiedere un rinnovo della certificazione, valida per ulteriori due annualità. In questo caso non è necessario ripetere l'intero processo ma è sufficiente predisporre un nuovo Piano delle Attività, che mantiene il livello raggiunto ed eventualmente integra ulteriori azioni migliorative.

L'aggiornamento deve dimostrare che le azioni realizzate nel processo di Open e riportate nel Piano delle attività, continuano ad essere efficacemente applicate dall'organizzazione. E' obbligatorio allegare anche l'aggiornamento del Modello di rilevazione dei dati.

La validità del certificato-finale e l'utilizzo del marchio proseguono per due annualità solamente se l'organizzazione dimostra, anche attraverso il Piano delle attività, di mantenere il livello di accessibilità raggiunto tramite il processo di Open.

Il Piano, che può essere predisposto e consegnato anche prima della scadenza naturale della certificazione già in possesso dell'organizzazione, deve essere oggetto di valutazione del valutatore ed approvato dal Consiglio dell'Open.

Il mancato invio al valutatore dell'aggiornamento del Piano delle attività entro 5 mesi dopo il termine annuale, oppure l'invio di un documento valutato non sufficiente dal valutatore e dal Consiglio dell'Open senza un'opportuna integrazione, comporta il ritiro da parte del Consiglio dell'Open del certificato-finale.

Il rinnovo può essere ripetuto più volte, fino ad un massimo di 2 volte consecutive. Successivamente si rende necessario ripetere l'intero processo di Open Area al fine di garantire il corretto aggiornamento dello stesso.

La certificazione ed i relativi marchi sono revocati dall'Ente di certificazione con effetto immediato nei seguenti casi:

- a) se la Certificazione è stata ottenuta sulla base di false indicazioni;
- b) qualora l'organizzazione si sciogla e cessi la propria attività e all'interno del territorio non venga individuato un altro soggetto, ritenuto adeguato dal Consiglio dell'Open, che possa proseguire nelle attività e garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Open Area ;
- c) se a carico dell'organizzazione viene emessa una sentenza definitiva nel campo delle pari opportunità o di discriminazione sul lavoro;
- d) se opera in modo grave e palese in difformità allo standard dell'Open;
- e) se l'organizzazione non provvede ad inviare al valutatore entro il termine previsto dal Valutatore il Resoconto delle attività, oppure, se richiesto, non lo integra prontamente. Questo vale anche per l'opzione del mantenimento della certificazione;
- f) se a carico dell'organizzazione avvengono fatti gravi che dimostrano una politica di gestione ed organizzazione dell'evento contraria ai principi dell'accessibilità;

Il Consiglio dell'Open ha la facoltà di modificare, in qualsiasi momento o modo, le seguenti indicazioni ed i

relativi passaggi al fine di rendere più efficace il processo.

### VALUTAZIONI SUPPLEMENTARI

In presenza di dubbi sulla legittimità dell'Attestato oppure del Certificato finali, il Consiglio dell'Open ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento un processo di valutazione supplementare, a costo dell'organizzazione, il cui esito può determinare la conferma con eventuali raccomandazioni al Piano delle attività oppure la revoca dell'Attestato oppure del Certificato finale.

### 5.3 FASI DEL PROCESSO DEL MARCHIO OPEN

Più semplice risulta invece essere la struttura del marchio Open che prevede comunque delle fasi ben distinte



che dovranno essere seguite dal soggetto richiedente il marchio.

**FASE 1:** il soggetto che vuole ottenere il marchio Open provvede ad inviare richiesta al Consiglio Dell'Open, occupandosi della realizzazione dei seguenti punti:

- a) inviare ad Accademia della Montagna del Trentino il Documento di impegno, debitamente compilato e firmato dal rappresentante legale o gestore della struttura richiedente;
- b) individuare e stipulare il contratto con un Soggetto inserito nel Elenco Soggetti Riconosciuti dal Consiglio dell'Open Event.

All'organizzazione, dopo aver sottoscritto e inviato il Documento di impegno, compete inoltre il compito di:

- a) compilare il documento Informazioni sull'organizzazione,

Per le strutture di piccole dimensioni, la compilazione di questo documento può essere svolta eventualmente con l'ausilio del consulente.

**FASE 2:** Il Soggetto incaricato visita la struttura del richiedente e provvede a compilare l'apposita scheda di valutazione. Tali schede sono definite dal Consiglio dell'Open Event.

Gli obiettivi della FASE 2 sono:

- a) informare l'organizzazione del richiedente dei contenuti e delle fasi del processo di Open;
- b) definire gli obiettivi perseguiti dall'organizzazione tramite l'implementazione del processo di Open;
- c) formalizzare l'inserimento della politica dell'accessibilità nell'organizzazione complessiva del soggetto richiedente;
- d) identificare le caratteristiche della struttura del soggetto richiedente, il livello di accessibilità e le eventuali migliorie da apportare per garantire gli standard fissati dal marchio Open;

**FASE 3:** A termine della visita di rilevazione il Soggetto incaricato provvede a predisporre un report nel quale viene sintetizzato il livello di accessibilità della struttura. Viene quindi indicato l'esito (positivo o negativo) e gli eventuali interventi necessari per l'ottenimento del marchio

**FASE 4:** Qualora la struttura non risultasse con un livello di accessibilità adeguato agli standard di Open, il soggetto richiedente provvede a realizzare gli interventi necessari per arrivare alla certificazione.

Per fare ciò tiene conto delle indicazioni inserite nel Report stilato dal Soggetto incaricato della valutazione.

Gli interventi devono essere realizzati entro 10 mesi dalla data di Valutazione.

**FASE 5:** Il Soggetto incaricato provvede a verificare l'effettiva realizzazione degli interventi, così come definiti nel Report.

In occasione del nuovo sopralluogo provvede a variare la scheda di valutazione della stessa struttura richiedente negli ambiti oggetto di modifica.

Nel caso in cui la struttura richiedente non soddisfi ancora i criteri di Open provvede ad segnalare alla stessa gli eventuali interventi ancora necessari.

Nel caso invece in cui la struttura soddisfi i criteri del marchio Open il Soggetto provvede ad inviare al Consiglio dell'Open apposito modulo per il rilascio del Marchio.

**FASE 6:** Il riconoscimento della Certificazione Open ed il relativo marchio, attestano che la struttura richiedente soddisfa gli standard fissati dal marchio Open.

La struttura richiedente si impegna ad informare tutti i collaboratori sull'esito dell'Open.

**Nel caso di Open** è quindi possibile procedere nei seguenti modi:

- a) **ottenere il certificato-finale Open:** la struttura si sottopone al processo di valutazione. Se tale fase ha esito positivo la certificazione ed il relativo marchio hanno validità di 3 anni dalla data di ottenimento;
- b) il **mantenimento:** la struttura ha la possibilità di richiedere il mantenimento del marchio Open impegnandosi a garantire lo stesso livello di accessibilità della struttura. In questo caso è comunque necessaria una nuova valutazione da parte di un Soggetto iscritto al Registro dei Soggetti Riconosciuti.
- c) **non concludere** il processo di Open per il conseguimento del certificato; in tal caso decade il processo di certificazione ma vengono conservate eventuali schede di valutazione effettuate ed altra documentazione prodotta per l'ottenimento del marchio.

La certificazione ed i relativi marchi sono revocati dall'Ente di certificazione con effetto immediato nei seguenti casi:

- a) se la Certificazione è stata ottenuti sulla base di false indicazioni;
- b) qualora il soggetto richiedente si sciogla e cessi la propria attività e all'interno del territorio non venga individuato un altro soggetto, ritenuto adeguato dal Consiglio dell'Open, che possa proseguire nelle attività e garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Open;
- c) se a carico del richiedente viene emessa una sentenza definitiva nel campo delle pari opportunità o di discriminazione sul lavoro;
- d) se opera in modo grave e palese in difformità allo standard dell'Open;
- e) se il richiedente non provvede ad inviare al valutatore la documentazione necessaria all'ottenimento del marchio, oppure, se richiesto, non integra prontamente tale documentazione. Questo vale anche per l'opzione del mantenimento della certificazione;
- f) se a carico del richiedente avvengono fatti gravi che dimostrano una politica di gestione ed organizzazione contraria ai principi dell'accessibilità;

Il Consiglio dell'Open ha la facoltà di modificare, in qualsiasi momento o modo, le seguenti indicazioni ed i relativi passaggi al fine di rendere più efficace il processo.

## 6. I CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

Di seguito vengono meglio specificati i campi di azione che dovranno essere considerati dai soggetti organizzatori, dai consulenti, dagli esperti e che saranno oggetto di analisi da parte dei valutatori (anche avvalendosi degli esperti).

Si ricorda che il protocollo di accessibilità è un processo di analisi sistematica che consente all'organizzazione di compiere un'indagine ampia e partecipata al proprio interno, con l'obiettivo di individuare iniziative che migliorano l'accessibilità della struttura, dell'organizzazione, dell'evento e/o della destinazione.

### 6.1 MARCHIO OPEN - CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

I campi di indagine del marchio open dipendono dalla tipologia di struttura richiedente. Allo scopo il Consiglio dell'Open provvede a definire le apposite schede di valutazione che saranno utilizzate dai Soggetti incaricati della fase di valutazione.

Eventuali casi particolari, ad esempio per tipologie di strutture non già previste, potranno comunque essere oggetto di certificazione previo definizione da parte del Consiglio dell'Open di criteri d'indagine e standard di accessibilità da soddisfare.

### 6.2 MARCHIO OPEN EVENT - CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

L'indagine viene effettuata nell'ambito dei workshop con il gruppo di lavoro interno analizzando 4 macro ambiti, suddivisi in 20 campi di indagine e di azione.

Il Manuale Operativo del consulente approfondisce e riporta esempi dei singoli campi di indagine e di azione.

<b>SISTEMA DI GOVERNANCE DELL'ACCESSIBILITA'</b>	Viene realizzata attività di workshop interno ed esterno all'organizzazione per definire un documento contenente i principali steps da realizzare per il conseguimento di Open Event
	Viene definito, assieme agli attori del territorio che ospita l'evento, un documento denominato Protocollo D'Intesa nel quale vengono stabiliti i ruoli e le azioni realizzate da ogni attore territoriale per il raggiungimento di Open Event
	Presidiare l'attuazione degli impegni del Piano di Attività e del Protocollo d'Intesa
	Definire e mettere a disposizione un documento di Rendiconto sul tema dell'accessibilità riferita all'Open Event
<b>ACCESSIBILITA' DEL SISTEMA INFORMATIVO</b>	Accessibilità informatica del sito dell'evento o di una sua sezione, secondo standard previsti dalle normative di settore
	Messa a disposizione nel sito dell'evento di una sezione informativa sull'accessibilità ai luoghi dell'evento;
	Servizio di assistenza nei principali punti di arrivo e partenza dell'evento sotto la diretta responsabilità dell'organizzazione;
	Segnaletica nei principali punti di arrivo e partenza dell'evento sotto la diretta responsabilità dell'organizzazione;

	Accessibilità adeguata ai servizi bancari;
	Accessibilità adeguata ai servizi medici;
	Predisposizione e messa a disposizione del pubblico di una “Guida all’evento” (cartacea e/o multimediale) con sezione specifica dedicata all’accessibilità
<b>ACCESSIBILITA' AI LUOGHI DELL'EVENTO</b>	% dichiarata di posti riservati presso i centri di accreditamento e di svolgimento delle attività principali dell’evento
	Servizi dedicati per la mobilità tra i principali punti/luoghi di svolgimento dell’evento e le strutture ricettive;
	Servizi dedicati di pronto intervento in materia di accessibilità nei giorni di svolgimento dell’evento;
	Servizi ed iniziative volte a favorire l’inclusione sociale ed il confronto con il territorio prima e durante la manifestazione.
	In caso di eventi sportivi tutti gli impianti sportivi funzionali allo svolgimento delle discipline sportive da parte degli atleti devono rispettare i requisiti della norma in vigore.
<b>COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA' LOCALE</b>	Coinvolgimento e valorizzazione di organizzazioni locali operanti nel campo della diversa abilità nella progettazione, realizzazione e rendicontazione dell’evento;
	Formazione adeguata alle principali categorie economiche sui temi dell’accessibilità e del turismo accessibile da parte di esperti in materia di accessibilità;
	Formazione adeguata e tempestiva ai fornitori, compresi i volontari, inerenti i temi dell’accessibilità e turismo accessibile da parte di esperti in materia di accessibilità;
	Formazione presso gli istituti scolastici (istruzione di primo e secondo grado) presenti nei Comuni interessati dall’evento (da verificare)

### 6.3 MARCHIO OPEN AREA - CAMPI DI INDAGINE E DI AZIONE

L'indagine viene effettuata nell'ambito dei workshop con il gruppo di lavoro interno analizzando 8 macro ambiti, suddivisi in 26 campi di indagine e di azione.

Il Manuale Operativo del consulente approfondisce e riporta esempi dei singoli campi di indagine e di azione.

<b>SISTEMA DI GOVERNANCE DELL'ACCESSIBILITA'</b>	Viene realizzata attività di workshop interno ed esterno all'organizzazione richiedente per definire un documento contenente i principali steps da realizzare per il conseguimento di Open Area
	Viene definito, assieme agli attori del territorio che ospita l'evento, un documento denominato Protocollo D'Intesa nel quale vengono stabiliti i ruoli e le azioni realizzate da ogni attore territoriale per il raggiungimento di Open Area
	Viene presidiata l'attuazione degli impegni del Piano di Attività e del Protocollo d'Intesa
	Viene definito e messo a disposizione un documento di Rendiconto sul tema dell'accessibilità riferita all'Open Area
<b>INFORMAZIONI SULLA DESTINAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA VACANZA</b>	La destinazione mette a disposizione dell'ospite strumenti utili a reperire informazioni e facilitare l'orientamento delle persone diversamente abili all'interno della destinazione stessa
	E' presente un portale web o una sezione dedicata all'interno del portale di promozione turistica territoriale inerente il tema dell'accessibilità, strutturato secondo i criteri W3C
	Servizio di assistenza nei principali punti di arrivo e partenza della destinazione;
<b>TRASPORTI</b>	Viene garantita l'accessibilità alla destinazione sia per gli ospiti provenienti con mezzo proprio che con mezzo pubblico.
	Viene garantita la possibilità di muoversi all'interno della destinazione durante il periodo di vacanza.
	Sono presenti parcheggi adeguati (3,20mX6m) presso i principali centri abitati ed i punti di interesse/attrazione della destinazione;
	Sono presenti strumenti di orientamento (ad es: cartellonistica, soluzioni ICT, etc) per facilitare i movimenti all'interno della destinazione

<b>ACCOMODATION</b>	Almeno il 20% del numero totale delle strutture alberghiere della destinazione aderisce al progetto di Open Area ed è stato censito da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
	Almeno il 5% del numero totale delle strutture extra-alberghiere della destinazione aderisce al progetto di Open Area ed è stato censito da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
	Le strutture ricettive che aderiscono all'Open Area dispongono di un Documento Sintetico, che racchiude i miglioramenti da apportare nella struttura, con gli step e le tempistiche da seguire
	All'interno della struttura ricettiva è presente almeno una persona che ha preso parte al programma di Formazione degli Operatori realizzato secondo i criteri dell'Open Area
<b>PUBBLICI ESERCIZI, ATTIVITA' COMMERCIALI ED UFFICI DI PUBBLICA UTILITA'</b>	Almeno il 20% del numero totale delle strutture di pubblico esercizio della destinazione aderisce al progetto di Open Area ed è stato censito da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
	Almeno il 20% del numero totale degli esercizi commerciali della destinazione aderisce al progetto di Open Area ed è stato censito da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
	Almeno il 70% del numero totale degli uffici di pubblica utilità della destinazione aderisce al progetto di Open Area ed è stato censito da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
	Le strutture che aderiscono all'Open Area dispongono di un Documento Sintetico, che racchiude i miglioramenti da apportare nella struttura, con gli step e le tempistiche da seguire
	All'interno della struttura ricettiva è presente almeno una persona che ha preso parte al programma di Formazione degli Operatori realizzato secondo i criteri dell'Open Area
<b>ATTIVITA' E SERVIZI IN LOCO</b>	La destinazione dispone di un'offerta territoriale di servizi fruibili anche agli ospiti con diversa abilità o rientranti all'interno delle categorie del turismo accessibile
	I servizi vengono censiti da soggetti accreditati secondo gli standard definiti dal consiglio dell'Open Area e devono essere in numero pari almeno a 6 rispetto a quelli riportati nella scheda di valutazione

	All'interno del territorio viene elaborato un piano dei possibili interventi di miglioramento per l'adeguamento e l'arricchimento dell'offerta che viene strutturato assieme ai soggetti accreditate secondo gli standard definiti dal Consiglio dell'Open Area
<b>CRESCITA E SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b>	All'interno della destinazione viene organizzato almeno 1 incontro (es: riunione, convegno, etc.) di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche legate alla diversa abilità. Tali incontri vengono realizzati/promossi da uno dei soggetti coinvolti direttamente nel progetto o riconosciuto
	Vi è un coinvolgimento attivo e partecipe dei vari stakeholder territoriali. Queste diffondono le iniziative sulla propria base di riferimento attraverso comunicazioni mirate
<b>ATTIVITA' DI VERIFICA E MONITORAGGIO</b>	Vengono realizzate attività di monitoraggio al fine di verificare il livello di accessibilità della destinazione

## 7. I REQUISITI PER L'OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

### 7.1 REQUISITI PER I MARCHI OPEN EVENT E OPEN AREA

I requisiti indispensabili per la certificazione che devono essere soddisfatti nel corso della realizzazione dell'Open Event e dell'Open Area e che devono essere verificati dal valutatore sono 10.

REQUISITI	ORGANIZZAZIONE
<b>1. Documento di impegno</b>	Deve essere firmato dal legale rappresentante dell'Organizzazione
<b>2. Tempi del processo dell'Open</b>	Tempi definiti dal Valutatore con decorrenza dalla data di workshop con il gruppo di lavoro dell'organizzazione fino alla data di invio al Consiglio dell'Open del Rapporto di Valutazione operato dal Valutatore
<b>3. Analisi del processo di Open</b>	Analisi di tutti i campi di indagine ed azione previsti dal protocollo Open Event e/o Open Area
<b>4. Gruppi di lavoro</b>	Gruppo di lavoro della direzione composto da persone che ricoprono funzioni decisionali nell'organizzazione
	Gruppo di lavoro dell'organizzazione: composto da minimo 3 persone rappresentative della struttura organizzativa
<b>5. Referente interno dell'Open</b>	Obbligatorio
<b>6. Piano delle Attività</b>	Deve essere firmato dal legale rappresentante
<b>7. Protocollo d'Intesa</b>	Deve essere firmato dal legale rappresentante dell'organizzazione e da legali rappresentanti o referenti di Enti ed Organizzazioni del territorio che condividono e vogliono raggiungere l'Open
<b>8. Modelli di rilevazione dati</b>	Compilazione completa
<b>9. Documentazione cartacea ed elettronica</b>	Deve essere completa
<b>10. Avvalersi di consulenti e valutatori qualificati e riconosciuti dal Consiglio dell'Open</b>	Obbligatorio

Eventuali modifiche possono essere valutate ed accettate dal Consiglio dell'Open.

### 7.2 I REQUISITI PER IL MARCHIO OPEN

Nel caso di Marchio Open si rimanda al PUNTO 5 - IL PROCESSO DELL'OPEN

## 8. REALIZZAZIONE DI “CASI DI STUDIO”

Nella consapevolezza che le presenti Linee Guida rappresentano un nuovo ed importante punto di riferimento all'interno delle politiche di accessibilità, si riconosce altresì la necessità di applicare le stesse per apportare eventuali modifiche o migliorie. Tali modifiche dovranno eventualmente essere approvate dal Consiglio dell'Open per diventare operative.

Accademia della Montagna del Trentino, in quanto Ente delegato dalla Provincia Autonoma di Trento, ha quindi la possibilità di individuare dei “Casi di Studio”, ossia delle occasioni di test, durante i quali saranno osservati e considerati tutti gli aspetti inseriti nelle presenti Linee Guida.

Trattandosi tuttavia di iniziative a carattere sperimentale, si riconosce la possibilità ad Accademia della Montagna del Trentino e al Consiglio dell'Open di attuare modifiche, revisioni ed integrazioni rispetto a quanto definito nelle presenti Linee Guida. Tali decisioni verranno quindi assunte in autonomia dal Consiglio dell'Open, pur nel rispetto delle indicazioni generali delle presenti Linee Guida, al fine di consentire la realizzazione operativa di test per il protocollo di Accessibilità ed i relativi marchi.

Tali “Casi di Studio” saranno quindi utilizzati anche per la creazione dei Manuali Operativi che completeranno ed arricchiranno la documentazione del protocollo di accessibilità stesso.

Si rimanda pertanto ad Accademia della Montagna del Trentino ed in particolare al Consiglio dell'Open l'individuazione di questi “Casi di Studio” e la definizione delle diverse azioni necessarie per la realizzazione degli stessi

## 9. LA GESTIONE DEI DOCUMENTI DEL PROTOCOLLO DI ACCESSIBILITA'

### I documenti

L'ampiezza della documentazione è variabile in funzione della dimensione e complessità dell'organizzazione. I documenti obbligatori del Protocollo sono:

- Informazioni sull'organizzazione
- Il Documento di impegno
- Il Piano delle attività
- Il Protocollo d'Intesa
- Il Modello di rilevazione dati
- Il Rapporto della valutazione
- Tutti i protocolli dei workshop con il gruppo di lavoro della direzione e con il gruppo di lavoro interno.

A questi documenti possono essere allegati altri documenti, per esempio dati, statistiche, documenti e qualsiasi altro materiale e informazione utili all'Open.

## **10. COSTI DEI PROCESSI DEL PROTOCOLLO**

Le attività per il rilascio dei marchi Open variano a seconda della tipologia di marchio e quindi di processo attivato.

Tali costi sono totalmente a carico dell'Organizzazione/Struttura richiedente.

Spetterà al Consiglio dell'Open stabilire il costo del processo di certificazione per i singoli marchi. Nelle presenti Linee Guida si provvede a definire solamente gli eventuali costi che dovranno essere sostenuti dall'organizzazione/struttura richiedente da corrispondere ad Accademia della Montagna del Trentino e figure da questa riconosciute.

### **MARCHIO OPEN:**

- attivazione processo marchio Open
- attività del Soggetto incaricato della Valutazione
- attività di rinnovo del marchio

### **MARCHIO OPEN EVENT**

- attivazione processo marchio Open Event
- attività del Consulente
- attività del Soggetto incaricato della Valutazione
- attività del Valutatore
- attività di rinnovo del marchio

### **MARCHIO OPEN AREA:**

- attivazione processo marchio Open Area
- attività del Consulente
- attività del Soggetto incaricato della Valutazione
- attività del Valutatore
- attività di rinnovo del marchio

Eventuali modifiche, integrazioni e variazioni saranno quindi definite dal Consiglio dell'Open.

## **11. LA GESTIONE DEI MARCHI**

Con il riconoscimento dell'Attestato e del Certificato finale, l'organizzazione ottiene il diritto ad utilizzare sulla propria documentazione e comunque nelle varie attività di comunicazione verso l'interno e l'esterno gli appositi marchi elaborati e di proprietà dell'Ente di certificazione per lo standard dell'Open.

L'utilizzo dei marchi è oggetto di specifico regolamento definito al Consiglio dell'Open.

Nei casi di revoca dei certificati, questi diritti decadono immediatamente.

I marchi di Open sono riportati negli allegati:

- Allegato A: marchio Open
- Allegato B: marchio Open Event
- Allegato C: marchio Open Area