



# SOFIA

SERVIZI PER UN'OSPITALITÀ  
FRUIBILE, INCLUSIVA E ACCOGLIENTE  
SERVICES POUR UN ACCUEIL  
OUVERT, FACILE ET INCLUSIF



## Presentazione del Progetto

Un nuovo approccio  
per le esigenze specifiche e  
particolari dei turisti

## Présentation du Projet

Une nouvelle approche  
pour les besoins spécifiques  
et particuliers des touristes



LIGURIA



LIGURIA



LIGURIA



**commentis**  
AGENZIA CONSULENTI IN COMMERCIALIZZAZIONE  
MARKETING E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

CORSE



SARDEGNA



**DRACÉNIE**  
PROVENCE VERDON  
Agglomération

VAR

1. SOFIA, l'importanza per il turismo / L'importance pour le tourisme
2. Il progetto / Le projet
3. I partner / Les partenaires
4. Gli esperti / Les experts
5. I vantaggi per le imprese / Les bénéfices pour les entreprises
6. Il catalogo dei servizi / Le catalogue des services
7. Normativa e marchi / Normes et labels
8. Strumenti di comunicazione / Outils de communication

## 1. SOFIA, UN SISTEMA DI OSPITALITÀ FRUIBILE, INCLUSIVA E ACCOGLIENTE

### 1. SOFIA, UN SYSTÈME D'ACCEUIL OUVERT, FACILE ET INCLUSIF

Il progetto che è iniziato nel marzo del 2020 e che finisce nel marzo 2022 ha l'obiettivo di favorire la crescita di competitività e l'innovazione delle piccole e medie imprese del settore turistico attraverso l'ACQUISIZIONE DI NUOVE EXPERTISES in materia di turismo accessibile, funzionali al raggiungimento di un target di mercato in espansione quale è quello dei "turisti con bisogni speciali" (in particolare delle persone disabili) e delle loro famiglie.

#### I TURISTI CON BISOGNI SPECIFICI

Le principali categorie di persone con esigenze specifiche sono :

- persone su sedie a rotelle
- persone con difficoltà di deambulazione
- persone cieche
- persone ipovedenti
- persone sorde
- persone con problemi di udito
- persone con alterazione delle capacità cognitive ma anche famiglie con bambini, donne incinte, persone anziane, persone con intolleranze alimentari...

I turisti con esigenze particolari svolgono le stesse attività e gli stessi itinerari turistici degli altri clienti, ma rimangono di più sul posto e viaggiano per lo più con le loro famiglie. È un'opportunità da prendere in considerazione.

Per saperne di più:

[http://www.isitt.it/file/pdf/lib/5/viaggiare\\_senza\\_limiti\\_web.pdf](http://www.isitt.it/file/pdf/lib/5/viaggiare_senza_limiti_web.pdf)

<https://www.bandieralilla.it/images/Materiali-informativi-adesione/Dati-turismo-e-disabilita-1.pdf>



Le projet qui a débuté en mars 2020 et qui s'achève en mars 2022, a pour objectif de favoriser la croissance de la compétitivité et de l'innovation des petites et moyennes entreprises du secteur du tourisme par l'ACQUISITION DE NOUVELLES EXPERTISES, dans le domaine du tourisme accessible qui soit fonctionnel pour atteindre une cible de marché en expansion comme celle des "touristes ayant des besoins spéciaux" (en particulier les personnes handicapées) et de leurs familles.

#### LES TOURISTES AVEC DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Les principales catégories de personnes à besoins spécifiques sont :

- personnes en fauteuil roulant
- personnes marchant difficilement
- personnes aveugles
- personnes malvoyantes
- personnes sourdes
- personnes malentendantes
- personnes avec des difficultés de compréhension mais aussi familles avec enfants, femmes enceinte, personnes âgées, intolérances alimentaires...

Les touristes à besoins spécifiques pratiquent les mêmes activités et parcours de visite que l'ensemble des clientèles, mais restent davantage sur place et voyagent surtout en famille. L'enjeu est loin d'être négligeable.

Pour en savoir plus :

<http://pro.visitparisregion.com/chiffres-tourisme-paris-ile-de-france/profil-clientele-tourisme/Clienteles-specifiques/Les-touristes-a-besoins-specifiques>

[https://veilletourisme.s3.amazonaws.com/2015/03/Tourisme\\_accessible\\_Janvier\\_2015.pdf](https://veilletourisme.s3.amazonaws.com/2015/03/Tourisme_accessible_Janvier_2015.pdf)



Il Programma Interreg Italia-Francia Marittimo 2014-2020 è un programma transfrontaliero cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) nell'ambito dell'obiettivo Cooperazione territoriale europea (CTE). Esso mira a raggiungere gli obiettivi della Strategia UE 2020 nel Mediterraneo centro-settentrionale promuovendo una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

Le Programme Interreg Italie-France Maritime 2014-2020 est un Programme transfrontalier cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) sous l'objectif Coopération Territoriale Européenne (CTE). Il vise à réaliser les objectifs de la Stratégie UE 2020 dans le centre-nord de la Méditerranée, en promouvant une croissance intelligente, durable et inclusive.

## 2. I L PROGETTO SOFIA / LE PROJET SOFIA

### PROMOZIONE DELLA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE NELLE FILIERE PRIORITARIE TRANSFRONTALIERE

Il progetto Sofia, offre agli operatori turistici delle 4 regioni dell'area di cooperazione mediterranea (Liguria, Sardegna, Corsica, Regione SUD Provence Alpes Côte d'Azur) una serie di servizi per migliorare l'accoglienza, sia a livello individuale che territoriale, di turisti con bisogni speciali.

Per rispondere ad un elemento critico comune emerso, cioè la mancanza di un sistema di ospitalità integrato, che non è la somma di una serie di offerte ma un'offerta globale che riguarda le strutture e infrastrutture, i servizi e la qualità dell'accoglienza, il progetto vuole lavorare su gruppi di aziende turistiche collocate soprattutto in aree interne o in zone balneari minori.

In questo senso, il protocollo di servizi erogati alle imprese sarà armonizzato con i diversi approcci metodologici e standard di accessibilità presenti nei due paesi per arrivare alla creazione di un modello di accessibilità e fruibilità turistica comune e riconoscibile a livello transfrontaliero.

Il modello, che prevede lo sviluppo di un sistema integrato di turismo accessibile che riunisca più imprese della stessa zona, amplierà le opportunità di business per le stesse imprese.

### PROMOUVOIR LA COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES DANS LES FILIÈRES TRANSFRONTALIÈRES PRIORITAIRES

Le projet Sofia offre aux opérateurs touristiques des 4 régions de la zone de coopération méditerranéenne (Ligurie, Sardaigne, Corse, Région SUD Provence Alpes Côte d'Azur) une série de services visant à améliorer l'accueil des touristes ayant des besoins particuliers, tant au niveau individuel que territorial.

Afin de répondre à un élément critique commun qui est apparu, à savoir l'absence d'un système d'accueil intégré qui ne soit pas la somme d'une série d'offres mais une offre globale concernant les installations et les infrastructures, les services et la qualité de l'accueil, il s'agit de travailler sur un groupe d'entreprises touristiques, notamment situées dans des zones intérieures ou maritimes plus petites.

En ce sens, le protocole des services fournis aux entreprises sera harmonisé avec les différentes approches méthodologiques et normes d'accessibilité présentes dans les deux pays afin de créer un modèle transfrontalier commun et reconnaissable d'accessibilité et utilisable pour le tourisme.

Le modèle, qui prévoit le développement d'un système intégré de tourisme accessible réunissant plusieurs entreprises d'une même région, élargira les opportunités d'affaires des mêmes entreprises.

### L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITÀ...

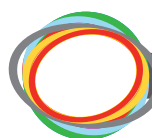
Sarà periodicamente verificato il livello di avanzamento del progetto, rispetto della tempistica, percentuale di completamento di prodotti e output, costi sostenuti, risorse impegnate, risultati raggiunti, e soprattutto la corretta erogazione nonché l'effettiva efficacia e utilità dei SERVIZI EROGATI ALLE IMPRESE.

### L'ACTIVITÉ DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ...

Vérification constante du niveau d'avancement du projet par rapport au calendrier, le pourcentage d'achèvement des produits et des output, les coûts, les ressources engagées, les réalisations et résultats attendus, et surtout la bonne exécution ainsi que l'efficacité et l'utilité effective des SERVICES FOURNIS AUX ENTREPRISES.



Il progetto SOFIA rientra nel polo tematico di capitalizzazione del programma "Promozione del Turismo Sostenibile"  
 Le projet SOFIA s'inscrit dans le pôle thématique de capitalisation du programme «Promotion du Tourisme Durable»



### 3. I PARTNER / LES PARTENAIRES

#### I partner del progetto:

I partner del progetto coordinano una équipe di professionisti specializzati nel fornire servizi di consulenza e accompagnamento alle imprese del settore turistico e dei servizi locali (trasporti, comunicazioni, ecc.) per migliorare le loro performance di accoglienza.

#### les partenaires du projet :

Les partenaires du projet coordonnent une équipe de professionnels spécialisés dans la fourniture de services de conseil et d'accompagnement aux entreprises du secteur du tourisme et des services locaux (transports, communications, etc.) pour améliorer leurs performances en matière d'accueil.



LIGURIA

#### Andrea Giachetta

Università di Genova - DAD  
Capofila / Chef de File

T. +39 010 2095766  
M.+39 347 9636836

[andrea.giachetta@unige.it](mailto:andrea.giachetta@unige.it)

Stradone S. Agostino 37  
16123 Genova - ITALIA

DAD, Dipartimento Architettura e Design, Università di Genova  
DAD, Département Architecture et Design, Université de Gênes

L'Università di Genova è composta da 5 scuole, 22 dipartimenti, 22 centri di ricerca, 14 centri di ricerca interuniversitari, 2 centri di eccellenza. Il gruppo del DAD UNIGE più direttamente coinvolto in SOFIA è formato da docenti e ricercatori esperti nell'ambito della tecnologia dell'architettura.

L'Université de Gênes est composée de 5 écoles, 22 départements, 22 centres de recherche, 14 centres de recherche interuniversitaires, 2 centres d'excellence. Le groupe du DAD UNIGE, le plus directement impliqué dans la SOFIA est composé de professeurs et de chercheurs expérimentés dans la technologie de l'architecture.



LIGURIA

#### Enrico Rovida

Team s.r.l.  
Responsabile progetto

T. +39 010 591441  
M.+39 349 6224130

[e.rovida@team.it](mailto:e.rovida@team.it)

Salita Superiore della Rondinella, 1a  
16124 Genova - ITALIA

TEAM, società di servizi di consulenza in risorse umane e marketing

TEAM, société de services de consulting en ressources humaines et marketing

Team realizza progetti di sviluppo complessi. I temi sono l'economia digitale, l'ambiente, lo sviluppo locale, il turismo sostenibile, il marketing territoriale, le nuove imprese e gli strumenti per il miglioramento della produttività individuale e aziendale. Nel progetto SOFIA contribuisce alla definizione del progetto e ha un ruolo di facilitazione.

Team réalise des projets de développement complexes. Les thèmes abordés sont l'économie numérique, l'environnement, le développement local, le tourisme durable, le marketing territorial, les nouvelles entreprises et les outils permettant d'améliorer la productivité des individus et des entreprises. Dans le cadre du projet SOFIA, il contribue à la définition du projet et joue un rôle de facilitateur.

Accademia del Turismo, ente di formazione, servizi di promozione ed accoglienza

Accademia del Turismo, entité de formation, services de promotion et d'accueil



LIGURIA

#### Chiara Rosatelli

Accademia del Turismo S.C.R.L.  
Responsabile progetto

T. +39 0185 320492  
M.+39 366 6225125

[direzione@accademiadelturismo.eu](mailto:direzione@accademiadelturismo.eu)

Piazza G. Bianchi 1  
16033 Lavagna GE - ITALIA

E specializzata nella formazione di figure professionali del settore turistico-alberghiero. Gli obiettivi principali sono la promozione, il coordinamento e l'attuazione di iniziative funzionali al rilancio economico ed occupazionale del territorio e la promozione e lo sviluppo di politiche ed eventi a supporto dell'offerta del sistema turistico e culturale del cittadino.

L'Accademia est spécialisée dans la formation des professionnels du secteur du tourisme-hôtellerie. Les principaux objectifs sont la promotion, la coordination et la mise en œuvre d'initiatives fonctionnelles à la relance de l'économie et de l'emploi sur le territoire et la promotion et le développement de politiques et d'événements pour soutenir l'offre du système touristique et culturel du citoyen.

### 3. I PARTNER / LES PARTENAIRES



SARDEGNA

**Paola Campi**Impronta Società Cooperativa  
Responsabile progetto

M.+39 349 5245945

[amministrazione@improntacooperativa.it](mailto:amministrazione@improntacooperativa.it)Corso 4 novembre 42/A  
08038 Sorgono NU - ITALIA

IMPRONTA, società cooperativa

IMPRONTA, société coopérative et participative

Mettendo in relazione competenze personali e professionali nella progettazione di servizi volti a incentivare un turismo lento, responsabile, accessibile e durevole, Impronta contribuisce allo sviluppo produttivo, sociale e occupazionale del territorio, favorendo la sperimentazione e il consolidamento delle buone pratiche dell'accoglienza in un'ottica di comunità.

En associant les compétences personnelles et professionnelles dans la conception de services visant à encourager un tourisme responsable, accessible et durable, Impronta contribue au développement productif, social et à l'emploi de la région, en encourageant l'expérimentation et la consolidation des bonnes pratiques en matière d'accueil dans une perspective communautaire.



CORSICA

**Monica Calore**C.O.M.Mentis  
Responsabile projet

M.+33 (0) 6 10 44 38 75

[commentis@wanadoo.fr](mailto:commentis@wanadoo.fr)Tour Armoise - r, du Bataillon de choc  
20090 Ajaccio - FRANCE

COM Mentis, metodi organizzativi, comunicazione e marketing territoriale

COM Mentis, modes d'organisation, communication et marketing territorial

Un approccio trasversale e multidisciplinare sull'utilizzo di strumenti aggiornati al servizio dello sviluppo di aziende, dei territori e del coaching dei manager e degli operatori attivi che si confrontano con problematiche diversificate che richiedono flessibilità nella comprensione dei sistemi e delle possibilità di azione verso il progresso. Facilitatore per il Progetto SOFIA.

Une approche transversale et pluridisciplinaire par l'utilisation d'outils réactualisés qui servent le développement de l'entreprise, des territoires et le coaching des dirigeants et opérateurs actifs confrontés à des problématiques diversifiées qui nécessitent de la souplesse dans la compréhension de leurs systèmes et des possibilités d'actions vers le progrès. COM Mentis est facilitateur dans le projet SOFIA.



VAR

**Célia Reynier-Auclair**Dracénie Provence Verdon  
agglomération  
Responsabile projet

M.+33 (0) 4 94 50 07 02

[celia.auclair@dracenie.com](mailto:celia.auclair@dracenie.com)Hôtel Communautaire  
Square Mozart - CS 90129  
83004 Draguignan cedex - FRANCE

Dracénie, Provence, Verdon Agglomération, direction du tourisme

Dracénie, Provence, Verdon Agglomération, direction du tourisme

L'agglomerato Dracénie Provence Verdon (Var, regione PACA), è un ente pubblico di cooperazione intercomunale (EPCI), che conta 110.296 abitanti e riunisce 23 comuni. L'agglomerato elabora e conduce progetti comuni di sviluppo e pianificazione sul suo territorio. Sono stati sviluppati numerosi siti turistici notevoli che offrono una maggiore visibilità in termini di turismo. L'agglomerato e il suo centro sono diventati la porta del Verdon.

Dracénie Provence Verdon agglomération (Var, région PACA), est un Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI), qui compte 110 296 habitants et unit 23 communes. L'agglomération élabore et conduit des projets communs de développement et d'aménagement sur son territoire. De nombreux sites touristiques remarquables ont été développés offrant une plus grande visibilité en matière de tourisme. L'agglomération et sa ville centre sont devenus la porte d'entrée du Verdon.

Durata del progetto

Il progetto ha una durata di 24 mesi, dal 01/03/2020 al 28/02/2022

Durée du projet

Le projet à une durée égale à 24 mois, du 01/03/2020 au 28/02/2022

## 4. GLI ESPERTI / LES EXPERTS

### GLI INTERVENTI

L'equipe dei nostri consulenti è in grado di offrire servizi personalizzati e innovativi alle imprese (che hanno tra 2 e 5 anni di esistenza) per:

- Risolvere problemi di carattere fisico (barriere architettoniche) o organizzativo
- Approfondire le modalità di relazione interpersonale per aumentare la capacità di ascolto e di comprensione delle aspettative dei clienti da parte di tutto il personale
- Migliorare le capacità di comunicazione specifica come segnaletica sensoriale cartellonistica, testi scritti
- Promuovere su social e media

### LES INTERVENTIONS

L'équipe des consultants experts est en mesure d'offrir des services personnalisés et innovants aux entreprises (ayant entre 2 et 5 ans d'existence) pour :

- Résoudre des problèmes physiques (barrières architecturales) ou organisationnels
- Approfondir les relations interpersonnelles afin d'accroître la capacité de l'ensemble du personnel à écouter et à comprendre les attentes des clients
- Améliorer les capacités de communication visuelle telles que la signalisation, indications et les textes écrits
- Promouvoir sur les réseaux sociaux et les médias

### GLI ESPERTI

Vi accompagnano nel miglioramento del vostro sistema di accoglienza (catalogo di servizi, formazione, coaching individuale)

**LES INTERVENANTS**  
 Ils vous accompagnent dans l'amélioration de votre système d'accueil (catalogue de services, formation, coaching individuel)



#### REGIONE LIGURIA per Accademia del Turismo : REGION LIGURIE pour Accademia del Turismo :

Valia GALDI, architetta esperta in accessibilità e benessere ambientale  
 Alice SAVIOZZI, architetta esperta in accessibilità  
 Lidia SCHICHTER, esperta in relazioni interpersonali e percorsi accessibilità alla cultura  
 Leonardo VILLELLA, esperto di comunicazione e marketing in ambito turistico  
 Marcello MASSUCCO, esperto di comunicazione e marketing in ambito turistico  
 Cristina RASO, esperta di comunicazione e marketing in ambito turistico



#### REGIONE CORSICA per COM Mentis : REGION CORSE pour COM Mentis :

Roselyne PIETRI, architecte, expert en architecture ergonomique et accessibilité  
 Kimberley LEONETTI, psychologue, formatrice, expert en thérapie multi-sensorielle  
 Caroline TARSITANO SUBRA, expert en communication et marketing touristique  
 Derek LEONETTI, expert en sciences politiques, marketing territorial et communication  
 Anne-Cécile GORI, formatrice en marketing, management et commerce



#### REGIONE SARDEGNA per Impronta : REGION SARDAIGNE pour Impronta :

Valia GALDI, architetta in accessibilità e benessere ambientale  
 Claudio MURRU, tecnico esperto in accessibilità  
 Laura ARRU, educatrice esperta in relazioni interpersonali  
 Francesca MEREU, educatrice esperta in relazioni interpersonali  
 Daniela VARGIOLU, psicoterapeuta esperta in relazioni interpersonali  
 Tiziana TIRELLI, esperto senior in marketing e comunicazione turistica



#### REGIONE VAR per Dracénie, Provence, Verdon Agglomération : REGION VAR pour Dracénie, Provence, Verdon Agglomération :

Coline MAGAT, psychologue, expert en neuropsychologie  
 Céline BERGOUNIOUX, expert en management et communication, formatrice  
 Société ACCESMETRIE, Émilie ROUX-PIAZZA, Anthony Girard et Virginie ROLLAND, expertise et conseil en accessibilité

## 5. I VANTAGGI PER LE IMPRESE / LES BÉBÉFICES POUR LES ENTREPRISES



SERVIZI PER UN'OSPITALITÀ  
FRUIBILE, INCLUSIVA E ACCOGLIENTE

SERVICES POUR UN ACCUEIL  
OUVERT, FACILE ET INCLUSIF



L'offerta di servizi alle imprese è multidisciplinare e multi-approccio e offrirà supporti alle aziende in tre ambiti:

- 1) l'adeguamento delle strutture e dei servizi e della capacità di accoglienza per il superamento dei quattro tipi di barriera (fisiche/architettoniche; percettive e di orientamento; di comunicazione, in particolare per l'accessibilità del web; culturali/relazionali)
- 2) l'adesione a marchi e/o standard di qualità: le imprese che lo vorranno saranno assistite nell'avvio di percorsi certificativi
- 3) lo sviluppo di sistemi locali di accoglienza accessibile: le imprese saranno assistite nello sviluppo di progetti collettivi di business.

Le système de services aux entreprises est pluridisciplinaire et multi-approche et offrira un soutien aux entreprises dans trois domaines :

- 1) l'adaptation des structures et services et des compétences d'accueil surmonter les 4 types d'obstacles (physiques/architecturaux ; perceptifs et d'orientation ; communication, en particulier pour l'accessibilité du web ; culturels/relationnels)
- 2) l'adhésion à des marques et/ou à des normes de qualité : les entreprises qui le souhaitent seront aidées à lancer des parcours de certification
- 3) le développement de systèmes d'accueil locaux accessibles : les entreprises seront aidées pour développer des projets collectifs.

### Quando ?

Sei un operatore turistico interessato a migliorare la tua offerta verso queste categorie di turisti specifici ? Interpellaci telefonicamente o via mail o attraverso la tua associazione di categoria. I nostri servizi sono già disponibili e dureranno per l'intero progetto sino alla primavera del 2022.

### Come ?

I nostri consulenti ti contatteranno e fisseranno un incontro preliminare, totalmente gratuito, per esaminare la tua attuale organizzazione dell'offerta turistica e il modo di migliorarla.

### Costo ?

Gli interventi dei nostri consulenti sono totalmente coperti dal finanziamento del Programma Interreg Italia Francia Marittimo.

### Quand ?

Vous êtes un opérateur touristique intéressé par l'amélioration de votre offre vis-à-vis de cette catégorie de touristes spécifiques ? Contactez-nous par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire de votre association professionnelle. Nos services sont déjà disponibles et dureront pour l'ensemble du projet jusqu'au printemps 2022.

### Comment ?

Nos consultants vous contacteront et organiseront un entretien préliminaire, totalement gratuit, pour examiner votre organisation actuelle d'offre touristique et les moyens de l'améliorer.

### Coût ?

Les interventions de nos consultants sont totalement couvertes par le financement du Programme Maritime Interreg Italie France.



## 6. IL CATALOGO DEI SERVIZI / LE CATALOGUE DES SERVICES

Con le imprese selezionate saranno realizzati dei colloqui individuali finalizzati a raccogliere informazioni dettagliate sulle loro attività, sui loro bisogni di crescita e di business, e definire il piano di intervento personalizzato da attivare con loro. Sarà definito un programma di massima che potrà essere modificato/integrato sulla base di nuove richieste e bisogni emersi.

Des entretiens individuels seront organisés avec les entreprises sélectionnées afin de recueillir des informations détaillées sur leurs activités, leur croissance et leurs besoins commerciaux, et de définir le plan d'intervention personnalisé à activer. Un schéma directeur sera défini et pourra être progressivement modifié/intégré en fonction des nouvelles demandes et besoins qui émergeront.

### Titolo dei servizi

- 1 Check up aziendale
- 2 Miglioramento delle condizioni di accessibilità e fruibilità dei luoghi integrando le soluzioni per una migliore affordance complessiva
- 3 Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipoudenti e sorde
- 4 Individuazione di requisiti e soluzioni rispondenti alle esigenze di persone ipovedenti e cieche
- 5 Criteri di accoglienza per persone con disturbi psicosensoriali e cognitivi
- 6 Criteri di accoglienza delle famiglie a geometria variabile o con bambini piccoli
- 7 Sistemazione delle aree esterne e degli accessi
- 8 Criteri per la informazione e la gestione delle emergenze per persone con disabilità
- 9 Indicazioni sulle caratteristiche degli arredi
- 10 Esigenze specifiche alimentari e loro comunicazione
- 11 Progettazione di massima o revisione della comunicazione on line (sito web e social)
- 12 Relazioni con i servizi esterni di sistema (taxi, guide turistiche)
- 13 Piani di formazione del personale
- 14 Piano di monitoraggio permanente delle condizioni di accessibilità
- 15 Sistema globale di comunicazione e marketing
- 16 Percorsi di gestione del flusso e interazione con le varie zone di comunicazione

### Titre des services

- 1 Check-up de l'entreprise
- 2 Amélioration de l'accessibilité et de la convivialité des lieux en intégrant les solutions pour une meilleure accessibilité globale
- 3 Identification des pré-requis et des solutions qui répondent aux besoins d'accueil des personnes sourdes et malentendantes
- 4 Identification des pré-requis et solutions répondant aux besoins d'accueil des personnes malvoyantes et aveugles
- 5 Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les personnes souffrant de troubles mentaux et cognitifs
- 6 Critères d'accueil et transfert de connaissances pour les familles à géométrie variable monoparentales et/ou avec de jeunes enfants, personnes âgées, atteintes d'obésité.
- 7 Aménagement des espaces extérieurs et des accès
- 8 Critères d'information et de gestion des alertes pour les personnes handicapées
- 9 Informations et transfert de connaissances sur les caractéristiques du mobilier
- 10 Indications, sensibilisation et communication aux comportements alimentaires
- 11 Conception ou révision de la communication en ligne (site web et social)
- 12 Relations avec les services de système externe (taxis, guides touristiques)
- 13 Plans de formation du personnel
- 14 Plan de suivi permanent des conditions d'accessibilité
- 15 Dispositif de communication globale et de marketing
- 16 Parcours de gestion des flux et interaction avec les différentes zones de communication





## 7. NORMATIVA E MARCHI / NORMES ET LABELS

### NORMATIVA

#### Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg>  
 Testo tecnico di riferimento con le prescrizioni delle dimensioni e dotazioni minime, degli elementi di attenzione e di considerazione per l'abbattimento delle barriere fisiche e sensoriali a cui tutte le altre norme rinviano.

#### Nuovo Codice di Prevenzione Incendi DM 18/10/2019

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/10/31/19A06608/sg>  
 Contributo sviluppato negli anni dal gruppo di lavoro sulla sicurezza delle persone disabili, includendo le persone disabili nell'arcipelago di esigenze relazionali e operative che tanto più in sicurezza e l'emergenza sono richieste.

#### Legge n. 16 del 28/07/2017 (Sardegna)

<https://buras.regione.sardegna.it/custom/frontend/viewInsertion.html?insertionId=95a09e04-8603-460e-8133-7e0830d4671e>  
 Testo unico della Regione Sardegna in materia di strutture ricettive. Art. 2, Art. 11, Art. 18, Art. 24 trattano il tema dell'accessibilità prescrivendo obiettivi, incentivi alle imprese turistiche e direttive di attuazione.

#### Circolare interministeriale DGUHC 2007-53 del 30 novembre 2007 (Francia)

[https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/GALN\\_Annexe%208%20de%20la%20circulaire%20du%2030%20novembre%202007%20illustree.pdf](https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/GALN_Annexe%208%20de%20la%20circulaire%20du%2030%20novembre%202007%20illustree.pdf)  
 La norma ha l'obiettivo di rendere accessibili gli edifici aperti al pubblico fornendo indicazioni specifiche e puntuali riguardo principalmente le barriere architettoniche attraverso percorsi autonomi.

### MARCHI

#### EHP : Easy Hotel Planet

<https://www.partnersolution.it/progetti-ict/75-ehp-easy-hotel-planet>  
 Il marchio mette in evidenza iniziative di interesse per avviare processi sinergici di sviluppo culturale, sociale ed economico di scala comunale e intercomunale, e garantisce caratteristiche necessarie per un turismo accessibile.

#### Bed&Care

<https://www.bedandcare.it>  
 Società che coordina un network di aziende e cooperative sociali che si occupano di assistenza alla persona con ridotta mobilità al fine di garantire un'adeguata fruizione dell'esperienza turistica.

#### Bandiera Lilla

[www.bandieralilla.it](http://www.bandieralilla.it)  
 È "una attestazione di particolare attenzione e sensibilità da parte dei Comuni (e in futuro degli operatori privati) verso il Turismo disabili con l'accento su disabilità motoria, visiva, auditiva e patologie e intolleranze alimentari".

#### Village For All

<https://www.villageforall.net/it/>  
 Azienda di innovazione in Turismo Accessibile, che aiuta le imprese, gli Enti pubblici e privati e le associazioni ad affrontare questo settore di mercato. Attraverso il Marchio V4A® fornisce un database di strutture turistiche

#### Project For All

<https://projectforall.net/publicazioni/>  
 Progetto curato dall'azienda di innovazione turistica Village For All. Diffonde sul suo sito web guide e manuali operativi per la progettazione e la gestione di strutture ricettive e stabilimenti balneari.

#### Marchio nazionale «Tourisme et Handicap» (Francia)

<http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>  
 Istituito nel 2001 dall'Associazione "Tourisme et Handicap" insieme allo Stato francese rappresenta un riconoscimento per i professionisti che fornisce agli ospiti una garanzia di accessibilità in base alle disabilità.

#### Qualifica «Var Accessible»

<https://www.visitvar.fr/fr/planifier/tourisme-et-handicap/>  
 Qualifica istituita dall'Agencia per lo Sviluppo Turistico e dagli Uffici del Turismo del Var (2012) con gli obiettivi di identificare le imprese che si sono impegnate nel rispettare, anche parzialmente, la legge sull'accessibilità del 2005.

#### Handiplage

[www.handiplage.fr/](http://www.handiplage.fr/)  
 Marchio istituito dall'associazione "Handiplage" (2006). Assegna, a seconda dei servizi offerti, un punteggio da 1 a 4 alle spiagge e zone lacustri per un'accessibilità di qualità: attrezzature, aspetto relazionali, corsi di formazione.

### NORMES

#### Décret Ministériel 14 juin 1989, n. 236

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg>  
 Texte de référence technique avec les prescriptions des dimensions et équipements minimaux, des éléments d'attention de suppression des barrières physiques et sensorielles auxquelles se réfèrent toutes les autres normes.

#### Nouveau code de prévention des incendies DM 18/10/2019

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/10/31/19A06608/sg>  
 Contribution développée au fil des ans par le groupe de travail sur la sécurité des personnes handicapées, dans l'archipel des besoins relationnels et opérationnels dont la sécurité et l'urgence sont requises.

#### Loi n. 16 du 28/07/2017 (Sardegna)

<https://buras.regione.sardegna.it/custom/frontend/viewInsertion.html?insertionId=95a09e04-8603-460e-8133-7e0830d4671e>  
 Texte de la Région Sardaigne sur le thème des facilités d'hébergement. L'art. 2, l'art. 11, l'art. 18 et l'art. 24 sur le thème de l'accessibilité, des objectifs, et incitations pour les entreprises touristiques et directives de mise en œuvre.

#### Circulaire interministérielle DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 (France)

[https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/DGALN\\_Annexe%208%20de%20la%20circulaire%20du%2030%20novembre%202007%20illustree.pdf](https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/DGALN_Annexe%208%20de%20la%20circulaire%20du%2030%20novembre%202007%20illustree.pdf)  
 La norme vise à rendre accessibles les bâtiments ouverts au public en fournissant des indications spécifiques et ponctuelles concernant principalement les barrières architecturales par des parcours autonomes.

### LABELS

#### EHP : Easy Hotel Planet

<https://www.partnersolution.it/progetti-ict/75-ehp-easy-hotel-planet>  
 Mise en évidence les initiatives d'intérêt dans les processus synergiques de développement culturel, social et économique à l'échelle municipale et intercommunale, et qui garantit les caractéristiques d'un tourisme accessible.

#### Bed&Care

<https://www.bedandcare.it>  
 L'entreprise qui coordonne un réseau d'entreprises et de coopératives sociales qui fournissent une assistance aux personnes à mobilité réduite afin de garantir un plaisir adéquat de l'expérience touristique.

#### Bandiera Lilla

[www.bandieralilla.it](http://www.bandieralilla.it)  
 C'est "une attestation d'attention et de sensibilité particulières de la part des municipalités (et à l'avenir des opérateurs privés) à l'égard du tourisme pour personnes handicapées, l'accent étant mis sur les handicaps moteurs, visuels et auditifs et les intolérances alimentaires".

#### Village For All

<https://www.villageforall.net/it/>  
 Entreprise d'innovation en Tourisme Accessible, qui aide les entreprises, les organismes publics et privés et les associations à aborder ce secteur de marché. A travers la marque V4A® fournit une base de données des installations touristiques.

#### Project For All

<https://projectforall.net/publicazioni/>  
 Projet mené par la société d'innovation touristique Village For All, qui distribue sur son site web des guides et des manuels d'utilisation pour la conception et la gestion d'établissements d'hébergement et de bains.

#### Label national «Tourisme et Handicap» (Francia)

<http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>  
 Créée en 2001 par l'Association "Tourisme et Handicap" en collaboration avec l'État français, elle représente une reconnaissance pour les professionnels qui offrent aux hôtes une garantie d'accessibilité fondée sur le handicap.

#### Qualification «Var Accessible»

<https://www.visitvar.fr/fr/planifier/tourisme-et-handicap/>  
 Qualification établie par l'Agence de Développement Touristique et les Offices de Tourisme du Var (2012) avec l'objectif d'identifier les entreprises qui se sont engagées à respecter, même partiellement, la loi de 2005 sur l'accessibilité.

#### Handiplage

[www.handiplage.fr/](http://www.handiplage.fr/)  
 Label créé par l'association "Handiplage" (2006). Il attribue, en fonction des services offerts, une note de 1 à 4 aux plages et aux zones lacustres pour une accessibilité de qualité: équipements, aspects relationnels, formations.



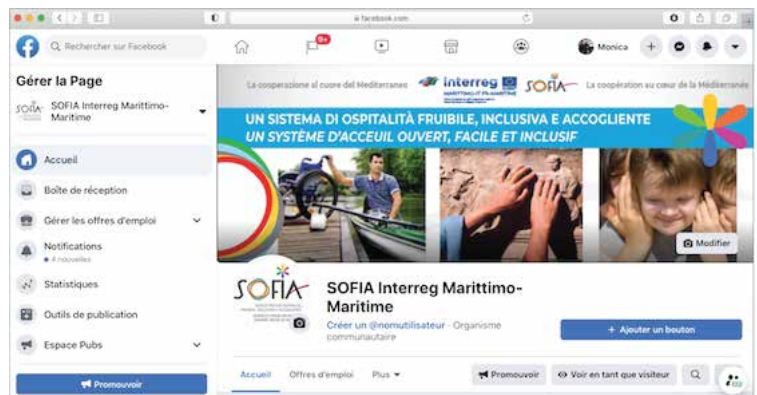
## 8. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE / OUTILS DE COMMUNICATION

### 1. Mini-sito interreg delProgramma / Mini-site Interreg du Programme

<http://interreg-maritime.eu/it/web/sofia/progetto>

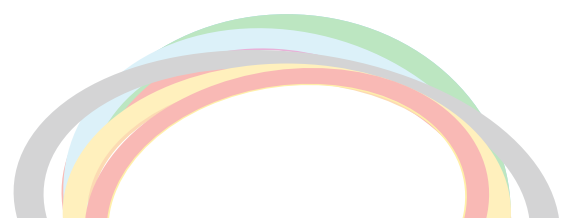


### 2. Facebook / Facebook



### 3. Sito internet professionale / Site internet professionnel

[www.sofiaservices.eu](http://www.sofiaservices.eu)



## 8. CONTATTI / CONTACTS

VAR



**Célia Reynier-Auclair**  
T.+33 (0)4 94 50 15 80  
[celia.auclair@dracenie.com](mailto:celia.auclair@dracenie.com)

**Laetitia Bono**  
M.+33 (0)4 98 10 51 07  
[laetitia.bono@dracenie.com](mailto:laetitia.bono@dracenie.com)

**Raphaëlle Palmieri**  
T. +33 (0)4 94 50 07 02  
[raphaelle.palmieri@dracenie.com](mailto:raphaelle.palmieri@dracenie.com)

LIGURIA



**Andrea Giachetta**  
T. +39 010 2095766  
M.+39 347 9636836  
[andrea.giachetta@unige.it](mailto:andrea.giachetta@unige.it)

**Maria Canepa**  
M.+39 3475879177  
[maria.canepa@edu.unige.it](mailto:maria.canepa@edu.unige.it)

LIGURIA



**Enrico Rovida**  
T. +39 010 591441  
M.+39 349 6224130  
[e.rovida@team.it](mailto:e.rovida@team.it)

**Laura Barberini**  
M.+39 3496138111  
[l.barberini@team.it](mailto:l.barberini@team.it)

**Gennaro Volpe**  
M.+39 3356498318  
[g.volpe@team.it](mailto:g.volpe@team.it)

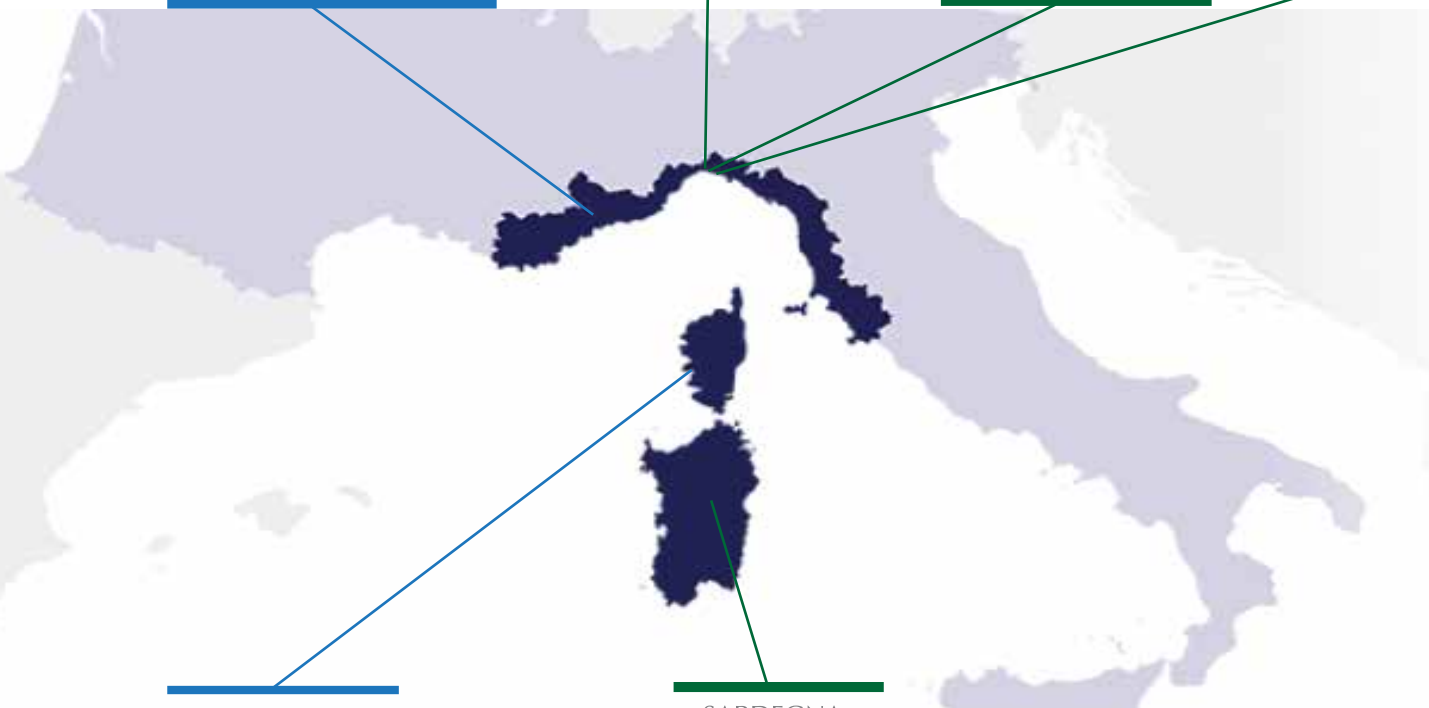
LIGURIA



**Chiara Rosatelli**  
T. +39 0185 320492  
M.+39 366 6225125  
[direzione@accademiadelturismo.eu](mailto:direzione@accademiadelturismo.eu)

**Elisa Bado**  
[amministrazione@accademiadelturismo.eu](mailto:amministrazione@accademiadelturismo.eu)

**Valeria Maggiali**  
[v.maggiali@accademiadelturismo.eu](mailto:v.maggiali@accademiadelturismo.eu)



CORSICA



**Monica Calore**  
M.+33 (0) 6 10 44 38 75

[commentis@wanadoo.fr](mailto:commentis@wanadoo.fr)

**Antoine Figarella**  
M.+33 (0) 6 19 79 16 39  
[commentis@wanadoo.fr](mailto:commentis@wanadoo.fr)

SARDEGNA



**Paola Campi**  
M.+39 349 5245945

[p.campi@cooperativasocialemignanego.it](mailto:p.campi@cooperativasocialemignanego.it)

**Mariangela Medda**  
M.+39 3495561905  
[info@cooperativasocialemignanego.it](mailto:info@cooperativasocialemignanego.it)

**Alice Marras**  
M.+39 3286480749  
[alice@granatastudio.it](mailto:alice@granatastudio.it)



## Responsabile progetto / Responsable projet



**Andrea Giachetta**  
Università di Genova - DAD  
Dipartimento Architettura e Design  
T. +39 010 2095766  
M.+39 347 9636836  
[andrea.giachetta@unige.it](mailto:andrea.giachetta@unige.it)

## Comunicazione / Communication



**Monica Calore**  
C.O.M.Mentis  
M.+33 (0) 6 10 44 38 75  
[commentis@wanadoo.fr](mailto:commentis@wanadoo.fr)

## Partners del progetto / Partenaires du projet

La cooperazione al cuore del Mediterraneo  
La coopération au cœur de la Méditerranée