

Intervento di Luigi Bandera – Forum del Terzo Settore Lombardia

Buongiorno, sono Luigi Bandera il coordinatore regionale della Fitus, Federazione Italiana delle associazioni del turismo sociale e membro del Forum del Terzo Settore della Lombardia.

Desidero innanzitutto ringraziare la Provincia di Milano, l'ANACI e gli organizzatori di questo importante appuntamento poiché ci hanno offerto questa preziosa occasione per proporvi le nostre esperienze e le nostre riflessioni sull'ospitalità e in più generale sui valori propositivi del turismo sociale e sostenibile. Certamente se non ci fosse questo straordinario appuntamento dell'Expo mondiale del 2015, difficilmente avremmo avuto l'opportunità di dialogare con voi su questi temi o di confrontare le nostre idee.

E' in una manifestazione di così grande portata che possiamo far emergere con grande rilievo il valore positivo di far di mettere in contatto e far relazionare mondi diversi e distanti tra loro e di favorire le conoscenze reciproche, indispensabili per la costruzione di possibili sinergie e collaborazioni future: collaborazioni da costruire naturalmente su premesse comuni condivise.

L'incontro di oggi lo possiamo definire come un paradigma del viaggio e del viaggiare, laddove il viaggiatore parte alla scoperta del "mondo", di qualcosa di diverso, attratto dal desiderio di conoscere modi di vivere, culture, ambienti diversi, incontrare persone, creare relazioni sociali ed economiche. Ecco quindi l'opportunità dell'Expo per poter coniugare in modo positivo il "mondo" del turismo, e quindi dell'ospitalità, con il sociale, la sostenibilità e la solidarietà che sono "motori ed anime" del vivere civile.

La buona riuscita di un viaggio e la sua rendicontazione noi le valutiamo, non solo con i parametri economici, importanti e necessari, o dalla soddisfazione del cliente, (customer satisfaction), ma soprattutto per la sua capacità di creare delle relazioni sociali ed economiche durature con il territorio, in altre parole con la capacità di accogliere e di farsi accogliere.

Quindi nel momento che i proprietari di appartamenti desiderano affrontare queste tematiche devono essere consapevoli che si muovono in questa cornice culturale, e che quindi si devono confrontare non solo con problematiche economiche, ma soprattutto con quelle di carattere sociale.

Un fondamentale punto di riferimento per questo approccio dovrebbe essere Il Codice Mondiale di Etica del Turismo dell'OMT (Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite).

Secondo le previsioni, nei prossimi venti anni il volume del turismo internazionale aumenterà di quasi tre volte, e pertanto i membri dell'Organizzazione Mondiale del Turismo ritengono che il Codice Mondiale di Etica del Turismo sia necessario per cercare di ridurre al minimo gli effetti negativi del turismo sull'ambiente e sul patrimonio culturale e, allo stesso tempo, trarre il massimo vantaggio dai suoi benefici per gli abitanti delle destinazioni turistiche.

Il Codice comprende una serie di articoli che definiscono le "regole del gioco" per le destinazioni, i governi, i tour operator, i promotori turistici, gli agenti viaggio, gli operatori del settore ed i viaggiatori stessi, e quindi anche voi, nel momento in cui pensate di vedere delle opportunità all'interno del movimento turistico, e dall'indotto di mobilità temporanea creata dall'Expo 2015.

Nel suo preambolo, l'OMT scrive nei suoi punti salienti questo obiettivo, ovvero "...quello di promuovere un turismo responsabile, sostenibile e accessibile a tutti, nell'ambito del diritto di tutte le persone di utilizzare il proprio tempo libero per fini di piacere o di viaggio, nel rispetto delle scelte delle società di tutti i popoli." E poi prosegue "sono...fermamente convinti inoltre che, a condizione che siano rispettati alcuni principi ed alcune norme, un turismo responsabile e sostenibile non è affatto incompatibile con la crescente liberalizzazione delle condizioni che regolamentano gli scambi di servizi e sotto la cui egida operano le imprese di questo settore, e che è possibile riconciliare, in questo campo, economia ed ecologia, ambiente e sviluppo, apertura al commercio internazionale e protezione delle identità sociali e culturali".

E il preambolo conclude "Considerando che, con un tale approccio, tutti coloro che sono coinvolti nello sviluppo turistico – amministrazioni nazionali, regionali e locali, imprese, associazioni di professionisti, operatori del settore, organizzazioni non governative ed organismi di tutti i generi dell'industria del turismo, così come le comunità di accoglienza, i

mezzi di comunicazione ed i turisti stessi – hanno responsabilità differenti ma interdipendenti nella valorizzazione individuale e sociale del turismo e che la formulazione dei diritti e dei doveri di ciascuno contribuirà alla realizzazione di questo obiettivo.”

Gli articoli di questo codice etico, sono le linee guida entro la quali si devono sviluppare le azioni concrete degli attori turistici, e quindi anche con le vostre azioni di coinvolgimento con l'Expo' 2015.

Tra i 9 articoli vorrei qui sottoporre all'attenzione l'articolo 7, dove parla di “Diritto al Turismo” che è anche l'oggetto principale di molte delle nostre associazioni del Turismo Sociale e del Forum del Terzo Settore. Questo articolo al quarto capoverso recita: “Il turismo delle famiglie, dei giovani e degli studenti, delle persone anziane e dei disabili sarà incoraggiato e facilitato”

Anche l'articolo 2 Il turismo quale mezzo di soddisfazione individuale e collettiva al secondo capoverso quando dice : Le attività turistiche dovranno rispettare l'uguaglianza degli uomini e delle donne; dovranno promuovere i diritti umani e, soprattutto, i diritti particolari dei gruppi più vulnerabili, specialmente dei bambini, delle persone anziane o portatrici di handicap, delle minoranze etniche e delle popolazioni autoctone.

Ecco, se lo spirito di questa apertura dei contratti di locazione per la permanenza di breve durata durante l'expo risponde in positivo a questo diritto, penso che potremmo certamente collaborare e proseguire nel creare sinergie positive da qui al 2015.

La realizzazione di un Turismo Per Tutti, con Tutti e di Tutti. Ovvero nel passare “dallo sviluppo del turismo al turismo dello sviluppo”. (Come ha scritto Flavio Sangalli alcuni anni fa nel suo saggio i nuovi paradigmi del turismo sociale).

Un Expo per tutti quindi, nessuno escluso.

Perché qualsiasi attività, e quella turistica non fa differenza, se è accessibile anche a chi non ha più difficoltà allora è accessibile a tutti. Preoccuparsi dell'accesso delle persone più fragili o a maggiore rischio di esclusione è il modo per assicurarsi che tutti abbiano l'effettiva possibilità di fruire delle opportunità per il **“pieno sviluppo della persona umana”**, come recita l'ultimo comma dell'articolo 3 della Costituzione Italiana.

In questo quadro ricordiamo che la Regione Lombardia all'interno del Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità dà ampio risalto a ciò

intende fare per Expo 2015, affinché la manifestazione Expo possa essere un modello di accessibilità e fruibilità in modo che, sia le manifestazioni espositive che gli interventi strutturali e infrastrutturali, siano progettati e pronti ad accogliere le persone con esigenze particolari e loro accompagnatori.

Identifica le creazioni di un disability manager che promuove la qualità dell'accoglienza prevedendo tra l'altro un servizio coordinato di informazione ed accoglienza degli espositori e visitatori con disabilità, attività di formazione specifica dedicata a tutte le categorie professionali interessate all'evento.

Ma come tradurre in modo concreto questi principi, e linee guida che le istituzioni ci propongono e vogliono favorire sollecitate anche dalle associazioni del Terzo Settore?

Ecco un elenco che potrebbe essere utile in questo vostro percorso di avvicinamento all'Expo.

Sono alcuni suggerimenti per soddisfare a pieno titolo quanto detto precedentemente per una piena realizzazione dell'accoglienza dei visitatori durante l'Expo.

Accessibilità, utilizzo di fonti energetiche a basso impatto ambientale, utilizzo di prodotti alimentari locali ed biologici, conoscenza delle lingue, conoscenza delle culture di provenienza, informazioni sul territorio e i servizi accessori per facilitare la permanenza e conoscenza del territorio : questi sono solo alcuni temi da sviluppare nel vostro percorso, ma soprattutto da condividere con gli altri operatori della possibile filiera dell'ospitalità per positive e durature sinergie.

Attenzione all'ospitalità con particolare riferimento all'accessibilità e fruibilità degli spazi dedicati alla permanenza è la sfida che dobbiamo vincere.

Questo "Expo in casa" dovrebbe essere l'opportunità per ridurre ulteriormente le barriere che limitano l'accessibilità e la fruibilità, attraverso misure strutturali e di conoscenza sulle diverse disabilità.

Si consideri che le esigenze della "disabilità" che si possono presentare e la definizione di persone con "bisogni speciali" sono molto diversificate, in considerazione delle condizioni individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno e vanno sempre interpretate tenendo presente che ogni persona ha aspettative e bisogni specifici e che talvolta quelli legati a diverse "tipologie di disabilità" non sono conosciuti.

Dalle analisi della domanda dei servizi per il tempo libero in una città “ospitale per tutti” risulta che tra i turisti con bisogni speciali c'è un forte interesse e richiesta di appartamenti in affitto e residence, in alternativa al classico hotel.

Se spostiamo l'attenzione all'interazione uomo-ambiente possiamo constatare che in questo contesto troviamo anche tutte quelle persone che si possono trovare temporaneamente in difficoltà, come persone che portano le valigie, spingono il passeggino, sono ingessate, bambini, anziani. Nel nostro contesto quindi vanno considerate tutte le soluzioni ambientali che possano eliminare questi disagi.

Attenzione che in questo concetto di “bisogni speciali” troviamo anche coloro che possono avere problematiche relative all'alimentazione, sia per fattori medici, che per scelte personali o religiose, oppure malattie croniche, allergie, asma, diabete.

Favorire, e potenziare quelle locazioni che prevedono l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, a basso impatto ambientale. Soprattutto laddove i benefici possono essere anche estesi ai condomini circostanti e/o al quartiere.

Su questo argomento è utile anche predisporre per gli ospiti informazioni sull'utilizzo dell'acqua domestica e sulle modalità di gestione dei rifiuti domestici. Questo è molto importante in quanto se un ospite è già abituato nel suo paese di provenienza a un comportamento virtuoso, in questo modo ha la possibilità di continuare, invece se nel suo paese di provenienza non ci sono forme complesse di riciclaggio, ha modo di conoscere e apprendere concretamente nuove forme di rispetto dell'ambiente e di riduzione dell'impatto ambientale.

Possibili convenzioni con negozi, supermercati per proporre agli ospiti il consumo di alimenti provenienti dal territorio, con caratteristiche di coltivazione naturale e biologica, favorendo anche i prodotti tipici locali. È un'occasione unica per andare oltre la pizza, la pasta, per proporre i piatti tipici della Lombardia, anche attraverso convenzioni con i ristoratori.

Formare e scegliere le persone addette all'accoglienza che conoscano le lingue, ma soprattutto conoscano le culture dei paesi degli ospiti, in modo facilitare l'accoglienza e l'interazione e la relazione. Con partnership si possono realizzare progetti d'accoglienza bilaterali con un'area del mondo specifica e creare in questo modo collegamenti che

possono continuare anche dopo. Anche la progettualità formativa ad hoc con le università di lingue straniere è una possibile interazione da perseguire.

La conoscenza del territorio d'appartenenza non è una cosa così scontata, occorre anche saperlo descrivere, raccontare, proporre con amore e passione.

Non solo la storia, o il patrimonio artistico culturale sono degni di essere raccontati ed esibiti. Esiste anche il patrimonio identitario legato al mondo del lavoro e dei lavoratori, alla storia sociale, ai luoghi e gli spazi della socialità che la città esprime.

Quindi non sarebbe male fornire l'appartamento di una piccola biblioteca di libri, riviste dedicate al territorio, come una sorta di Guest Book, come si trova nella camere degli alberghi.

Grande importanza potranno avere servizi non legati direttamente alla locazione, ma integranti e qualificanti dell'offerta.

Potrebbe essere sicuramente l'accesso gratuito alle reti wi-fi; il noleggio di biciclette o delle biciclette elettriche; convenzioni con la rete dei trasporti pubblici e privati; carnet sconti con gli spettacoli ed il tempo libero e musei.

Ecco queste possono essere alcune proposte facili, magari scontate, ma che danno il senso di una progettualità che va al di là dell'expo, e si inserisce all'interno di un percorso virtuoso di crescita consapevole e responsabile e di collaborazione con le varie componenti economiche, (private e pubbliche), profit e nonprofit del territorio.

Una bellissima scommessa che mette in discussione il ruolo tradizionale del proprietario, e dell'amministratore di condominio che diventa in questo gioco di relazione e interrelazione con il turista anche qualcosa d'altro. Ovvero un Testimone privilegiato, "ambasciatore del proprio territorio", guida turistica, animatore e mediatore culturale.

Colui che detiene il potere che scaturisce dal "sorriso" del volto dell'accoglienza. E proprio dall'incontro tra ospite ed ospitante, e in questo processo di relazione che si determina un rapporto positivo di scambio e di crescita culturale reciproca e duratura nel tempo.

Ecco che temporaneamente lo stabile può diventare una sorta di albergo, e il tradizionale proprietario o amministratore deve assumere una figura simile a quella di Direttore d'albergo. ..."La capacità di accogliere un ospite, farlo sentire a proprio agio, saperlo

ascoltare e fornirgli tutte le informazioni di cui ha bisogno sono condizioni minime che si trasformano in un'immediata impressione positiva o negativa"....(Manuale dell'operatore turistico – suggerimenti per l'accoglienza di persone con esigenze specifiche).

Anche durante un convegno organizzato dalla Regione Lombardia sul tema delle Foreste, ho voluto paragonare in quel caso il Boscaiolo al direttore d'albergo, quando ospita nel suo ambiente altre persone e se ne prende cura. Un bravo direttore di albergo non trascura i suoi ospiti, li aiuta nell'organizzazione delle escursioni, nelle visite, nel tempo libero, nel risolvere i contrattempi. Un passaggio difficile, non sempre possibile ed auspicabile, ma coinvolgente e possibile soprattutto se nel progetto vengono coinvolti e corresponsabilizzati all'ospitalità anche gli altri inquilini, e proprietari.

In conclusione auguro di nuovo una buona riuscita al vostro progetto. Rinnovo la disponibilità del Forum del Terzo Settore ed in particolare delle associazioni impegnate in prima fila su questi temi ad una fattiva collaborazione con voi nella grande occasione per rilanciare e consolidare la coesione attorno agli obiettivi ambiziosi di realizzare una città, e in generale un Territorio a dimensione umana.

Infine la vera riuscita del vostro progetto di ospitalità in occasione dell' Expo, sarà quando i vostri ospiti ritorneranno a casa, nel loro paese di provenienza e sapranno raccontare ed accendere la scintilla della curiosità ed invogliare gli amici, e conoscenti a ritornare in Italia: perché chi fa una buona esperienza di viaggio, ma soprattutto di amicizia, la sa raccontare e mantenere viva nel tempo.

Fare turismo sociale significa rispondere ad un bisogno di socialità, è uno stile di vita e la condivisione di un valore specifico da parte dei soggetti e/o enti che lo organizzano.

Siamo quindi pronti a mettere a disposizione il nostro patrimonio organizzativo, le nostre idee per un percorso comune con le istituzioni e le organizzazioni economiche, e con Voi perché l'Expo è di Tutti, nessuno escluso, proprio come noi vogliamo che sia il turismo sociale.

Milano 13 dicembre 2011