

SO FIA

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 del turismo

Présentation du Projet

*Une nouvelle approche
pour les besoins spécifiques
et particuliers du tourisme*



LIGURIA



LIGURIA



CORSE



SARDEGNA



LIGURIA



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 bénéfiques pour les entreprises*
6. Strumenti di comunicazione / *Outils de communication*

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

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

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 7 categorie di persone con esigenze specifiche sono :

- persone su sedia a ruote
 - 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 incinta, persone anziane, intolleranze alimentari...

I turisti con esigenze particolari praticano le stesse attività e gli stessi itinerari turistici dell'insieme dei clienti, ma rimangono di più sul posto e viaggiano per lo più con le loro famiglie. L'opportunità è da prendere in considerazione.

Per saperne di più:

http://www.isitt.it/file/pdf/lib/5/viaggiare_senza_limiti_web.pdf

<https://www.bandierallilla.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 7 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 reste 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



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). Essa 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, PACA) 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, che è 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; si intende lavorare su gruppi di aziende turistiche, in particolare collocate in aree interne o 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, PACA) 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.

I partner del progetto:

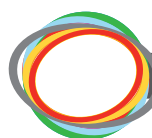
I partner del progetto coordinano una équipe di professionisti specializzati nel fornire servizi di consulenza e accompagnamento alle imprese del settore turistico e dei servizi locali (trasporti, comunicazioni, ecc.) per migliorare le loro performance di accoglienza.

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.



Il progetto SOFIA fa parte del tema
PROMOZIONE TURISMO SOSTENIBILE
Le projet SOFIA s'inscrit dans le thème
PROMOTION TOURISME DURABLE



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

2. I PARTNER / LES PARTENAIRES



Andrea Giachetta
Università di Genova - DAD
Capofila / *Chef de File*

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

andrea.giachetta@unige.it

Stradone S. Agostino 37
16123 Genova - ITALIA

LIGURIA

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.



Enrico Rovida
Team s.r.l.
Responsabile progetto

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

e.rovida@team.it

Salita Superiore della Rondinella, 1a
16124 Genova - ITALIA

LIGURIA

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.



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

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

direzione@accademiadelturismo.eu

Piazza G. Bianchi 1
16033 Lavagna GE - ITALIA

LIGURIA

Accademia del Turismo, ente di formazione, servizi di promozione ed accoglienza **Accademia del Turismo, entité de formation, services de promotion et d'accueil**

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.

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 a 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.



CORSICA

Monica Calore
C.O.M.Mentis
Responsable projet

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

commentis@wanadoo.fr

Tour Armoise - r, du Bataillon de choc
20090 Ajaccio - FRANCE



SARDEGNA

Paola Campi
Impronta Società Cooperativa
Responsabile progetto

M.+39 349 5245945

p.campi@cooperativasocialeimpronta.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.

3. 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.

L'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITA'...

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.

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

4. I VANTAGGI PER LE IMPRESE / LES BÉNÉFICES 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 barriere (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 pour 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 ?

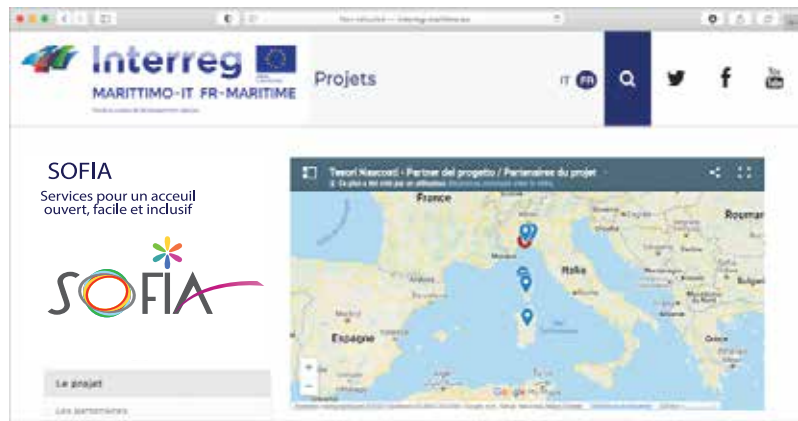
Les interventions de nos consultants sont totalement couvertes par le financement du Programme Maritime Interreg Italie France.



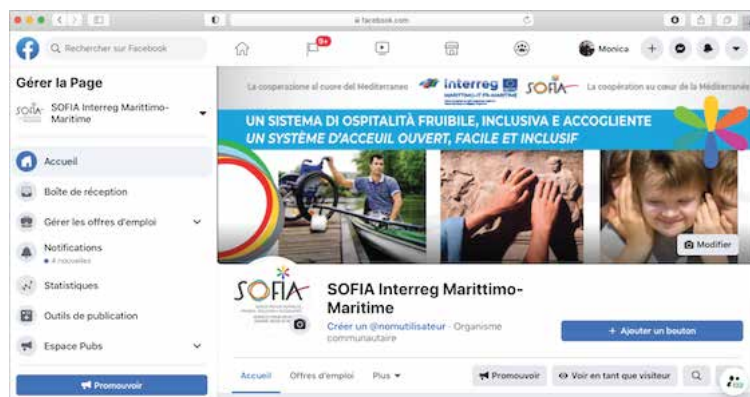
5. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE / OUTILS DE COMMUNICATION

1. Mini-sito interreg del Programma / *Mini-site Interreg du Programme*

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



2. Facebook / *Facebook*



2. Sito internet professionale / *Site internet professionnel*

www.sofia-services.com



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

Comunicazione / *Communication*



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

Partners del progetto / *Partenaires du projet*

LIGURIA



Andrea Giachetta
T. +39 010 2095766
M.+39 347 9636836
andrea.giachetta@unige.it

LIGURIA



Enrico Rovida
T. +39 010 591441
M.+39 349 6224130
e.rovida@team.it

LIGURIA



Chiara Rosatelli
T. +39 0185 320492
M.+39 366 6225125
direzione@accademiadelturismo.eu

SARDEGNA



Paola Campi
M.+39 349 5245945
p.campi@cooperativasocialeemignanego.it

CORSICA



Monica Calore
M.+33 (0) 6 10 44 38 75
commentis@wanadoo.fr

Maria Canepa
M.+39 3475879177
maria.canepa@edu.unige.it

Laura Barberini
M.+39 3496138111
l.barberini@team.it

Elisa Bado
amministrazione@accademiadelturismo.eu

Mariangela Medda
M.+39 3495561905
info@cooperativasocialeemignanego.it

Antoine Figarella
M.+33 (0) 6 19 79 16 39
commentis@wanadoo.fr

Gennaro Volpe
M.+39 3356498318
g.volpe@team.it

Valeria Maggiali
v.maggiali@accademiadelturismo.eu

Alice Marras
M.+39 3286480749
alice@granatastudio.it



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