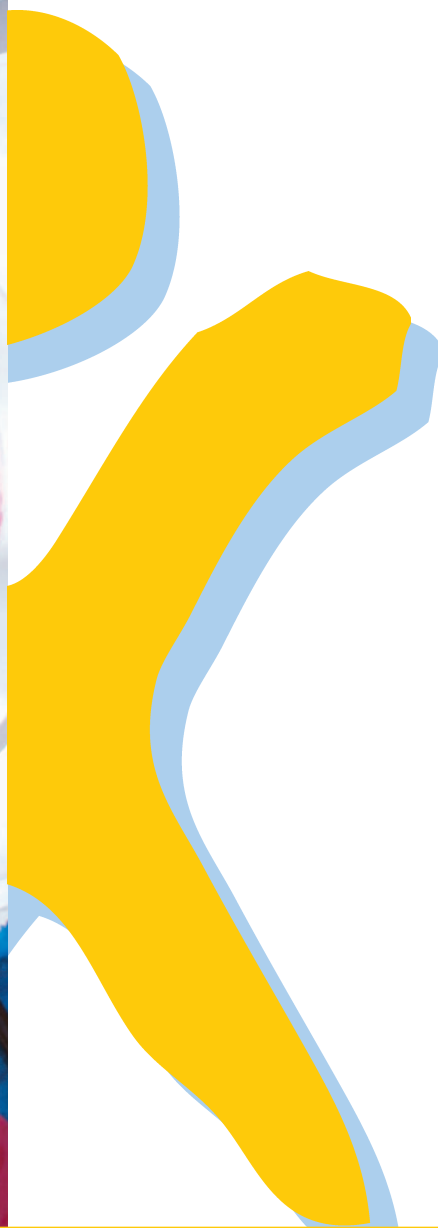




Buone Prassi per l'Accoglienza delle **Persone Disabili**



PROGETTO COFINANZIATO
DALL'UNIONE EUROPEA





Il progetto

UNA MONTAGNA PER TUTTI: turismo, disabilità e fruizione del territorio montano.

Progettazione, realizzazione e organizzazione di servizi, percorsi, strutture, allestimenti e promozione, per favorire l'accessibilità e la fruizione delle attività turistico-culturali di soggetti con "diversa abilità"

È stato finanziato dall'Unione Europea con circa 1.500.000,00 € nel 2005, per l'Asse: Sviluppo locale e Competitività, Misura: Sistemi turistici, e terminerà nel Luglio del 2007.

Coinvolge 12 Enti pubblici: 5 Comunità montane italiane e 3 Communauté de Communes francesi del territorio transfrontaliero a cavallo delle "Alpi olimpiche", la Provincia di Torino, i Parchi Naturali italiani Orsiera Rocciavrè, Laghi di Avigliana e il Parco Naturale Nazionale francese della Vanoise.

Il progettista e capofila del progetto è la Comunità Montana Val Sangone

La presente pubblicazione è uno dei risultati dell'Azione 5 del Progetto: "Formazione, Sperimentazione"

Progetto: www.unamontagnapertutti.eu

Progetto grafico **ETA**
www.etabeta.it **BETA**

Mappe realizzate da:
Cristina Roatto e Simonetta Vachet (Best Engineering)

BUONE PRASSI PER L'ACCOGLIENZA DELLE PERSONE DISABILI

Tenendo in considerazione il fatto che il cliente con disabilità non è diverso dagli altri clienti, i principi che disciplinano un buon rapporto professionale possono arricchirsi attraverso l'utilizzo di accorgimenti che migliorino il comfort e la fruibilità degli spazi e delle attrezzature a disposizione.

Un buon livello di accoglienza dovrebbe essere quindi supportato dalla disposizione di ambienti dotati di un buon livello di accessibilità. Perciò la sistemazione funzionale degli arredi può migliorare l'ambiente e renderlo più fruibile per tutti.

Utilizzando i consigli di Esperti nel Settore, è possibile organizzare ambienti accessibili, che tengano conto di esigenze differenziate e allestire, in questo senso, parcheggi riservati nei pressi dell'entrata della struttura di riferimento che avrà inoltre al suo interno, a disposizione dei clienti, percorsi liberi da ostacoli e dotati di buona illuminazione con frequenti possibilità di seduta o di appoggio nelle aree comuni; oltre a ciò l'istituzione di segnaletica informativa e di orientamento indicante ad esempio l'ubicazione dei servizi igienici, potrà rendere più semplice la permanenza degli ospiti e facilitare il compito del personale.

Alcuni consigli per l'accoglienza

Il cliente disabile non si aspetta un'attenzione speciale, richiede bensì un servizio professionale e di qualità. E' importante ricordare perciò che gentilezza e cordialità sono sempre ben accolte e che un tipo di comportamento naturale dà la possibilità all'interlocutore di sentirsi progressivamente a proprio agio.

Per questi motivi, sarà apprezzato un approccio diretto alla persona e non ai familiari o agli accompagnatori, tenendo presente il fatto che la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo; se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente: in questo caso, sarà possibile chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto.

Sempre, sarà necessario adattarsi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.



Principi di buona accoglienza

Poichè le necessità della clientela possono presentarsi in modo diversificato in considerazione delle condizioni individuali, è utile individuare esigenze con caratteri comuni e tenere in considerazione la seguente suddivisione di massima, tenendo presente che ogni persona ha aspettative e bisogni specifici.

DISABILITA' FISICHE:

persone con mobilità ridotta

persone su sedia a ruote autonome (carrozzina manuale o a batteria)

persone su sedia a ruote con accompagnatore

DISABILITA' SENSORIALI:

persone non vedenti e ipovedenti

persone non udenti e ipoudenti

persone sordocieche

DISABILITA' MENTALI E PSICHICHE

ALTRE DISABILITA' specifiche come ad esempio:

persone con problemi di orientamento e comunicazione

persone con problemi di alimentazione

persone con epilessia

persone con diabete

persone con insufficienza renale

persone con allergie

I suggerimenti offerti servono a non commettere errori grossolani, ma non devono essere considerati regole fisse da applicare a una categoria indifferenziata di persone.

DISABILITA' FISICHE

Come comportarsi

E' importante essere consapevoli del tipo di problema da affrontare per potere offrire un valido aiuto. Sarà quindi necessario parlare col cliente e cercare di capire quali sono le sue esigenze, regolandosi preventivamente per evitare al cliente le situazioni che possono divenire fonte di disagio o affaticamento tra le quali, ad esempio, percorsi su lunghe distanze e salita

o discesa di gradini. A volte sarà utile, anche, accompagnare il cliente ed aiutarlo nelle operazioni più faticose come il portare bagagli o pacchi.

Persone su sedia a ruote

Come comportarsi

- Parlate col cliente e chiedetegli quali sono le sue esigenze. E' importante capire il tipo di problema per potere offrire un valido aiuto.
- E' importante essere preparati ad identificare gli ostacoli e ad intervenire.
- Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un proprio accompagnatore.
- Prima di aiutare è bene chiedere, per rispettare il naturale desiderio di autonomia di ogni persona.
- In presenza di barriere come un gradino, o per operazioni più difficili, lasciatevi guidare dal cliente che vi consiglierà come eseguire la manovra.
- La sedia a ruote va spinta dolcemente senza movimenti bruschi e con una velocità ragionevole. Per sollevarla non afferratela dove capita, ma chiedete al cliente; eviterete in tal modo di provocare involontariamente dei danni.

Siate discreti nell'aiutare e se vi trovate in mezzo a più persone fate attenzione a non urtarle con la sedia a ruote poichè ciò creerebbe imbarazzo al cliente.

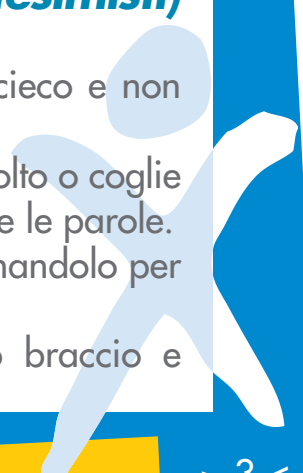
DISABILITA' SENSORIALI

Comportano un deficit nella capacità visiva e/o uditiva (due dei cinque sensi canonici). Queste patologie in base ai diversi livelli di gravità assumono connotazioni e denominazioni differenti.

Persone non vedenti e ipovedenti (ciechi e ventesimisti)

Come comportarsi

- Se il non vedente è accompagnato rivolgete la parola al cieco e non all'accompagnatore.
- Il cliente non è in grado di leggere le espressioni del vostro volto o cogliere i gesti, quindi fatevi comprendere principalmente mediante le parole.
- Nel presentarvi al cliente richiamate la sua attenzione chiamandolo per nome, oppure toccandolo leggermente sul braccio.
- Se il cliente chiede di essere guidato, offritegli il vostro braccio e





procedete con lui.

- Avvisate sempre della presenza di uno o più gradini ed indicate se sono a salire o a scendere. Regolatevi in questo modo anche in presenza di scale mobili. Chiedete se preferisce il vostro braccio o il corrimano, nel caso fategli poggiare la mano sul corrimano.
- Per indicare al cliente dove può sedersi informatelo sull'ubicazione della sedia e fategli poggiare la mano sullo schienale.
- Avvertite sempre se vi allontanate o se siete tornati.
- Per descrivere la posizione di oggetti fatelo dando riferimenti spaziali in relazione alla posizione del cliente.
- Se vi si chiede di accompagnare il cliente al servizio igienico, se siete dello stesso sesso, entrate con lui e descrivetegli il tipo di bagno, la disposizione dei sanitari e delle attrezzature come il portarotoli e l'asciugamano. Informatelo sulla situazione igienica dell'ambiente. Se non siete dello stesso sesso fatevi aiutare da qualcuno che lo sia.
- La puntualità è un aspetto molto importante in particolare per questi clienti: lunghe attese sono causa di disagio e stress.
- Ricordatevi che solamente il 10-15% delle persone con limitazioni visive conosce l'alfabeto Braille, quindi cercate di prevedere più forme di comunicazione.
- D'altra parte in generale le persone con limitazioni visive dimostrano notevoli capacità di adattamento e di autonomia: tenete conto con buon senso anche di tale sensibilità.
- Se la persona è accompagnata da un cane guida permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura.

Persone non udenti e ipoudenti L'handicap che non si vede

L'handicap causato dalla sordità risulta 'nascosto', invisibile ad uno sguardo superficiale e difficile, inoltre, da mettere a fuoco in tutti i suoi aspetti. La sordità non 'si vede': è riconoscibile solo al momento di comunicare. Così le persone sorde non sempre ricevono da parte degli udenti tutte quelle attenzioni e quella disponibilità necessarie. A scuola i coetanei udenti del ragazzo sordo spesso giudicano male alcuni suoi atteggiamenti di chiusura o irritabilità, senza tener conto che non è la sordità di per sé a rendere i sordi diffidenti, aggressivi, irritabili e polemici, quanto lo scontro quotidiano con le barriere che impediscono la comunicazione.


L'impossibilità di instaurare con gli altri una relazione significativa espone dunque la persona sorda a una serie di frustrazioni, spesso all'origine di atteggiamenti aggressivi che sono, in effetti, più frequenti nei sordi che negli udenti. Ma, anche qui, non bisogna lasciarsi ingannare dalle apparenze. I comportamenti aggressivi sono, infatti, risposte comuni sia ai sordi che agli udenti: questi ultimi però possiedono una padronanza linguistica che consente loro di convogliare l'emotività in parole, spesso dure e taglienti, e di difendersi attraverso l'ironia e il sarcasmo. I sordi, invece, per la difficoltà di servirsi del linguaggio verbale soprattutto nelle situazioni di maggior coinvolgimento emotivo, ricorrono spesso al linguaggio del corpo, un linguaggio 'di azione' in cui scaricano direttamente le frustrazioni. Questo tipo di comportamento viene però giudicato eccessivo e sanzionato con maggior rigore rispetto a quello degli udenti.

Un'altra conseguenza della sordità come 'handicap nascosto' è il distacco che spesso gli udenti manifestano quando hanno a che fare con le persone sorde. Tra le ragioni di questo comportamento c'è forse anche il senso di impotenza provato dall'udente di fronte alle difficoltà di comunicazione con la persona sorda, impotenza che provoca una reazione di graduale indifferenza emotiva. Questo può avvenire anche se gli udenti sono i genitori di un bambino sordo. Infatti i genitori che adottano il linguaggio verbale come unica modalità di comunicazione con il proprio figlio sordo rischiano di sperimentare, dopo i primi anni di vita del bambino, un senso di profonda frustrazione per questo rapporto incompleto.

Comunicare con i sordi. Capire e farsi capire

Come comportarsi

1. Per consentire al sordo una buona lettura labiale la distanza ottimale nella conversazione non deve mai superare il metro e mezzo.
2. La fonte luminosa deve illuminare il viso di chi parla e non quello della persona sorda: bisogna parlare con il viso rivolto alla luce.
3. Chi parla deve tenere ferma la testa.
4. Il viso di chi parla deve essere al livello degli occhi della persona sorda.
5. Occorre parlare distintamente, ma senza esagerare. Non bisogna in alcun modo storpiare la pronuncia. La lettura labiale infatti si basa sulla pronuncia corretta.
6. Si può parlare con un tono normale di voce, non occorre gridare. La velocità del discorso inoltre deve essere moderata: né troppo in fretta, né troppo adagio.

- 
7. Usare possibilmente frasi corte, semplici ma complete. Non occorre parlare in modo infantile. Mettere in risalto la parola principale della frase. Usare espressioni del viso in relazione al tema del discorso.
 8. Non tutti i suoni della lingua sono visibili sulle labbra: fare in modo che la persona sorda possa vedere tutto ciò che è visibile sulle labbra.
 9. Quando si usano nomi di persona, località o termini inconsueti, la lettura labiale è molto difficile. Se il sordo non riesce, nonostante gli sforzi, a recepire il messaggio, anziché spazientirsi, si può scrivere la parola a stampatello.
 10. Anche se la persona sorda porta le protesi acustiche, non sempre riesce a percepire perfettamente il parlato. Occorre dunque comportarsi seguendo queste regole di comunicazione.
 11. Per la persona sorda è difficile seguire una conversazione di gruppo o una conferenza senza interprete. Occorre quindi aiutarlo a capire almeno gli argomenti principali attraverso la lettura labiale, trasmettendo parole e frasi semplici e accompagnandole con gesti naturali.

Persone sordocieche

Persone caratterizzate da una grave limitazione visiva e uditiva combinate. Il senso tattile e, di conseguenza, il contatto fisico, è il più importante mezzo di comunicazione.

Come comportarsi

- Molti sono in grado di conversare e utilizzano per comunicare il sistema verbale-vocale, mentre per ricevere la comunicazione si servono del sistema gestuale o di un sistema di comunicazione della mano (Alfabeto Malossi) per il quale il sordo-cieco è provvisto dello strumento di comunicazione (guanto). Capacità residue di tipo visivo e uditivo, se presenti, possono rivelarsi utili nella comunicazione.
- Per richiamare l'attenzione del cliente potete toccarlo delicatamente sul braccio.
- Se il cliente è accompagnato, quando fornite le informazioni al suo accompagnatore lasciategli il tempo di riportarle alla persona interessata.
- Tenete sempre presente che queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.
- La puntualità è molto importante, lunghe attese sono causa di disagio e stress.
- È opportuno, ove possibile, permettere l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti.

DISABILITA' MENTALI E PSICHICHE

Disabilità mentali

Le manifestazioni possono essere lievi, medie o gravi, passando da disagi impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno alla persona a vari livelli.

Come comportarsi

- Sarebbe utile da parte del personale una maggiore disponibilità e più tempo da dedicare ai clienti.
- Se vi sono problemi di comunicazione come difficoltà di linguaggio o di ascolto si consiglia di essere più pazienti nell'ascoltare o nel ripetere i messaggi.
- È importante comunicare con una persona con ritardo mentale in modo semplice ma non infantilizzarla e quindi curare in modo particolare la
- comprensibilità delle informazioni e delle indicazioni semplificandole
- quanto più possibile. Ciò sarà certamente utile anche per gli ospiti
- stranieri che conoscono poco la nostra lingua.

Disabilità psichiche

Queste condizioni possono avere manifestazioni molto complesse e differenziate. I sintomi possono essere: ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, gioia, etc..

Come comportarsi

- Queste persone di solito non fanno cenno dei loro problemi di salute mentale. E' quindi molto improbabile che si riesca ad identificare un cliente con problemi psichici a meno che non vi siano delle reazioni manifeste.
- Spesso questa clientela è più sensibile nel percepire situazioni di disagio quindi è importante assumere un atteggiamento disponibile.

ALTRE DISABILITA' SPECIFICHE

Vi sono situazioni non riconducibili ad un gruppo specifico di disabilità che a seconda del livello in cui si manifestano possono o meno interessare l'accoglienza. Si riportano di seguito alcuni esempi.

Persone con problemi di orientamento e di comunicazione

Alcune persone hanno difficoltà di comunicazione, sia di comprensione del linguaggio che di espressione. A seconda delle cause che ne sono all'origine, a tali manifestazioni possono associarsi problemi di orientamento, limitazioni motorie, stati di affaticamento, rallentamento delle reazioni.

In genere queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.

Come comportarsi

- Cercate di essere disponibili e di adattare i tempi di reazione più lenti.
- L'uso della segnaletica può agevolare molto l'orientamento.

Persone con problemi di alimentazione

Come comportarsi

- È essenziale permettere al cliente di seguire la propria dieta e/o orari dei pasti personalizzati.

Persone con epilessia

Come comportarsi

- Le crisi epilettiche, che si manifestano con perdita di coscienza improvvisa, possono provocare inconvenienti perché il soggetto può farsi del male al momento dello svenimento, cadendo in modo inappropriato o urtando qualche oggetto. L'ideale sarebbe prevenire la caduta, cosa quasi mai possibile. Una volta che il soggetto è a terra, bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice, (una mano se privi d'altro) sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi del capo. Inoltre è opportuno cercare di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie: non ci sono altre cose da fare. In ogni caso è necessario mantenere la calma perché, per quanto la crisi possa essere impressionante da vedere, nella maggior parte dei casi recede senza lasciare esito e quasi mai è di per se pericolo di vita. Per lo più la crisi convulsiva dura qualche minuto e si interrompe spontaneamente. Il paziente riprende conoscenza, può essere confuso, avere difficoltà a parlare, oppure lucido e non rendersi conto di quello che è successo. Può essere utile restare accanto alla persona durante l'attacco ed esse-

re presenti alla ripresa della conoscenza per rassicurare, soprattutto quando la persona è disorientata e confusa. Nel caso di crisi di durata superiore a 5-10 minuti o crisi ripetute senza interruzione (stato di male) bisogna fare ricorso all'intervento medico o chiamare l'autambulanza per far portare la persona al più vicino Pronto Soccorso.

Persone con diabete

Nelle situazioni ordinarie questa disfunzione non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta. Questa, in taluni casi, deve essere molto accurata, ma è il cliente stesso a conoscere con precisione le proprie esigenze.

Come comportarsi

- Potrà essere utile offrire al cliente la disponibilità di conservare i propri medicinali in frigo.
- In caso di malore sarà opportuno accertarsi con il cliente del tipo di aiuto che può essere dato. Se il cliente non è in grado di comunicare fare ricorso all'intervento medico.

Persone con insufficienza renale

Le persone con questa disfunzione hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri dialisi in relazione alla località dove intendono soggiornare.

Come comportarsi

- Le esigenze sono molto variabili da persona a persona.

Persone con allergie

Come comportarsi

Sarebbe opportuno mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare camere da letto, predisposti per le loro esigenze e che tengano quindi conto di alcuni requisiti di igiene ambientale.

Avvisate preventivamente il cliente della presenza continuativa di animali domestici (in particolare felini). Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento.

QUANDO IL CLIENTE È NON VEDENTE O IPOVEDENTE

Questa tipologia di clienti non sempre percepisce la vicinanza di persone, tantomeno uno sguardo rivolto verso di loro. Un vostro saluto, facendo attenzione che abbia capito che è indirizzato a lui, è l'approccio migliore che potrete offrirgli, piuttosto che informarlo del fatto che deve attendere poiché state servendo un'altra persona.

Quando si accoglie il cliente

Non è necessario che gli corriate incontro, né che gli parliate all'orecchio, né che cerchiate terminologie o atteggiamenti particolari.

Se intuite che il vostro cliente è, o rischia di trovarsi in difficoltà, proponetegli il vostro aiuto, senza però passare ad atteggiamenti di apprensione o affanno e, soprattutto, senza mostrare irritazione quando la persona rifiuta la vostra attenzione.

Domandategli cosa desidera, ascoltatelo ed assecondatelo, come fareste per qualsiasi altro cliente.

Non usate trattamenti esageratamente privilegiati, che vi comportano maggior dispendio di energie e di tempo. Tenete però conto che questa è una persona che necessita comunque di una maggiore attenzione, rispetto gli altri. Equilibrio.

Come si accompagna il cliente

Se è un non vedente fatevi prendere sotto braccio (non il contrario sennò è lui ad accompagnare voi) o prendetelo per mano o ancora affiancatelo nell'eventualità che preferisca servirsi del suo bastone.

Se è possibile non fatelo passare attraverso corridoi troppo stretti o occupati da ostacoli.

Se siete ristoratore, fatelo magari accomodare ad un tavolo non lontano dalla cassa, lo aiuterà a non disorientarsi.

Quando vi avvicinate al suo tavolo, fate in modo che si accorga della vostra vicinanza mettendo la mano sulla spalliera della sedia o informandolo che siete arrivati. Qualora il cliente sia ipovedente, siccome non conoscete il suo grado e la tipologia di ipovisione, chiedetegli se necessita di essere accompagnato. Se la risposta è negativa, affiancatelo o precedetelo, trovando il modo di essere sicuri che lui segua voi e non altri.

Quando si serve il cliente

se siete taxista

Se desiderate conversare con il cliente, evitate domande sulla sua condizione visiva, sulla natura della sua patologia, sui possibili rimedi. Sono domande e argomenti delicati e riservati e non sempre la persona ha desiderio di parlarne.

E' da sapere che i non vedenti, tanto più gli ipovedenti, sono in grado di seguire ed orientarsi durante il tragitto, comprese le deviazioni; di conseguenza sono in grado di chiedervene conto e contestarvele. Inoltre sono in grado di intuire il modo e la qualità della guida, possibili infrazioni ed irregolarità della guida stessa.

se siete commessi

Anche se è accompagnato, è il cliente che fa la richiesta, visiona il prodotto, lo prova e valuta la sua adeguatezza/funzionalità/gradevolezza, sia che si parli di pantaloni, di un cacciavite o di un libro.

Il non vedente è in grado di vestirsi, quindi non ha necessità di assistenza all'interno del camerino.

A volte il modo di prendere e maneggiare gli oggetti, da parte dei non vedenti, è differente rispetto a quello "tradizionale". È comunque sicuro, da parte sua, il controllo della presa, anche degli oggetti più delicati.

se siete ristoratori

Se il cliente è ipovedente, sarebbe considerato come atto di gradita gentilezza se voi faceste stampare qualche copia della vostra lista/menù con caratteri ingranditi e qualche copia in Braille per i clienti non-vedenti.

Sempre se il cliente è ipovedente ed è in grado di leggere sul menù dategli tempo di fare la sua scelta, ma non fate passare troppo tempo prima di passare a prendere le ordinazioni.

Con qualche strategia, potete trovare il modo di informare voi il cliente sul menù o su cosa il vostro locale/caffè/pub offre, in modo da sollecitare l'ordinazione. Al momento di servirlo fate sentire la vostra presenza, dopodiché producete rumore nel posare le stoviglie sul tavolo.

Siate comunque sempre vigili su questa clientela, intervenendo qualora pensiate sia necessario.

Egli non vi distingue in mezzo a tanta gente, quindi potrebbe pensare che lo abbiate dimenticato.

CONGEDO

Se siete un taxista

Molti non vedenti non sanno scrivere ed è per questo motivo che, spesso, necessitano di aiuto nella compilazione dei buoni.

Siete gentili se accompagnate il cliente davanti alla sua destinazione e gli domandate se ha bisogno di ulteriore aiuto (anche solo suonare un campanello). A volte questo genere di persone riesce a perdere l'orientamento con molta più facilità di quanto si possa prevedere. Le indicazioni orientative verbali non sono sufficientemente efficaci.

per tutti

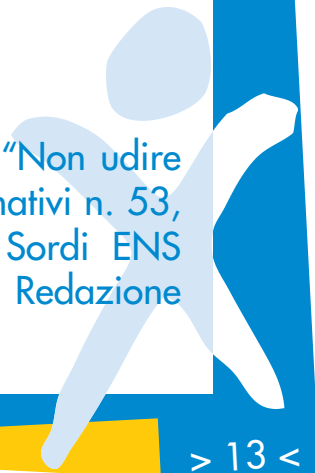
Domandate al cliente se desidera essere accompagnato o aiutato nel recarsi presso la cassa. Può essere richiesta assistenza per la compilazione di assegni/moduli. Affinché possa apporre la sua firma, informatevi con quale modalità preferisce farlo. I non vedenti soprattutto necessitano di un riferimento che indichi l'inizio e la direzione della scrittura. Questo genere di clienti fa a volte fatica a distinguere i soldi. Date loro il tempo di effettuare, quindi, il pagamento. Non domandate loro (anche se in buona fede) di consegnarvi il loro portamonete, al fine di aiutarli nel prelevare il denaro.

Il non vedente ha sempre e comunque la necessità di avere ogni situazione sotto controllo e non gradisce molto di essere sostituito, anche nelle operazioni più difficili. Nel salutarlo, domandategli se desidera essere accompagnato alla porta.

Indicazioni finali

Sia gli ipovedenti che i non vedenti amano scegliere negozi/locali presso cui servirsi. Se riuscite a trattare questa utenza seguendo queste indicazioni, probabilmente ritorneranno presso il vostro "esercizio", ma fate attenzione a non cambiare mai atteggiamento in modo negativo, perché lo perdereste subito. I non vedenti e gli ipovedenti prestano attenzione ai particolari in modo meticoloso, quasi maniacale e reagiscono in modo permaloso e con rottura della comunicazione, qualora notino delle scorrettezze o atteggiamenti poco trasparenti.

Fonti: "La comunicazione" Edizioni Ente nazionale Sordomuti; "Non udire oggi. Come comunicare con le persone sorde", Materiali informativi n. 53, Centro Nazionale Documentazione Informazione Storia dei Sordi ENS 'Vittorio Ieralla'; andi.casaccia.enea.it/web_stare/qualita.htm; Redazione CID allegato 1 a cura di Claudia Vergano.



FRANCE

Commun
Haute M

Comunita' M
Alta Val di

Communaute' de Communes
du Briançonnais

Communaute' de Communes
Pays des Écrins



**haute' de Communes
Maurienne Vanoise**

ITALIA

**Montana
Susa**

**Comunita' Montana
Val Sangone**

**Comunita' Montana Valli
Chisone e Germanasca**

**Comunita' Montana
Pinerolese
Pedemontano**

**Comunita' Montana
Val Pellice**