NEGOZIO A MISURA DI TUTTI

Presentazione del 01.02.2019

- RASSEGNA STAMPA –

versione: 04.02.19

TV

LA1 - Il Quotidiano, 01.02.2019
https://www.rsi.ch/play/tv/il-quotidiano/video/il-quotidiano?id=11322231
dal minuto 37:43

Teleticino – TG, 01.02.2019
http://teleticino.ch/programmi/ticinonews/tg-1-2-19-YK804155
dal minuto 15:28

RADIO

Rete Uno – Cronache della Svizzera italiana (edizione delle 18:00) , 01.02.2019
https://www.rsi.ch/rete-uno/programmi/informazione/cronache-della-svizzera-italiana/Cronache-della-Svizzera-italiana-11268501.html
dal minuto 16:40

Radio3i – Il Diario di venerdì 01 febbraio 2019
http://radio3i.ch/laredazione
dal minuto 05:55

STAMPA

Corriere del Ticino – web, 01.02.2019
https://www.cdt.ch/ticino/una-spesa-piu-facile-per-tutti-FH801337

laRegione
web, 01.02.2019
https://www.laregione.ch/cantone/ticino/1349841/l-acsi-chiede-negozi-a-misura-di-tutti
edizione cartacea
02 febbraio, pag. 15

WEB

Ticinonews, 01.02.2019
https://www.ticinonews.ch/ticino/477991/negozi-a-misura-di-tutti-guida-per-una-spesa-personalizzata

COMMERCIO

«Una spesa più facile per tutti»

Il manuale dell'ACSI con alcune raccomandazioni indirizzate a negozianti e consumatori

di **Federica Galfetti** · 01 febbraio 2019 , 14:37 · Ticino

Da sinistra, Danilo Forini, Marcello Martinoni, Evelyine Battagli-Richi, Marzio Proietti e Gabriele Fattorini.

«Una spesa più facile per tutti»

Il manuale dell'ACSI con alcune raccomandazioni indirizzate a negozianti e consumatori

PREGASSONA - Anche un'attività semplice come «fare la spesa» a volte può metterci in difficoltà. Ci sono cittadini che si trovano frenati di fronte ad alcuni ostacoli, magari nel raggiungere i negozi o i ripiani più alti all'interno degli stessi. Anziani, disabili ma anche mamme o papà con figli e passeggini, possono confrontarsi con diversi limiti che hanno come conseguenza diretta la rinuncia all'acquisto. Partendo da questo presupposto l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) in collaborazione con una rete di altre associazioni ticinesi, ha deciso di aprire un tavolo di riflessione sull'accessibilità e l'adeguatezza dei punti vendita per le persone più fragili o come detto semplicemente per i genitori con bambini piccoli. Il risultato di questo lavoro è un libretto dal titolo «Negozio a misura di tutti» con al suo interno una serie di raccomandazioni utili sia per i commercianti, che per i consumatori. «Lo scopo è di rendere democratica un'operazione che non deve essere riservata solo ad alcuni, ma deve essere resa possibile senza problemi a tutti» ha spiegato la presidente di ACSI Evelyne Battaglia-Richi che ha poi aggiunto: «Recarsi fuori di casa per la spesa «ha un valore che va oltre l'acquisto in sé. È importante per la socializzazione e per esercitare concretamente la propria autonomia. L'idea è di invitare anche i consumatori nel farsi parte attiva nel progetto, fornendo informazioni sulle proprie esperienze, su buoni e cattivi esempi, tramite una scheda di osservazione messa a disposizione sul sito internet». Il manuale raccoglie l'esito di un'indagine svolta nel 2017, durante la quale sono state compilate 34 schede di osservazione per 30 diversi punti vendita in Ticino. A spiegare i contenuti della pubblicazione è stato il coordinatore del progetto promosso da ACSI, Marcello Martinoni: «Non sono solo le barriere architettoniche per accedere al negozio a creare difficoltà, ma spesso anche

la possibilità di muoversi all'interno dei negozi è compromessa, pensiamo agli stand che per Pasqua o Carnevale impediscono il passaggio nei corridoi». A disincentivare il consumatore anziano può essere anche la mancanza di servizi igienici, così come la difficoltà nella lettura delle etichette sui prodotti. «Lo scopo del manuale è di diffondere le buone pratiche osservate, nonché sensibilizzare i gerenti dei negozi e gli utenti in modo da rendere più semplice fare la spesa». «In Ticino, gli anziani sono il 22% della popolazione. L'ente pubblico fa la sua parte, per esempio con servizi quali l'assistenza e la cura a domicilio, ma anche i privati possono metterci del proprio. Trovo questa iniziativa uno stimolo che va nella giusta direzione, può dare una mano ai negozianti in modo da mettersi in linea con i bisogni di questa parte della popolazione» ha evidenziato Gabriele Fattorini, il direttore di Pro Senectute Ticino e Moesano partner del progetto. A porre l'accento sull'inclusione sociale è poi stato il direttore di Pro Infirmis Ticino e Moesano Danilo Forini: «L'aspetto sociale del fare la spesa non va dimenticato, è una forma di socializzazione importante che aiuta l'integrazione. Oltre a questo vi è anche un aspetto più economico che non va tralasciato: stiamo parlando di una fetta di popolazione con disabilità che in Svizzera raggiunge il milione di persone e merita di essere considerata, anche solo dal profilo di spesa». A dare un numero più preciso di persone con andicap in Ticino, è stato il direttore di Inclusione andicap Ticino Marzio Proietti: «Sono circa 50.000, una cifra che non va sottovalutata. Non tutti purtroppo hanno una sensibilità sociale e a spingere alcuni commercianti a portare degli accorgimenti in questo senso sarà in prima battuta l'aspetto economico, vista l'occasione di diminuire il numero di rinunce all'acquisto solo tramite qualche piccolo accorgimento». Per poi aggiungere: «Spesso infatti non servono grandi interventi e nemmeno i costi sono così alti. Siamo pronti a fornire consulenze anche in ambito architettonico, ma quello che vorremmo è che si cambi ottica, mettendo al centro prima di tutto la persona».

L'Acsi chiede 'Negozi a misura di tutti'

Pubblicato un manuale per sensibilizzare gerenti e consumatori sui possibili miglioramenti che potrebbero incrementare la qualità di vita di tutti.

Accedere ai negozi per fare acquisti deve essere possibile senza problemi a tutti. Muove da questo presupposto il progetto avviato nel 2014 dall'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (Acsi) che è sfociato nel manuale "Negozio a misura di... tutti", fresco di stampa, con una serie di raccomandazioni ai commercianti e ai consumatori. All'iniziativa, di respiro cantonale (una prima a livello svizzero), hanno partecipato 11 associazioni partner e sono state coinvolte le persone con le loro esperienze dirette.

L'indagine è avvenuta fra maggio e settembre 2017 in 30 diversi punti vendita in Ticino (6 nel Mendrisiotto e altrettanti nel Bellinzonese, 12 nel Luganese, 4 nel Locarnese e uno in Valle Maggia). Sono stati osservati 10 negozi Migros, 6 sedi Coop, 4 Denner, 3 Lidl e 4 Aldi. A cui si aggiungono

un centro commerciale e un negozio di paese. Obiettivo dell'Acsi è di informare e soprattutto di sensibilizzare anzitutto gerenti ed esercenti sui possibili miglioramenti che potrebbero incrementare la qualità di vita di tutti i cittadini, non solo quella di anziani, disabili e persone in difficoltà.

Sì, perché fare la spesa è un'esigenza di tutti. E il punto vendita rappresentaanche un luogo di socializzazione e di aggregazione che non dovrebbe escludere nessuno. Questo, nell'interesse degli stessi gerenti. Basterebbero piccoli accorgimenti nella logistica e nell'organizzazione della merce (con scaffali non troppo in alto) per eliminare o limitare le difficoltà. Si potrebbe cominciare con piccoli interventi in grado di agevolare gli acquisti attirando clienti nel negozio, come luoghi per sedersi oppure la disponbilità di servizi igienici facilmente accessibili.

Dovrebbe inoltre essere considerata la possibilità di muoversi all'interno del negozio senza incontrare ostacoli e, in caso di barriere architettoniche, ci dovrebbero essere vie alternative ben segnalate. Altrettanto rilevante è il fatto che il punto vendita sia raggiungibile da tutti con i mezzi di trasporto pubblici. Non solo. Ci sono margini di miglioramento pure nell'accomgnamento dei clienti e nei sistemi di pagamento. Inoltre, le informazioni sui prodotti dovrebbero poter essere lette senza troppe difficoltà.

L'iniziativa si rivolge ai negozianti ma l'Acsi (www.acsi.ch dove si può scaricare il manuale e inviare segnalazioni), coinvolge l'utenza e la invita a comunicare ciò che funziona (o non funziona).

Un esempio: scaffali non troppo alti

L'Acsi chiede negozi accessibili a tutti

Red

Accedere ai negozi per fare acquisti deve essere possibile senza problemi a tutti. Muove da questo presupposto il progetto avviato nel 2014 dall'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (Acsi) che è sfociato nel manuale "Negozio a misura di... tutti", fresco di stampa, con una serie di raccomandazioni ai commercianti e ai consumatori. All'iniziativa, di respiro cantonale (una prima a livello svizzero), hanno partecipato 11 associazioni partner e sono state coinvolte le persone con le loro esperienze dirette.

L'indagine è avvenuta fra maggio e settembre 2017 in 30 diversi punti vendita in Ticino (6 nel Mendrisiotto e altrettanti nel Bellinzonese, 12 nel Luganese, 4 nel Locarnese e uno in Valle Maggia). Sono stati osservati 10 negozi Migros, 6 sedi Coop, 4 Denner, 3 Lidl e 4 Aldi. A cui si aggiungono un centro commerciale e un negozio di paese. Obiettivo dell'Acsi è di informare e soprattutto di sensibilizzare anzitutto gerenti ed esercenti sui possibili miglioramenti che potrebbero incrementare la qualità di vita di tutti i cittadini, non solo quella di anziani, disabili e persone in difficoltà. Si, perché fare la spesa è un'esigenza di tutti. E il punto vendita rappresenta anche un luogo di socializzazione e di aggregazione che non dovrebbe escludere nessuno. Questo, nell'interesse degli stessi gerenti. Basterebbero piccoli accorgimenti nella logistica e nell'organizzazione della merce (con scaffali non troppo in alto) per eliminare o limitare le difficoltà. Si potrebbe cominciare con piccoli interventi in grado di agevolare gli acquisti attirando clienti nel negozio, come luoghi per sedersi oppure la disponibilità di servizi igienici facilmente accessibili. Dovrebbe inoltre essere considerata la possibilità di muoversi all'interno del negozio senza incontrare ostacoli e, in caso di barriere architettoniche, ci dovrebbero essere vie alternative ben segnalate. Altrettanto rilevante è il fatto che il punto vendita sia raggiungibile da tutti con i mezzi di trasporto pubblici. Non solo. Ci sono margini di miglioramento pure nell'accompagnamento dei clienti e nei sistemi di pagamento. Inoltre, le informazioni sui prodotti dovrebbero poter essere lette senza troppe difficoltà.
L'iniziativa si rivolge ai negozianti ma l'Acsi (*www.acsi.ch* qui si può scaricare il manuale e inviare segnalazioni) coinvolge l'utenza e la invita a comunicare ciò che funziona (o non funziona).

"Negozi a misura di tutti", guida per una spesa personalizzata

L'Associazione svizzera dei Consumatori ha realizzato un manuale di consigli per le persone infortunate o portatrici di handicap permanenti

Per tutti noi fare la spesa è ormai un'abitudine quasi quotidiana. Lista della spesa in mano, un veloce giro degli scaffali rapida coda in cassa e via verso casa.

Ma, cosa succederebbe se questi semplici gesti diventassero, all'improvviso, un'impresa titanica? A causa magari di un infortunio o di un handicap permanente o più semplicemente con il sopraggiungere dell'età.

Se lo è chiesto l'Associazione svizzera dei Consumatori che fra maggio e settembre 2017 ha tenuto d'occhio ben 30 punti vendita del Canton Ticino dando vita ad un quest'opuscolo 'Negozi a misura di tutti', presentato oggi alla stampa.

"In Ticino non siamo messi peggio che nel resto della Svizzera, magari è difficile a volte proiettarsi in una situazione di difficoltà, noi abbiamo voluto andare a fondo e vederci chiaro facendo questa indagine in Ticino, producendo poi questo manuale che è importante sia per il consumatore perché chi ha difficoltà deve anche segnalarlo al gerente, e anche a gerenti e chi progetta negozi con piccoli accorgimenti di migliorare l'accesso", spiega a Ticinonews **Evelyne Battaglia-Richi**, presidente dell'ACSI.

L'opuscolo, che verrà distribuito a breve all'utenza, è dunque un piccolo

manuale di consigli e spunti molto semplici e concreti. "La maggioranza sono soluzioni semplici, poco onerose, e che si potrebbero anche sperimentare: cambiare il carrello della spesa e provare un nuovo modello comprandone 10 pezzi è fattibile in qualsiasi negozio,

"La maggioranza sono soluzioni semplici, poco onerose, e che si potrebbero anche sperimentare: cambiare il carrello della spesa e provare un nuovo modello comprandone 10 pezzi è fattibile in qualsiasi negozio", precisa **Marcello Martinoni**, coordinatore del progetto

La lista di soluzioni è lunga e tocca una vasta fetta della società: si stima che in Ticino le persone con una disabilità (lieve o grave) siano 50mila, mentre ad esempio gli anziani rappresentano il 22% della popolazione. E gli esempi non mancano.

"Un'idea molto concreta può essere quella della cassa lenta, in ogni negozio c'è la cassa rapida, ma noi tutti abbiamo visto che in alcune occasioni, se abbiamo difficoltà di salute, la pressione che abbiamo nelle casse può essere un problema. Questo per alcuni, soprattutto disabili intellettivi e psichici ad esempio una persona con ansia e psicosi, che ha rinunciato a fare la spesa perché non regge questa pressione. Avere una cassa lenta, magari qualche ora al giorno, potrebbe permetterle di fare ancora a spesa e tornare a vivere", spiega **Danilo Forini**, direttore di Pro Infirmis.

Particolare attenzione, infine, rivolta al personale dei punti vendita. Punto di riferimento per le persone più fragili. "La problematica è quella di accedere e poi di muoversi all'interno del negozio in maniera autonoma, la soluzione potrebbe essere quella di, tolti gli scalini all'entrata, di avere degli orari nei quali il personale può dare una mano a fare la spesa alla persona in sedia a rotelle oppure trovare del personale disponibile a dare un colpo di mano a queste persone che sicuramente non arrivano ai ripiani più alti o più bassi", conclude **Marzio Proietti,** direttore di Inclusione andicap-Ti.