



Avv. Barbara Calza  
Studio De Berti Jacchia

# come PROMUOVERE L'INCLUSIVITÀ nella ristorazione eliminando le barriere

Il tema dell'eliminazione delle **barriere architettoniche** nell'ambito della ristorazione non è nuovo. Ma l'argomento non si limita alle barriere architettoniche in senso stretto (pur evidentemente importanti) ma, anche a quelle barriere che preven- gono o rendono

difficile l'esperienza culinaria in caso di disabilità diverse da quelle motorie - come, ad esempio in caso di disabilità sensoriali - tali da imporre ai ristoratori una sempre maggiore **attenzione nell'organizzazione degli spazi** e della propria attività ed anche nella formazione

di personale preparato. E la questione non riguarda solo i locali ma anche i *delivery*, sia quelli gestiti da piattaforme così come quelli organizzati direttamente dai ristoratori: in questo caso si parla di accessibilità dei siti web, progettati e realizzati tenendo conto di **specifici**



**dettami e criteri**, al fine di ottenere un risultato finale migliore per tutti: per i clienti e pure per i ristoratori in grado, così, di raggiungere un maggior numero di potenziali clienti.

La normativa di riferimento è Legge 104/92 che, all'articolo 24, rimanda al DM 236/89 – “*Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, al fine del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche*”.

In linea generale, in caso di opere edilizie la normativa prevede **un obbligo per il ristoratore** di eliminare gli ostacoli interni al locale, sia attraverso criteri di progettazione per l'accessibilità di unità ambientali e componenti sia dando indicazioni circa le relative specifiche dimensionali. In particolare, è previsto che i locali debbano inoltre essere dotati di servizi igienici utilizzabili anche da persone con disabilità motorie.

Occorre segnalare, peraltro che, per i ristoranti, la normativa prescrive in particolare il requisito della “**visitabilità**”, inteso come un **livello di accessibilità** limitato ad una parte più o meno estesa della struttura, dell'edificio o delle unità immobiliari, che consenta, comunque, ogni tipo di relazione fondamentale anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale. Ne consegue, pertanto che, queste strutture devono essere accessibili in tutti gli spazi comuni e in una parte degli spazi destinati alle attività prevalenti. Ciò significa che non è richiesto che siano accessibili tutte le zone di un ristorante, ma che almeno una parte lo sia e



che per posizione, dimensioni ed attrezzature ci si sia attenuti ai richiesti standard progettuali.

Riassumendo, quindi, gli elementi principali da tenere in considerazione, sia nella realizzazione di nuovi locali sia in caso di ristrutturazione/adeguamenti degli stessi, possono essere così sintetizzati:

- **accessibilità fisica**, intesa come l'eliminazione di barriere architettoniche (gradini, rampe di

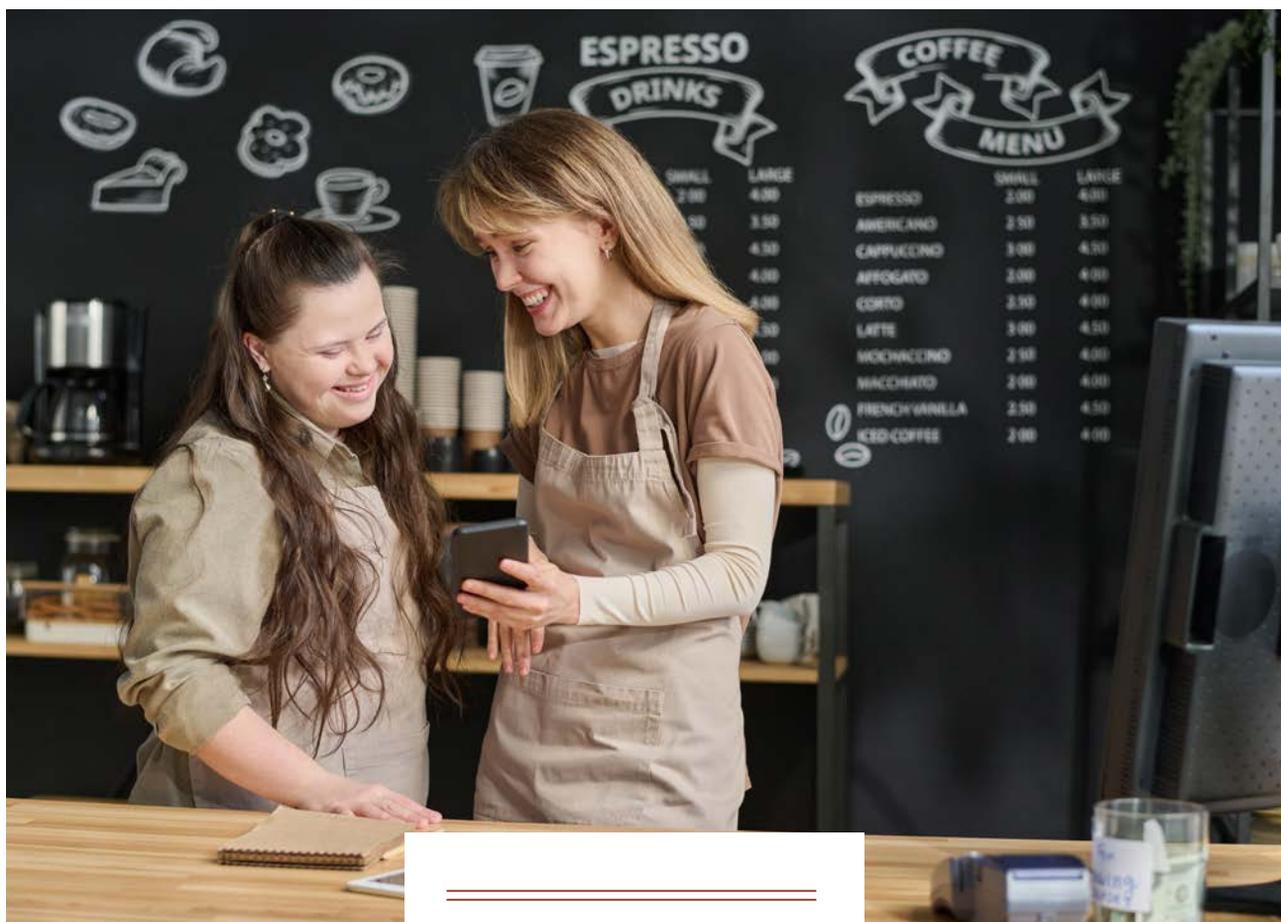
accesso), o la previsione di porte ampie e spazi sufficienti tra i tavoli per la circolazione;

- **parcheggio**, attraverso la previsione di spazi riservati vicino all'ingresso del ristorante;
- **servizi igienici** progettati per essere accessibili alle persone con disabilità;
- **menù accessibile**, ad esempio mediante l'utilizzo di audio menu o di menu in versione in Braille;
- **formazione e sensibilizzazione del personale** sull'importanza dell'inclusività e sulla migliore prassi per fornire un servizio di qualità a tutte le persone, comprese quelle con disabilità. Questa formazione dovrebbe includere l'apprendimento sulle diverse tipologie di disabilità, le modalità di comunicazione efficaci e le pratiche per garantire

---

PER I **RISTORANTI** LA  
NORMATIVA PRESCRIVE  
IN PARTICOLARE IL  
**REQUISITO DELLA**  
“**VISITABILITÀ**”

---



un'esperienza positiva per tutti i clienti;

- **comunicazione accessibile**, attraverso la messa a disposizione di informazioni importanti, come orari di apertura e menu, in formati accessibili a persone con disabilità sensoriali (testo ingrandito o comunicazione tramite dispositivi di assistenza);
- **spazi di seduta accessibili** (tavoli ad altezza regolabile e sedie con braccioli rimovibili);
- **illuminazione adeguata** all'interno del ristorante per facilitare la visibilità per tutti i clienti;
- **segnaletica chiara e intuitiva** per guidare le persone con disabilità attraverso lo spazio del ristorante.

## L' **OBIETTIVO** FINALE È LA **PROMOZIONE** DI UNA **CULTURA** DELL' **INCLUSIONE** ANCHE NEL MONDO DELLA **RISTORAZIONE**

Un ultimo consiglio: valutare la disabilità anche in relazione al proprio staff, offrendo tirocini formativi a persone con disabilità o anche assumendo lavoratori con queste caratteristiche. La legislazione italiana offre incentivi alle aziende che assumono persone con disabilità siano esse aziende obbligate a farlo oppure no, con sgravi

fiscali fino al 70% del salario per 5 anni nel caso di contratti a tempo indeterminato e un anno, per i contratti a termine. Ci sono inoltre numerose associazioni, enti di formazione professionale, servizi e cooperative in grado di organizzare esperienze di questo tipo, **assistendo il ristoratore** nella selezione dei candidati e accompagnandolo nella formazione.

L'obiettivo finale è la **promozione di una cultura dell'inclusione** all'interno della società nel suo insieme e quindi anche nel mondo della ristorazione, creando ambienti accoglienti e promuovendo il rispetto reciproco tra tutti i clienti ed il personale.

