

## Viaggiare senza barriere online e offline

**Per molti, spostarsi in treno da A a B è una cosa semplice e scontata. Una persona disabile, invece, è costretta ad affrontare barriere di ogni tipo, spesso invisibili e più difficili da superare di quanto si pensi.**

🕒 04.02.2021 | 🔄 04.02.2021 | Testo: Aron Gfrörer, Ramon Gander | Foto: SBB/CFF/FFS

*Immagine Disclaimer: Queste foto sono state scattate prima dell'obbligo di indossare la mascherina nelle stazioni ferroviarie.*

Per le FFS, poter viaggiare senza barriere è fondamentale: agevolare le persone disabili è un nostro obiettivo tanto in stazione, quanto sul treno e online. Tutti devono poter usufruire dell'intera offerta delle FFS, sia in linea che offline. La rotta è fissata, ma l'obiettivo non è ancora raggiunto.

### **Materiale rotabile nuovo per eliminare gli ostacoli**

Se già oggi praticamente tutti i treni del traffico regionale offrono un accesso a livello, sono ancora molte le flotte per la lunga percorrenza dotate di gradini. Per garantire autonomia ai viaggiatori con mobilità ridotta, le FFS stanno gradualmente dismettendo i vecchi convogli inadeguati. Inoltre, l'accesso a livello è obbligatorio per i nuovi acquisti.

Alcune flotte che ne sono prive saranno tuttavia mantenute nel traffico nazionale anche dopo il 2023. Le FFS faranno in modo che, se possibile, vengano inserite come moduli in treni già provvisti del nuovo tipo di accesso. Nel materiale rotabile internazionale sono ancora più frequenti i treni con gradini, che le FFS si impegnano ad alternare a mezzi con salita e discesa senza barriere.

Inizio di una galleria d'immagini

### **Stazioni senza scalini: un requisito fondamentale**

Le FFS stanno trasformando anche le stazioni, con l'obiettivo di favorire l'autonomia delle persone con mobilità ridotta. Tra le altre disposizioni, la legge sui disabili (LDiS) impone accessi senza barriere ai marciapiedi e ai treni entro la fine del 2023.

Oggi il 68% dei viaggiatori può salire o scendere senza problemi dai treni grazie a rialzi dei marciapiedi, rampe e ascensori; questa percentuale, secondo i piani, è destinata a raggiungere l'86% entro la fine del 2023 (i dettagli sullo stato attuale sono indicati nel riquadro).

Inizio di una galleria d'immagini

Esistono però molte barriere meno evidenti a un primo sguardo, che vanno ben oltre quelle visibili, come i gradini per raggiungere i marciapiedi o per salire sui treni. Gli ostacoli digitali sono spesso più difficili da eliminare di quanto non si pensi e coinvolgono soprattutto le persone ipovedenti. Le FFS sono seriamente impegnate ad abbattere anche queste barriere e fanno il possibile per garantire a tutti un accesso agevole a servizi e offerte digitali.

### **Eliminare le barriere digitali: un esempio esplicativo**

Immaginiamo che una persona ipovedente debba recarsi da Berna a Losanna. All'arrivo in stazione, ecco il primo ostacolo. L'IC 1 da Berna a Ginevra Aeroporto sul binario 5 viene soppresso e il collegamento alternativo parte dal binario 6. Come reperire informazioni, se non si vedono i tabelloni e magari si è perso l'annuncio sonoro?

Inizio di una galleria d'immagini

[L'orario online su FFS.ch](#), l'app Mobile FFS e l'app Inclusive FFS consentono di informarsi nel rispetto degli standard richiesti per un utilizzo senza barriere: ciò che è raffigurato su schermo può anche essere ascoltato. Questo non vale soltanto per le informazioni cercate, ma anche per tutti i componenti visibili di cui l'utente può fruire tramite i testi alternativi registrati: loghi, immagini, simboli, colori e contenuti informativi veri e propri. Se il testo alternativo è errato o assente, l'utente è disorientato e il sito web o l'app diventano completamente inutilizzabili. Le applicazioni FFS devono quindi essere assolutamente corrette e fornire informazioni in tempo reale.

Lo stesso discorso vale anche per gli schermi interattivi in stazione, che rappresentano un grande aiuto non solo per gli ipovedenti, ma anche per le persone audiolese. Spesso nelle stazioni piccole non sono infatti disponibili informazioni visive in tempo reale sul traffico ferroviario. Ecco maggiori informazioni [sugli schermi interattivi](#).

Inizio di una galleria d'immagini

Una volta a bordo, le difficoltà non sono finite. I display sono in parte inutilizzabili per chi ha problemi di vista, quindi diventano fondamentali gli annunci sonori che comunicano le fermate. Inoltre, nel traffico a lunga percorrenza si utilizzano i cosiddetti beacon, piccoli dispositivi che abbinati all'app «Inclusive FFS» forniscono informazioni sull'identità del treno e sull'itinerario.

Inizio di una galleria d'immagini

### **L'assistenza continuerà a essere indispensabile**

L'accessibilità totale richiede tecnologie avanzate. Ancora oggi esistono ostacoli difficilmente superabili anche dal punto di vista tecnico. Ad esempio, il trattamento acustico delle planimetrie delle stazioni è un vero rompicapo. Questi piani sono così complessi che è difficile descriverli con un testo alternativo e quindi renderli accessibili. In caso di barriere insormontabili, ci si può rivolgere al personale del Call Center Handicap FFS o ai collaboratori presenti in loco.

Una cosa è certa: tutti devono poter usufruire dell'intera offerta delle FFS, sia in linea che offline. Ci stiamo lavorando, ma l'obiettivo non è ancora raggiunto.

## Stato attuale dell'implementazione della legge sui disabili (LDis)

- Tra le altre disposizioni, la legge sui disabili (LDis) impone accessi senza barriere ai marciapiedi e ai treni entro la fine del 2023.
- Oggi il 68% dei viaggiatori può salire o scendere senza problemi dai treni grazie a rialzi dei marciapiedi, rampe e ascensori.
- Variazioni ai progetti, interdipendenze con altri lavori di costruzione e carenze di risorse possono sempre causare modifiche alla pianificazione dei lavori. Anche l'anno scorso si sono registrati slittamenti rispetto a quanto pianificato l'anno prima. In questi casi, le FFS informano i Comuni coinvolti e coordinano l'ulteriore pianificazione in stretto contatto con essi e con l'Ufficio federale dei trasporti (UFT).
- Entro la fine del 2023 le FFS hanno in programma il rinnovo di altre 135 stazioni, così da garantire la piena accessibilità all'86% di tutti i viaggiatori.
- Nelle stazioni con interventi previsti solo dopo il 2023 le FFS offriranno misure sostitutive, ad esempio l'assistenza da parte del personale.
- Lo stato attuale della pianificazione per ogni stazione è indicato nella seguente cartina.