

AGENZIA ROMANA PER LA PREPARAZIONE DEL GIUBILEO

I CASI STUDIO

4 La manifestazione sindacale del 12 novembre 1994 a Roma

4.1 La tipologia dell'evento

Il 12 Novembre 1994 è stata indetta una giornata di sciopero generale contro la proposta di Legge finanziaria del governo Berlusconi. Alla manifestazione di piazza convocata a Roma dai tre sindacati confederali CGIL, CISL e UIL ha partecipato, secondo stime interne, circa 1.500.000 persone¹.

L'incontro o sciopero generale è un evento di natura squisitamente politica, i cui fini sono evidentemente diversi da quelli di un evento religioso. Tuttavia, è di indubbio interesse che lo sciopero del 12 novembre 1994 abbia dato origine a una manifestazione dalle dimensioni vicine a quelle che caratterizzeranno alcuni grandi eventi giubilari e che si è svolta negli stessi luoghi che ne saranno teatro.

Anche se ogni accostamento fra due fenomeni eterogenei va proposto con cautela, occorre ricordare che le grandi manifestazioni di massa, indipendentemente dalla loro natura, pongono problemi molto simili per quanto riguarda temi quali l'organizzazione, il trasporto, la sicurezza, le comunicazioni e i servizi.

A questa considerazione di carattere generale ne vanno aggiunte alcune altre che illustrano come le analogie fra un grande evento laico e un grande evento religioso contino quanto le differenze, e come, nel nostro caso, l'esperienza acquisita nello sciopero del 1994 possa costituire un precedente significativo.

4.2 L'affluenza

Tra i punti in comune tra gli eventi religiosi e i grandi eventi politici di massa vi sono certi aspetti che coinvolgono la tipologia e le esigenze dei partecipanti. Tanto i manifestanti quanto i pellegrini hanno, in genere, una modesta disponibilità economica, per venire incontro alla quale è necessario approntare servizi e ristoro a prezzi particolarmente vantaggiosi.

Tanto i manifestanti quanto i pellegrini arrivano spesso in città tutti insieme e nello stesso giorno, ponendo problemi analoghi di organizzazione logistica

¹ Questo studio è stato possibile grazie alla collaborazione fornita dalla CGIL che ha fornito le informazioni e la documentazione allegata.

dei trasporti e dei parcheggi, e di tempi e modalità di afflusso e deflusso. Gli uni e gli altri, infine, hanno esigenze molto simili in termini di vigilanza, pronto soccorso, servizi igienici.

Il bacino di richiamo dello sciopero generale è tipicamente nazionale, con una capillare organizzazione periferica a livello di sedi locali o addirittura di stabilimenti che fa capo alle organizzazioni sindacali centrali e confederali. Per quanto riguarda i dati di affluenza, le stime degli organizzatori indicavano che la manifestazione avrebbe dovuto raccogliere circa un milione di partecipanti. In realtà, come si è detto, le adesioni hanno raggiunto il milione e mezzo.

4.2.1 La mobilità

L'affluenza imprevista ha portato con sé la necessità di adeguare all'ultimo momento la dotazione di mezzi dedicati al trasporto dei manifestanti a Roma. Si è dovuto quindi ampliare in tutta fretta la disponibilità di mezzi dedicati, con il risultato della seguente ripartizione modale degli arrivi:

Tipo di mezzo	Mezzi previsti	Mezzi utilizzati	Persone trasportate
Aerei riservati	3	6	2.000
Treni riservati	40	52	50.000
Treni ordinari			30.000
Navi riservate	3	4	4.000
Pullman	10.000	11.500	600.000
Totale			686.000

Queste cifre approssimative danno conto di circa il 50% degli arrivi, il rimanente 50% essendo rappresentato dagli abitanti di Roma e da chi, nella circostanza, ha scelto di viaggiare con mezzi propri.

L'uso della vettura privata, secondo le valutazioni dai sindacati, è stato privilegiato da chi proveniva dal Lazio e in genere dalle regioni più vicine a Roma. Il minor costo del trasporto privato usato in modo collettivo e la maggiore libertà di movimento consentita dall'automobile hanno fatto sì che molti manifestanti abbiano approfittato della partecipazione al corteo per una breve visita alla città.

In una situazione di questo genere, controllare l'effettivo pagamento dei biglietti ferroviari o dei pedaggi autostradali risulta impossibile. L'organizzazione ha quindi provveduto a stipulare con l'Ente ferrovie un accordo speciale per l'acquisto in blocco di biglietti prepagati per interi convogli, oltre a un sistema di accredito/riconoscimento dei pullman ai caselli autostradali tramite cartelli esposti sui torpedoni e tesserini di riconoscimento per gli autisti.

4.2.2 Accessi alle aree e parcheggi

Lo straordinario afflusso di treni e pullman (per dare un'idea di ciò di cui stiamo parlando, 10.000 pullman che viaggiassero alla distanza di sicurezza di 50 metri l'uno dall'altro formerebbero una coda di 620 chilometri) ha richiesto un corrispondente dimensionamento delle aree di parcheggio per i pullman e di ricovero per i treni, in parte ospitati nei depositi toscani e in quelli delle provincie di Latina e di Viterbo. È stato inoltre necessario prevedere con precisione gli orari di arrivo per ridurre quanto più possibile i tempi di smaltimento in corrispondenza delle barriere autostradali e degli scambi ferroviari.

Di particolare interesse risulta lo studio effettuato dai sindacati per gli arrivi dei pullman in modo da evitare che la coincidenza oraria causasse un eccessivo affollamento nelle aree di smistamento e sosta. Anche gli itinerari urbani che le singole organizzazioni regionali sono state tenute a osservare erano pensati per garantire una scansione degli arrivi che consentisse di creare cortei suddivisi per categorie di interesse o per regioni di appartenenza.

In base a tale principio, sono stati utilizzati i parcheggi delle seguenti aree:

Foro Italico: I 2.800 pullman provenienti da Friuli, Trento, Toscana, Marche, Umbria e nord del Lazio hanno parcheggiato nelle vicinanze degli impianti sportivi;

piazzale delle Crociate: I 1.300 pullman provenienti da Piemonte, Val d'Aosta, Veneto, Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria e Sicilia hanno usufruito dei parcheggi di Ponte Mammolo, Portonaccio e Verano;

piazzale Ostiense: i 6.500 pullman provenienti da Liguria, Lombardia, Emilia Romagna, Campania, Sardegna e sud del Lazio hanno trovato posto nei parcheggi di via Cristoforo Colombo, viale Giotto, via Campo Boario e via Ostiense;

piazza Alberone: intorno a Cinecittà hanno parcheggiato i 900 pullman provenienti dalla Puglia.

4.2.3 Modalità di parcheggio e servizi offerti

In corrispondenza delle aree di parcheggio e di concentramento l'organizzazione aveva collocato 15 camper, utilizzati come presidi mobili in grado di fornire ai manifestanti informazioni e supporto logistico, in particolare per tutto quanto riguardava l'accesso ai servizi. A bordo di ogni camper c'erano, oltre all'autista, un sindacalista responsabile del coordinamento, un responsabile del turismo - che provvedeva alle eventuali richieste di alloggi, piante urbane, percorsi delle manifestazioni, e così via - e un responsabile della sanità.

Nelle aree di parcheggio erano state inoltre allestite alcune strutture temporanee di primo ristoro, che distribuivano gratuitamente acqua minerale, latte e succhi di frutta. Per le ulteriori necessità di ristoro i sindacati, in collaborazione con l'Assessorato al commercio di Roma, avevano raggiunto un accordo con l'associazione dei commercianti ambulanti per la fornitura di pasti a un prezzo convenzionato oscillante fra le 3 e le 4.000 lire. Ogni ambulante aveva l'obbligo di esporre il calmier dei prezzi, oltre a un cartello che attestava la sua adesione all'iniziativa.

4.3 Le aree delle manifestazioni

Per convogliare il gran numero di manifestanti provenienti da tutta la penisola, sono state predisposte cinque aree di concentramento:

- piazza della Repubblica;
- piazzale delle Crociate;
- piazza dell'Alberone;
- piazzale dei Partigiani;
- piazzale del Foro Italico.

Le prime quattro piazze, avendo nelle immediate vicinanze altrettante stazioni ferroviarie (nell'ordine Termini, Tiburtina, Tuscolana e Ostiense) sono state il punto di raccolta per quanti arrivavano in treno; il Foro Italico ha costituito invece il nodo di interscambio per chi proveniva dalle entrate sul versante nord della città.

Le cinque aree coincidevano con i cinque punti di partenza di altrettanti cortei, un valore in sé in questo tipo di manifestazioni, per certi versi simili

alle processioni devozionali. I cinque cortei sono poi stati fatti confluire nelle tre aree in cui si sono svolti i comizi:

- piazza di Porta San Giovanni;
- Circo Massimo;
- piazza del Popolo.

In attesa dei comizi, e per riempire l'intervallo di tempo che intercorreva tra l'arrivo della testa e l'arrivo della coda di ciascun corteo, sono stati previsti spettacoli di intrattenimento nelle tre piazze, che sono ripresi durante il deflusso al termine delle manifestazioni. Alcuni schermi giganti collegati tra loro hanno consentito a quanti sostavano in ciascuna area di partecipare collettivamente agli eventi che si svolgevano in contemporanea lungo i cinque percorsi e nelle altre due aree.

Per gestire la manifestazione è stato necessario allestire un Comitato di coordinamento centrale, supportato da un Nucleo operativo. Le due strutture avevano il compito di elaborare e diffondere tutte le informazioni provenienti dall'esterno attraverso il ponte radio che collegava fra loro le cinque aree di concentramento e le tre piazze d'arrivo.

I concentramenti erano controllati da un secondo livello di coordinamento costituito dai responsabili delle singole delegazioni regionali e locali, a ciascuno dei quali erano affidati circa 50 manifestanti. In ciascuna delle tre piazze principali un responsabile della gestione garantiva il collegamento tra gli addetti locali e il comitato centrale.

4.4 I tempi di svolgimento

Dalle stime degli organizzatori si ricava un'utile indicazione dei tempi richiesti dallo svolgimento della manifestazione. Le voci che compaiono nello studio sono le seguenti:

- viaggio di arrivo a Roma;
- corteo (percorso pedonale);
- manifestazione in piazza;
- deflusso;
- viaggio di ritorno.

Qui di seguito sono riportati i tempi di percorrenza dei treni speciali durante il viaggio di trasferimento a Roma. Come si noterà si tratta di tempi

leggermente superiori a quelli dei convogli ordinari, rispetto ai quali i treni speciali sono costretti a soste più frequenti e più laboriose. Gli orari di partenza e di arrivo previsti sono stati, in ogni caso, rispettati:

treno da Agrigento: durata del viaggio 17 ore;
treno da Reggio Calabria: durata del viaggio 8 ore;
treno da Torino: durata del viaggio 10 ore;
treno da Milano: durata del viaggio 9 ore;
treno da Pisa: durata del viaggio 3 ore e 30 minuti;
treno da Taranto: durata del viaggio 9 ore;
treno da Udine: durata del viaggio 10 ore e 30 minuti;
treno da Venezia: durata del viaggio 8 ore;
treno da Bologna: durata del viaggio 4 ore e 30 minuti;
treno da Genova: durata del viaggio 6 ore;
treno da Firenze: durata del viaggio 3 ore.

Grazie al sostanziale rispetto degli orari previsti, è stato possibile organizzare la partenza dei cinque cortei intorno alle ore 10.30: a seconda delle diverse lunghezze dei percorsi, l'arrivo nelle tre piazze è avvenuto nell'arco di tempo compreso tra le 11.30 e le 12.30, e il programma delle manifestazioni ha potuto avere inizio.

Al termine dei comizi, i manifestanti hanno ripercorso a piedi il tragitto fino alle stazioni ferroviarie. Le partenze dei convogli per il viaggio di ritorno sono state più distanziate fra loro rispetto a quanto era avvenuto per gli arrivi: il primo treno si è infatti mosso da Roma alle 16.15 per arrivare a Milano alle 22.50, mentre l'ultimo è partito alle 23.20 diretto ad Agrigento, dove è arrivato alle 20.25 dell'indomani.

La presenza dei capo-pullman, cui erano affidati il controllo dei gruppi e il conteggio delle presenze alla partenza, ha consentito di ridurre al minimo disguidi e contrattempi. È possibile a questo punto stabilire il numero complessivo di ore impiegato dai manifestanti dal momento della partenza a quello del rientro:

da Agrigento: durata complessiva del viaggio 51 ore;
da Torino: durata complessiva del viaggio 34 ore;
da Milano: durata complessiva del viaggio 24 ore;
da Taranto: durata complessiva del viaggio 34 ore;

da Bologna: durata complessiva del viaggio 18 ore.

Gli arrivi dei pullman ponevano, come si è detto, problemi particolari. Se fossero stati troppo ravvicinati, avrebbero provocato il formarsi di lunghe code ai caselli autostradali, nelle aree di concentramento - dove era prevista la discesa dei viaggiatori - e in quelle di sosta. Per ovviare a tale inconveniente, il coordinamento centrale ha chiesto ai responsabili regionali di scaglionare le partenze in modo che i mezzi arrivassero ai caselli di ingresso a Roma in orari diversi, fino a coprire le potenziali capacità di assorbimento delle aree nell'arco di tempo compreso tra le 5 e le 9 del mattino.

4.5 I servizi lungo i percorsi

Allo scopo di agevolare spostamenti e concentrazioni, il servizio d'ordine del sindacato ha provveduto a distribuire a tutti i partecipanti, in prossimità dei parcheggi e delle stazioni ferroviarie, fotocopie di piante schematiche sulle quali erano riportati i percorsi dei diversi cortei:

1° corteo: piazza della Repubblica > piazza dei Cinquecento > via Cavour > via Merulana > viale Manzoni > piazza San Giovanni in Laterano.

2° corteo: piazzale delle Crociate > via Tiburtina > piazza San Lorenzo > piazza di Porta Maggiore > piazza Santa Croce in Gerusalemme > via Carlo Felice > piazza San Giovanni in Laterano.

3° corteo: piazza dell'Alberone > via Gela > piazza Tuscolo > porta Metronia > via delle Terme di Caracalla > Circo Massimo.

4° corteo: piazzale Ostiense > porta San Paolo > via Marmorata > lungotevere Aventino > via della Greca > Circo Massimo.

5° corteo: Foro Italico > ponte Duca d'Aosta > lungotevere Flaminio > via Flaminia > piazza del Popolo.

Il servizio sanitario di emergenza è stato garantito dalla presenza di un'autoambulanza al centro di ciascun corteo. Altre autoambulanze erano parcheggiate nelle tre piazze di arrivo. I servizi igienici, disposti sia lungo i cinque diversi percorsi che nelle tre piazze di arrivo, si sono rivelati sufficienti. La distribuzione dei 260 bagni chimici installati è stata la seguente:

1° corteo: disposizione a piazza San Giovanni in Laterano, in comune con il 2° corteo.

2° corteo: 30 bagni chimici a piazzale delle Crociate; 36 bagni in piazza San Giovanni in Laterano.

3° corteo: 20 bagni chimici in piazza dell'Alberone; 18 bagni in via delle Terme di Caracalla; 60 bagni presso il Circo Massimo.

4° corteo: 18 bagni chimici presso via di San Gregorio.

5° corteo: 18 bagni chimici presso il Foro Italico; 36 bagni in piazza del Popolo.

La pulizia delle aree è stata assicurata da uno specifico accordo con l'Ama, che ha fornito squadre speciali per il ripristino delle normali condizioni nelle prime ore del mattino successivo alla manifestazione, in modo da ridurre al minimo i disagi arrecati alla cittadinanza.

Per la pulizia dei numerosi treni speciali è stato invece necessario reclutare squadre di volontari, che hanno provveduto al lavaggio delle vetture nei ricoveri predisposti tra il viaggio di andata e quello di ritorno presso stazioni secondarie fuori Roma.

4.6 La sicurezza

Come sempre avviene in circostanze analoghe, i responsabili della manifestazione hanno dovuto affrontare preventivamente il tema della sicurezza, e in particolare dei principali fattori di rischio connessi a ogni evento politico di massa:

attentati;

scontri con fazioni esterne;

infiltrazioni di frange estremiste nella manifestazione;

atti vandalici o teppismo;

occupazione delle piazze di arrivo da parte di fazioni avversarie;

rallentamenti gravi sui percorsi e ostruzioni stradali;

malori o incidenti dei partecipanti per cause accidentali.

Il servizio d'ordine delle tre confederazioni, i vigili urbani e la polizia hanno svolto i propri compiti con efficienza. Il servizio d'ordine, in particolare, ha provveduto alle esigenze 'interne' dei cortei, fornendo informazioni continuamente aggiornate ai partecipanti e prevenendo episodi di teppismo. I vigili urbani hanno assicurato il rispetto dei divieti di sosta nelle strettoie e nelle aree di arrivo dei singoli percorsi. Di particolare utilità si è rivelata la presenza dei vigili del fuoco, che hanno garantito la circolazione nelle tre aree

di arrivo, proceduto alla ricerca di ordigni esplosivi, assicurato la presenza delle autoambulanze

Al coordinamento centrale era stata come si è detto affidata la realizzazione del ponte radio di supporto tecnico-logistico che ha fra l'altro consentito l'installazione di 20 linee telefoniche, alcune delle quali riservate ai principali attori della manifestazione, dalla Centrale operativa dei vigili urbani alla Prefettura, dai segretari organizzativi federali ai capi corteo.

4.7 Considerazioni

Sul piano organizzativo e operativo, fra un caso come quello appena esposto e l'evento giubilare esistono almeno due differenze fondamentali:

uno sciopero, o comunque una grande manifestazione politica, sono puntuali, si esauriscono cioè nel giro di qualche ora, mentre le celebrazioni previste per il Giubileo si concatenano secondo un programma ben preciso e distribuito nel corso dell'anno, in alcuni significativi casi con una durata tra i due giorni e la settimana;

per le stesse ragioni, un evento come lo sciopero non si misura, se non marginalmente, con le esigenze quotidiane della città. Se da un lato uno sciopero o una manifestazione politica possono anche mirare a pesare fortemente sulla vita quotidiana della città, il più delle volte manifestazioni come quelle del 12 novembre 1994 hanno luogo in giornate prefestive o festive (Primo Maggio), con limitato impatto sul normale svolgersi della vita lavorativa cittadina. Al contrario un insieme di manifestazioni dallo svolgimento continuativo, o ripetute nel tempo, finisce con l'avere importanti ripercussioni sulla città.

Fatte queste precisazioni, è possibile che i due modelli organizzativi abbiano alcuni tratti in comune. Un coordinamento centrale, ad esempio, è essenziale per qualsiasi organizzazione che intenda utilizzare volontari, o servirsi di pass per il controllo degli accessi ai luoghi delle manifestazioni. Inoltre, il coordinamento appare il soggetto più indicato a gestire trattative e accordi, come nel caso di studio è avvenuto con la Società Autostrade e con l'Ente Ferrovie. Il coordinamento ha inoltre svolto un ruolo di supporto tecnico alla comunicazione, garantendo ai media l'indispensabile reperimento di aree, servizi e strutture informatiche.

I problemi posti dalla sicurezza di una manifestazione politica sono invece ben più numerosi e variegati di quelli di un evento religioso, consistendo questi ultimi essenzialmente nella necessità di proteggere i partecipanti da atti

di terrorismo religioso o da gesti di squilibrati. Le manifestazioni politiche rappresentano, al contrario di quelle religiose non contraddistinte da fanatismo, momenti caratterizzati da una conflittualità che può sfociare in provocazioni e conseguenti disordini. Un discorso a parte merita l'incolumità personale delle autorità religiose e civili generalmente presenti in entrambi i tipi di manifestazioni e che va salvaguardata mediante l'uso di fasce di sicurezza concentriche e progressivamente rigorose.

Per quanto riguarda l'informazione ai partecipanti, essa è stata giustamente considerata come un elemento centrale della sicurezza, con un ampio dispiegamento di volontari a loro volta costantemente tenuti al corrente da parte del Comitato di coordinamento attraverso l'uso di strumenti di comunicazione radio.

L'informazione ai partecipanti è forse la più "trasversale" tra le funzioni messe in atto nel corso degli eventi con grande concorso di pubblico. All'interno di essa, la funzione di coordinamento dell'informazione tramite "Sale operative" svolge un ruolo chiave nella corretta e sicura fruizione degli eventi.

5 Il pellegrinaggio a Lourdes e il modello Unitalsi

5.1 La tipologia dell'evento

5.1.1 Un luogo-evento

Nei centotrentotto anni trascorsi dalla prima apparizione della Vergine a Bernadette Soubirou, Lourdes è diventata il luogo di pellegrinaggio cristiano forse più famoso e meglio organizzato al mondo. Quello che agli inizi del secolo era ancora un anonimo paese di scarsa importanza alle pendici dei Pirenei è infatti oggi il primo centro alberghiero di Francia dopo Parigi.

Gran parte dei suoi 17.000 abitanti svolge direttamente o indirettamente attività connesse al pellegrinaggio, l'intera città è progettata e organizzata in funzione delle esigenze dei visitatori, e l'imponente struttura di accoglienza costruita negli ultimi decenni (350 alberghi, 4 centri per malati, 7 campeggi, un centro dialisi, un ospedale) è in grado di assorbire, ogni anno, circa 5 milioni di presenze.

Benché non sia proponibile un paragone diretto fra una metropoli come Roma e un piccolo centro urbano che reca persino nella toponomastica i segni della vocazione turistico-religiosa cui deve per intero il suo sviluppo, l'estremo interesse del caso di Lourdes è del tutto evidente. L'efficienza di infrastrutture e servizi, l'ottima integrazione fra gli enti civili e religiosi locali e le organizzazioni esterne, l'adattabilità delle formule prescelte a condizioni sempre diverse portano a considerare Lourdes un vero e proprio modello di accoglienza.

Sotto altri aspetti, quali il forte impulso dato negli ultimi anni allo studio e alla previsione dei flussi e alla comunicazione, la città e il suo Santuario possono essere visti come un laboratorio aperto, dove si continuano a sperimentare soluzioni concrete, elastiche e per molti versi innovative - le uniche in grado di far sì che un evento straordinario come il pellegrinaggio di massa possa ripetersi senza traumi a scadenza pressoché quotidiana.

Nelle pagine che seguono, a un breve schema riassuntivo di come il Santuario e la città regolano l'accoglienza dei visitatori si affianca il resoconto del pellegrinaggio annuale organizzato fra il 21 e il 27 settembre 1996 dall'Unitalsi, cui hanno partecipato tutte le sezioni regionali dell'associazione. I dati integrativi sono stati forniti dalla "Association Massabielle Oeuvre de la

Grotte", che gestisce il Santuario, e da funzionari della municipalità di Lourdes.

5.1.2 Il pellegrinaggio

La stagione dei pellegrinaggi a Lourdes si apre ufficialmente ad aprile e si chiude in ottobre, ma luoghi sacri e monumenti possono essere visitati tutto l'anno.

Chiunque si rechi a Lourdes può accedere senza limitazioni ai monumenti, e partecipare a gran parte delle manifestazioni senza inserirsi in un particolare programma predefinito. Il pellegrinaggio a Lourdes, tuttavia, e non solo per motivi organizzativi, viene da sempre concepito come una profonda esperienza personale da vivere in maniera collettiva, identificandosi in un percorso rituale scandito da una fase di preparazione e da alcuni eventi di grande suggestione emotiva e spettacolare.

Nei programmi del Santuario hanno quindi grande importanza gli incontri, i momenti di ascolto e di preghiera, le proiezioni, le conferenze, in altre parole tutte le occasioni che incoraggiano il visitatore a riflettere sulla storia e sul significato di Lourdes, e sul senso della sua partecipazione al pellegrinaggio.

Ciascuna di queste tappe è pensata per introdurre il pellegrino ai momenti più intensi della visita a Lourdes, che rimangono la celebrazione della Messa nelle sei lingue ufficiali del Santuario (francese, italiano, spagnolo, tedesco, inglese e olandese), la processione eucaristica con la benedizione dei malati, la processione Mariana, il rosario e la fiaccolata, la presentazione del messaggio della Vergine, la visita alle basiliche, alla grotta delle apparizioni e agli altri luoghi della vita di Santa Bernadette, la confessione, la Via Crucis, e, naturalmente, l'immersione nelle piscine.

5.2 L'affluenza

Il Segretariato generale del Santuario opera un costante monitoraggio di arrivi, soggiorni e partenze, grazie al quale è possibile ottenere stime precise e attendibili. Secondo questi dati, l'afflusso annuo può essere valutato in circa 5 milioni di arrivi. I due terzi dei visitatori hanno un'età superiore ai 45 anni, e provengono da 150 paesi, primi fra tutti Francia (55%), Italia (20%), Gran Bretagna (4,9%), Belgio (3,6%), Spagna (3,4%), Germania (2%). Si tratta di cifre già di per sé significative, ma che può essere utile scorporare ulteriormente seguendo la classificazione generalmente adottata in base alle modalità di arrivo dei pellegrini.

I pellegrinaggi organizzati (per quanto riguarda l'Italia dalle diocesi, dall'Opera romana pellegrinaggi, dall'Unitalsi, dalle congregazioni religiose, dalle agenzie di viaggio, e così via) registrano la partecipazione annua di circa 700.000 persone, mentre gli escursionisti sono grossomodo 3 milioni. La quota residua è quella dei pellegrini, singoli o gruppi, che visitano la città e il Santuario con mezzi e percorsi indipendenti rispetto a quelli delle organizzazioni ufficiali, cui va aggiunta, specie nei mesi estivi, una forte presenza di giovani, impegnati per la maggior parte in varie forme di volontariato.

La durata media di una permanenza a Lourdes è valutata in 3,5 giorni, e i pellegrini che si fermano in città per più di ventiquattr'ore sono intorno ai 2 milioni. Dal punto di vista della ricettività, queste cifre si traducono in 7 milioni circa di pernottamenti, 5 dei quali generalmente assorbiti dalle strutture alberghiere. Circa due terzi dei 65.000 ammalati che ogni anno trascorrono un breve periodo a Lourdes vengono ospitati nei 3 centri di accoglienza del Santuario.

La spesa turistica media, piuttosto bassa, è stimata in 250 franchi francesi al giorno (75.000 lire italiane) per un totale di 2,4 miliardi di franchi l'anno (750 miliardi di lire circa).

5.2.1 Pianificazione e previsione dei flussi

La pianificazione del calendario delle celebrazioni religiose viene messa a punto con circa un anno di anticipo, in relazione ai diversi periodi di afflusso dei pellegrini, alle fasce di età, alla nazionalità, alla presenza di ammalati, alla durata del pellegrinaggio. I dati sull'affluenza, a partire dai quali il Santuario elabora la programmazione, vengono aggiornati in base a un sistema empirico, che prevede la distribuzione ai responsabili dei gruppi di un questionario attraverso cui l'Opera raccoglie informazioni circa il paese di provenienza, il mezzo di trasporto utilizzato, le motivazioni del viaggio, il numero di ammalati, il luogo di soggiorno, e così via.

Questo approccio ha dato finora buona prova di sé, consentendo all'Opera e alla Municipalità di amministrare e regolare i flussi senza incorrere in situazioni di emergenza. Ma in un futuro non lontano potrebbero essere necessarie strategie più sofisticate, in grado di indagare le dinamiche, immaginare gli sviluppi, e predisporre le strategie adeguate a controllare masse sempre crescenti di visitatori. Questa consapevolezza è alla base di uno studio per la rilevazione e la previsione dei flussi realizzato congiuntamente da Municipalità e Santuario, che ha ottenuto alcuni risultati importanti.

Sul piano quantitativo, è stato infatti possibile ricavare una valutazione precisa del numero di auto in entrata e in uscita dalla città, e del traffico di passeggeri alla stazione e agli aeroporti; un'indagine analoga è stata condotta sul numero complessivo degli autobus turistici che stazionano a Lourdes durante la stagione dei pellegrinaggi, sulla loro provenienza geografica, sulla durata della permanenza, sulle aree utilizzate per la sosta. Un'inchiesta condotta su un campione di 100 alberghi nell'arco di 30 giorni ha poi consentito una stima attendibile del tasso di occupazione mensile delle strutture ricettive.

Una parte considerevole dello studio è stata poi dedicata a una descrizione qualitativamente accurata del flusso dei pellegrini, che ha consentito di definire con notevole accuratezza elementi quali la motivazione e la durata del soggiorno, il luogo di provenienza, i consumi, la categoria sociale di appartenenza. Le interviste, dirette a un campione rappresentativo di 1200 tra pellegrini (equamente suddivisi tra 'ufficiali', 'indipendenti', 'giovani', 'individuali') e interlocutori privilegiati (responsabili di gruppi organizzati, direttori di pellegrinaggio) sono state realizzate in 14 momenti diversi nel corso dell'anno in 15 punti chiave del territorio, localizzati in corrispondenza dei principali luoghi di arrivo (aeroporto, strade di accesso, stazioni).

5.2.2. Le modalità di arrivo

Raggiungere Lourdes è molto facile per chiunque, perché nonostante la posizione relativamente appartata la città è servita da una buona rete stradale e ferroviaria, integrata da collegamenti aerei frequenti e accessibili.

I pellegrini e i visitatori che decidono di arrivare in macchina possono prendere l'autostrada A64 Tolosa-Bayonne e la RN da Tolosa, Bordeaux o Bayonne, chi preferisce il treno può sfruttare i collegamenti diretti con Parigi (in particolare il TGV Atlantique, che copre la distanza in 5 ore) e la linea Irun-Bayonne-Tolosa-Montpellier-Lione-Ginevra-Nizza-Genova, e chi sceglie l'aereo ha a disposizione i voli che collegano tutto l'anno Parigi, Lione, Marsiglia, Nizza e Nantes ai due aeroporti internazionali di Tarbes e Pau Uzein, rispettivamente a 5 e 40 chilometri dalla città, cui vanno aggiunti i charter stagionali da e per tutte le più importanti città del mondo.

A riguardo, i dati forniti dal Segretariato generale del Santuario indicano una distribuzione delle opzioni del tutto prevedibile, date le caratteristiche socioeconomiche di questa particolarissima forma di turismo: il 34% dei pellegrini utilizza infatti la vettura privata, il 23% treni speciali, il 19% i treni in servizio regolare, il 15% gli autobus turistici e il 9% l'aereo.

5.3 Le criticità

5.3.1 Accoglienza e assistenza

L'accoglienza di pellegrini e escursionisti è gestita essenzialmente dall'Opera del Santuario, che ne cura, in forme più o meno dirette, ogni aspetto. In questo campo la collaborazione fra Santuario e Municipalità, una delle caratteristiche forti del modello organizzativo di Lourdes, è strettissima.

L'Opera avvia infatti i visitatori non solo agli alberghi, alle pensioni, ai campeggi, alle camere private che controlla direttamente, ma anche ai tre *accueil* ("Notre-Dame", "Sainte Bernadette" e "Sainte Frai") pubblici attrezzati per l'assistenza e il ricovero dei malati, cui vanno aggiunti il "Cité de Saint Pierre", a qualche chilometro dalla città, e il "Salus Infirmorum", gestito direttamente dall'Unitalsi.

Gli ammalati e i disabili che non partecipano ai pellegrinaggi organizzati possono rivolgersi all'"Hospitalité Notre Dame" di Lourdes, all'interno del Santuario, e presso l'infermeria dell'"Accueil Notre Dame" possono ricevere assistenza medica o procurarsi una sedia a rotelle. Un ufficio apposito si occupa di fornire assistenza a chiunque ne abbia bisogno o si trovi momentaneamente in difficoltà.

I trasferimenti dai luoghi di accoglienza al Santuario avvengono, per la massa dei visitatori, a piedi, mentre disabili e ammalati si spostano su sedie a rotelle, in lettiga o nelle *voitures* (le carrozzine coperte trasportate dai volontari).

5.3.2 Informazione e comunicazione

Lourdes può contare su un sistema di comunicazione sorprendentemente accurato e capillare, che mentre fornisce ai visitatori le indispensabili informazioni di servizio su orari, condizioni di accesso, iniziative in programma e così via, trasmette anche all'esterno, con estrema efficacia e immediatezza, il messaggio e l'immagine del Santuario.

Alla distribuzione del materiale informativo (come la "Guida del pellegrino", pubblicata dall'Opera) provvede il "Forum-Info", che sorge nella zona del Santuario. Nelle immediate vicinanze hanno sede sportelli di accoglienza come il Servizio gruppi, che assiste e organizza chi arriva senza preavviso, l'Ufficio oggetti smarriti e l'Ufficio giovani, oltre a una libreria accessibile ai disabili che mette in vendita anche video, CD, nastri, piante della città, cartoline e altri materiali.