

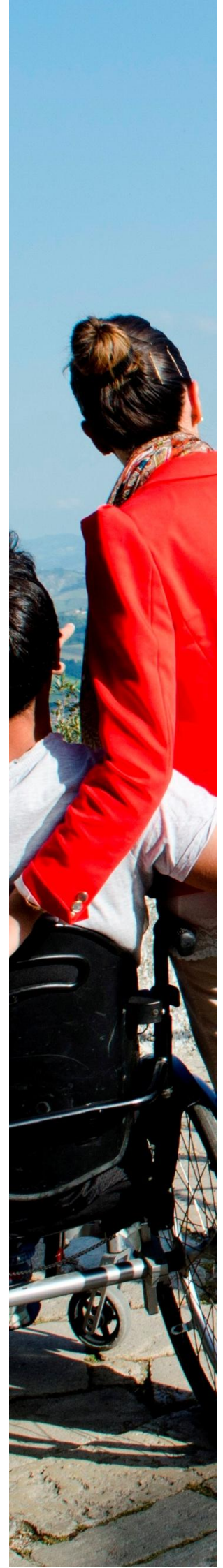


**1ST UNWTO CONFERENCE
ON ACCESSIBLE TOURISM
IN EUROPE**

Prima Conferenza Europea OMT sul Turismo Accessibile

San Marino, 19/20 novembre 2014

Programma della conferenza



Riconoscendo l'importanza dell'accessibilità universale nel turismo, che è correlata non solo al rispetto dei diritti umani ma anche alle notevoli opportunità economiche che il Turismo per Tutti comporta, l'OMT e la Repubblica di San Marino organizzano congiuntamente la 1ª Conferenza Europea dell'OMT sul Turismo Accessibile, che si svolgerà a San Marino il 19 e 20 novembre 2014.

La Conferenza presenterà le good practices dell'accessibilità universale progettata per tutti in numerose destinazioni turistiche in Europa, con un'attenzione particolare alle città d'arte. Alcune di queste destinazioni si sono impegnate nello sviluppo di servizi di qualità per tutti e hanno incrementato con successo la loro competitività attraverso il turismo accessibile, senza trascurare le sfide legate alla tutela del patrimonio per le generazioni future.

In questo incontro si discuterà ulteriormente delle diverse modalità per sviluppare un adeguato piano strategico e relative azioni al fine di rendere il turismo accessibile una realtà. I relatori parleranno anche di Smart technologies che consentono e favoriscono l'accessibilità universale e la sua applicazione nelle infrastrutture, nelle strutture e nei servizi.

Programma

Mercoledì, 19 novembre 2014

09:00-09:45 Cerimonia di apertura

Pasquale Valentini, Segretario di Stato per gli Affari Esteri della Repubblica di San Marino
Pascal Lamy, Presidente del Comitato Mondiale di Etica del Turismo
Francesca Barracciu, Sottosegretario di Stato al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
Teodoro Lonfernini, Segretario di Stato per il Turismo della Repubblica di San Marino
Taleb Rifai, Segretario Generale dell'OMT

09:45-10:15 Ospiti: Mirko Tomassoni, ex *Capitano Reggente* di San Marino: l'accessibilità come sfida personale
Mahena Abbati, Direttore del Consorzio San Marino 2000: San Marino per Tutti - Case Study del Premio Eden 2013

10:15-10:40 Premesse: Simone Fanti, giornalista italiano

11:00-12:30 I^a sessione: Città d'Arte e Accessibilità Universale

Questa sessione presenterà aree urbane con patrimoni culturali di valore che potrebbero diventare delle sfide per i viaggiatori con disabilità. Saranno illustrate iniziative che dimostreranno come gli elementi storici possono adattare le loro infrastrutture e l'accesso ai monumenti senza comprometterne autenticità e valore culturale.

Moderatore: **Valentina Rossi**, storica ed esperta di beni culturali

Relatori:

Lyubomir Durankev, Project manager nazionale ed internazionale, Fondazione Sozopol: Lega delle Città Storiche e Accessibili (LHAC) - Case Study di Sozopol
Bernadette Lo Bianco, Project Manager per Siracusa e Noto Accessibili, Sicilia, Italia: Itinerari Accessibili - Siracusa e Noto anche nella Lingua dei Segni
Sabine Neusüss, Responsabile Accessibilità, Comune di Salisburgo, Austria: Salisburgo - Vincitrice del Premio Europeo per le Città Accessibili nel 2012
Elena de Mier Torrecilla, Coordinatrice dell'Accordo di Cooperazione tra la Fondazione ACS e l'Agenzia Spagnola di Cooperazione Internazionale per lo Sviluppo (AECID): Accessibilità dei siti spagnoli patrimonio dell'umanità e progetti per la cooperazione internazionale in America

14.00-15:30 II^a sessione: Politiche e Strategie per il Turismo Accessibile

Il tema centrale di questa sessione sarà la partnership tra governi, soggetti del settore privato e organizzazioni per disabili al fine di individuare i giusti contesti per implementare politiche comuni e strategie concrete che mirino a favorire il turismo accessibile.

Moderatore: **Alain Pellet**, Consulente legale dell'OMT, già Presidente della Commissione di Diritto Internazionale delle Nazioni Unite e Presidente della Società Francese di Diritto Internazionale

Relatori:

Jean-Marc Mignon, Presidente dell'Organizzazione Internazionale del Turismo Sociale (ISTO): Turismo sociale ed accessibilità universale

Antonella Corraera, Responsabile delle politiche sul turismo accessibile, Direzione Generale per le Imprese e l'Industria, Commissione Europea: strumenti della politica dell'Unione Europea per l'accessibilità universale in ambito turistico

Paolo Rosso, Membro della Commissione per il Turismo della Regione Veneto, Italia: Turismo Accessibile: task force sul Turismo Accessibile di NECSTour – Diamo forma alla qualità dell'accoglienza

Teresa Ferreira, Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo e l'Innovazione, Turismo del Portogallo: Politiche turistiche nazionali e accessibilità universale in Portogallo

Annagrazia Laura, Presidente dell'ENAT (Network Europeo per il Turismo Accessibile): moduli di formazione sull'accessibilità per gli operatori del turismo

16:00-17:30 III^a sessione: Smart Destinations: Infrastrutture e Servizi Accessibili

Le destinazioni turistiche hanno la necessità di integrare gli ultimi sviluppi delle smart technologies per poter soddisfare le esigenze dei diversi segmenti di mercato, tra i quali quello con disabilità e richieste specifiche. In questa sessione si discuterà di approcci innovativi che aggiungono valore e aumentano la competitività delle Destinazioni per Tutti nel mercato globale del turismo.

Moderatore: **Pete Kercher**, Ambasciatore di EIDD Design per Tutti in Europa

Relatori:

Roberto Torenà Cristobal, Direttore della Fondazione ONCE, Spagna: Le smart technologies promuovono il turismo accessibile

Roberto Vitali, Presidente di Village for All (V4A), Italia: V4AInside - Prendi le misure alle tue vacanze

Magnus Berglund, Ambasciatore per l'accessibilità, Scandic Hotels, Svezia: Design per Tutti nell'industria dell'ospitalità

Ross Calladine, Responsabile del Servizio di Sostegno alle Attività, Visit England, Regno Unito: sviluppo e promozione delle destinazioni accessibili in Inghilterra.

17:30-17:45 Dichiarazione di San Marino sul Turismo Accessibile letta da **Marina Diotallevi**, Programme Manager, Responsabilità Etica e Sociale, OMT

17:45 Chiusura dei lavori

Premesse:

Simone Fanti

Giornalista italiano



BIO - Simone Fanti è giornalista professionista dal febbraio del 2000 e in questi 14 anni di professione ha avuto modo di scrivere per le principali testate cartacee italiane: da Panorama all'Espresso, dal Mondo alla Gazzetta dello Sport. Attualmente lavora per la rivista femminile Lo Donna edita da Rcs Mediagroup e collabora con il Corriere Economia. Dal febbraio 2012, lavora con un team di giornalisti ed esperti al blog Invisibili.corriere.it, una testata che si occupa di disabilità affrontando il tema a 360°: dall'integrazione lavorativa all'inclusione sociale, dal turismo accessibile allo sport paralimpico. Dal 2002, a seguito di un incidente motociclistico, è paraplegico, ma questo non gli ha impedito di vivere la propria vita intensamente. Sposato, ha una figlia "in affido", Valentina, e non rinuncia al piacere di viaggiare per diletto e per lavoro.

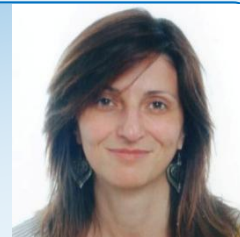
Per ulteriori informazioni <https://www.linkedin.com/in/fantisimone>

ABSTRACT - Sorpresa e curiosità. Non due concetti concretamente legati all'abbattimento delle barriere architettoniche bensì, due sincere emozioni strettamente legate ad un susseguirsi di sensazioni. In questi giorni ho raccolto sul web, e qui ve lo riporto, lo stupore di molte persone con disabilità che mai si sarebbero immaginate di vedere realizzata una conferenza sul turismo accessibile in una città come San Marino, abbarbicata sul monte Titano, dalla conformazione medioevale. In un luogo considerato, insomma, poco accessibile per antonomasia. Eppure siamo qui a vivere sulla nostra pelle la bellezza e ricchezza di questo luogo. Ancora troppo spesso, anche da parte degli "esperti", si tende ad assimilare il concetto di disabilità con la persona in sedia a rotelle. Troppo spesso si parla di luoghi accessibili solo perché è presente una rampa o un ascensore. E le persone con disabilità sensoriale? E chi porta con sé un disagio intellettuale? Ogni estate purtroppo leggo di persone con disabilità intellettiva cacciate dagli alberghi o relegate in un angolo "per non disturbare gli altri clienti", fatte mangiare in camera per non creare scompiglio nella sala ristorante. Sono ben altre le barriere da abbattere, le paure, irrazionali e ingiustificate, da sconfiggere, le conoscenze da acquisire. Ecco perché oggi vorrei finalmente si parlasse dei disabili come ospiti, clienti con esigenze specifiche (come lo può essere una mamma con il passeggino o una persona anziana che necessita di qualche comodità e attenzione in più). Clienti che però devono crescere e diventare viaggiatori. Sì perché sarebbe troppo facile scaricare la colpa e l'onere del turismo accessibile solo sul settore turistico. Le persone con disabilità non sanno viaggiare o sanno farlo poco, spesso non sono informate o non hanno l'accortezza di fornire a chi li ospiterà tutte le informazioni che possono fare la differenza tra un incubo e un sogno. Ed ecco la terza parola chiave, informazione: deve essere chiara, fruibile a tutti e in tutte le lingue, onesta (e si auspica standardizzata). Inutile tentare di definire categorie che potrebbero o meno fruire di un luogo, di un'escursione, di un'esperienza, nessuno meglio del viaggiatore con disabilità può stabilire se potrà o meno viverla. Se un paio di assi sono sufficiente a superare un gradino, per abbattere le barriere culturali c'è ancora molto da fare. E si parte, oggi da qui!

Moderatrice:

Valentina Rossi

Storica ed esperta di beni culturali



BIO - Laureatasi nel 1998 in storia moderna presso l'Università di Bologna, nel 2003 ha conseguito il dottorato presso la Scuola Superiore di Studi Storici dell'Università di San Marino, con una tesi in Storia della Riforma protestante.

Con la qualifica di redattore editoriale nel settore letterario ha collaborato con diverse case editrici in qualità di editor e traduttrice. Per i tipi di Rizzoli ha tradotto testi del teologo tedesco Hans Küng e una raccolta di conferenze di Joseph Ratzinger.

Ha maturato negli anni l'interesse per la storia sammarinese, approfondendo in particolare le vicende della Repubblica del Titano nel XIX e nel XX secolo, ed ha al suo attivo numerose pubblicazioni sulla storia locale. È stata inoltre collaboratrice del Centro sammarinese di studi storici come editor, traduttrice ed autrice.

Eletta membro di Giunta del Castello di Acquaviva nel giugno 2009, dal 2010 al 2012 è stata membro della delegazione sammarinese presso il Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa.

Dal 2003, è docente di materie letterarie nelle scuole di San Marino e attualmente insegna presso il biennio della Scuola Secondaria Superiore, con l'incarico della docenza anche di storia sammarinese.

Relatore:

Lyubomir Durankev

Project manager nazionale ed internazionale, Fondazione Sozopol, Bulgaria:
Lega delle Città Storiche e Accessibili (LHAC) - Case Study di Sozopol



BIO - Lyubomir Durankev è un project manager internazionale della Fondazione Sozopol. È laureato e specializzato in marketing all'Università Nazionale e di Economia Global di Sofia. Dopo 7 anni in questo settore, lavorando per le maggiori società bulgare, e con 10 anni di esperienza nell'organizzazione di eventi, Durankev ha deciso di intraprendere una nuova strada e di lavorare per il bene della collettività. Ha avviato una collaborazione con la Fondazione Sozopol, l'unica organizzazione non governativa bulgara ufficialmente riconosciuta dall'UNESCO. Da allora, Durankev si è occupato ed ha coordinato lo sviluppo e l'implementazione di progetti per la salvaguardia e la promozione del patrimonio culturale così come della creazione di ambienti accessibili in collaborazione con esperti di primo piano. Nel marzo del 2013, la Fondazione Sozopol ha aderito alla Lega delle Città Storiche e Accessibili (LHAC) ed a settembre 2014 è stato approvato il finanziamento del primo progetto di collaborazione da parte della Commissione Europea.

ABSTRACT - La Fondazione Sozopol, creata nel dicembre del 2002, opera per il bene della collettività. Grazie alla sua partecipazione attiva in qualità di uno dei dieci membri del Comitato di collegamento delle ONG-UNESCO, le è stata affidata l'organizzazione di un forum internazionale dedicato al ruolo dei giovani nella salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale tenutosi con grande successo alla fine di settembre. La Fondazione Sozopol possiede una vasta esperienza nell'ambito dei progetti che hanno come obiettivo quello di garantire alle persone con disabilità l'accesso al patrimonio culturale e alle bellezze paesaggistiche attraverso una combinazione di finanziamenti europei e disponibilità proprie. Dal 2003, la Fondazione ha implementato diversi progetti sull'accessibilità, compreso il restauro di porzioni di mura fortificate e torri e la costruzione di un complesso accessibile annesso che comprende una collezione museale, un centro turistico, un camminamento panoramico, una banchina ed infrastrutture accessibili collegate al complesso intese a favorire l'integrazione sociale e la realizzazione di persone con esigenze specifiche. Nel marzo del 2013, sulla base dei progetti realizzati dalla Fondazione Sozopol, la cittadina di Sozopol e il Sito Archeologico dell'Antica Città di Apollonia hanno aderito all'LHAC sotto l'egida dello European Foundation Centre. Attualmente, la Fondazione sta lavorando al progetto STRING in collaborazione con i membri della Lega. Questa iniziativa è volta alla creazione di itinerari turistici virtuali accessibili ed alla promozione di pacchetti turistici ed è stata inserita nel programma di finanziamenti della UE. Attraverso una corretta attività totalmente rivolta alla società ed alle persone con disabilità, la Fondazione Sozopol si è affermata come una struttura autorevole per la società civile e tra le ONG in Bulgaria in termini di salvaguardia e promozione del patrimonio culturale e di accessibilità allo stesso.

Relatrice:

Bernadette Lo Bianco

Project Manager di Siracusa e Noto accessibili, Sicilia, Italia: Itinerari accessibili
- Siracusa e Noto anche nella Lingua dei Segni



BIO - La prof.ssa Bernadette Lo Bianco, nata a Catania il 28/7/73, docente di Tecnica di Accoglienza Turistica, è membro dell'ENAT (Network Europeo per il Turismo Accessibile) ed esperta in Cerimoniale e Protocollo Nazionale ed Internazionale e di Turismo – in particolare di Turismo Accessibile.

Collabora assiduamente con Roberto Vitali, fondatore e presidente di Village for All. È stata, altresì, referente tecnico del Comitato per lo Sviluppo e la Promozione del Turismo Accessibile per il Gruppo di Formazione istituito dal Ministro per il Turismo. L'attività svolta dalla prof.ssa Lo Bianco ha come obiettivo principale quello di aggiungere e completare l'offerta turistica della Sicilia al fine di garantire, per l'intero comprensorio territoriale, un'Accoglienza Turistica davvero a "PER TUTTI". Fra le iniziative di maggior rilievo promosse dalla prof.ssa Lo Bianco, negli ultimi tre anni, per il raggiungimento dei citati scopi, ricordiamo: 1) l'adozione presso l'istituto alberghiero "Alfio Moncada" di Lentini – per la prima volta in Italia – del primo manuale sulla "Qualità dell'Accoglienza Turistica di ospiti con esigenze specifiche"; 2) l'organizzazione, in collaborazione con Roberto Vitali, fondatore di Village for All, del primo Convegno sul Turismo Accessibile nella Sicilia Orientale; 3) l'istituzionalizzazione – per la prima volta in Sicilia – presso il Santuario della Madonna delle Lacrime, della Messa domenicale in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) in favore delle persone sorde; 4) la promozione ed istituzionalizzazione, del "Teatro in LIS" a Siracusa; 5) l'ideazione dell'iniziativa "MARE PER TUTTI, SPIAGGE PER TUTTI: SIRACUSA PER TUTTI", un progetto di sviluppo locale e territoriale basato sulla realizzazione, tramite l'acquisto di alcune sedie job, di un'ospitalità accessibile ed ecosostenibile nel territorio siracusano; 6) la promozione dell'iniziativa "Siracusa e Noto anche in Lingua dei Segni", concretizzatasi nella diffusione di un dépliant illustrativo – interamente progettato dalla prof.ssa Lo Bianco – di itinerari turistici e culturali adeguati alle specifiche esigenze delle persone sorde tramite la presenza di interpreti LIS.

ABSTRACT - "Siracusa e Noto anche in Lingua dei Segni" è un progetto pilota in Sicilia: nessuna città del Sud d'Italia, fino ad oggi, infatti, si era mostrata pienamente accessibile dal punto di vista turistico e culturale, aprendo le proprie porte alle comunità dei sordi, abbattendo tutte le barriere comunicative. Le persone con esigenze specifiche devono beneficiare delle stesse opportunità di partecipazione alla cultura, sia a livello di fruizione che di creazione. La possibilità di partecipare alla cultura da parte di persone disabili dipende dalla rimozione degli ostacoli nei luoghi ad essa destinati. Gli organizzatori e le istituzioni che compiono sforzi in questa direzione guadagnano una nuova fetta di mercato e migliorano la propria immagine nei confronti dell'opinione pubblica. Una grande battaglia di civiltà quella della cultura accessibile. Un impegno per creare una società migliore per tutti dove il silenzio, la solitudine, l'emarginazione siano definitivamente cancellate. Una nuova frontiera dei beni culturali in cui il museo e i siti culturali si fanno carico di una rinnovata responsabilità sociale fornendo strumenti e opportunità di conoscenza a persone portatrici di identità, differenze, attese, bisogni, curiosità, abilità diverse, scrivendo nuovi paradigmi di riferimento, nei quali la diversità costituisce la vera ricchezza. Ecco perché, in sinergia con le forze culturali e turistiche di Siracusa e Noto, è nata l'idea di un depliant con percorsi turistici rivolto anche ai turisti sordi e non solo. Si tratta di qualcosa di inedito e diverso rispetto ai soliti itinerari, perché connesso ai bisogni, ai tempi ed ai valori specifici dei sordi, che possono essere accolti in percorsi turistici e culturali che raccontano la storia di Siracusa e di Noto grazie all'ausilio di un interprete LIS che affianca le guide turistiche. Tutto questo ha contribuito a rendere Siracusa e Noto destinazioni turistiche a 360 gradi, migliorandone l'offerta ed ampliandone il bacino di clienti: una perfetta ricetta anticrisi. Dalla presentazione di questo progetto, infatti, i flussi turistici delle persone sorde – fino a

quel momento inesistenti – si sono sviluppati in maniera esponenziale, spingendo le comunità sorde di molte regioni a visitare le città di Siracusa e Noto. Incremento nel numero di presenze, crescita della competitività turistica del territorio, allungamento della stagione turistica, coinvolgimento di un nuovo target di mercato, sono solo alcune delle ricadute sociali ed economiche che il turismo accessibile è in grado di offrire.

Relatrice:

Sabine Neusüss

Responsabile Accessibilità, Comune di Salisburgo, Austria: Salisburgo – Vincitrice del Premio Europeo per le Città Accessibili 2012



BIO - Sabine Neusüss è laureata in giornalismo e comunicazione all'Università di Salisburgo, Austria. Dal 2003 è responsabile del progetto di coordinamento dell'Ufficio Pari Opportunità della città di Salisburgo. Da febbraio 2011, è anche responsabile dell'accessibilità a Salisburgo.

ABSTRACT - L'1 dicembre 2011, la città di Salisburgo è stata premiata con l'Access City Award 2012. Questo riconoscimento a livello europeo viene conferito ogni anno e ad oggi 114 città di 23 Stati Europei hanno partecipato al concorso. Lo scopo di questo premio è quello di promuovere iniziative che implementino l'accessibilità completa nelle città europee e la partecipazione delle persone con disabilità alle attività quotidiane. La Commissione Europea ha premiato la città patrimonio di Salisburgo per il continuo impegno e gli esempi di best practice messi in campo nell'ambito dell'accessibilità in quattro aree strategiche: le costruzioni e i luoghi pubblici, i trasporti e le infrastrutture correlate, l'informazione e la comunicazione, ed infine le istituzioni pubbliche e i servizi.

Relatrice:

Elena de Mier Torrecilla

Coordinatrice dell'Accordo di Cooperazione tra la Fondazione ACS e l'Agenzia Spagnola per lo Sviluppo Internazionale e la Cooperazione (AECID): Accessibilità dei siti spagnoli patrimonio dell'umanità e progetti per la cooperazione internazionale in America.



BIO - Architetto e coordinatrice dell'Accordo di Cooperazione tra la Fondazione ACS e l'Agenzia Spagnola per lo Sviluppo Internazionale e la Cooperazione (AECID). Dal 2008, è responsabile della linea Universal Design e ristorazione inclusiva dei centri storici facenti parte del programma "Patrimonio per lo sviluppo" dell'AECID. Coordina le attività di formazione sull'accessibilità e il progetto Design per Tutti in America Latina organizzato da AECID, dalla Fondazione ACS e dal Comitato Reale per la Disabilità. Elena de Mier è anche responsabile della Segreteria Tecnica del Premio Regina Sofia per l'Accessibilità Universale per i comuni latinoamericani. Ha, inoltre, collaborato alla stesura del Manuale dell'OMT sul Turismo Accessibile per Tutti: Collaborazioni pubblico-privato e buone pratiche.

ABSTRACT - Diversi siti patrimonio universale in Spagna sono oggi accessibili a persone con ridotta mobilità grazie al lavoro congiunto dell'Agenzia per il Patrimonio Nazionale, il Comitato Reale per la Disabilità e la Fondazione ACS. Questo progetto di collaborazione punta a rendere accessibili i centri storici delle città patrimonio dell'America Latina attraverso l'Agenzia Spagnola per lo Sviluppo Internazionale e la Cooperazione, il Comitato Reale per la Disabilità e la Fondazione ACS. A livello nazionale ed internazionale, le agenzie spagnole promuovono l'accessibilità come un elemento fondamentale per un miglioramento sostenibile del patrimonio culturale e naturalistico affinché quest'ultimo possa essere goduto da tutti ed anche dalle future generazioni. Tali attività, inoltre, favoriscono la promozione dello sviluppo sostenibile di molte comunità in America Latina e il miglioramento del benessere sociale delle persone con disabilità e delle altre a rischio di emarginazione sociale.

Moderatore:

Alain Pellet

Consulente legale dell'OMT, già Presidente della Commissione di Diritto Internazionale delle Nazioni Unite e Presidente della Società Francese di Diritto Internazionale.



BIO - Professore emerito dell'Università Paris Ouest Nanterre La Défense, Alain Pellet è stato membro (1990-2011) e presidente (1997-1998) della Commissione di Diritto Internazionale delle Nazioni Unite. Attualmente, è consulente legale dell'Organizzazione Mondiale del Turismo dal 1990 ed ha partecipato alla stesura del Codice Mondiale di Etica del Turismo. È, inoltre, membro dell'Istituto di Diritto Internazionale e presidente della Società Francese di Diritto Internazionale dal 2012. Ha lavorato anche come obiettore indipendente per il New Generic Top-Level Domain Names Program sviluppato dall'ICANN. È stato, ed è tuttora, consulente in più di 50 casi innanzi alla Corte di Giustizia Internazionale, al Tribunale Internazionale del Diritto del Mare ed in numerosi altri arbitrati a livello nazionale ed internazionale. È stato nominato arbitro ed esperto in diversi arbitrati presso il Centro Internazionale per il Regolamento delle Controversie (ICSID) e in altri tra investitori e stato. È altresì membro del Collegio Arbitrale dell'ICSID nominato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione (2011). Il Professor Alain Pellet ha scritto e revisionato diversi libri sul diritto internazionale. È autore di più di 150 articoli in diversi campi del diritto internazionale (la gran parte dei quali è disponibile sul sito www.alainpellet.eu).

Relatore:

Jean-Marc Mignon

Presidente dell'Organizzazione Internazionale del Turismo Sociale (ISTO):
Turismo sociale ed accessibilità universale



BIO - Jean Marc Mignon, dopo gli studi linguistici all'Università Cattolica di Parigi (spagnolo), ha dedicato tutta la sua vita professionale prima al turismo giovanile e poi a quello sociale. È stato direttore dell'Associazione per il Turismo Giovanile francese "Club des 4 Vents" per circa dieci anni e delegato generale dell'Unione Nazionale delle Associazioni Turistiche (UNAT) in Francia dal 1991 al 2010. A livello internazionale, è stato Presidente della Federazione Internazionale delle Organizzazioni per il Turismo Giovanile (FIYTO) dal 1987 al 1997, nonché fondatore di quella che sarebbe diventata la Confederazione Mondiale del Turismo Educativo Studentesco e Giovanile (WYSETC). Successivamente, è divenuto membro dell'Organizzazione Internazionale per il Turismo Sociale (ISTO), prima come vicepresidente e poi come presidente dal 2010. Di recente, è stato rieletto per il secondo quadriennio. Attraverso questi incarichi ha acquisito una vasta esperienza nell'ambito del turismo sociale e delle politiche sociali del turismo in tutto il mondo. È membro del Comitato Mondiale di Etica per il Turismo dal 2013.

ABSTRACT - Jean Marc Mignon, durante la sua presentazione, intende collocare il turismo accessibile nell'ambito più ampio degli ostacoli che impediscono a quasi la metà dei cittadini europei di andare in vacanza ed accedere ai benefici del turismo. Tali ostacoli sono sia fisici che materiali e costituiscono indubbiamente una priorità da risolvere condivisa dalla maggior parte dei privati e dalle autorità pubbliche. Tuttavia, in molti casi, questi ostacoli sono anche di natura economica e finanziaria in quanto un'ampia fascia di cittadini non può permettersi di lasciare le proprie case per viaggiare. Ne consegue che diverse persone sono afflitte da un doppio impedimento. La presentazione si concluderà con un appello ad unire le forze al fine di persuadere le amministrazioni nazionali e regionali, così come il comparto privato, a considerare con favore lo sviluppo delle politiche sociali per il turismo, le quali avranno certamente un valore etico, ma anche un impatto positivo sullo sviluppo economico e sull'occupazione.

Relatrice:

Antonella Correra

Responsabile delle politiche sul turismo accessibile, Direzione Generale per le Imprese e l'Industria, Commissione Europea: Strumenti della politica dell'Unione Europea per l'accessibilità universale in ambito turistico



BIO - Antonella Correra, è funzionario presso l'Unità del Turismo e degli Strumenti Culturali, Direzione Generale per le Imprese e l'Industria, della Commissione Europea. Si occupa di sostenere le PMI nel settore del turismo, e in particolare del turismo accessibile. Correra lavora alla Commissione Europea dal 1998. In questi anni ha ricoperto diversi ruoli, dapprima presso la Direzione Generale per la Fiscalità e l'Unione Doganale, occupandosi delle relazioni inter-istituzionali con il Parlamento Europeo ed il Consiglio d'Europa della protezione dei dati personali e la trasparenza degli atti. Dal 2006 al 2011, si è occupata di tutela dei consumatori presso la Direzione Generale per la Salute e i Consumatori, dedicandosi, in particolare, alla sicurezza dei prodotti, la definizione di standard europei ed internazionali e la sicurezza dei servizi. Prima di entrare nella Commissione Europea, ha lavorato come funzionario presso il Servizio Sanitario Nazionale Italiano. Ha conseguito due lauree, in Giurisprudenza e Scienze Politiche, presso l'Università di Roma "La Sapienza".

ABSTRACT - L'intervento si dividerà in due parti principali: 1) considerazioni generali sul significato del turismo accessibile per il settore turistico europeo e 2) principali strumenti di sostegno politico e finanziario. L'intervento darà una visione di insieme sul significato del turismo accessibile in Europa in termini di contributo economico, presente e potenziale. Saranno fornite, inoltre, informazioni sulle preferenze, gli aspetti comportamentali e l'evoluzione demografica della domanda. Successivamente la relatrice indicherà le lacune nella fornitura di servizi legati al turismo accessibile e i requisiti da soddisfare per quanto concerne le qualifiche e la formazione del personale di settore. Saranno, infine, illustrati i dati di uno studio recente effettuato dalla Commissione Europea. La seconda parte introdurrà le principali politiche, azioni, iniziative, sostegno economico e finanziario garantito dalla Commissione Europea per lo sviluppo di un turismo di eccellenza accessibile a tutti.

Relatore:

Paolo Rosso

Membro della Commissione per il Turismo della Regione Veneto, Italia



BIO - Paolo Rosso nasce ad Agna, vicino a Padova nel 1960. È attualmente membro della Commissione per il Turismo della Regione Veneto. In questa veste è responsabile di tutta la promozione a livello regionale e coordina le attività e le strategie politiche finalizzate al miglioramento della gestione turistica nell'area di Venezia. Ha sostenuto l'ufficio regionale del turismo nella definizione di nuovi progetti per l'implementazione dell'accessibilità nella catena del valore dell'industria turistica ed ha integrato nella legge quadro sul turismo regionale l'art. 43 sui diritti dei visitatori con disabilità ed esigenze specifiche. Rosso è anche coordinatore della task force sul Turismo Accessibile Europeo nell'ambito di NECSTouR: il Network Europeo per il Turismo Sostenibile e Competitivo. In passato, ha ricoperto numerosi incarichi di prestigio in ambito regionale: è stato Direttore Generale dell'Assessorato all'Alimentazione e all'Agricoltura della Regione Veneto e precedentemente Vicedirettore dello stesso Assessorato. Nel 1984, Paolo Rosso si è laureato in scienze dell'agricoltura a Padova.

ABSTRACT - il turismo accessibile rappresenta un aspetto cruciale nell'innovazione delle nostre destinazioni. Dopo la Giornata Mondiale del Turismo svoltasi il 27 novembre scorso, "turismo e sviluppo comunitario" sono diventati il nuovo MANIFESTO a livello internazionale che desidero sostenere sia da un punto di vista professionale che personale. Di fatto, la capacità del turismo di dare degli strumenti alle persone e metterle in condizione di apportare dei cambiamenti alle comunità locali deve assolutamente andare di pari passo con i concetti di accessibilità e qualità dell'ospitalità. Il Veneto è la prima regione italiana in termini di turismo (63 milioni di arrivi e 15 milioni di soste). È la sesta regione in Europa per numero di visitatori. L'Unione Europea ha proposto numerose iniziative politiche per dare impulso al settore turistico dopo la crisi. Le regioni svolgono un ruolo centrale nello sviluppo e nella gestione del settore e stanno collaborando con l'UE e il Parlamento per sostenere la comunicazione del 2010 "Europa, prima destinazione turistica – un nuovo quadro politico per il turismo europeo" e le sue 21 azioni da applicarsi secondo il principio di sussidiarietà stabilito dal Trattato dell'Unione Europea. Nel 2010, la Regione Veneto ha sottoscritto una dichiarazione di intenti con l'ex vicepresidente Antonio Tajani per formalizzare il proprio impegno in tal senso. Nel 2011, la Regione Veneto, assieme alla regione dell'Ile de France, ha raccolto la sfida di coordinare la task force sul Turismo Accessibile Europeo nell'ambito del NECSTouR (il Network Europeo per il Turismo Sostenibile e Competitivo). Si tratta di un gruppo di regioni che condividono le loro esperienze e prospettive sull'integrazione dell'accessibilità nella catena del valore dell'industria turistica. L'obiettivo generale è quello di collaborare a livello internazionale con gli altri soggetti NON europei, sia del settore pubblico che privato, per aumentare il numero di visitatori provenienti dai paesi emergenti indipendentemente dalle loro esigenze specifiche. I rappresentanti del turismo accessibile, sostenuti da NECSTouR, hanno definito una road map presentata il 6 ottobre scorso al Parlamento Europeo. I rappresentanti istituzionali di Scozia, delle Fiandre, della Catalogna, dell'Ile de France e del Veneto si sono incontrati per proporre un piano d'azione congiunto delle destinazioni del turismo accessibile per il 2015.

Relatrice:

Teresa Ferreira

Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo e l'Innovazione, Turismo del Portogallo: Politiche turistiche nazionali e accessibilità universale in Portogallo



BIO - Teresa Ferreira è laureata in sociologia ed ha all'attivo un master in psicologia dell'organizzazione. Lavora per il Turismo de Portugal (l'ufficio del turismo nazionale) dal 1998. Attualmente è Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo e l'Innovazione del Turismo de Portugal.

ABSTRACT - La qualità del Portogallo come destinazione turistica è riconosciuta a livello mondiale. Lo dimostrano i dati relativi al turismo nel 2013 con più di 40 milioni di pernottamenti, 14.400 milioni di ospiti in hotel e un fatturato di 9,2 milioni di euro. Ci sono stati sviluppi molto positivi nella domanda proveniente dal mercato estero, un trend che continua anche nel 2014. Come rivelano sistematicamente i risultati delle statistiche sulla soddisfazione dei turisti, questo riconoscimento internazionale del Portogallo come destinazione d'eccellenza dipende in larga misura dalla buona accoglienza ed ospitalità offerte ai visitatori. Il concetto di "Accessibilità – Turismo per Tutti" rientra nel rafforzamento di questi valori intrinseci nella politica turistica del Portogallo. Anche i dati più recenti dell'Unione Europea mostrano una sempre maggiore importanza delle persone con esigenze specifiche per il settore turistico. Tenendo in considerazione queste premesse, il Piano Strategico Turistico Nazionale riporta, quale azione strategica, l'intenzione di "rendere il Portogallo una meta accessibile a tutti". Si incoraggia la mobilitazione di operatori pubblici e privati per strutturare l'offerta del turismo accessibile e fornire nuovi servizi. Collaborazioni istituzionali, collegamento tra gli operatori privati del settore, realizzazione di strumenti tecnici per gli operatori e diffusione di buone pratiche sono solo alcuni dei metodi di implementazione in atto. Il lavoro è iniziato e si trova in una fase di sviluppo. Le sfide individuate comprendono l'organizzazione e la diffusione di offerte sul turismo accessibile, l'acquisizione e il monitoraggio del flusso di domanda, la consapevolezza costante da parte degli operatori turistici pubblici e privati della potenziale crescita e posizionamento di una destinazione turistica accessibile a tutti.

Relatrice:

Annagrazia Laura

Presidente dell'ENAT (Network Europeo per il Turismo Accessibile): moduli di formazione sull'accessibilità per gli operatori del turismo



BIO - Annagrazia Laura vanta una lunga esperienza nella promozione dei diritti delle persone con disabilità nell'ambito di CO.IN. (Cooperative Integrate Onlus divenuta poi Consorzio Sociale COIN), un'organizzazione impegnata nella creazione di opportunità di lavoro per le persone con disabilità anche attraverso il turismo accessibile, dove è stata a capo dello sviluppo del Dipartimento per il Turismo di Gruppo a livello nazionale e internazionale. È attualmente responsabile dei rapporti internazionali e dei progetti europei e rappresenta il CO.IN in diversi progetti sovvenzionati dall'UE e da organizzazioni internazionali. Dal 2009, è membro della Commissione per lo Sviluppo e la Promozione del Turismo Accessibile creata dal Ministero Italiano dei Beni Culturali e del Turismo, nell'ambito della quale ha partecipato a gruppi di studio sulla formazione e l'accessibilità. Dal 2013, è presidente dell'ENAT, Network Europeo per il Turismo Accessibile.

ABSTRACT - Il settore turistico dipende dal continuo sviluppo delle proprie risorse umane per creare prodotti di qualità e fornire il miglior servizio ai visitatori. Al fine di raggiungere elevati standard di servizio per gli ospiti con esigenze specifiche, i dirigenti e il personale hanno bisogno di formazione, soprattutto nel settore della "consapevolezza della disabilità" e dell'attenzione al cliente. Ci sono, inoltre, determinate competenze che possono aiutare il personale a comunicare in maniera efficace e a soddisfare le necessità di questa clientela. La presentazione odierna fornisce un quadro d'insieme di una recente ricerca condotta dall'ENAT e dai suoi partner in tutta Europa. Sono stati esaminati i programmi di sviluppo della formazione e delle competenze ed identificate le buone pratiche e le misure messe in campo per migliorare le capacità degli operatori del settore turistico, dei viaggi e dell'ospitalità. Vengono evidenziati moduli chiave di formazione che spaziano dal "Comprendere il business case" a "Come rendere la tua attività accessibile", ed anche raccomandazioni strategiche per la politica, le destinazioni e le attività, ivi comprese le piccole e medie industrie che provano a fornire servizi premium al mercato del turismo accessibile.

Moderatore:

Pete Kercher

Ambasciatore di EIDD Design per Tutti in Europa



BIO - Pete Kercher si è laureato in giurisprudenza alla Southampton University dedicandosi poi alle politiche giovanili a livello internazionale (Vicepresidente della Federazione Europea dei Giovani Liberali e Radicali, 1975-77). Trasferitosi in Italia nel 1978, nello stesso anno ha fondato un'agenzia di consulenza per le comunicazioni e il design denominata KSDC Strategic Design and Communications.

Amministratore delegato dell'Albo dei Designer Europei (BEDA) dal 1988 al 1994, ha successivamente rappresentato l'Italia nel Consiglio di Amministrazione fino al 2002. Membro dell'ADI, l'Associazione Italiana di Design Industriale, dal 1994, ha coordinato il Comitato Internazionale di quest'ultima nel periodo 1999-2001 e quello del Consiglio Nazionale Italiano del Design dal 2000 al 2001. Nel 1993, Kercher è membro fondatore dell'EIDD – Design per Tutti in Europa (Presidente nel quadriennio 2003-2007) e dell'omologa a livello nazionale Design per Tutti in Italia (Presidente dal 1997 al 1999). Attualmente è ambasciatore del network e partecipa ogni anno a convegni in circa 10 paesi in tutto il mondo in qualità di relatore e oratore.

È membro di diversi comitati scientifici, di consulenza ed editoriali e di giurie in conferenze internazionali, riviste specialistiche e premi nonché autore di numerosi articoli e manifesti per pubblicazioni politiche, legali e di design. È stato membro del Gruppo di Esperti di Design presso l'Ufficio per l'Armonizzazione del Mercato Internazionale (OHIM) per tutto il periodo della sua esistenza (2002-2008).

Convinto sostenitore dell'applicazione dei metodi di design alle sfide strategiche generate dall'attuale società, così complessa e soggetta a continui cambiamenti, tanto da scatenare fenomeni di contaminazione interdisciplinare e sinergie, Kercher ha scritto articoli e manifesti per pubblicazioni politiche, legali e di design; presieduto e diretto conferenze, seminari e simposi in tutta Europa e nel resto del mondo e lavorato in qualità di consulente per diversi progetti internazionali. Nel 2010, è stato nominato membro del Comitato Consultivo del progetto Design Silesia, condotto dalla regione della Silesia in Polonia.

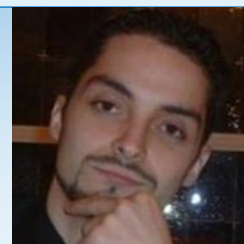
In qualità di presidente dell'EIDD, si è concentrato sulla massa critica in termini di adesione (il numero di paesi con organizzazioni ufficiali aderenti attive è passato da quattro a quindici negli ultimi quattro anni e da allora è salito a ventitre), di credibilità accademica (la Dichiarazione di Stoccolma dell'EIDD© è stata redatta ed approvata nel 2004) e sulla trasmissione del messaggio di Design per Tutti nel mondo reale delle attività e della pubblica amministrazione, sia rivolgendosi alla Commissione Europea, ad altre agenzie internazionali e alle principali organizzazioni internazionali operanti nel settore privato, sia ideando e lanciando un ciclo di importanti conferenze annuali incentrate su grandi temi e aree dove il design può veramente fare la differenza: Culture for All (Cultura per Tutti) (2005), Work for All (Lavoro per Tutti) (2006) e Tourism for All (Turismo per Tutti) (2007).

Kercher è autore di numerosi articoli per riviste specializzate e di altre pubblicazioni. Ha condotto e partecipato a tavole rotonde, conferenze e congressi in tutta Europa e nel resto del mondo sui temi del marketing, del Design per Tutti e dei luoghi di lavoro.

Relatore:

Roberto Torena Cristobal

Direttore della Fondazione ONCE, Spagna: Le smart technologies promuovono il turismo accessibile



BIO - Roberto Torena è direttore dell'Unità per le Tecnologie Accessibili e Innovazione di Ilunion Consulting, la società di tecnologia e consulenza della Fondazione ONCE. Questa Fondazione è stata creata da ONCE (l'organizzazione dei ciechi spagnoli) come strumento dei non vedenti per dimostrare la propria collaborazione e solidarietà con gli altri gruppi di persone con disabilità. Lo scopo primario della Fondazione è quello di sviluppare, direttamente o in collaborazione con altre realtà, programmi di integrazione e benessere sociale per le persone con qualsiasi tipo di disabilità, concentrandosi principalmente sulla formazione e l'occupazione, ma anche sull'accessibilità e l'eliminazione di qualsiasi barriera. Durante l'esercizio 2013, ONCE e la sua Fondazione hanno creato 9.214 tra posti di lavoro ed opportunità di formazione sul campo delle quali 8.159, pari all'88,6%, destinate a persone con disabilità. Roberto rappresenta la Ilunion Consulting e la Fondazione ONCE negli eventi internazionali, partecipando a presentazioni, network e workshop per esperti del settore e portando avanti attività di "lobbismo scientifico". È anche responsabile dell'identificazione di opportunità di business, del consorzio edile, della elaborazione di proposte e della contrattazione di concessioni e progetti con i clienti.

ABSTRACT - L'Articolo 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRDP) recita: "Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità". Finora, scarsa attenzione è stata prestata alle iniziative di Smart City per quanto concerne l'accessibilità e la personalizzazione quali dimensioni intelligenti per una "città Intelligente". Una delle grandi sfide che le città si trovano ad affrontare è la necessità di adattarsi alle esigenze di tutti i cittadini e di tutti i turisti tenendo in considerazione la diversità degli individui e l'ampia gamma di abilità utilizzate nel momento in cui questi ultimi interagiscono con l'ambiente. Anziani, disabili e turisti che non comprendono una lingua possono trovarsi di fronte a barriere che impediscono loro di accedere ai servizi pubblici. Il concetto di Smart Human Cities è stato coniato dalla Fondazione ONCE per indicare il modo in cui le città devono usare a proprio vantaggio l'accessibilità per costruire l'ambiente (urbano, gli edifici e i trasporti), le tecnologie e i servizi dell'informazione e della comunicazione per rendere le loro infrastrutture e i loro servizi pubblici utilizzabili da tutti, e fornire servizi più efficienti ed interattivi basati sul concetto di accessibilità universale.

Relatore:

Roberto Vitali

Presidente di Village for All (V4A), Italia: V4AInside - Prendi le misure alle tue vacanze



BIO - Roberto Vitali è di Ferrara (Emilia Romagna – Italia). È membro dell’Ordine dei Giornalisti dell’Emilia Romagna. A seguito di un incidente automobilistico nel gennaio del 1976, quando aveva 15 anni, è diventato paraplegico. Da allora, ha intrapreso una lunga serie di attività. Dal 1992, è impegnato nel settore del turismo per le persone con disabilità. A Ferrara ha creato il suo primo ufficio, "Informa Handicap." Attualmente è Presidente e fondatore di Village for all – V4A® (www.V4A.it), il marchio di qualità internazionale dell’ospitalità per tutti. Dal 2010, è membro e portavoce del Comitato per la Promozione del Turismo Accessibile del Ministero per il Turismo Italiano ed ha contribuito alla stesura del Manifesto del Turismo Accessibile (2010), del Libro Bianco del Turismo Accessibile (presentato alla BIT di Milano nel 2013) e della Campagna di Comunicazione Internazionale sul Turismo Accessibile (2013) promossa dal Ministero per il Turismo Italiano attraverso il video Italia Paese Ospitale. Dal 2009, in qualità di Presidente di V4A®, Roberto Vitali, in collaborazione con la Fiera di Vicenza e la Regione Veneto, organizza Gitando.all, la prima Mostra Internazionale dedicata al Turismo Accessibile alla quale il Presidente della Repubblica Italiana, Giorgio Napolitano, ha conferito il Premio di Rappresentanza. Vitali è co-ideatore di V4AInside, un software che, attraverso l’uso di tecnologie avanzate, rappresenta una innovazione tecnologica ed organizzativa nel processo di raccolta ed elaborazione dei dati relativi all’accessibilità delle strutture/attrazioni turistiche. Roberto Vitali è membro affiliato dell’OMT, membro associato dell’ENAT, membro e delegato per il turismo accessibile di SKÅL International – l’Associazione Internazionale degli Operatori di Viaggio e Turistici. È referente tecnico in ambito turistico della FISH – Federazione Italiana per il Superamento dell’Handicap ed è stato referente turistico della Commissione COMITUR. Vitali è membro del direttivo dell’ASCOM e del Consorzio Visit Ferrara.

ABSTRACT - Village for all – V4A® è il marchio di qualità internazionale del turismo per tutti che attraverso l’analisi delle informazioni ricevute garantisce la miglior scelta per trascorrere le proprie vacanze in maniera sicura.

Per perseguire questo obiettivo, abbiamo creato un’APP chiamata V4Ainside, uno strumento facile ed immediato per scegliere dove trascorrere le proprie vacanze in qualsiasi paese! Le informazioni sono rivolte a turisti, tour operator ed agenzie di viaggio.

L’APP, a seconda del tipo di edificio/struttura da controllare, crea delle schede tecniche e, in contemporanea, una raccolta di dati multimediali (immagini, disegni, ecc.) e di caratteristiche fisiche (pendenze, dimensioni, ostacoli, ecc.), attraverso il controllo diretto dell’intera attività operata dal sistema, l’avvio di verifiche fino al loro completamento e la trasmissione dei dati a "The Cloud", che li controlla costantemente.

Ciascuna informazione viene verificata dal sistema, che non consente alterazioni e mantiene un livello elevato di guardia/attenzione.

Alla fine della verifica, tutti i dati vengono processati immediatamente ed inviati al server di V4A®, dove vengono immagazzinati e verificati da personale qualificato. Grazie ad un algoritmo sviluppato ad hoc, viene elaborata una lista di azioni e di possibili miglioramenti. Il software è stato sviluppato in diverse lingue (italiano, inglese, portoghese e molte altre possibili). V4AInside è stato ideato per essere integrato con altri sistemi di raccolta dati/classificazione quali: sistema di certificazione della qualità, classificazione degli hotel, certificazione ambientale, ecc.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI, WWW.V4Ainside.COM, direzione@V4A.it.

Relatore:

Magnus Berglund

Ambasciatore per l'accessibilità, Scandic Hotels, Svezia: Design per Tutti nell'industria dell'ospitalità



BIO - Magnus BERGLUND, SCANDIC Hotels, ambasciatore per l'accessibilità dal 2003. Magnus ha creato un programma unico per i 230 hotel Scandic in 8 paesi trasformando il marchio svedese nel leader mondiale in ambito turistico nell'accessibilità per gli ospiti.

ABSTRACT - SCANDIC, con i suoi 230 hotel in 8 paesi, è ampiamente riconosciuta a livello mondiale come la catena alberghiera leader nel settore del turismo per tutti. Mettendo le esigenze di tutti i propri ospiti al centro del proprio modello imprenditoriale, SCANDIC ha costruito un programma intorno al concetto di accessibilità che riguarda gli edifici, gli impianti, gli arredi e il design; e ancora la formazione di tutto il personale, i menu, conferenze e convegni, servizio informazioni e prenotazione (e così via) per garantire a tutti gli ospiti con disabilità o altre necessità di godersi un soggiorno piacevole e senza problemi. Scandic ha ricevuto numerosi premi e sta attirando l'attenzione dei media in tutto il mondo (CNN, BBC World, UN).

Relatore:

Ross Calladine

Responsabile del Servizio di Sostegno alle Attività, Visit England, Regno Unito: sviluppo e promozione delle destinazioni accessibili in Inghilterra.



BIO - Ross Calladine è responsabile del Servizio di Sostegno alle Attività di VisitEngland. Una delle sue funzioni è quella di esperto nello sviluppo di iniziative per aiutare le attività turistiche ad inserirsi nel crescente mercato del turismo accessibile ad elevato valore e convincere le persone con necessità specifiche a visitare l'Inghilterra. Calladine ha condotto alla realizzazione del primo Piano per il Turismo Accessibile in Inghilterra fornendo una chiara direzione strategica agli operatori in tutto il paese per far sì che l'Inghilterra diventi una destinazione preferenziale per le persone con necessità specifiche. Ha, inoltre, ideato uno 'strumento informativo sull'accessibilità' che supporta le imprese turistiche inglesi nel miglioramento del livello delle informazioni sull'accessibilità che vengono fornite ai potenziali visitatori e diretto la produzione di una serie di opuscoli informativi. Tra questi 'At your service' (Al suo servizio), che presenta un caso concreto di aumento del livello di accessibilità, 'Listen Up!' (Ascolta), contenente consigli per soddisfare le esigenze dei clienti con problemi di udito e 'Speak Up!' (Parla più forte) per aiutare le attività a commercializzare la loro accessibilità. Calladine è un'autorità nel settore del turismo accessibile ed è regolarmente invitato in veste di relatore ad eventi societari tra i quali, di recente, l'ITB di Berlino, il World Travel Market e il Destinations for All World Summit. Svolge anche un ruolo di primo piano nell'organizzazione del VisitEngland's Access for All Tourism Award (premio sul Turismo per Tutti di VisitEngland), che premia le migliori realtà del settore.

ABSTRACT - VisitEngland, l'Ufficio Nazionale del Turismo inglese, svolge un ruolo di primaria importanza nello sviluppo dell'Inghilterra come destinazione leader per i visitatori con esigenze specifiche. Le principali aree di intervento sono: sviluppo del caso economico concreto, fornitura di una serie di materiali di supporto e impegno nel progetto di Accessibilità per Tutti che sviluppa e promuove le destinazioni accessibili. VisitEngland ha di recente prodotto un efficace grafico informativo il quale mostra che il mercato del turismo accessibile con pernottamento ha raggiunto un valore di 3 miliardi di sterline per l'economia britannica e quello di passaggio 12,4 miliardi. Ciò che colpisce di più è la crescita di questo mercato negli ultimi 4 anni. I viaggi locali con pernottamento di persone con disabilità e dei loro accompagnatori è aumentato del 19%. Anche la spesa è cresciuta, del 33%, tre volte tanto quella complessiva del settore viaggi. L'Ufficio Nazionale del Turismo ha sviluppato un quadro delle destinazioni per delineare il mercato del turismo accessibile. Una versione pilota del progetto Accessibilità per Tutti ha sostenuto quattro destinazioni con ospitalità ed attrazioni organizzate attraverso un solido programma per garantire i più elevati standard di accessibilità ai visitatori. Il progetto si è concluso con la prima campagna di marketing a livello nazionale in Inghilterra diretta alle persone con disabilità a marzo 2014. Ora, grazie al cofinanziamento dell'Unione Europea, un nuovo progetto di Accessibilità per Tutti sosterrà 7 destinazioni e 56 attività con una campagna promozionale prevista per l'estate 2015. VisitEngland ha sviluppato una serie di linee guida, strumenti e casi pratici per aiutare le attività a soddisfare le esigenze dei viaggiatori con necessità specifiche. Queste includono una Dichiarazione Online di Accessibilità, dove gli operatori possono fornire informazioni circa l'accessibilità delle loro strutture, un premio annuale dedicato al Turismo Accessibile per Tutti e una guida in stile Listen Up! Con consigli su come ospitare clienti con problemi di udito.