

SISTEMA DI ADESIONE

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE PARTE II - OPERATORI TURISTICI



PARCO NAZIONALE FORESTE CASENTINESI, MONTE FALTERONA E CAMPIGNA

1. Premessa	2
2. Ambiti di valutazione	2
3. Condizioni di accesso delle imprese	3
4. Requisiti obbligatori e facoltativi per categoria	3
4.1. <i>Requisiti obbligatori e facoltativi</i>	4
4.2. <i>Programma d’Azione</i>	4
5. Iter di assegnazione	4
6. Costi	5
7. Utilizzo del logo	5
8. Validità, revoca/sospensione e mantenimento	6
9. Impegni dell’Ente Parco	7
10. Allegati	8

1. Premessa

L'impegno delle imprese turistiche locali è fondamentale per lo sviluppo e la gestione efficace del turismo sostenibile. Esse devono essere rappresentate nel Forum CETS ed essere coinvolte nella preparazione e attuazione della Strategia generale e del Piano delle Azioni.

Mentre la situazione di cui sopra riguarda tutte le Aree CETS, uno sviluppo desiderabile della Carta è quello di consentire ad alcune imprese turistiche che lavorano in collaborazione con l'Area Protetta di ricevere un riconoscimento autonomo nell'ambito della Parte II della CETS. Si tratta, quindi, di una certificazione che viene attribuita agli operatori economici che entrano in una sinergia ancora più attiva con il Parco, definendo uno specifico accordo ed un Piano d'Azione personalizzato. La Parte II della CETS è quindi, concretamente, un programma di collaborazione, un impegno reciproco, riconosciuto, pubblico e certificato, tra i responsabili dell'Area Protetta e i gestori delle imprese turistiche locali.

L'impresa che intende aderire alla Parte II della CETS decide di assumersi una serie di impegni sulla base di un modello strutturato in tre parti:

1. migliorare la propria offerta e la propria relazione con l'Area Protetta;
2. migliorare il proprio comportamento ambientale;
3. appoggiare lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

Concretamente, per poter aderire alla Parte II della CETS, l'impresa dovrà selezionare una serie di azioni per ogni ambito ed impegnarsi in un Piano d'Azione triennale finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità concordati con il Parco.

In quest'ottica, il Parco Nazionale Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna si impegna a lavorare con gli operatori turistici del proprio territorio che desiderano impegnarsi in favore del turismo sostenibile. L'obiettivo è quello di rafforzare la propria collaborazione con le imprese turistiche locali per definire un Sistema di Adesione - con i relativi Disciplinari - che regoli la concessione del "marchio del Parco" in stretta sinergia con i principi della Carta Europea per il Turismo Sostenibile.

Il presente Sistema di Adesione intende, quindi, fornire le indicazioni in merito all'iter che le imprese turistiche¹ dovranno seguire per l'ottenimento della seconda parte della CETS. Per quanto riguarda questo processo, si considerano le imprese turistiche ascrivibili alla categoria delle "Strutture Ricettive", ovvero strutture alberghiere e complementari (campeggi, B&B, ostelli, affittacamere, agriturismo, ...), e delle "Professioni Turistiche" (guida turistica, guida naturalistica ambientale, accompagnatore di territorio).

2. Ambiti di valutazione

Gli ambiti di valutazione per l'assegnazione del riconoscimento CETS si suddividono in tre macro-aree; ogni macro-area si compone poi di ambiti specifici:

1. **Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.**
 - 1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica;
 - 1.2. Migliorare la propria offerta turistica: *offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco;*
 - 1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace;
 - 1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

¹ Il testo ufficiale della Parte II della CETS approvato dalla EUROPARC Federation stabilisce che "Il termine «impresa» si utilizza in questo contesto nel senso più ampio del termine e include qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla sua forma giuridica, sia un organismo pubblico o privato, che sviluppi prodotti e servizi per turisti e per la comunità locale e che partecipi alla strategia di turismo sostenibile dell'area protetta che aderisce alla Carta".

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

- 2.1. Risparmiare energia: *misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici*;
- 2.2. Risparmiare acqua;
- 2.3. Ridurre la produzione di rifiuti;
- 2.4. Minimizzare l'inquinamento: *minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso*;
- 2.5. Consumare in modo responsabile;
- 2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale;
- 2.7. Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

- 3.1. Sostenere l'economia locale;
- 3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori;
- 3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante;
- 3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

3. Condizioni di accesso delle imprese

L'impresa turistica che desidera aderire alla CETS dovrà:

- essere ubicata o svolgere la propria attività nell'area di applicazione della CETS del Parco Nazionale Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna, nello specifico si fa riferimento al territorio amministrativo dei seguenti comuni: Bagno di Romagna, Bibbiena, Chiusi della Verna, Londa, Poppi, Portico e San Benedetto, Pratovecchio Stia, Premilcuore, San Godenzo, Santa Sofia, Tredozio;
- Osservare la legislazione vigente;
- Realizzare attività e azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del territorio;
- Prendere parte ai Forum promossi dal Parco Nazionale Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna nell'ambito della CETS. Questa partecipazione deve essere attiva, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione.

L'attestazione CETS viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma come singola struttura con la denominazione specifica della stessa.

4. Requisiti obbligatori e facoltativi per categoria

La metodologia nazionale, adottata anche dal Parco Nazionale Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna, prevede che per il riconoscimento dell'attestazione CETS siano rispettati dei requisiti obbligatori (aver già realizzato tutte le azioni obbligatorie richieste) e proposte alcune azioni facoltative per ogni macro-area nel Programma di Azioni (per la definizione di Programma di Azioni vedi punto 4.2 di questo paragrafo).

Pertanto le imprese turistiche che intendono intraprendere il percorso di attestazione devono dimostrare di possedere due presupposti fondamentali, ovvero:

- rispettare i requisiti richiesti e aver già introdotto delle azioni di sostenibilità, almeno quelle segnalate come obbligatorie negli Allegati 1a-1b;
- predisporre un Programma d'Azione triennale che contenga alcune azioni volontarie di miglioramento per le macro-aree indicate nel Paragrafo 2.

4.1. Requisiti obbligatori e facoltativi

I requisiti obbligatori devono essere rispettati in toto per poter accedere all'attestazione. I requisiti facoltativi sono invece quei requisiti legati a favorire l'implementazione di una strategia di turismo sostenibile del territorio in un'ottica di sostenibilità ambientale, economica e sociale. L'assegnazione della seconda parte della CETS avviene sulla base del rispetto dei soli requisiti obbligatori e della presentazione del Programma d'Azione.

4.2. Programma d'Azione

Il Programma d'Azione è il documento nel quale si raccolgono le azioni volontarie di miglioramento che l'impresa turistica si impegna spontaneamente a portare avanti durante i tre anni successivi alla sua adesione per poter avanzare nell'applicazione dei principi della Carta Europea per il Turismo Sostenibile. È un documento che si compone di due sezioni:

- azioni che la struttura ha sviluppato o sviluppa attualmente a favore di un turismo sostenibile, suddivise nelle tre macro aree di cui al Paragrafo 2. Dovranno poi essere individuati i punti deboli dell'impresa relativamente alla sostenibilità dell'attività, una sorta di analisi della situazione di partenza rispetto ai requisiti della CETS.
- azioni volontarie che la struttura si impegna a realizzare nei tre anni successivi all'attestazione, suddivise nelle tre macro aree di cui al Paragrafo 2. Ogni impresa dovrà indicare azioni nuove per ogni settore rispetto a quelle già realizzate. La stesura di questo documento ha come obiettivo quello di mantenere una stretta collaborazione con l'Ente Parco ed il resto degli attori locali, migliorare la sostenibilità del proprio operato e adeguare ogni volta la propria offerta a quella del territorio di riferimento.

Per ognuno dei tre ambiti, il candidato dovrà pianificare la realizzazione di almeno **una** azione in caso l'analisi dei punti di forza e debolezza evidenzia che l'impresa realizzi già almeno il 60% delle azioni facoltative consigliate per quell'ambito, almeno **due** se gli impegni facoltativi rispettati sono il 30%, almeno **tre** se la percentuale è inferiore.

Il Programma d'Azione deve essere compilato dal titolare di ogni singola struttura, in alternativa lo stesso può essere compilato e ultimato in sede di verifica. Se l'impresa è già certificata con un sistema di gestione di qualità (ISO 9001, ...) e/o ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...) garantito da un ente accreditato, il titolare può indicare nel Programma d'Azione alcune delle azioni inserite nel piano di miglioramento della certificazione di cui è già in possesso.

5. Iter di assegnazione

L'iter di attestazione, e quindi di concessione del riconoscimento CETS, è articolato nelle seguenti fasi:

- I. **Richiesta di assegnazione del marchio e relativa conferma di adesione all'iter per l'ottenimento del riconoscimento.** Per richiedere l'assegnazione del riconoscimento è necessario rispettare i requisiti di cui al paragrafo 3; rispettate tali condizioni è possibile prendere contatto con il Parco. Le richieste devono essere presentate entro il **30 settembre** di ogni anno. Al ricevimento della richiesta di attestazione, l'Ente Parco entrerà in contatto con la struttura ricettiva per avviare il percorso di adesione.
- II. **Percorso di adesione.** L'Ente Parco provvederà a comunicare al richiedente i requisiti per l'ottenimento dell'attestazione e, una volta raccolte le adesioni, organizzerà una riunione durante la quale verranno spiegati il processo ed i requisiti. La partecipazione a tale riunione viene caldamente consigliata. In tutta questa fase l'Ente Parco affiancherà le strutture ricettive per la redazione dei documenti, mettendo a disposizione personale interno alla sede del Parco, contattabile via email o telefonicamente.
- III. **Comunicazione da parte dell'Ente Parco della data della verifica.** La data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di eventuali esigenze di variazioni nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene tacitamente confermata.

Quale preparazione della verifica, l'esercente dovrà reperire la documentazione richiesta dai requisiti, in modo che essa sia di facile accesso e consultazione durante la verifica.

- IV. **Verifica iniziale.** La verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei documenti prodotti e deve avvenire durante il periodo di apertura dell'esercizio. La verifica verrà svolta dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato, o da Federparchi-Europarc Italia. Con la prescrizione l'azienda ottiene il marchio ma si impegna, entro un tempo stabilito dall'Ente Parco, a produrre uno o più documenti, oppure ad agire su uno dei fattori indicati. Non possono essere ordinate più di tre prescrizioni. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento; in caso di mancato ottemperamento dei suggerimenti, questi dovranno essere inseriti nel Programma d'Azione.
- V. **Verifica annuale.** Le verifiche periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme applicazione del Sistema di Adesione e l'attuazione del Programma d'Azione. Inoltre viene controllato l'uso corretto dell'attestato e del marchio CETS. La verifica viene svolta a campione dal responsabile CETS del l'Ente Parco che si riserva, inoltre, la possibilità di effettuare sopralluoghi presso le strutture in caso di richiesta/necessità.

6. Costi

Per l'ottenimento e l'utilizzo del riconoscimento l'impresa non dovrà sostenere alcun costo.

7. Utilizzo del logo

Le imprese turistiche che rispettano tutti i requisiti richiesti dal presente Sistema di Adesione per l'ottenimento della Parte II della Carta acquisiscono il diritto ad utilizzare - in affiancamento allo stemma ufficiale del Parco Nazionale Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna - il seguente logo che le rende riconoscibili all'interno della rete europea del turismo sostenibile nelle Aree Protette:



Le condizioni di seguito riportate si riferiscono all'utilizzo della Corporate Identity della Carta Europea, in tutte le sue forme, incluso l'utilizzo del logo e del certificato di collaborazione.

La struttura ricettiva deve:

- Riconoscere ad Europarc Federation tutti i diritti dell'utilizzo del logo, in particolare quelli sul copyright;
- Rispettare le regole per l'utilizzo del logo riportati nell'allegato 5. L'Ente Parco, in accordo con Federparchi/Europarc Italia, fornirà alla struttura ricettiva aderente le versioni digitali del logo;
- Utilizzare (compatibilmente con la propria strategia di marketing già in essere) il logo della CETS nel proprio materiale informativo e promozionale (opuscoli, pagine web, merchandising, social network, ...). La struttura è responsabile del modo in cui veicola il logo della Carta;
- Veicolare il logo della CETS solo per la singola struttura certificata, in quanto l'attestazione viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà

ottenere il marchio come società, ma bensì come singola struttura con la denominazione specifica della stessa;

- Promuovere e veicolare l'utilizzo del logo in nessun modo che sia illegale, diffamatorio, falso o equivoco, che possa confondere l'ospite e che vada contro la strategia di turismo sostenibile promossa dal l'Ente Parco; inoltre in nessun modo che metta in discussione l'integrità di Federparchi/Europarc Italia ed Europarc Federation o che in qualche modo trasgredisca i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di qualche ente o persona.

Se nel corso dei tre anni l'Ente Parco non rinnova la propria adesione alla CETS, la struttura potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria adesione per altri tre anni, dato che solo un'area protetta attestata Parte I può richiedere il riconoscimento CETS. In tal caso il logo della Carta non dovrà più essere utilizzato sulla stampa di nuovo materiale e essere rimosso subito da web e social network; potrà essere mantenuto, fino ad esaurimento scorte, sul materiale stampato prima del mancato rinnovo della Carta.

Europarc Federation e Federparchi-Europarc Italia potranno imporre specifiche condizioni e limitazioni sull'utilizzo del logo per motivazioni particolari (*restyling* logo, ...); tali limitazioni saranno comunque temporanee.

8. Validità, revoca/sospensione e mantenimento

L'assegnazione del riconoscimento avviene attraverso la sottoscrizione dell'Accordo di Collaborazione e del Certificato di Adesione nell'ambito di un evento pubblico alla presenza dell'Ente Parco e di Federparchi-Europarc Italia. L'Accordo di Collaborazione, di durata triennale, è il documento sottoscritto dal Presidente del l'Ente Parco e dall'impresa turistica che aderisce alla CETS, nel quale vengono identificati gli impegni che ogni parte si assume, durante i tre anni successivi, allo scopo di rafforzare la collaborazione e migliorare la sostenibilità del turismo nel territorio di riferimento.

Il Certificato di Adesione è il documento rilasciato dall'Ente Parco che certifica che una impresa turistica ha aderito alla CETS. È sottoscritto dal Presidente dell'Ente Parco, dal Presidente di Federparchi-Europarc Italia - in qualità di garante del sistema a livello nazionale - e dal titolare della struttura ricettiva. Tale certificato non ha scadenza; nel caso di ritiro del riconoscimento, automaticamente verrà anch'esso ritirato.

L'attestazione ha validità triennale. Nel caso in cui l'Ente Parco, nel corso di questi tre anni, non rinnovi la propria adesione alla CETS, l'impresa turistica potrà mantenere la propria adesione (con gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria adesione. Se, nel corso dei tre anni, l'Ente Parco rileva evidenze oggettive sul fatto che una struttura non stia rispettando gli impegni presi potrà, in accordo con Federparchi-Europarc Italia, sospendere l'adesione dell'impresa stessa alla CETS o ritirare il Certificato. In tal caso dovrà essere redatto un documento contenente una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o ritiro del riconoscimento; entro al massimo 60 giorni dall'emissione del documento sopraccitato, il riconoscimento sarà tolto. L'Ente Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi-Europarc Italia.

Le domande per il rinnovo dell'attestazione devono essere presentate entro il 30 settembre dell'anno di scadenza della certificazione, via mail o via fax. Anche le visite di mantenimento vengono effettuate dal personale di un altro Parco certificato CETS opportunamente formato o da Federparchi-Europarc Italia e si svolgono con cadenza triennale.

Il Consiglio dell'Ente Parco e Federparchi-Europarc Italia hanno la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione dell'attestazione. Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Sistema di Adesione, l'Ente Parco provvederà a:

- informare le organizzazioni interessate;
- specificare la data effettiva da cui i cambiamenti entrano in vigore.

Le strutture che hanno già ricevuto il riconoscimento dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di mantenimento successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo una tempistica da convenire con l'Ente Parco. L'organizzazione ha il diritto di rinunciare all'utilizzo del riconoscimento nel caso in cui ritenga di non adeguare il proprio sistema ai cambiamenti del Sistema di Adesione. Tale decisione deve essere comunicata per iscritto al Parco con almeno un mese di anticipo rispetto alla verifica di mantenimento prevista.

9. Impegni dell'Ente Parco

L'Ente Parco, nell'ambito dell'attuazione della propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

- Effettuare una discriminazione positiva delle imprese aderenti, realizzando una specifica diffusione delle stesse nei centri visitatori e nei punti di informazione, così come nel materiale informativo e nelle pubblicazioni dell'Area Protetta. In particolare:
 - ✓ predisposizione, all'interno del sito ufficiale dell'Ente Parco, di una sezione dedicata alla Parte II della CETS con la descrizione e la localizzazione di tutte le strutture certificate e di un *banner* di re-indirizzo a questa sezione nella *homepage*;
 - ✓ realizzazione e stampa di un *depliant/brochure* dedicato alle strutture certificate Parte II CETS;
 - ✓ predisposizione di un Piano di Comunicazione online e offline per promuovere le imprese certificate, in collaborazione con le ApT del territorio.
- Favorire le imprese turistiche aderenti alla Carta rispetto alle imprese non aderenti, nel momento di selezionare i destinatari delle attività formative e informative che l'Area Protetta organizza. In particolare:
 - ✓ organizzazione di seminari e/o altri momenti informativi rivolti ai gestori delle strutture ed alle guide certificate;
 - ✓ organizzazione, su richiesta delle strutture certificate, di uno scambio formativo con un altro Parco CETS per conoscere buone pratiche relative al turismo sostenibile.
- Fornire regolarmente alle imprese aderenti informazioni relativamente all'Area Protetta e in particolar modo relativamente allo sviluppo del Piano di Azioni CETS, così come sulle statistiche dei visitatori e altre informazioni di interesse. In particolare:
 - ✓ realizzazione e distribuzione alle strutture certificate di una bacheca in cartone sagomata e con appositi spazi per il materiale informativo/promozionale da ospitare all'ingresso delle strutture;
 - ✓ consegna gratuita di una prima fornitura di materiale promozionale e garanzia di un prezzo agevolato per eventuali acquisti successivi;
 - ✓ predisposizione di un breve questionario unificato per monitorare la soddisfazione degli ospiti riguardo l'Area Protetta ed i servizi offerti dal territorio, i dati così raccolti saranno elaborati e presentati alla fine di ogni anno per trarre spunti di miglioramento.
- Promuovere le imprese certificate in occasione di eventi, sia quelli organizzati direttamente dall'Ente che in quelli dove viene coinvolto da altri soggetti (ad esempio Fiere di settore).
- Promuovere le imprese a livello europeo attraverso le attività promozionali della Rete Europea delle Aree Protette di Europarc Federation.
- Considerare l'adesione alla CETS come un merito di valore negli eventuali bandi o linee di sovvenzione gestiti dall'Area Protetta.
- Rinnovare al propria adesione alla Carta ogni 5 anni.
- Essere attivo nella rete dei Parchi CETS in modo da facilitare e promuovere la circolazione delle informazioni tra le imprese CETS (sia nazionale sia europea).

A questi impegni si aggiungono quelli legati alla contrattazione con la singola impresa. Si lascia la facoltà alle parti di inserire nell'Accordo di Collaborazione specifici impegni - legati al turismo sostenibile - da parte dell'Ente Parco.

10. Allegati

Allegato 1a: Disciplinare - strutture ricettive

Allegato 1b: Disciplinare - professioni turistiche

Allegato 2: Programma di Azioni (modello)

Allegato 3: Accordo di Collaborazione (modello)

Allegato 4: Certificato di Adesione (modello)

Allegato 5: Regole per l'utilizzo del logo