

# **CARTA EUROPEA DEL TURISMO DUREVOLE**

## **Introduzione**

La Carta Europea del Turismo durevole\* rientra nelle priorità mondiali ed europee espresse dalle raccomandazioni dell'Agenda 21, adottate durante il Summit della Terra a Rio nel 1992 e dal 5 programma comunitario di azioni per lo sviluppo durevole.

Questa Carta è stata elaborata da un gruppo formato da rappresentanti europei delle aree protette, del settore turistico e dei loro partner. È il risultato di una prima riflessione, avviata nel 1991 dalla Federazione Europarc, che ha portato alla pubblicazione del rapporto.

Fa parte delle priorità del programma di azioni "Parks for life" dell'Unione Mondiale per la Natura (UICN).

Si conforma ai principi enunciati dalla Carta mondiale del turismo durevole, elaborata a Lanzarote nel 1995.

## **APPLICARE IL CONCETTO DI TURISMO DUREVOLE**

Questa Carta favorisce la concreta applicazione del concetto di sviluppo durevole, cioè "uno sviluppo capace di rispondere ai bisogni delle generazioni attuali, senza compromettere la capacità delle generazioni future di rispondere ai propri".

Questo sviluppo comporta la protezione delle risorse a favore delle generazioni future, uno sviluppo economico vitale, uno sviluppo sociale equo.

\* L'aggettivo *durevole* può considerarsi corrispondente al termine sostenibile, acquisito nel linguaggio tecnico italiano.

## **LA CARTA**

### **PROMUOVERE UN TURISMO CONFORME AI PRINCIPI DELLO SVILUPPO DUREVOLE**

La Carta europea del turismo durevole manifesta la volontà delle istituzioni che gestiscono le aree protette e dei professionisti del turismo di favorire un turismo conforme ai principi dello sviluppo durevole.

La Carta impegna i firmatari ad attuare una strategia a livello locale in favore di un "turismo durevole", definita come "qualsiasi forma di sviluppo, pianificazione o attività turistica che rispetti e preservi nel lungo periodo le risorse naturali, culturali e sociali e contribuisca in modo equo e positivo allo sviluppo economico e alla piena realizzazione delle persone che vivono, lavorano o soggiornano nelle aree protette".

L'attuazione di un turismo così concepito necessita di una riflessione globale, concertata, e di un rafforzamento di tutte le interazioni positive fra l'attività turistica e gli altri settori del territorio.

Il turismo durevole, insomma, ha l'ambizione di rispondere alle aspettative delle nuove clientele europee, restituendo un senso al viaggio: quello di dedicare del tempo alla scoperta e all'incontro di altre persone, di altri luoghi, e di trarre ricchezza da questo contatto, dando un po' di sé.

### **AIUTARE LE AREE PROTETTE E I LORO PARTNER A DEFINIRE IL PROPRIO PROGRAMMA DI SVILUPPO TURISTICO DUREVOLE**

L'adesione alla Carta deve condurre alla definizione di una strategia pluriennale di sviluppo turistico durevole e di un programma di attività contrattuali a favore e mediante il territorio e le imprese firmatarie.

Alcuni documenti metodologici aiutano i firmatari ad applicare concretamente i principi dello sviluppo durevole.

### **LA SCELTA DI UN APPROCCIO STRATEGICO**

Aderire alla Carta significa rispettare l'approccio strategico dello sviluppo turistico durevole.

Significa realizzare una diagnosi, consultare e coinvolgere i partner, stabilire gli obiettivi strategici, assegnare i mezzi necessari, realizzare un programma di azioni e valutare i risultati.

**Per l'area protetta**, tutto ciò si traduce nella realizzazione di una diagnosi dei bisogni del territorio (problemi e opportunità) elaborata e accettata dai partner. Questo approccio ha lo scopo di definire l'orientamento turistico più adeguato per il territorio nel suo insieme.

**Per l'impresa turistica**, la diagnosi verte sulla sua attività, nel senso che essa deve adeguare la propria offerta alle aspettative dei visitatori e mettere in atto misure per la valorizzazione del patrimonio locale, così come tenere conto dell'ambiente e dello sviluppo durevole nella gestione dell'impresa.

**Per l'organizzatore di viaggi**, un tale approccio si traduce nell'analisi della compatibilità della propria offerta con gli obiettivi del territorio. Il flusso turistico che una tale attività induce non deve arrecare danno alle risorse patrimoniali, quindi turistiche della destinazione.

### **L'IMPEGNO AD ADOTTARE L'ETICA DEL TURISMO DUREVOLE**

I firmatari della Carta aderiscono all'etica del turismo durevole. Si impegnano ad operare affinché il turismo contribuisca nel modo migliore alla difesa e alla valorizzazione del patrimonio. Si impegnano ad adottare un'etica commerciale, tutelando cioè il cliente e praticando una politica dei prezzi equa. L'etica sarà anche presente nell'accoglienza di ogni tipo di pubblico, favorendo l'accesso delle aree protette in particolare alle scolaresche, ai giovani, agli anziani o ai portatori di handicap.

### **LA VOLONTA' DI PRIVILEGIARE IL LAVORO DI PARTENARIATO**

Aderire alla Carta del turismo durevole significa adottare un metodo di lavoro fondato sul principio del partenariato, che si esprime in tutte le fasi di definizione e di attuazione del programma di sviluppo turistico durevole. Esso si traduce in un'attività contrattuale e in una cooperazione intensa e leali tra l'istituzione che gestisce l'area protetta, gli operatori turistici, gli organizzatori di viaggi e gli altri protagonisti locali. La Carta costituisce lo strumento per attivare questo partenariato. Essa consente di organizzare la ripartizione delle responsabilità, in quanto definisce l'impegno individuale e collettivo:

- **dell'area protetta**, stimolando l'adesione dell'autorità incaricata di animare il progetto territoriale di un'area protetta riconosciuta ufficialmente. La strategia proposta dall'area protetta, nel quadro della Carta, deve essere necessariamente definita e attuata in partenariato con i rappresentanti del settore turistico, degli altri settori economici e gli abitanti del territorio, così come con le autorità locali. Questa strategia si completa mediante gli accordi firmati con i partner locali nel quadro del programma di sviluppo turistico durevole.
- **dell'impresa turistica** situata nell'area protetta, stimolando l'adesione dell'imprenditore, il quale si impegna nella riflessione e nell'applicazione dei principi di sviluppo turistico durevole, in partenariato con l'area protetta.
- **del tour-operator specializzato o meno in aree protette**, stimolando l'adesione del responsabile dell'impresa che, nella propria offerta, integra i principi dello sviluppo durevole. Questi si impegna a lavorare in partenariato con l'organismo che anima la strategia dell'area protetta e con gli operatori turistici locali.

### **IL RISPETTO DELLE REGOLE FONDAMENTALI DEL TURISMO**

Tutti i firmatari della Carta si impegnano a rispettare le regole fondamentali del turismo. Per esempio:

- le regole commerciali (rispetto dei contingentamenti, degli incarichi degli intermediari),
- la competenza tecnica,
- la qualità e la rapidità dell'informazione,
- il rispetto del diritto del turismo,
- la preferenza all'iniziativa privata.

### **IL TURISMO DUREVOLE PER L'AREA PROTETTA**

Il turismo fornisce uno strumento privilegiato per sensibilizzare il grande pubblico al rispetto dell'ambiente. Presenta, inoltre, un forte potenziale per sostenere attività economiche tradizionali e migliorare la qualità della vita.

È prioritario che il turismo tuteli il patrimonio sul quale fonda la sua attività, per rispondere alla posta in gioco nelle aree protette e alle aspettative delle clientele europee.

L'area protetta, con l'adesione alla Carta, sceglie di seguire uno sviluppo turistico compatibile con i principi dello sviluppo durevole. Si impegna, in tal modo, a privilegiare la coerenza delle azioni condotte sul suo territorio e ad operare nell'ottica del lungo periodo.

Privilegia l'azione concertata e la ripartizione delle responsabilità per rafforzare l'efficacia della propria missione a difesa dell'ambiente.

### **LA CARTA PERMETTE ALL'AREA PROTETTA FIRMATARIA:**

*I vantaggi per l'area protetta:*

- di distinguersi a livello europeo come territorio speciale in materia di turismo durevole;
- di porsi obiettivi ambiziosi in materia di turismo durevole;
- di lavorare meglio con i propri partner;
- di coinvolgere in misura maggiore i professionisti del turismo nella propria politica;
- di influenzare lo sviluppo del turismo sul proprio territorio;
- di rafforzare la propria attività di sensibilizzazione dei visitatori;
- di favorire sul proprio territorio uno sviluppo socio-economico nel rispetto dell'ambiente;
- di sviluppare prodotti turistici autentici, di qualità e realizzati nel rispetto dell'ambiente;
- di dotarsi di un quadro degli strumenti per seguire e valutare la politica turistica condotta sul proprio territorio;
- di dare più forza alla credibilità dei propri compiti presso l'opinione pubblica e i propri finanziatori.

### **GLI IMPEGNI PER L'ISTITUZIONE CHE GESTISCE L'AREA PROTETTA**

*I principi*

- 1. Accettare e rispettare i principi dello sviluppo durevole enunciati nella presente Carta, adeguandoli al contesto locale.**

*Gli obiettivi*

- 2. Definire una strategia a medio termine (5 anni) a favore di uno sviluppo turistico durevole sul proprio territorio.**

Questa strategia ha l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta turistica prendendo in considerazione gli obiettivi di sviluppo durevole del territorio. Essa stabilisce l'ordine delle priorità nel tempo e nello spazio, i mezzi assegnati, i compiti rispettivi e i metodi di controllo da applicare (processi e indicatori): garantisce la migliore integrazione del turismo nell'ambiente naturale, culturale, economico e sociale, come la coerenza spaziale e temporale del suo sviluppo.

La strategia dovrà fissare gli obiettivi da raggiungere in materia di:

- difesa e valorizzazione del patrimonio,
- sviluppo economico e sociale,
- protezione e miglioramento della qualità della vita degli abitanti,
- controllo dell'affluenza e della tipologia di turisti e miglioramento della qualità dell'offerta.

Per favorire l'attuazione dello sviluppo turistico durevole, l'area protetta potrà far ricorso a riunioni di consultazione pubblica: essa, infatti, costituirà un forum permanente composto da tutti i protagonisti coinvolti. Infine, organizzerà una rete di collegamenti fra i professionisti del turismo e gli altri protagonisti del territorio. Ciò favorirà un'integrazione più profonda del turismo nella vita del territorio e l'assunzione degli obiettivi dello sviluppo durevole da parte di tutti i protagonisti locali.

*Un programma pluriennale di azioni*

- 3. Articolare questa strategia in un programma di azioni**

Il programma illustra nel dettaglio le azioni già realizzate e quelle da realizzare per raggiungere gli obiettivi fissati dalla strategia.

Stabilisce gli impegni dei partner riguardo all'insieme dei temi seguenti:

#### MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA TURISTICA

L'area protetta, per soddisfare le aspettative delle clientele europee, svilupperà insieme ai suoi partner un programma di miglioramento della qualità dell'offerta turistica del territorio. I principi del marketing animeranno necessariamente un tale percorso.

##### **Conoscenza delle clientele**

Sviluppare una politica ispirata ai principi del marketing è egualmente necessario per conoscere meglio le aspettative e le esigenze delle potenziali clientele e dei visitatori, in materia di qualità e ambiente; ciò per consentire un migliore adeguamento dell'offerta alla domanda. I prodotti e le attività turistiche dovranno essere concepite per mercati ben determinati ed in funzione degli obiettivi di protezione.

##### **Obiettivo Qualità**

L'area protetta mirerà alla qualità in tutti i campi: le strutture di ricevimento, le attrezzature e gli impianti turistici, tutte le prestazioni, i prodotti turistici, la promozione, la commercializzazione, senza dimenticare l'assistenza dopo-vendita.

##### **Ricerca di nuove clientele**

L'area protetta cercherà nuove clientele sensibili alla qualità dell'ambiente. Peraltro, terrà conto di tipi di clientela spesso ignorati dall'offerta turistica, come ad esempio i portatori di handicap, le persone malate o in convalescenza, i giovani, e la clientela con un basso reddito.

Si eviterà ogni forma di elitismo al momento dell'accoglienza dei visitatori.

#### CREAZIONE DI UN'OFFERTA TURISTICA SPECIFICA

L'area protetta promuoverà la creazione di prodotti e di attività turistiche che favoriscono la scoperta e l'interpretazione del patrimonio. Questi prodotti di qualità, autentici, potranno essere identificati come prestazioni specifiche "delle aree protette".

#### SENSIBILIZZAZIONE DEL PUBBLICO

##### **Educazione e interpretazione**

Educazione all'ambiente e interpretazione del patrimonio costituiranno una priorità nella politica turistica del territorio. In questo contesto, alcune attività e attrezzature intorno al patrimonio e all'ambiente verranno proposte ai visitatori, agli abitanti del territorio e in particolare ai giovani visitatori e al pubblico delle scuole. L'area protetta assisterà anche gli operatori turistici nell'elaborare, per le loro attività, un contenuto pedagogico.

##### **Informazione del pubblico**

Si proporrà un'informazione di qualità e di facile accesso per i visitatori e gli abitanti del territorio, in particolare sull'offerta turistica, sull'eccezionale ricchezza e la sensibilità degli ambienti naturali. Il pubblico sarà anche tenuto informato sugli obiettivi della conservazione del patrimonio e dello sviluppo durevole.

Infine, l'area protetta si accerterà che gli operatori turistici siano regolarmente forniti di materiale informativo per i loro clienti (opuscoli, carte, ecc.)

##### **Marketing e promozione responsabile**

Le attività di promozione e di vendita dell'area protetta permetteranno anche di sensibilizzare i visitatori ai reali valori del territorio, così come ai principi dello sviluppo turistico durevole. Queste attività dovranno contribuire alla gestione dei visitatori nel tempo e nello spazio.

#### FORMAZIONE DEI PROTAGONISTI

La formazione costituirà uno strumento fondamentale per l'attuazione della strategia di sviluppo turistico durevole sul territorio.

Si organizzeranno dei programmi di formazione sul tema dello sviluppo durevole e del turismo durevole per i tecnici dell'area protetta, i partner e gli operatori turistici.

L'area protetta si impegna in particolare ad organizzare dei seminari per gli operatori turistici sulla conoscenza del patrimonio locale. Questi seminari verranno concepiti sulla base dell'analisi dei bisogni del territorio riguardo alla formazione.

#### PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA DEGLI ABITANTI

Migliorare la qualità della vita degli abitanti costituirà una priorità, allo scopo di preservare la qualità del loro rapporto con i visitatori. In questa prospettiva, l'area protetta favorirà la loro partecipazione alle decisioni, la promozione dell'occupazione locale, la promozione degli scambi e dei contatti fra visitatori e abitanti. Costituirà altresì una priorità garantire agli abitanti l'accessibilità agli alloggi, così come sostenere i servizi pubblici mediante il turismo.

Peraltro, l'area protetta informerà con regolarità gli operatori turistici sulle attività e gli avvenimenti del territorio, in particolare quelli che essa organizza.

#### DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALE, CULTURALE, STORICO

##### **Rispetto delle capacità di accoglienza dei visitatori**

Saranno predisposte alcune misure specifiche per garantire la continuità dello sviluppo turistico nei limiti delle capacità di accoglienza e nei limiti delle modificazioni accettate e ragionevoli dell'ambiente naturale, culturale e sociale del territorio. L'area protetta, in particolare, dovrà fornire consigli agli operatori turistici per concepire nuove attività compatibili con gli obiettivi di protezione del patrimonio. Alcune aree, per la fragilità della loro condizione, non potranno essere aperte al pubblico.

##### **Valorizzazione del patrimonio**

Lo sviluppo turistico del territorio si fonderà sulla valorizzazione del patrimonio naturale, culturale, storico. Si predisporranno misure, attrezzature, attività per favorire l'accesso del pubblico e l'animazione intorno a questo patrimonio.

##### **Protezione delle risorse naturali**

Si predisporranno sul territorio dei programmi di gestione delle risorse idriche, delle energie e degli spazi, in partenariato con le collettività locali. Si darà priorità alla riduzione dei consumi e alla promozione delle energie convertibili e delle tecnologie innovatrici nel campo della gestione delle risorse e nel trattamento dei rifiuti.

L'area protetta intraprenderà anche delle azioni per ridurre gli scarichi nell'acqua, nell'aria e nel terreno.

##### **Contributo del turismo alla manutenzione del patrimonio**

Si definiranno dei sistemi che consentano allo sviluppo turistico di contribuire alla conservazione, alla manutenzione e alla valorizzazione del patrimonio naturale, culturale, storico. Si incoraggia la predisposizione di un programma di sottoscrizione volontaria che implichi i visitatori, le imprese turistiche e gli altri partner in questo compito.

#### SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE

##### **Sostegno all'economia locale**

Le azioni intraprese dall'area protetta incoraggeranno le iniziative che associano i diversi settori dell'economia locale: in tal modo il turismo avrà un impatto positivo. A questo scopo, l'area protetta favorirà l'organizzazione di un circuito di distribuzione dei prodotti e dei servizi locali, nel rispetto della qualità dell'ambiente.

##### **Sviluppo di nuove forme di occupazione**

L'area protetta si impegnerà a promuovere nuove forme d'occupazione nel settore turistico. Favorirà la pluriattività e l'integrazione sociale attraverso l'assunzione e la formazione principalmente di donne, di persone in difficoltà economiche, così come di portatori di handicap.

#### CONTROLLO DELL'AFFLUENZA E DELLA TIPOLOGIA TURISTICA

### **Conoscenza del flusso di visitatori**

Si predisporranno alcune misure di analisi e di controllo regolare del flusso di visitatori nel tempo e nello spazio, allo scopo di adattare i metodi di gestione del flusso stesso.

### **Canalizzazione del flusso di visitatori**

L'insediamento di attrezzature turistiche, l'organizzazione degli itinerari di scoperta del territorio, l'informazione dei visitatori contribuiranno alla canalizzazione del flusso turistico, per garantire la protezione dell'ambiente naturale, culturale e sociale e un'esperienza di qualità per i visitatori stessi. Queste misure consentiranno, allo stesso tempo, di accrescere l'impatto economico dell'attività turistica sul territorio, attenuando gli inconvenienti della "bassa" stagione.

### **Controllo dei trasporti**

Si realizzeranno attività di promozione per incoraggiare l'utilizzo di trasporti collettivi, sia per l'accesso all'area protetta, sia per gli spostamenti entro i suoi limiti. Ridurre la circolazione di veicoli individuali costituirà una priorità, così come promuovere l'uso di biciclette e gli spostamenti a piedi.

### **Gestione e integrazione delle attrezzature turistiche**

Il ripristino del patrimonio edificato preesistente sarà preferito alla realizzazione di nuove costruzioni. D'altro canto, si stabiliranno delle carte di impegni per garantire una creazione e una gestione appropriata delle strutture di ricezione, essendo prioritario l'utilizzo di materiali locali, così come il rispetto dei vincoli architettonici.

### **1. Approvare il progetto**

L'area protetta sottoporrà la propria strategia di sviluppo turistico durevole e il proprio programma di azioni alla commissione europea di valutazione, la quale deciderà sulla qualità del progetto. L'area protetta verrà anche visitata da un esperto del turismo durevole, incaricato di valutare la qualità del progetto e degli impegni sul territorio.

La strategia e il programma di azioni dovranno rispondere alle esigenze stabilite dalla Carta, come pure ai bisogni del territorio, emersi al momento della diagnosi. Dovranno altresì essere presentati seguendo i modelli allegati alla Carta europea del turismo durevole nelle aree protette.

Il contratto che vincola l'area protetta sarà firmato tra l'istituzione che gestisce l'area, l'autorità di tutela e la commissione europea di valutazione.

### **2. Valutare i risultati della strategia**

L'area protetta si impegna a controllare e a valutare i risultati della propria strategia. Essa trasmetterà alla commissione europea di valutazione un rapporto sui risultati della propria strategia alla scadenza di 5 anni e sarà visitata da un esperto del turismo durevole incaricato di valutare sul territorio le realizzazioni e gli sforzi attuati per raggiungere gli obiettivi prefissati.

### **3. Rinnovare l'adesione alla Carta**

Il procedimento per rinnovare l'adesione alla Carta è identico a quello seguito per la prima adesione.

## **IL TURISMO DUREVOLE PER LE IMPRESE SITUATE NELLE AREE PROTETTE**

I consumatori europei sono sempre più esigenti in tema di qualità dell'ambiente, di autenticità e di convivialità. Queste aspettative diventano ancora più forti riguardo al turismo nelle aree protette.

Per soddisfare questa domanda delle clientele, gli operatori turistici valutano oggi l'importanza di preservare il patrimonio naturale e culturale di questi territori come pure di garantire un'accoglienza calorosa da parte dei loro abitanti.

Aderendo alla Carta europea del turismo durevole nelle aree protette, il responsabile dell'impresa si impegna a lavorare in stretto partenariato con l'istituzione che gestisce l'area protetta e a mettere in atto tutto quanto necessario per ridurre l'impatto della propria attività sull'ambiente naturale. Sceglie altresì di svolgere la propria attività in modo tale che essa contribuisca per il meglio allo sviluppo economico e sociale del territorio come pure al miglioramento del contesto di vita.

*La Carta permette all'impresa firmataria:*

*Quali benefici per l'impresa turistica?*

- di distinguersi a livello europeo
- di sviluppare nuove opportunità commerciali attraverso:
  - la focalizzazione di una nuova clientela, attratta dalle aree protette,
  - una nuova offerta imperniata sulla scoperta dell'ambiente,
  - la creazione di un'offerta fuori-stagione,
  - la predisposizione di un partenariato commerciale con gli altri protagonisti economici della regione,
  - una buona conoscenza dell'affluenza e della tipologia turistica nell'area protetta e delle aspettative della clientela attuale o futura.

(Questo riunendo e valutando i dati statistici)

- di rafforzare la qualità della propria offerta turistica attraverso:
  - una migliore organizzazione del turismo sull'intero territorio,
  - un'informazione di qualità sull'area protetta.
- di razionalizzare le proprie spese attraverso:
  - una gestione migliore dei consumi d'acqua, di energia e di spazi e l'acquisto di prodotti e di servizi da aree di prossimità,
  - alcuni strumenti e consigli per l'adozione di tecniche di gestione ambientale.

## **L'IMPEGNO PER IL RESPONSABILE DELL'IMPRESA TURISTICA**

*I principi*

- 1. Accettare e rispettare i principi dello sviluppo durevole enunciati nella presente Carta, adeguandoli alla propria attività.**

*Un metodo*

- 2. Definire una strategia a medio termine (3 anni) in stretto partenariato con l'istituzione che gestisce l'area protetta per contribuire a uno sviluppo turistico durevole sul territorio.**

L'impresa elaborerà una diagnosi delle proprie attività nell'area protetta, in modo da poter definire o rivedere la propria strategia. Quest'ultima dovrà essere coerente con gli obiettivi dell'area protetta.

Questa strategia valorizza l'impegno dell'impresa a contribuire al rispetto dell'ambiente, allo sviluppo economico e sociale del territorio, alla protezione della qualità della vita, alla soddisfazione dei visitatori.

Allo scopo di favorire l'attuazione dello sviluppo turistico durevole, l'impresa turistica rafforzerà la sua collaborazione con gli altri protagonisti locali (i rappresentanti di altri settori economici, le autorità locali, così come gli abitanti).

L'impresa si assocerà in particolare con le altre imprese turistiche che aderiscono alla Carta, per attuare delle operazioni di promozione comune o per rendere agevole l'accesso all'informazione dei clienti.

Questa strategia costituirà una forma di promozione della propria offerta.

*Un programma pluriennale di azioni*

- 3. Articolare questa strategia in un programma di azioni**

Il programma di azioni relativo all'impresa firmataria illustrerà nel dettaglio le misure predisposte o da realizzare sui temi seguenti:

### **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA TURISTICA**

L'impresa turistica, per soddisfare le aspettative delle clientele europee, procederà verso il miglioramento della qualità della propria offerta. I principi del marketing animeranno necessariamente un tale percorso.

#### **Conoscenza delle clientele**

L'impresa condurrà una politica ispirata ai principi del marketing per conoscere meglio le aspettative e le esigenze delle clientele attuali e di quelle potenziali e adeguare la propria offerta a questa domanda.. Agirà in collaborazione con l'area protetta per lo studio delle clientele della destinazione. I prodotti e le attività

turistiche dell'impresa dovranno essere concepite per mercati ben determinati ed in funzione degli obiettivi di protezione dell'ambiente.

### **Obiettivo Qualità**

L'impresa si impegna ad accrescere il livello di qualità in tutti i settori della propria attività: le strutture di ricezione, i servizi, le attrezzature e gli impianti, i prodotti, la promozione, la commercializzazione, senza dimenticare l'assistenza dopo-vendita.

### **Ricerca di nuove clientele**

L'impresa turistica cercherà nuove clientele sensibili alla qualità dell'ambiente. Essa si sforzerà di prendere in considerazione tipi di clientela spesso ignorati dall'offerta turistica, come ad esempio i portatori di handicap, le persone malate o in convalescenza, i giovani, e la clientela con un basso reddito. Si eviterà ogni forma di elitismo nella selezione della clientela.

## **CREAZIONE DI UN'OFFERTA TURISTICA SPECIFICA**

L'impresa turistica promuoverà un'offerta turistica specifica "delle aree protette". Quest'ultima sarà orientata verso la scoperta e l'apprezzamento del patrimonio naturale e culturale, la presa di coscienza dell'ambiente e la comprensione del ruolo dell'area protetta.

## **SENSIBILIZZAZIONE DEL PUBBLICO**

### **Educazione e interpretazione del patrimonio**

L'impresa turistica darà a tutte le proprie attività un contenuto pedagogico, che avrà lo scopo di far comprendere e apprezzare il patrimonio naturale e culturale locale, di spiegare il comportamento da assumere e di spingere i clienti a modificare le loro abitudini nel rispetto dell'ambiente.

Questo contenuto sarà elaborato con l'aiuto dell'autorità che gestisce l'area protetta.

### **Informazione dei visitatori**

Sarà disponibile per i clienti, in un luogo di facile accesso nell'impresa, un'informazione di qualità sull'area protetta (carte geografiche, guide turistiche, ecc.). I clienti saranno informati anche sugli obiettivi della conservazione del patrimonio e dello sviluppo durevole.

### **Marketing e promozione responsabile**

Le attività di promozione e di vendita dell'impresa turistica permetteranno di sensibilizzare i visitatori ai reali valori dell'area protetta. Tutti i documenti di promozione e di comunicazione dovranno dare rilievo in modo particolare alla fragilità del territorio. Dovranno, peraltro, segnalare l'adesione dell'impresa alla presente Carta.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La formazione del personale costituirà uno strumento fondamentale per la realizzazione degli impegni assunti dall'impresa.

Il responsabile dell'impresa si impegna a partecipare personalmente o a far partecipare il personale ai seminari sul patrimonio locale organizzati dall'area protetta. Ciò contribuirà a migliorare la qualità dell'informazione per i clienti.

Peraltro, il personale verrà sensibilizzato alle misure di economia delle risorse idriche ed energetiche. Sarà anche consigliato nella selezione di prodotti preferibilmente riciclabili o il cui processo di produzione e di imballaggio sia attuato nel rispetto dell'ambiente.

## **PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DI VITA DEGLI ABITANTI**

Allo scopo di assicurare un'accoglienza calorosa dei propri clienti sul territorio, l'impresa si impegna a svolgere la propria attività nel massimo rispetto della qualità della vita degli abitanti. Essa sensibilizzerà i propri clienti su questo argomento. Infine, parteciperà, per quanto possibile, alle attività e agli avvenimenti della vita locale.

## **DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO**

### **Rispetto delle capacità di accoglienza**

Le attività turistiche proposte dall'impresa dovranno essere compatibili con gli obiettivi di conservazione dell'area protetta. Per far ciò, essa dovrà garantire che l'impatto di tali attività sull'ambiente sia ridotto. Dovrà tener conto della regolamentazione e delle prescrizioni specifiche dell'area protetta e ricorrere al parere dei suoi tecnici per dar vita a nuove attività.

### **Valorizzazione del patrimonio**

L'impresa turistica parteciperà, per quanto possibile, alla valorizzazione del patrimonio naturale, culturale, storico, nell'ambiente immediatamente circostante le strutture di ricevimento o i siti su cui essa fonda la propria attività. Le attività dell'impresa, peraltro, si baseranno sulla scoperta e la comprensione di questo patrimonio.

### **Protezione delle risorse naturali**

Sarà predisposto da parte dell'impresa un programma di gestione dei consumi d'acqua, di energia e di spazi, allo scopo di ridurre i costi e preservare le risorse naturali.

L'impresa privilegerà l'acquisto di prodotti realizzati nel rispetto dell'ambiente, per composizione e condizione (prodotti biodegradabili, riutilizzabili, riciclabili o riciclati).

A completare, sarà previsto un programma di smistamento selettivo e di trasformazione dei rifiuti, in partenariato con l'area protetta.

L'impresa turistica dovrà anche fare sì che le strutture di ricezione siano opportunamente attrezzate d'impianti che consentano la depurazione delle acque.

Infine, allo scopo di ridurre i rischi di inquinamento atmosferico, il responsabile dell'impresa si assicurerà del corretto funzionamento degli impianti di condizionamento o di climatizzazione installati nelle strutture di ricezione.

### **Contributo dell'impresa turistica alla manutenzione del patrimonio**

L'impresa dovrà contribuire alla manutenzione dei siti naturali nell'ambiente circostante le strutture di ricezione o dei siti in cui essa fonda la propria attività. Essa si impegna, in particolare, a preservare le ricchezze naturali presenti sulla sua proprietà e a seguire i consigli dell'area protetta circa la protezione della fauna e della flora. Essa assisterà, inoltre, i servizi tecnici dell'area protetta, nel loro compito di controllo costante dell'ambiente naturale, segnalando ogni cambiamento notato dal personale o dai clienti. Essa potrà anche incoraggiare i propri clienti a partecipare alle attività di volontariato organizzate dall'area protetta.

## **SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE**

### **Sostegno all'economia locale**

La politica di acquisto dell'impresa sarà ispirata al principio della preferenza per i prodotti e i servizi locali, nel quadro di un rapporto qualità/prezzo accettato dalle parti. Questa etica commerciale contribuirà con più forza a soddisfare le aspettative e le esigenze dei visitatori. Essa avrà lo scopo di promuovere i prodotti realizzati nel rispetto dell'ambiente (prodotti dell'agricoltura biologica, attività tradizionali che non sconvolgono la qualità dei paesaggi). L'impresa turistica si impegnerà, peraltro, a rispettare i ritmi produttivi e stagionali, contribuendo così a dare maggior valore alla propria offerta presso i clienti.

L'impresa si impegnerà anche ad assumere, con priorità, la manodopera locale. Un personale di origine locale è in grado di informare meglio i visitatori e condividere con essi la propria conoscenza del patrimonio locale.

### **Sviluppo di nuove forme d'occupazione**

L'impresa turistica favorirà l'integrazione sociale, per quanto possibile, attraverso l'assunzione di persone in difficoltà, l'aiuto per il primo impiego dei giovani e la pari opportunità d'impiego per uomini e donne.

## **CONTROLLO DELL'AFFLUENZA E DELLA TIPOLOGIA TURISTICA**

### **Conoscenza del flusso di visitatori**

L'impresa parteciperà alle attività di analisi e di controllo costante del flusso di visitatori nel tempo e nello spazio, condotte dall'area protetta. Essa parteciperà, in particolare, alla realizzazione di "barometri" dell'attività turistica sul territorio, un'attività che le consentirà, tra l'altro, di misurare l'impatto dei propri sforzi di comunicazione e di promozione.

### **Canalizzazione del flusso di visitatori**

L'impresa turistica si sforzerà di orientare i visitatori verso i siti meno sensibili del territorio. Indicherà gli itinerari e i sentieri turistici, favorendo una ripartizione più razionale dei visitatori nello spazio.

Incoraggerà i clienti a visitare l'area anche nei periodi di scarso afflusso, aderendo così agli sforzi di promozione dell'area protetta.

### **Controllo dei trasporti**

I clienti saranno incoraggiati ad utilizzare al massimo i trasporti collettivi o a scoprire l'area protetta in bicicletta o a piedi o mediante altri mezzi non inquinanti. Questa politica riguarderà sia l'accesso alla struttura turistica, sia gli spostamenti nell'area protetta.

### **Gestione e integrazione delle attrezzature turistiche**

Durante i lavori di ingrandimento, di rinnovo o di sistemazione delle costruzioni, l'impresa turistica si assicurerà del rispetto delle volumetrie, dello stile architettonico locale, dei materiali e dell'integrazione con l'ambiente. Per le nuove attrezzature, si privilegierà la ristrutturazione del patrimonio edificato rispetto alla realizzazione di nuove costruzioni. In ogni caso, la sistemazione e la costruzione di nuove attrezzature dovrebbero essere il risultato di un dialogo con l'autorità responsabile dell'area.

### **1. Approvare la strategia e il programma di azioni**

L'impresa turistica sottoporrà la strategia e il programma di azioni alla commissione europea di valutazione, la quale deciderà sulla qualità del progetto. Un esperto del turismo durevole, incaricato di valutare la qualità della sua candidatura, visiterà l'impresa.

L'impresa turistica dovrà essere situata su di un'area protetta firmataria della Carta europea del turismo durevole.

La strategia e il programma di azioni dovranno rispondere alle esigenze stabilite dalla Carta e essere coerenti con la strategia del territorio. Dovranno altresì essere presentati seguendo i modelli allegati alla Carta europea del turismo durevole nelle aree protette.

Il contratto che vincola l'impresa turistica sarà firmato tra l'impresa, l'istituzione che gestisce l'area protetta e la commissione europea di valutazione.

### **2. Valutare i risultati della strategia**

L'impresa turistica si impegna a controllare e a valutare i risultati della propria strategia e del proprio programma di azioni per mezzo di un quadro degli strumenti annuale trasmesso all'area protetta. Si impegna a distribuire in maniera sistematica un questionario ai clienti, sulla loro soddisfazione, i cui risultati verranno inviati alla commissione europea di valutazione. Qualora la

Carta non venga rispettata, la commissione europea di valutazione invierà un esperto. L'impresa si impegna a riceverlo, garantendo le migliori condizioni e facilitando il suo incarico all'interno della struttura.

### **3. Rinnovare l'adesione alla Carta**

Il procedimento per rinnovare l'adesione alla Carta è identico a quello seguito per la prima adesione. Questa avrà scadenza triennale.

## **IL TURISMO DUREVOLE PER GLI ORGANIZZATORI DI VIAGGI VERSO E NELLE AREE PROTETTE**

Sono sempre più numerosi gli organizzatori di viaggi che propongono degli itinerari di scoperta delle aree protette, confermando così la loro volontà di promuovere una nuova tipologia di viaggi e di scoperta degli ambienti naturali, della fauna e della flora.

Questi viaggi, espressamente limitati a gruppi di 12-15 persone, mirano in particolare a realizzare incontri di qualità con gli abitanti dei luoghi visitati. Sono il risultato degli sforzi di uomini e donne appassionati della natura, animati dal desiderio di farla scoprire e di comunicare le proprie conoscenze sul mondo delle aree protette.

Aderendo a questa Carta, il responsabile dell'impresa che organizza i viaggi si impegna ad adottare una nuova etica del turismo, contribuendo così allo sviluppo turistico durevole dei territori, che egli programma. La sua attività mirerà a soddisfare in modo migliore le richieste dei clienti, per i quali il rispetto dell'ambiente e delle culture, così come la riduzione dell'impatto delle loro attività sull'ambiente stesso rappresentano una preoccupazione crescente.

*La Carta permette all'impresa che organizza viaggi:*

*I vantaggi per gli organizzatori di viaggi*

- di distinguersi a livello europeo,
- di sviluppare nuove opportunità commerciali attraverso:
  - la focalizzazione di clientele molto sensibili al rispetto per l'ambiente,
  - un'offerta che risponda alle aspettative delle nuove clientele europee,
  - un partenariato con gli organizzatori di viaggi di altri paesi d'Europa.
- di rafforzare la qualità della propria offerta attraverso:
  - una migliore organizzazione dell'accoglienza nelle aree protette, che essa programma,
  - l'intervento di protagonisti locali, nel corso dei viaggi da essa organizzati,
  - il sostegno da parte dell'area protetta nell'elaborazione dei suoi prodotti (identificazione dei siti, disponibilità del personale dell'area protetta, aiuti nell'identificare le personalità locali disposte a intervenire durante i soggiorni).
- di rafforzare la soddisfazione dei visitatori attraverso:
  - il proprio impegno formale a favore dello sviluppo turistico durevole delle aree protette,
  - la scelta di gruppi non numerosi e di personale professionale che accompagni i gruppi stessi.

## **L'IMPEGNO PER L'ORGANIZZATORE DI VIAGGI**

*I principi*

- 1. Accettare e rispettare i principi dello sviluppo durevole enunciati nella presente Carta, adeguandoli alla propria attività.**

*Un metodo*

- 2. Definire una strategia (1 anno) in stretto partenariato con l'istituzione che gestisce l'area protetta.**

Questa strategia rende concreto l'impegno dell'organizzatore di viaggi, nei confronti del territorio, in tema di:

- Rispetto dell'ambiente,
- Sostegno allo sviluppo economico e sociale,
- Protezione della qualità della vita,
- Soddisfazione della clientela.

Questa strategia fissa inoltre gli obiettivi principali che l'impresa deve raggiungere.

Per contribuire allo sviluppo turistico durevole del territorio, l'impresa rafforzerà la sua collaborazione con gli operatori turistici locali (responsabili di hotel, agenti locali per il turismo, ristoratori, artigiani, personalità locali disponibili a intervenire nel corso dei soggiorni organizzati).

L'impresa si impegnerà anche nella vita del territorio, partecipando, per quanto possibile, alle riunioni organizzate dall'area protetta e apportando nuove idee per predisporre e controllare la strategia dello sviluppo turistico durevole.

### **1. Articolare questa strategia in un programma di azioni**

Questo programma di azioni illustra nel dettaglio le attività realizzate o da realizzare per raggiungere gli obiettivi fissati dalla strategia.

Stabilisce gli impegni dell'impresa riguardo ai temi seguenti:

#### **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA**

L'impresa che organizza viaggi, per soddisfare le aspettative delle clientele europee, assisterà l'area protetta nel suo obiettivo di accrescere la qualità della propria offerta, fornendo consigli e raccomandazioni. L'impresa seguirà lo stesso obiettivo in relazione alla propria offerta.

#### **Conoscenza delle clientele**

Per garantire una migliore soddisfazione dei propri clienti, l'impresa trasmetterà regolarmente all'istituzione che gestisce l'area protetta tutte le informazioni sulle loro aspettative e sui loro bisogni. Questo consentirà alla destinazione di adeguare la propria offerta alla domanda.

### **Obiettivo Qualità**

L'offerta stessa dell'impresa dovrà fondarsi sull'obiettivo della qualità: nelle strutture di ricezione, nelle prestazioni, attrezzature e impianti prescelti, nella promozione, nella commercializzazione, così come nell'assistenza dopo-vendita. Una selezione attenta degli operatori turistici locali consentirà all'impresa di raggiungere questo obiettivo.

### **Ricerca di nuove clientele**

L'impresa cercherà nuove clientele sensibili alla qualità dell'ambiente. Essa si sforzerà di tenere conto di tipi di clientela spesso ignorati dall'offerta turistica, come ad esempio i portatori di handicap, le persone malate o in convalescenza, i giovani, e la clientela con un basso reddito. Si eviterà ogni forma di elitismo nella selezione della clientela.

## **CREAZIONE DI UN'OFFERTA TURISTICA SPECIFICA**

L'offerta di viaggi promossa dall'impresa dovrà favorire prioritariamente la scoperta e l'apprezzamento del patrimonio naturale e culturale, la presa di coscienza dell'ambiente e la comprensione del ruolo dell'area protetta.

A questo scopo, l'impresa organizzerà l'intervento di animatori naturalisti nei propri circuiti e presenterà l'ambiente secondo un approccio sistemico, verso una comprensione del sistema ambientale o dell'habitat nel suo complesso. Gli animatori dovranno possedere un'ottima conoscenza degli ambienti e dei siti oggetto delle visite.

## **SENSIBILIZZAZIONE DEI VISITATORI**

### **Educazione e interpretazione dell'ambiente**

L'impresa orienterà l'insieme dei propri circuiti e soggiorni nell'area protetta verso la sensibilizzazione e l'educazione dei visitatori all'ambiente. Essa cercherà di far evolvere lo sguardo dei propri clienti sulla natura e di far conoscere meglio i luoghi visitati.

### **Informazione dei visitatori**

Per quanto possibile, l'impresa organizzerà degli incontri di preparazione al viaggio. A questo aggiungerà anche una completa informazione sull'area protetta nei carnet di viaggio. Questo avrà lo scopo di sensibilizzare i clienti al patrimonio naturale e culturale e alle tradizioni locali che andranno a scoprire.

Peraltro, un'informazione di qualità sarà fornita anche durante il viaggio dall'accompagnatore e dalle diverse persone che intervengono.

I clienti saranno particolarmente informati sui comportamenti da adottare relativamente all'acquisto di souvenir e al rispetto della fauna, della flora e del contesto di vita.

Saranno anche informati sugli obiettivi della conservazione del patrimonio e dello sviluppo durevole.

### **Marketing e promozione responsabile**

Le attività di promozione e di vendita dell'impresa permetteranno di sensibilizzare i visitatori ai reali valori dell'area protetta. Ciò significherà anche fornire un'informazione responsabile sulla fauna che i visitatori andranno ad osservare. (Non garantire, ad esempio, la possibilità di osservare gli animali, bensì proporre la scoperta del loro ambiente di vita).

Tutti i documenti di promozione dovranno dare rilievo in modo particolare alla fragilità dei territori visitati.

L'opuscolo e gli altri documenti di vendita potranno contenere delle raccomandazioni ai futuri visitatori delle aree protette.

Infine, l'adesione dell'impresa alla presente Carta potrà essere segnalata solo sui prodotti oggetto di un contratto con l'area protetta e con la commissione europea di valutazione.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La formazione costituirà uno strumento fondamentale per la realizzazione degli impegni assunti dall'impresa.

Il personale dell'impresa, i lavoratori a forfait e i suoi accompagnatori verranno sensibilizzati al obiettivo dello sviluppo turistico durevole. Essi saranno tenuti ad aggiornare le proprie conoscenze sul patrimonio naturale e culturale dei territori visitati. Ciò contribuirà a migliorare l'informazione e la soddisfazione della clientela.

#### PROTEZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DI VITA DEGLI ABITANTI DELL'AREA PROTETTA

Allo scopo di garantire un rapporto di qualità fra clienti ed abitanti, l'impresa si sforzerà, in ogni momento, di preservare e anche di migliorare la qualità di vita di questi ultimi. A questo titolo, verrà data priorità al rispetto del contesto di vite e dei costumi locali.

Per raggiungere questo scopo, si stabilirà espressamente che la dimensione dei gruppi non deve superare le 12-15 persone. Saranno anche fornite raccomandazioni sul comportamento da assumere per non urtare la sensibilità degli abitanti. Gli accompagnatori, in particolare, avranno la responsabilità di curare questo aspetto.

Infine, l'impresa si inserirà alla vita locale, partecipando in particolare alla promozione di manifestazioni culturali organizzate dagli abitanti dell'area protetta.

#### DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

##### **Rispetto delle capacità di accoglienza dei visitatori**

Le attività proposte dall'impresa dovranno essere compatibili con gli obiettivi di conservazione dell'area protetta. Per far ciò, essa dovrà garantire che l'impatto di tali attività sull'ambiente sia ridotto. Dovrà tener conto dei regolamenti e delle prescrizioni specifiche dell'area protetta e ricorrere al parere dei suoi tecnici per dar vita a nuove attività.

##### **Valorizzazione del patrimonio**

L'impresa parteciperà, per quanto possibile, alla valorizzazione del patrimonio naturale, culturale, storico. Le sue attività saranno basate in particolare sulla scoperta e la comprensione di questo patrimonio.

##### **Protezione delle risorse naturali**

L'organizzatore di viaggi privilegerà, nella programmazione della propria attività, gli operatori turistici locali che agiscono nel rispetto dell'ambiente e che hanno adottato una gestione a difesa dell'ambiente per ciò che concerne sia le risorse idriche, energetiche e di spazio, sia il trattamento dei rifiuti.

L'impresa avrà cura di ridurre l'impatto delle proprie attività sulle risorse naturali.

##### **Contributo dell'impresa alla manutenzione del patrimonio**

L'impresa assisterà l'area protetta nel suo compito di difesa e di controllo degli ambienti naturali, comunicando ogni cambiamento segnalato dai clienti o dalle proprie guide accompagnatrici. Essa predisporrà, inoltre, un programma di reinvestimento del capitale, destinando una frazione del prezzo dei viaggi alla conservazione e alla manutenzione del patrimonio e informando di ciò i propri clienti.

#### SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE

##### **Sostegno all'economia locale**

Per sostenere l'economia locale, l'impresa promuoverà uno sviluppo turistico che costituisca il risultato dell'iniziativa locale. A questo scopo, promuoverà principalmente l'intervento operatori turistici locali nei viaggi da essa organizzati, a livello sia di accompagnamento, alloggio, ristorazione, sia di approvvigionamento.

##### **Sviluppo di nuove forme di occupazione**

L'impresa favorirà l'integrazione sociale, per quanto possibile, attraverso l'assunzione di persone in difficoltà del luogo e dei giovani e la pari opportunità d'impiego per uomini e donne.

#### CONTROLLO DELL'AFFLUENZA E DELLA TIPOLOGIA TURISTICA

##### **Conoscenza del flusso di visitatori**

L'impresa contribuirà al controllo regolare e alla conoscenza del flusso di visitatori, fornendo con regolarità, all'area protetta, le informazioni sugli itinerari che impegna e sui periodi per i quali programma le visite.

### **Canalizzazione del flusso di visitatori**

L'impresa si sforzerà di orientare i propri clienti verso i siti meno sensibili del territorio. Incoraggerà, inoltre, la scoperta dell'area protetta anche nei periodi di scarsa affluenza turistica, aderendo in tal modo agli sforzi di promozione dell'area stessa.

### **Controllo dei trasporti**

Gli spostamenti all'interno e verso l'area protetta dovranno essere effettuati principalmente mediante i trasporti collettivi, a piedi o in bicicletta. A questo scopo, l'impresa indicherà ai clienti i trasporti collettivi esistenti per raggiungere i siti di destinazione. Si sforzerà anche di organizzare gli appuntamenti dalle stazioni o genericamente dai punti di arrivo grazie a tali mezzi di trasporto.

Peraltro, i divertimenti in macchina sono esclusi dai prodotti turistici quando sono utilizzati per il tempo libero (veicoli per il tempo libero, 4x4, ecc.).

### **Gestione e integrazione delle attrezzature turistiche**

Allo scopo di sostenere gli sforzi miranti alla valorizzazione dell'architettura locale condotti dal territorio, l'impresa privilegerà gli alloggi caratteristici, ben integrati con l'ambiente paesaggistico.

## **2. Approvare l'impegno dell'impresa che organizza i viaggi**

L'impresa sottoporrà la propria strategia e il proprio programma di azioni alla commissione europea di valutazione, la quale deciderà sulla qualità del progetto.

Per quanto concerne le prestazioni che si svolgono nelle aree protette co-firmatarie, l'offerta dell'impresa dovrà rispondere alle esigenze stabilite dalla Carta europea del turismo durevole. Per quanto riguarda la sua offerta globale, l'impresa dovrà agire rispettando l'etica dello sviluppo turistico durevole.

Il contratto che vincola l'impresa sarà firmato con l'autorità che gestisce ogni area protetta e la commissione europea di valutazione.

## **3. Valutare**

L'impresa si impegna a controllare e a valutare i risultati della propria strategia e del proprio programma di azioni per mezzo di un quadro di strumenti annuale trasmesso all'area protetta interessata dalle prestazioni offerte.

Si impegna a distribuire in maniera sistematica un questionario ai clienti, sulla loro soddisfazione, i cui risultati verranno inviati alla commissione europea di valutazione. Qualora la Carta non venga rispettata, la commissione europea di valutazione invierà un esperto, incaricato di testare il prodotto.

## **4. Rinnovare l'adesione alla Carta**

Il procedimento per rinnovare l'adesione alla Carta è identico a quello seguito per la prima adesione. Questa avrà scadenza annuale.