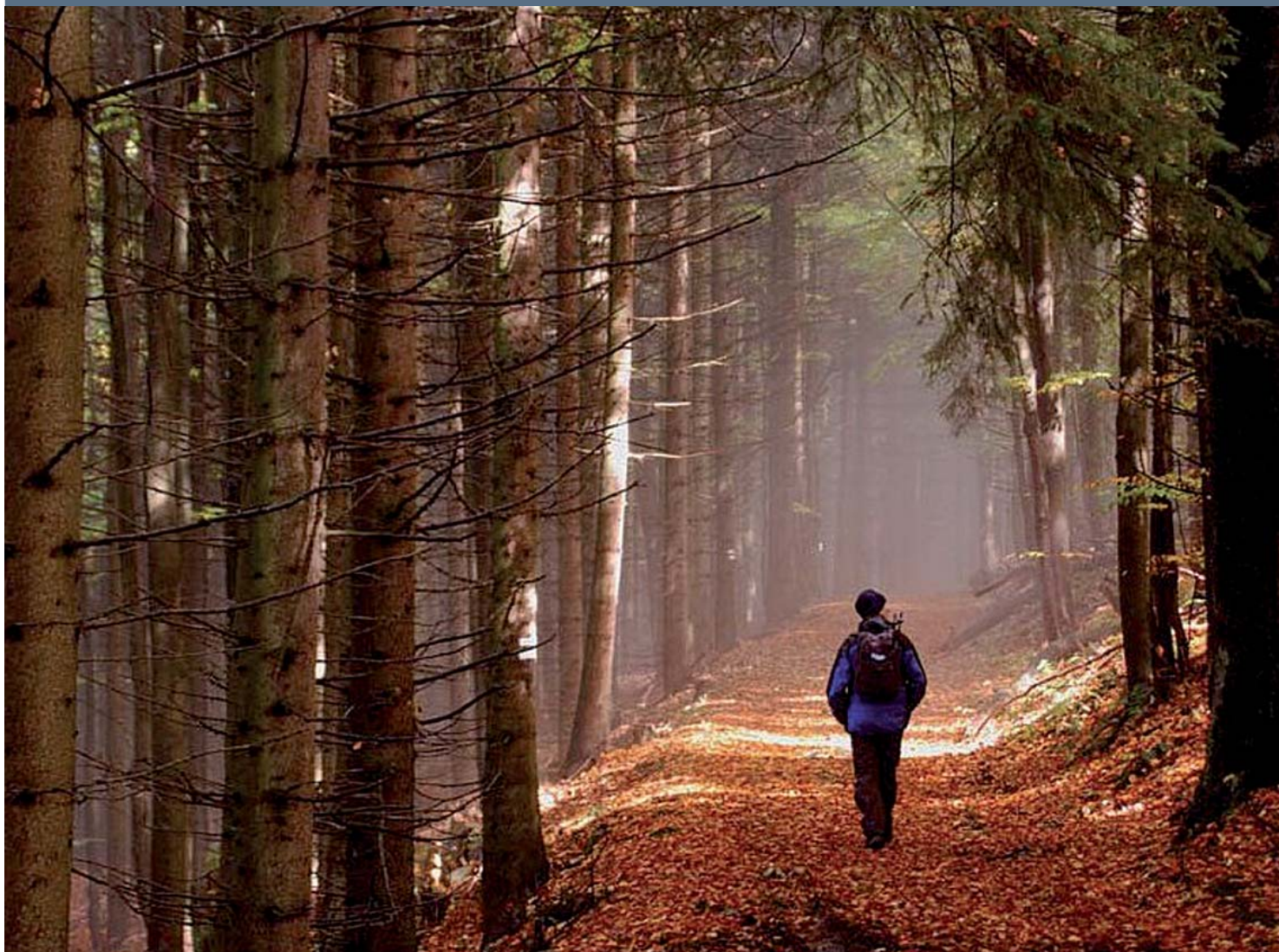


Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette

La Carta



EUROPARC
FEDERATION



**EUROPEAN CHARTER
FOR SUSTAINABLE TOURISM IN
PROTECTED AREAS**

CONTENUTI

1	Introduzione	3
2	La Carta in breve	4
2.1	Sviluppo del Turismo Sostenibile	4
2.2	Promozione dei partenariati	4
2.3	Approccio strategico	5
2.4	Struttura della Carta	5
3	Sezione I della Carta: per le aree protette	6
3.1	Vantaggi	6
3.2	Come ottenere lo status di Parco della Carta	6
3.3	Temi chiave da affrontare	7
3.4	Ratifica	10
3.5	Valutazione e rinnovo	11
4	Sezione II della Carta: per le imprese turistiche	12
4.1	Vantaggi per le imprese	12
4.2	Programma di partenariato della Carta Europea	13
4.3	Principi generali di implementazione	14
4.4	Impegni dell'area protetta	14
4.5	Impegni delle imprese turistiche	15
4.6	Accordo di partenariato della Carta Europea	15
4.7	Validazione della metodologia dell'area CETS	16
4.8	Sottoscrizione dell'accordo di partenariato della Carta Europea	16
5	Sezione III della Carta: per i tour operator	18
5.1	Vantaggi per le agenzie viaggi	18
5.2	Impegni dell'agenzia viaggi	18
	Appendice 1: Principi della Carta	22

La Carta fa parte di una serie composta da tre pubblicazioni. Le altre due sono: "In viaggio con noi: guida per le aree protette" e "Richiesta di adesione: quadro e orientamenti". Assieme, queste tre pubblicazioni forniscono orientamento su come diventare membro della Carta Europea del Turismo Sostenibile.

Per maggiori informazioni sulla Carta, visitate il sito www.european-charter.org

Federazione EUROPARC, Waffnergasse 6, 93047 Regensburg, Germania
Tel: +49 941 59935980 e-mail: info@european-charter.org

Impressum

Il testo ufficiale della Carta è stato pubblicato per la prima volta dalla Fédération des Parcs naturels régionaux de France nel 1999, ed è stato rivisto ed aggiornato dalla Federazione EUROPARC nel 2007 e nel 2010.

La Federazione EUROPARC rappresenta circa 450 membri tra aree protette (quali parchi nazionali, parchi regionali, aree di eccezionale bellezza naturalistica, e riserve della biosfera), agenzie governative, ONG ed imprese di 36 paesi. La Federazione è un'organizzazione paneuropea, politicamente indipendente e non governativa, il cui obiettivo è sostenere e promuovere la grande varietà delle aree protette d'Europa. Nel 2001 la Federazione ha ricevuto il premio TUI per l'impegno ambientale.

Editing e grafica: EUROPARC Consulting Limited

Foto di copertina: Hilary Fenten

La Federazione EUROPARC e EUROPARC Consulting ringraziano TUI per il generoso sostegno a favore di questa nuova edizione di documenti della Carta.



1 Introduzione

Cominciare dalle fondamenta

Ottenere lo status di area protetta CETS significa intraprendere un viaggio verso lo sviluppo ed impegnarsi nella ricerca per una continua, efficace e sostenibile condivisione di questi luoghi magici.

La Carta, che è stata redatta con grande attenzione sin dalle sue fondamenta, grazie allo sforzo partecipato di molti, spiega come mettere in pratica il concetto di sviluppo sostenibile in alcuni dei luoghi più preziosi d'Europa.

La Carta è un processo in continua evoluzione: la Sezione I è implementata con successo da oltre un decennio e circa 80 aree protette hanno ottenuto la Carta; la Sezione II è stata avviata con ottimi risultati in molte aree della Carta che stanno coinvolgendo un sempre maggior numero di imprese; e la Sezione III è in pieno sviluppo.

Definito come "sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri"¹, lo sviluppo sostenibile prevede la conservazione delle risorse per le generazioni future, uno sviluppo economico fattibile ed un equo sviluppo sociale.

La Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle aree protette riflette le priorità globali ed europee definite nelle raccomandazioni dell'Agenda 21, adottata in occasione del "Vertice della Terra" celebratosi a Rio nel 1992, e nel Sesto Programma di Azione Ambientale e Strategia per lo Sviluppo Sostenibile dell'Unione Europea.

La Carta è nata su iniziativa della Federazione EUROPARC, l'organizzazione ombrello delle aree protette d'Europa. È stata redatta da un gruppo di rappresentanti delle aree protette, dell'industria turistica ed altri partner europei, sotto l'egida di EUROPARC, e si ispira alle raccomandazioni elaborate nello studio pubblicato da EUROPARC nel 1993 intitolato "*Loving Them to Death? Sustainable Tourism in Europe's Nature and National Parks*"².

La Carta è una delle priorità per le aree protette europee definite nel programma dell'Unione per la Conservazione della Natura (IUCN) "*Parks for Life*" (1994).

La crescente importanza dello sviluppo del turismo sostenibile quale tematica di interesse internazionale è stata reiterata nelle linee guida per il turismo sostenibile internazionale della Convenzione sulla Diversità Biologica. La Carta Europea affronta direttamente i principi chiave di queste linee guida internazionali e rappresenta uno strumento pratico per la loro implementazione nelle aree protette.

Questa è la versione integrale del testo della Carta, accompagnata da altri due documenti. Assieme, questi tre documenti, vale a dire la "*Carta*", "*In viaggio con noi: guida per le aree protette*" e "*Richiesta di adesione: quadro e orientamenti*" forniscono un fondamentale quadro di riferimento per lo sviluppo del turismo sostenibile nelle aree protette europee.

¹ "*Rapporto Brundtland – Il nostro futuro comune*" Commissione Mondiale su Ambiente e Sviluppo

² Pubblicato per la prima volta nel 1993, ripubblicato nel 2001, dalla Federazione EUROPARC, Grafenau, Germania



2 La Carta in breve

2.1 Sviluppo del Turismo Sostenibile

Gli obiettivi che sottendono la Carta Europea del Turismo Sostenibile sono:

- ▶ aumentare la conoscenza ed il sostegno alle aree protette europee quali elementi fondamentali del nostro patrimonio, che devono poter essere salvaguardati e tutelati per le generazioni presenti e future;
- ▶ migliorare lo sviluppo sostenibile e la gestione di un turismo che tenga conto delle necessità dell'ambiente, della comunità, delle imprese locali e dei visitatori.

La Carta riflette la volontà delle autorità di gestione delle aree protette, degli stakeholder locali e dei rappresentanti delle imprese turistiche, di sostenere ed incoraggiare un turismo che sia in armonia con i principi dello sviluppo sostenibile.

La Carta impegna i firmatari ad definire una strategia locale per il turismo sostenibile inteso come: "qualsiasi forma di sviluppo, pianificazione o attività turistica che rispetti e preservi nel lungo periodo le risorse naturali, culturali e sociali, e che contribuisca in modo equo e positivo allo sviluppo economico ed alla piena realizzazione delle persone che vivono, lavorano e soggiornano nelle aree protette".

Per mettere in pratica questa forma di turismo, è necessario adottare una visione globale del turismo nelle aree protette e nei loro dintorni, impegnarsi in un ampio processo di consultazione, e rafforzare le interazioni positive tra turismo ed altri settori economici presenti nell'area.

Infine, l'obiettivo di questo tipo di turismo è rispondere alle aspettative dei visitatori europei rendendo i loro viaggi pieni di significato, permettendo loro di esplorare luoghi ed incontrare persone nuove, e di trarre vantaggio da questa esperienza dando ciascuno qualcosa di sé.

2.2 Promozione dei partenariati

La Carta riconosce che gli enti responsabili della gestione delle aree protette non devono lavorare in modo isolato nella gestione del turismo, e le incoraggia a collaborare con tutti i soggetti coinvolti nello sviluppo e nella gestione delle attività turistiche.

I firmatari della Carta accettano di adottare metodi di lavoro basati sulla collaborazione. Ciò si applicherà ad ogni fase dell'implementazione, dallo sviluppo di un programma di turismo sostenibile alla sua attuazione. I partenariati saranno formalizzati da accordi di cooperazione tra le autorità delle aree protette, i fornitori di servizi turistici e le comunità locali.

La Carta è un valido strumento per concretizzare queste collaborazioni. Essa incoraggia infatti la condivisione delle responsabilità e definisce gli impegni individuali e congiunti delle aree protette e dei loro partner.

2.3 Approccio strategico

Sottoscrivere la Carta significa adottare un approccio strategico allo sviluppo del turismo sostenibile nelle aree protette: fare una diagnosi; consultare e coinvolgere i partner; definire obiettivi strategici; allocare le risorse necessarie; portare a termine un piano d'azione; valutare i risultati.

Per sottoscrivere la Carta, i candidati devono elaborare una strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile ed impegnarsi a portare avanti un piano d'azione nell'area.

2.4 Struttura della Carta

La Carta è costituita da tre sezioni diverse ma interconnesse per lo sviluppo del turismo sostenibile:

Sezione I: per le aree protette

È rivolta alle aree protette di tutti i tipi. La sua implementazione, da parte delle autorità di ciascuna area protetta, implica una valutazione dei bisogni dell'area (problemi ed opportunità) riconosciuti ed accettati dai partner locali. L'obiettivo di questo approccio è cercare di trovare la direzione più corretta da seguire per lo sviluppo futuro del turismo nell'area. Di conseguenza, la strategia proposta dall'area protetta nell'ambito della Carta deve essere sviluppata e gestita in collaborazione con i rappresentanti delle imprese turistiche locali, di altri settori economici, delle comunità locali e delle autorità.

***Stato attuale:** la Sezione I è stata pienamente messa in atto in circa 80 aree protette di diversi paesi europei. Le aree protette che soddisfano i requisiti possono presentare domanda per diventare firmatari della Carta Europea e ricevere il riconoscimento ufficiale. Le procedure che regolano questo processo sono state collaudate.*

Sezione II: per le imprese turistiche locali

Volta ad assicurare il coinvolgimento delle imprese turistiche nelle aree protette. Le imprese locali sono partner fondamentali per le autorità delle aree protette nello sviluppo di una strategia turistica locale e devono essere coinvolte in questo processo come indicato alla Sezione I (vedi sopra).

La Sezione II mira a sviluppare ulteriormente questo processo, permettendo alle imprese turistiche di collaborare con le autorità delle aree protette e di ricevere il riconoscimento di firmatari della Carta.

Ciò implica la valutazione delle attività da parte delle imprese, vale a dire il rapporto tra ciò che si offre e quello che i visitatori si aspettano, così come delle misure da intraprendere per valorizzare il patrimonio locale.

Anche l'ambiente e lo sviluppo sostenibile dovrebbero essere tenuti in considerazione nel funzionamento di un'impresa. Le imprese quindi avvanzeranno le loro proposte per lo sviluppo del turismo sostenibile ed il relativo piano d'azione, in collaborazione con l'area protetta.

***Stato attuale:** la Sezione II è stata approvata a maggio 2007 e, al momento, è in fase di attuazione nelle aree protette di diversi paesi. Molte aziende sono già diventate partner della Carta ed il numero è in rapida ascesa.*

Sezione III: per i tour operator

Finalizzata a garantire il coinvolgimento dei *tour operator* che integrano i principi dello sviluppo sostenibile nella loro offerta turistica, e che organizzano visite nelle aree protette e nelle zone circostanti. I *tour operator* si impegnano a collaborare con le autorità responsabili per l'implementazione della strategia nelle aree protette e con i fornitori di servizi turistici. Ciò implica una valutazione della compatibilità tra la loro offerta turistica e gli obiettivi dell'area protetta. Il flusso di turisti che attraggono nell'area, non deve distruggere il patrimonio naturale, che è l'attrazione principale della visita stessa.

***Stato attuale:** la Sezione III è in fase di sviluppo. È in corso una serie di iniziative pilota individuali.*



3 Sezione I della Carta: per le aree protette

Il turismo è uno strumento privilegiato per aumentare la coscienza ambientale dell'opinione pubblica. Esso rappresenta anche una valida opportunità per sostenere le attività economiche tradizionali e per migliorare la qualità della vita.

Per soddisfare sia i bisogni delle aree protette che le aspettative dei visitatori europei, è fondamentale che il turismo preservi l'ambiente da cui dipendono le sue attività.

Sottoscrivendo la Carta, le aree protette si impegnano ad adottare una forma di sviluppo del turismo che sia compatibile con i principi dello sviluppo sostenibile. Inoltre, accettano di promuovere un approccio coerente con i progetti sviluppati nell'area e di adottare una visione a lungo termine relativamente alla gestione dell'area protetta.

Le aree protette promuovono la cooperazione e la condivisione delle responsabilità al fine di migliorare l'efficacia della loro missione di proteggere l'ambiente.

3.1 Vantaggi

Le aree protette che soddisfano i requisiti della Carta potranno godere dei benefici economici, sociali ed ambientali di un turismo sostenibile e ben gestito.

Alle aree protette che vi aderiscono la Carta offre anche:

- una base per rafforzare i rapporti con i rappresentanti del turismo locale e dell'industria turistica in generale;
- l'opportunità di influenzare lo sviluppo turistico nell'area;
- un più alto profilo nel panorama europeo quale area impegnata nel turismo sostenibile;
- l'opportunità di rafforzare le pubbliche relazioni e di sensibilizzare i visitatori e i media locali e nazionali;
- l'opportunità di lavorare con ed imparare da altre aree che fanno parte della Rete CETS;
- un'utile valutazione interna ed esterna, che porta a nuove idee e miglioramenti;
- maggiore credibilità dinanzi a potenziali finanziatori.

3.2 Come ottenere lo status di area CETS

L'impegno dell'autorità responsabile della gestione dell'area protetta si concentra su quattro ambiti principali:

- i. accettazione dei principi;
- ii. coinvolgimento dei partner;
- iii. definizione di una strategia;
- iv. sviluppo di un piano d'azione.

Questi ambiti di lavoro, unitamente alle questioni chiave che devono essere affrontate per ciascuno di essi, sono descritti nei paragrafi che seguono.

i. Accettare e rispettare i principi dello sviluppo sostenibile come previsto dalla Carta ed adattarli al contesto locale.

ii. Collaborare con tutti i soggetti coinvolti nello sviluppo e nella gestione delle attività turistiche nelle aree protette e nei loro dintorni.

Al fine di garantire lo sviluppo del turismo sostenibile, le aree protette devono organizzare degli incontri di consultazione ed istituire un forum permanente o altra organizzazione equivalente, che riunisca tutti i soggetti coinvolti: l'autorità dell'area protetta, gli enti locali, le organizzazioni per la conservazione, la comunità locale ed i rappresentanti dell'industria turistica. Dovrebbero essere sviluppati e mantenuti i rapporti con gli enti regionali e nazionali competenti. L'area protetta deve quindi facilitare un processo di cooperazione, permettendo alle imprese turistiche locali e ad altri settori di lavorare assieme, incoraggiando una migliore integrazione del turismo nello stile di vita locale, così come una maggiore consapevolezza circa gli obiettivi di sviluppo sostenibile da parte della comunità locale.

iii. Definire una strategia a medio termine (5 anni) per lo sviluppo del turismo sostenibile nell'area.

L'obiettivo della strategia è migliorare la qualità dell'offerta turistica e, al contempo, prendere in considerazione gli obiettivi di conservazione e sviluppo sostenibile nell'area, come pure garantire la migliore integrazione possibile del turismo con l'ambiente naturale, culturale, economico e sociale, ed il suo sviluppo nel tempo e nello spazio.

La strategia dovrebbe basarsi su un attento processo di consultazione ed essere approvata e compresa da tutti gli stakeholder locali. Inoltre, dovrebbe contenere:

- una definizione dell'area interessata dalla strategia, che potrebbe estendersi anche al di fuori dell'area protetta;
- una valutazione del patrimonio naturale, storico e culturale dell'area, delle infrastrutture turistiche, e delle circostanze economiche e sociali, prendendo in considerazione anche capacità, necessità e potenziali opportunità;
- una stima dei visitatori attuali e dei potenziali mercati futuri;
- una serie di obiettivi strategici per lo sviluppo e la gestione del turismo che includano:
 - conservazione e valorizzazione dell'ambiente e del patrimonio,
 - sviluppo economico e sociale,
 - conservazione e miglioramento della qualità di vita degli abitanti locali,
 - gestione dei visitatori e miglioramento della qualità del turismo offerto;
- un'indicazione delle risorse necessarie e dei partner che contribuiranno all'implementazione della strategia, alla ripartizione dei compiti ed alla definizione delle priorità;
- proposte per il monitoraggio della strategia (metodi e indicatori).

iv. Presentare questa strategia assieme al relativo piano d'azione.

Il piano d'azione specifica le misure che devono essere, o che saranno, intraprese per raggiungere gli obiettivi della strategia, ha una durata quinquennale e definisce l'impegno dei partner verso ciascuno dei temi chiave della Carta.

3.3 Temi chiave da affrontare

Ciascuna area protetta è diversa dalle altre. Le priorità strategiche ed i piani d'azione dovrebbero essere definiti a livello locale, avvalendosi dell'approccio partecipato descritto nei precedenti paragrafi. Tuttavia, la Carta prevede che siano affrontati i seguenti temi.

i. Protezione e valorizzazione del patrimonio naturale e culturale

Uno degli obiettivi principali della strategia e del piano d'azione è preservare e valorizzare il patrimonio naturale e culturale dell'area, per ed attraverso il turismo, e proteggerlo da un eccessivo sviluppo turistico.

Ciò comporta:

- **il monitoraggio dell'impatto sulla flora e la fauna, ed il controllo del turismo nelle zone sensibili:** sulla base dei risultati del monitoraggio, saranno introdotte misure specifiche per far sì che lo sviluppo del turismo non ecceda la capacità portante dell'ambiente. Alcune aree potrebbero non essere aperte al pubblico in quanto eccessivamente fragili;
- **la promozione delle attività, incluse quelle turistiche, che favoriscono la conservazione del patrimonio storico e culturale, e delle tradizioni:** lo sviluppo del turismo nell'area deve valorizzarne il patrimonio naturale e culturale. Saranno fornite misure, strumenti e strutture per incoraggiare l'accesso pubblico e le attività basate su questo patrimonio condiviso;
- **conservazione delle risorse naturali:** si adotteranno misure finalizzate a controllare e ridurre le attività, incluse quelle turistiche, che danneggiano la qualità del paesaggio, dell'aria e dell'acqua, che utilizzano energie non rinnovabili, e che creano inutili rifiuti e rumore. Inoltre, si deve incoraggiare la cooperazione con le autorità locali al fine di garantire lo sviluppo di programmi di gestione dell'acqua, dell'energia e del suolo;
- **incoraggiamento ai visitatori ed all'industria turistica affinché contribuiscano alla conservazione:** si elaboreranno programmi per far sì che il turismo contribuisca alla conservazione, al mantenimento ed alla valorizzazione del patrimonio naturale e culturale. Quindi, si incoraggiano programmi volontari che coinvolgano visitatori, imprese turistiche ed altri partner in questo compito.

ii. Migliorare la qualità dell'esperienza turistica

Un obiettivo chiave è offrire ai visitatori un'esperienza di alta qualità sotto tutti gli aspetti. L'area protetta deve attuare, assieme ai propri partner, un programma finalizzato a migliorare la qualità del turismo che essa offre. Ciò comporta:

- **soddisfamento delle aspettative dei visitatori attuali e potenziali:** è importante sviluppare un approccio di marketing, per avere maggiore consapevolezza delle aspettative e delle richieste dei visitatori attuali e potenziali. Questo faciliterà l'incontro tra domanda e offerta. I servizi e le attività turistiche devono essere indirizzati ai mercati già identificati e, allo stesso tempo, devono rispettare gli obiettivi di conservazione. Inoltre, l'area protetta deve cercare di attrarre nuovi segmenti turistici sensibili alla qualità dell'ambiente;
- **soddisfamento dei bisogni particolari degli utenti svantaggiati:** l'area protetta deve prestare particolare attenzione ad alcune categorie di visitatori che sono spesso trascurate, quali i disabili, le persone malate o convalescenti, i giovani e le categorie a basso reddito. Per quanto riguarda l'accesso dei visitatori, si deve evitare qualunque forma di elitarismo;
- **sostegno ad iniziative volte a verificare e migliorare la qualità di strutture e servizi:** si devono adottare misure finalizzate a raggiungere un alto livello di qualità in tutti gli aspetti dell'esperienza turistica (centri visitatori, attrezzature e strutture turistiche, servizi turistici, prodotti turistici, marketing e promozione, e ultimo, ma non meno importante, servizi post vendita). L'area protetta deve adoperarsi per garantire la qualità delle proprie strutture e servizi, e per sostenere iniziative volte a migliorare la qualità dei servizi offerti dai suoi partner.

iii. Sensibilizzazione

L'area protetta deve cercare di comunicare efficacemente ai visitatori le speciali qualità dell'area stessa. Questo obiettivo dovrebbe essere raggiunto:

- **garantendo che la promozione dell'area si basi su immagini autentiche e sia sensibile ai bisogni ed alle capacità di luoghi diversi in momenti diversi:** la promozione ed il marketing dell'area protetta possono aumentare la consapevolezza dei visitatori circa i valori autentici dell'area ed i principi del turismo sostenibile. Si deve fare in modo che la promozione dell'area rifletta e supporti gli obiettivi di gestione dei visitatori;
- **fornendo ai visitatori materiale informativo di buona qualità sull'area protetta:** informazioni di elevata qualità devono essere accessibili per i visitatori e la comunità locale, e porre l'enfasi sia sulla enorme ricchezza e sensibilità dell'ambiente naturale che sulle risorse turistiche disponibili. Il pubblico deve anche essere informato circa gli obiettivi di conservazione e di sviluppo sostenibile. Inoltre, l'area protetta deve assicurarsi che le imprese turistiche ricevano una regolare fornitura di materiale informativo per i loro clienti (opuscoli, mappe, ecc.);
- **offrendo ai visitatori ed ai residenti locali strutture e servizi che favoriscano l'interpretazione dell'ambiente e del patrimonio dell'area:** l'educazione ambientale e l'interpretazione del patrimonio devono essere una priorità nella politica turistica dell'area. Le attività, o le strutture, che si basano sulla conoscenza del patrimonio culturale e dell'ambiente saranno proposte a visitatori, abitanti locali e, in particolar modo, a giovani visitatori e gruppi scolastici. L'area protetta deve anche aiutare le imprese turistiche ad includere elementi educativi nelle loro attività.

iv. Sviluppo di un turismo specifico per l'area

L'area protetta deve incoraggiare un'offerta turistica che permetta la scoperta e la conoscenza dell'area, offrendo e supportando attività, eventi e pacchetti che prevedano l'interpretazione della natura e del patrimonio ambientale e culturale.

v. Formazione

La formazione è uno strumento essenziale per l'implementazione della strategia di sviluppo del turismo sostenibile nell'area. L'obiettivo è accrescere la conoscenza dell'area protetta e del concetto di sostenibilità tra tutti i soggetti coinvolti nelle attività turistiche. A tal fine si devono promuovere e sostenere programmi di formazione per il personale delle aree protette, di altre organizzazioni e delle imprese turistiche. Il piano d'azione deve includere programmi di formazione di cui possano beneficiare diversi gruppi di utenti, in particolar modo seminari sull'ambiente locale rivolti alle imprese turistiche. Le attività di formazione devono basarsi sull'analisi delle necessità di formazione dell'area.

vi. Protezione e supporto alla qualità di vita degli abitanti locali

La strategia per il turismo sostenibile deve garantire che questo migliori e non peggiori la qualità di vita degli abitanti locali. Tale obiettivo può essere raggiunto:

- **coinvolgendo la comunità locale nella pianificazione del turismo:** l'area protetta deve collaborare con le comunità locali per lo sviluppo e l'implementazione della strategia e del piano d'azione;
- **garantendo una comunicazione efficace tra area protetta, popolazione locale e visitatori:** l'area protetta deve promuovere lo scambio e il contatto tra gli abitanti locali ed i visitatori. Ciò significa anche informare regolarmente le comunità locali e le imprese turistiche sulle attività e gli eventi pubblici organizzati nell'area protetta;
- **individuando e cercando di risolvere eventuali conflitti che possano sorgere.**

vii. Sviluppo economico e sociale

L'area protetta deve cercare di accrescere i vantaggi che il turismo può portare all'economia locale, incoraggiando iniziative che possono avere un impatto positivo su diversi settori economici. Vale a dire:

- **promuovere l'acquisto di prodotti locali da parte di visitatori e imprese turistiche locali:** prodotti alimentari tipici, artigianato e servizi. Si elaboreranno programmi volti a promuovere ed a facilitare la distribuzione dei prodotti tipici dell'area;
- **incoraggiare l'impiego degli abitanti locali nel turismo:** l'area protetta deve promuovere nuove forme di occupazione nel settore turistico. Nel campo della formazione e della creazione di nuovi posti di lavoro, essa deve promuovere la versatilità e l'integrazione tenendo nella dovuta considerazione i bisogni di donne, soggetti economicamente svantaggiati e disabili.

viii. Controllo del numero di visitatori

I flussi di visitatori devono essere monitorati e tenuti sotto controllo al fine di ridurre l'impatto potenzialmente negativo sull'ambiente, sul paesaggio e sul patrimonio dell'area. Ciò significa:

- **registrare il numero di visitatori nel tempo e nello spazio:** si adotteranno programmi per monitorare ed analizzare il numero di visitatori, sulla base dei quali si svilupperanno metodi di gestione dei flussi turistici. Nei dati raccolti sarà incluso anche il feedback delle imprese turistiche;
- **creare ed implementare un piano di gestione dei visitatori:** si adotterà un approccio strategico per la gestione dei visitatori, incluse misure per canalizzare i flussi turistici e tenere sotto controllo le attività dei visitatori nell'area protetta. I servizi turistici, l'organizzazione di percorsi di scoperta e l'offerta di informazioni e di interpretazione contribuiranno alla gestione dei visitatori, allo scopo di preservare l'ambiente naturale, culturale e sociale, come pure la qualità dell'esperienza turistica. Una pianificazione efficace della gestione dei flussi turistici dovrebbe a sua volta accrescere il contributo economico del turismo e, allo stesso tempo, ridurre lo svantaggio della stagionalità;
- **promuovere l'uso del trasporto pubblico, della bicicletta e della passeggiata come alternative ai mezzi di trasporto privati:** si porteranno avanti iniziative promozionali per incoraggiare l'uso del trasporto pubblico sia per l'accesso all'area protetta che alle zone circostanti. La riduzione del traffico automobilistico, così come la promozione dell'uso della bicicletta e della passeggiata, saranno una priorità;
- **controllare la posizione e lo stile di ogni nuovo insediamento turistico:** sarà data priorità alla riqualificazione di edifici esistenti piuttosto che alla costruzione di nuovi. Si dovrebbero elaborare delle linee guida finalizzate ad assicurare la corretta pianificazione e gestione delle infrastrutture nell'area protetta. L'uso dei materiali locali e il rispetto delle tradizioni architettoniche devono essere una priorità.

3.4 Ratifica

Le aree protette che soddisfano i requisiti sono invitate a fare domanda per il riconoscimento da parte della Federazione EUROPARC come membri della Carta Europea, o "Area della Carta" (a volte indicate con il nome di "Aree protette della Carta"). Dettagli sulla presentazione delle domande e sulla procedura di valutazione sono riportati nel documento *"In viaggio con noi: guida per le aree protette"*, disponibile su richiesta alla Federazione EUROPARC.

Una volta che l'area protetta ha presentato la propria domanda, questa deve essere verificata e valutata. Ciò prevede anche una visita di controllo dell'area da parte di un esperto indipendente in

turismo sostenibile nominato da EUROPARC. Successivamente, il Comitato di Valutazione della Carta Europea esaminerà il rapporto del verificatore al fine di valutare l'impegno dell'area protetta verso il processo di sviluppo del turismo sostenibile, il grado di cooperazione con i partner locali, la qualità della strategia e del piano d'azione.

La strategia e il piano d'azione fanno parte del dossier di adesione e devono soddisfare sia i requisiti definiti dalla Carta che i bisogni locali identificati in fase di valutazione.

A seguito di una positiva verifica, si assegna un certificato firmato sia dall'autorità responsabile per la gestione dell'area che dalla Federazione EUROPARC. Firmando, l'area protetta riafferma il suo impegno a collaborare con i partner locali, ad implementare la strategia e il piano d'azione, e a cercare una modalità eccellente per la gestione del turismo nell'area.

3.4 **Valutazione e rinnovo**

L'area protetta deve monitorare e valutare i risultati della propria strategia e, dopo cinque anni, ne deve presentare un rapporto dettagliato al Comitato di Valutazione della Carta Europea. Come parte del processo per il rinnovo dell'adesione alla Carta, generalmente definito "rivalutazione", l'area protetta riceverà nuovamente la visita di un esperto in turismo sostenibile il cui compito è quello di rivalutare i progressi fatti e gli sforzi messi in atto per raggiungere gli obiettivi prestabiliti.

La procedura per il rinnovo dell'impegno dell'area verso la Carta include anche la presentazione di una nuova strategia quinquennale e del relativo piano d'azione. Il rinnovo dell'adesione da parte della Federazione EUROPARC dipende dai progressi raggiunti nell'arco dei primi cinque anni.





4 Sezione II della Carta: per le imprese turistiche

L'obiettivo della Sezione II³ della Carta è rafforzare i legami e la conoscenza reciproca tra i gestori delle aree protette e le aziende partner⁴ nelle aree protette e nei loro dintorni. Attraverso lo sviluppo di rapporti di partenariato, il turismo sostenibile soddisfa i bisogni di visitatori, imprese e comunità locali senza danni immediati o futuri per l'ambiente. Il turismo può contribuire positivamente allo sviluppo di un'economia mista sana, che utilizza e sviluppa il potenziale e le risorse locali.

La Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette è un premio che viene conferito alle aree protette che hanno dimostrato di saper lavorare in partenariato, e che hanno adottato una strategia per il turismo basata sulle speciali qualità dell'area ed hanno affrontato questioni legate alla sostenibilità.

Per massimizzare i vantaggi reciproci è essenziale la stretta collaborazione tra i partner (imprese turistiche locali, fornitori di servizi turistici, agenzie viaggi, tour operator, altri stakeholder economici o sociali, gestori delle aree protette). Al fine di garantire detta collaborazione, si incoraggia l'adozione di un approccio flessibile in ciascuna area protetta. Quando si sviluppa un programma di partenariato nell'ambito della Carta Europea, è necessario tenere in considerazione le circostanze individuali e locali. Tale programma dovrebbe ispirarsi ai principi della Carta, vale a dire adottare un approccio integrato allo sviluppo sostenibile che tenga conto dei fattori economici, sociali ed ambientali. Un Accordo di Partenariato della Carta Europea sottoscritto dall'autorità dell'area protetta e dalle imprese turistiche è un modo positivo di dimostrare l'impegno reciproco.

4.1 Vantaggi per le imprese

L'impegno verso i principi del turismo sostenibile da parte delle aziende del settore privato dovrebbe essere premiato ed è giusto che un'impresa possa trarre vantaggio dal proprio impegno a favore della sostenibilità. Le aziende spesso sono l'interfaccia tra il consumatore, o il turista, e l'area protetta. Rappresentano anche una potenziale fonte di conoscenza e informazioni che possono valorizzare l'esperienza dei visitatori, così come influenzarne comportamenti ed atteggiamenti.

Un programma di partenariato della Carta Europea, quale impegno reciproco da parte dell'autorità dell'area protetta e delle imprese individuali, porterà molteplici vantaggi. L'autorità dell'area protetta raggiungerebbe i propri obiettivi a lungo termine per la conservazione attraverso l'uso sostenibile dell'area e le imprese manterrebbero, o aumenterebbero, la redditività attraverso:

³ Consenso generale sui principi alla base di questo testo è stato raggiunto in occasione di un incontro dei membri della Rete dei Parchi della Carta Europea tenutosi a Strasburgo a giugno 2006, ospitato dal Conseil Régional d'Alsace e dell'Associazione Rhin Vivant, e organizzato in collaborazione con la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France e con la Federazione EUROPARC. Ulteriori sviluppi sono poi stati portati avanti da un piccolo gruppo di rappresentanti delle aree della Carta durante e dopo l'incontro dei parchi CETS della Penisola Iberica celebratosi a Xures/Geres a novembre 2006.

⁴ Il concetto di "impresa" è utilizzato nel suo senso più ampio: indica qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla forma giuridica, ovvero ente pubblico o privato, che offre prodotti e/o servizi ai visitatori ed alla comunità locale, e che partecipa alle attività a favore del turismo sostenibile nell'area protetta.

- i. maggiore soddisfazione dei visitatori e nuove prenotazioni;
- ii. riduzione dei costi operativi attraverso una revisione delle spese e l'uso sostenibile delle risorse (energia, acqua, ecc.);
- iii. immissione della spesa dei visitatori nell'economia locale attraverso la vendita di prodotti tipici alimentari e non, e la promozione di eventi, feste e tradizioni locali;
- iv. partecipazione dello staff dell'area protetta e di altri stakeholder locali allo sviluppo congiunto della strategia dell'area per il turismo sostenibile;
- v. altri vantaggi, quali il riconoscimento a livello europeo o lo sviluppo di nuove opportunità commerciali, attraverso:
 - individuazione di nuovi clienti attratti dall'area protetta;
 - offerta turistica basata sulla scoperta dell'ambiente;
 - creazione di un turismo fuori stagione;
 - collaborazione con altri settori economici locali e acquisto di prodotti e servizi locali;
 - informazioni aggiornate sul numero di turisti nell'area protetta e stima del numero di futuri visitatori;
 - migliore organizzazione e gestione dell'area nel suo insieme;
 - informazione di elevata qualità sull'area protetta.

Inoltre, la Carta può essere un ottimo strumento di marketing per comunicare agli utenti, con l'aiuto di materiale informativo e di un efficace servizio di assistenza clienti, che un'impresa è un partner credibile di un'area protetta che ha ottenuto la Carta.

4.2 Programma di partenariato della Carta Europea

Le imprese locali sono partner fondamentali per l'autorità dell'area protetta nello sviluppo di una strategia di turismo sostenibile e devono essere coinvolte in questo processo. La Carta incoraggia e accoglie il coinvolgimento delle imprese turistiche locali e dei fornitori di servizi turistici che si basano, o svolgono le proprie attività, nelle aree della Carta come definito nella Sezione I della Carta.

L'obiettivo è integrare i principi di sostenibilità della Carta in un'ampia gamma di servizi e imprese turistiche del settore privato. La Sezione II della Carta permette alle imprese del settore turistico, che collaborano con le autorità delle aree protette, di essere riconosciute ufficialmente come Partner della Carta. Si incoraggia un approccio flessibile al partenariato che rifletta i principi della Carta, i marchi di qualità e le etichette ecologiche esistenti, le varie necessità locali e le diverse circostanze, unitamente all'impegno del settore turistico a favore della sostenibilità.

Sostanzialmente, un partenariato tra le imprese turistiche e le aree protette significa impegnarsi per⁵:

- i. capire i bisogni e l'impatto delle attività turistiche sull'ambiente naturale;
- ii. raggiungere un consenso sul fatto che il turismo contribuisce positivamente allo sviluppo sociale ed economico dell'area, e quindi alla creazione di un luogo migliore in cui vivere;
- iii. valutare e verificare la compatibilità dei prodotti e dei servizi turistici all'interno dell'area protetta per far sì che non danneggino il patrimonio naturale e culturale;
- iv. valutare le attività delle singole imprese. Per esempio:
 - equilibrio tra ciò che si offre e ciò che i visitatori si aspettano;
 - offerta di informazione locale, ambientale e sull'area protetta (eccellente servizio di assistenza clienti e formazione continua del personale);
 - prendere in considerazione l'ambiente, l'uso delle risorse energetiche e dei trasporti nel funzionamento dell'impresa;

⁵ Le attività nell'ambito dell'accordo di partenariato devono corrispondere a queste azioni. Linee guida aggiuntive saranno sviluppate dalla Rete dei Parchi CETS e dalle Sezioni EUROPARC, sulla base dell'esperienza acquisita dalle aree protette che hanno già collaborato con le imprese.

- formulare idee per la sostenibilità ambientale e la loro applicazione, in linea con il piano di gestione dell'area protetta;
- adottare misure per incoraggiare visitatori a contribuire in maniera positiva attraverso il volontariato o iniziative di *visitor payback* al fine di valorizzare il patrimonio culturale e l'ambiente naturale.

4.3 Principi generali di implementazione

Sono stati identificati diversi principi chiave che regolano il processo di riconoscimento di imprese individuali come Partner della Carta. Il processo dovrebbe:

- i. rappresentare l'attuazione concreta dei principi della Carta;
- ii. basarsi su una collaborazione efficace, individualizzata e di sostegno reciproco tra l'area protetta e l'impresa turistica;
- iii. puntare al miglioramento continuo;
- iv. basarsi su un approccio integrato allo sviluppo sostenibile, che affronti questioni ambientali, sociali ed economiche;
- v. essere abbastanza flessibile da poter essere adattato alla situazione specifica di ciascuna area protetta (ed al contesto locale, regionale e nazionale) e, allo stesso tempo, soddisfare i requisiti stabiliti a livello europeo;
- vi. incoraggiare le aree protette a promuovere e sostenere il coinvolgimento delle imprese;
- vii. incoraggiare le imprese a promuovere e sostenere il ruolo delle aree protette.

4.4 Impegni dell'area protetta

L'area protetta (o altra organizzazione riconosciuta durante l'implementazione della Sezione I della Carta) deve:

- consegnare ad EUROPARC i documenti sui requisiti dell'area protetta e l'ulteriore documentazione di cui al Capitolo Otto⁶;
- fornire le informazioni necessarie sulla procedura di presentazione della domanda di ciascuna impresa;
- verificare che le imprese rispondano ai requisiti definiti a livello europeo e dell'area protetta;
- verificare l'adeguata formulazione degli impegni delle imprese e sviluppare, assieme ai partner, gli indicatori che saranno utilizzati per valutare in che modo si soddisfano i requisiti;
- informare le imprese sugli impegni dell'area protetta quali:
 - discriminazione positiva a favore dei Partner della Carta Europea in campagne di formazione e informazione sulle aree protette;
 - riferimento ai Partner della Carta Europea nel materiale informativo e promozionale sulle attività dell'area protetta (siti web, opuscoli, centri visitatori, fiere, ecc.);
 - incoraggiamento della collaborazione tra imprese turistiche ed altri enti;
 - partecipazione attiva alla Rete delle Aree CETS e trasferimento dei benefici ai Partner della Carta Europea;
- chiarire le condizioni d'uso dell'immagine aziendale dei Partner della Carta Europea;
- rivedere e sottoscrivere l'accordo;
- valutare l'implementazione delle azioni, almeno ogni tre anni.

⁶ Come esplicitato al Capitolo Otto, le aree protette devono presentare le loro proposte relativamente alla Sezione II della Carta ad EUROPARC. EUROPARC può rendere disponibili i testi esistenti presentati da diverse sezioni o aree protette così da aiutare le altre aree della Carta nella redazione delle loro proposte. Nel frattempo, ciascuna Sezione EUROPARC o rete nazionale o regionale di aree CETS è incoraggiata a formulare le proprie linee guida.

4.5 Impegni delle imprese turistiche

L'impresa turistica deve rispondere ai requisiti⁷ a due livelli: a livello europeo e a livello dell'area protetta. Il soddisfacimento dei requisiti a livello europeo garantisce che tutte le imprese partecipanti rispettino certi criteri ed assicura l'uniformità di implementazione in tutta Europa. Il soddisfacimento dei requisiti a livello dell'area protetta permette alle aree protette di definire requisiti specifici per l'area CETS.

A livello europeo, le imprese turistiche devono rispondere ai seguenti requisiti:

- i. devono essere ubicate, o svolgere le proprie attività, nell'area CETS così come definita alla Sezione I della Carta. Possono essere fatte eccezioni se l'area ritiene l'impresa importante per lo sviluppo della propria strategia di turismo sostenibile;
- ii. al momento della certificazione devono adempiere a tutte le norme e procedure;
- iii. le attività dell'impresa turistica devono essere compatibili con la strategia di turismo sostenibile e con il piano di gestione dell'area protetta;
- iv. devono partecipare e collaborare alle attività promosse nei forum come previsto al punto 3.2 della Sezione I della Carta⁸;
- v. devono impegnarsi a raggiungere un accordo di partenariato della Carta Europea con l'area protetta, in cui vengono definiti gli obiettivi reciproci (obiettivi, azioni) per un periodo di tre anni;
- vi. a livello dell'area protetta, i requisiti specifici delle imprese turistiche saranno definiti nei forum organizzati dalle aree protette della Carta. Alcuni esempi sono riportati al Capitolo Tre.

4.6 Accordo di partenariato della Carta Europea

Rafforzare la centralità del ruolo dell'area protetta creerà atteggiamenti positivi e una maggiore intesa tra l'autorità, le numerose imprese del settore turistico ed i loro clienti. Tutto questo sarà importante per costruire e mantenere i rapporti, così come le opportunità promozionali e di marketing, ad es. sito web, formazione e networking, un senso di maggiore condivisione, gestione, direzione strategica e finalità comune.

Per instaurare o sviluppare ulteriormente l'impegno tra aree protette e i partner del settore turistico, la sottoscrizione di un accordo di partenariato nell'ambito della Carta Europea dovrebbe essere il primo passo. Un accordo "modello" proposto da EUROPARC ne mostra il contenuto minimo ispirato ai principi identificati nella Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette. L'accordo definisce gli impegni dell'area protetta e delle imprese, così come le azioni da implementarsi e gli indicatori per il monitoraggio delle stesse.

È imprescindibile fare in modo che la collaborazione funzioni in modo semplice ma efficace. Per diventare un Partner della Carta Europea, ciascuna impresa deve rispondere ai requisiti a livello europeo e dell'area protetta, seguire la procedura per la presentazione delle candidature e firmare l'accordo di partenariato con l'area protetta. Il Partner della Carta Europea riceverà una certificazione di durata triennale.

Al fine di mantenere il riconoscimento quale Partner della Carta Europea, l'impresa deve dimostrare, alla fine del triennio, che ha rispettato tutti gli impegni presi, e che negozierà e sottoscriverà un nuovo accordo di partenariato della Carta Europea con un'area protetta.

⁷ Le imprese devono rispondere a questi requisiti per poter iniziare a lavorare ad un accordo di partenariato della Carta Europea.

⁸ Il funzionamento della partecipazione nella pratica può dipendere da come il forum della Carta è strutturato in ciascuna area protetta. Le imprese turistiche possono partecipare direttamente o individualmente oppure attraverso un'organizzazione di rappresentanza.

4.7 Validazione della metodologia dell'area CETS

EUROPARC validerà i programmi proposti al fine di garantire l'uniformità nell'implementazione in tutta Europa, così come l'adempimento dei principi della Sezione II della Carta Europea. Questa attività sarà svolta in collaborazione con la Sezione EUROPARC e, ove possibile, con le reti nazionali e regionali dei parchi CETS⁹. Una volta che i vari partner hanno raggiunto un accordo su una metodologia comune, questa è presentata al Comitato di Valutazione della Carta Europea. Quest'ultimo valuterà la metodologia e ne autorizzerà l'uso in una data area.

L'area protetta deve inviare ad EUROPARC la seguente documentazione:

- i. elenco dei requisiti stabiliti a livello dell'area protetta;
- ii. elenco delle azioni, degli indicatori per il monitoraggio e della metodologia di attuazione per area protetta e impresa turistica, a cui si ispirerà l'accordo di partenariato;
- iii. un modello dell'accordo di partenariato della Carta Europea che stabilisce gli impegni dell'area protetta e dell'impresa turistica (azioni ed indicatori di monitoraggio misurabili);
- iv. un modello del certificato di partenariato della Carta Europea. Vedere l'Allegato 1.

4.8 Sottoscrizione dell'accordo di partenariato della Carta Europea

Una volta che tutti i requisiti sono stati soddisfatti, è possibile negoziare e sottoscrivere l'accordo di partenariato della Carta Europea.

L'impresa turistica quindi diventa Partner della Carta e:

- i. si impegna ad implementare un piano d'azione individuale per tre anni;
- ii. trarrà vantaggio dalle azioni promosse dall'area protetta o da altri partner della Carta;
- iii. sarà informata sulle condizioni generali di uso del marchio della Carta Europea (nome, logo, ecc.);
- iv. può ricevere supporto dall'area protetta;
- v. ha diritto di usare il logo della Carta assieme all'area protetta, ovvero altri logo appropriati¹⁰.

Alla conclusione di questo periodo triennale, l'impresa può richiedere il rinnovo del certificato previa valutazione da parte dell'area protetta.


La Federazione EUROPARC offre un modello di accordo di partenariato per le aree CETS.

⁹ EUROPARC incoraggia l'uso di metodologie sviluppate e concordate a livello di Sezione o rete nazionale. È consapevole del fatto che ciò non è sempre possibile, soprattutto nelle prime fasi dell'implementazione, quindi la Federazione è lieta di ricevere proposte di programmi elaborati a livello di area protetta. Infatti, il lavoro attualmente in corso in alcuni paesi aiuterà gli altri ad elaborare delle linee guida che, a loro volta, faciliteranno l'armonizzazione delle strategie e delle attività di networking.

¹⁰ In aggiunta alle condizioni generali d'uso del logo della Carta definite da EUROPARC, le altre condizioni d'uso dell'immagine aziendale dei Partner della Carta Europea dovranno essere conformi alle relative norme regionali e nazionali.

Allegato 1: ESEMPIO DI UN CERTIFICATO DI PARTNERSHIP

(Può essere fornito un modello di certificato)



**EUROPARC
FEDERATION**
EUROPEAN CHARTER
FOR SUSTAINABLE TOURISM IN
PROTECTED AREAS

PARTNERSHIP CERTIFICATE

OFF THE RAILS

has been accredited a partners of the European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas and is working in partnership with Forest of Bowland Area of Outstanding Natural Beauty to contribute to the development of sustainable tourism.

Forest of Bowland AONB will provide:


- Access to training events and materials
- Advice and support, including where appropriate access to funding sources, for business development and environmental improvements
- Dedicated Network website
- Visitor information resources
- Feature on website and other publicity

Off the Rails will:

- Participate in the Sustainable Tourism Network
- Support Bowland Tourism & Environment Fund
- Maintain Green Tourism Business Scheme
- Maintain relevant quality accreditation


The Charter protected area Forest of Bowland AONB and the Charter Partner Off the Rails agree to Fulfill their commitments as stated in the European Charter Partnership Agreement.

Signed _____
Colin Clifford
Proprietor
Settle - 5th March 2008



Off the Rails

Signed _____
Don Mckay
Principal Officer
Preston - 5th March 2008



FOREST OF
BOWLAND
Area of Outstanding Natural Beauty

Valid from XX XX XX until XX XX XX

5 Sezione III della Carta: per i *tour operator*

L'offerta di "viaggi di scoperta" verso e nelle aree protette da parte delle agenzie viaggi è in continuo aumento. Ciò conferma la loro volontà di promuovere nuove forme di viaggio e di scoperta dell'ambiente naturale, così come della vita animale e vegetale.

Questi viaggi, organizzati per gruppi limitati di 12-15 persone, incoraggiano il contatto con le popolazioni locali dei luoghi visitati. Sono stati pensati precisamente da coloro che amano la natura, che vogliono promuoverne la scoperta, e divulgare le proprie conoscenze sul mondo delle aree protette.

Sottoscrivendo la Carta, i gestori delle agenzie viaggi si impegnano ad adottare una nuova forma di turismo etico, che contribuirà allo sviluppo del turismo sostenibile nelle aree in cui esse operano. Ciò è finalizzato ad accrescere la soddisfazione dei clienti che sono sempre più interessati all'ambiente ed al patrimonio, come pure a ridurre l'impatto delle loro attività.

Si devono elaborare procedure per la ratifica dell'impegno dell'agenzia viaggi a favore della Carta. Dette procedure si baseranno sugli impegni riportati a seguire.

5.1 Vantaggi per le agenzie viaggi

La Carta permette alle agenzie viaggi di:

- ottenere riconoscimento a livello europeo;
- sviluppare nuove opportunità commerciali:
 - rivolgendosi a clienti con una coscienza ambientale,
 - offrendo prodotti che soddisfino le aspettative dei clienti europei,
 - collaborando con le agenzie viaggi di altri paesi europei al fine di creare un turismo fuori stagione;
- rafforzare la qualità della propria offerta:
 - garantendo ai propri clienti una migliore accoglienza nelle aree protette,
 - coinvolgendo la popolazione locale durante le visite,
 - avvalendosi del supporto dell'area protetta nella pianificazione della vacanza, incluse la scelta della destinazione, la disponibilità del personale dell'area protetta, l'identificazione di personalità locali da incontrare durante le visite, ecc.;
- aumentare il grado di soddisfazione dei visitatori:
 - dimostrando il proprio impegno a favore dello sviluppo del turismo sostenibile nelle aree protette,
 - organizzando visite per gruppi ridotti accompagnati da guide qualificate.

5.2 Impegni dell'agenzia viaggi

- 1. Accettare e rispettare i principi dello sviluppo sostenibile incorporati in questa Carta e, allo stesso tempo, adeguarli alle proprie attività.**
- 2. Definire una strategia (1 anno) in stretta collaborazione con l'autorità di gestione dell'area protetta.**

La strategia permetterà di mettere in pratica il loro impegno a favore della Carta, per quanto concerne:

- il rispetto dell'ambiente;
- il supporto allo sviluppo economico e sociale locale;
- il mantenimento della qualità della vita;
- il grado di soddisfazione dei clienti.

La strategia definirà anche gli obiettivi che devono essere raggiunti dall'agenzia.

Al fine di contribuire allo sviluppo del turismo sostenibile dell'area, l'agenzia rafforzerà i propri rapporti con i fornitori di servizi locali (albergatori, agenzie viaggi locali, ristoratori, artigiani, e personalità locali che possono dare il loro contributo durante le visite).

L'agenzia sarà coinvolta, quando possibile, nella vita della regione visitata partecipando a incontri organizzati nell'area protetta e avanzando nuove idee per la messa in pratica e il monitoraggio della strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile.

3. Presentare la strategia e il relativo piano d'azione

Il piano d'azione deve descrivere le azioni intraprese o proposte per raggiungere gli obiettivi previsti nella strategia. Inoltre, definisce l'impegno dell'azienda riguardo ai **temi chiave** elencati a seguire:

i. Protezione e valorizzazione del patrimonio naturale e culturale:

- **rispetto dei limiti di capacità:** le attività proposte dall'agenzia devono essere compatibili con gli obiettivi di conservazione dell'area protetta. Partendo da questo presupposto, si assicurerà che le attività abbiano un impatto minimo sull'ambiente. Terrà in considerazione le politiche e raccomandazioni specifiche per l'area protetta e richiederà la consulenza del personale dell'area protetta prima di sviluppare nuove attività;
- **valorizzazione del patrimonio locale:** l'agenzia deve, ove possibile, favorire la valorizzazione del patrimonio naturale, culturale e storico. Ciò significa, in particolar modo, che le sue attività si baseranno sulla scoperta e la conoscenza di detto patrimonio;
- **conservazione delle risorse naturali:** l'agenzia deve dare preferenza a fornitori di servizi locali che dimostrano il proprio impegno verso l'ambiente adottando programmi di gestione ambientale che includono anche gestione delle risorse idriche, uso efficiente dell'energia e del suolo, e riduzione dei rifiuti. L'agenzia cercherà altresì di ridurre l'impatto delle proprie attività sulle risorse naturali;
- **supporto alla conservazione del patrimonio:** l'agenzia collaborerà con l'area protetta nella sua missione di proteggere e monitorare l'ambiente naturale, riportando qualunque cambiamento osservato dai visitatori o dalle guide turistiche; introdurrà un programma di rendimento del capitale investito, inclusa una percentuale dei costi dei viaggi a favore della conservazione del patrimonio, e ne informerà i propri clienti.

ii. Miglioramento della qualità dell'esperienza turistica

Al fine di soddisfare le aspettative dei clienti europei, l'agenzia viaggi deve supportare l'area protetta nell'attuazione della procedura di qualità, fornendo consulenza e raccomandazioni, e applicherà la stessa procedura di garanzia di qualità ai propri prodotti.

- **Indagine di mercato:** finalizzata ad aumentare il grado di soddisfazione dei clienti; l'azienda informerà regolarmente l'autorità dell'area protetta sulle aspettative e necessità dei propri clienti. Questo permetterà all'area protetta di adeguarsi alla domanda.
- **Procedura di qualità:** l'offerta turistica si baserà sull'approccio della qualità totale, in termini di accoglienza, servizi offerti, strutture, marketing e promozione, e servizi post vendita. Una rigorosa selezione dei fornitori di servizi permetterà all'azienda di raggiungere i propri obiettivi.

- **Identificazione di nuovi clienti:** l'azienda identificherà nuovi clienti che sono sensibili alla qualità dell'ambiente. Presterà particolare attenzione alle categorie di visitatori che sono spesso trascurati dall'offerta turistica, quali disabili, persone malate o convalescenti, giovani e gruppi a basso reddito. L'azienda deve evitare qualunque forma di elitarismo nella scelta dei propri clienti.

iii. Sensibilizzazione dell'opinione pubblica

- **Educazione e interpretazione ambientale:** tutti i viaggi e soggiorni organizzati nell'area protetta devono mirare a sensibilizzare ed educare i visitatori riguardo all'ambiente. Devono inoltre promuovere il rispetto dei turisti per la natura così come la loro conoscenza dei luoghi visitati.
- **Informazioni ai visitatori:** ove possibile, l'agenzia organizzerà incontri propedeutici al viaggio, e fornirà informazioni esaustive sull'area protetta unitamente ai documenti di viaggio. Ciò renderà i visitatori più consapevoli del patrimonio naturale e culturale, e delle tradizioni della regione che andranno a visitare. Durante il viaggio, ai turisti saranno fornite ulteriori informazioni di elevata qualità da parte delle guide turistiche e di altri partecipanti. I visitatori riceveranno anche consigli utili, in particolare per l'acquisto dei souvenir. Verrà detto loro come rispettare la flora e la fauna locali e, più in generale, la vita della regione. Infine, riceveranno informazioni circa gli obiettivi di conservazione del patrimonio e di sviluppo sostenibile.
- **Marketing e promozione:** le attività promozionali e di marketing dell'agenzia permetteranno ai visitatori di capire il vero valore dell'area protetta. Dovrebbe essere prestata particolare attenzione alla descrizione della flora e della fauna che può essere osservata nell'area (non garantire mai l'avvistamento di una specie particolare, ma piuttosto incoraggiare la scoperta dell'habitat). Tutto il materiale promozionale dovrebbe porre enfasi sulla natura fragile delle aree visitate. Qualunque opuscolo, o altro materiale in vendita prodotto dall'azienda, dovrebbe contenere dei consigli per i futuri visitatori delle aree protette. Infine, il fatto che l'agenzia sia una firmataria della Carta dovrebbe essere menzionato esclusivamente sui prodotti oggetto di un accordo formale con l'area protetta o con il comitato di valutazione europeo.

iv. Sviluppo di un turismo specifico per l'area

Il pacchetto turistico offerto dall'agenzia deve incoraggiare la scoperta e la valorizzazione del patrimonio culturale e naturale, una maggiore consapevolezza ambientale ed una migliore conoscenza del ruolo delle aree protette.

Per raggiungere questi obiettivi, l'agenzia deve fare in modo che guide naturalistiche siano presenti durante le visite. Queste guide presenteranno l'ambiente utilizzando un approccio sistematico, dando informazioni dettagliate sull'ecosistema e sui vari habitat. Inoltre, dovrebbero avere una buona conoscenza della regione e dei siti visitati.

v. Formazione

La formazione è uno strumento essenziale per mettere in pratica l'impegno dell'agenzia. Tutti gli impiegati, incluso il personale addetto alle vendite, gli appaltatori, le guide turistiche, ecc., dovrebbero conoscere il concetto di sviluppo sostenibile. Questo integrerà le loro conoscenze sul patrimonio naturale e culturale della regione visitata, e contribuirà ad aumentare l'informazione ed il grado di soddisfazione dei turisti.

vi. Protezione e supporto alla qualità di vita degli abitanti locali

Per garantire lo sviluppo di buoni rapporti tra visitatori e popolazione locale, l'azienda cercherà di preservare, e anche migliorare, la qualità di vita degli abitanti del posto. Sarà quindi data priorità al rispetto della vita della comunità locale e delle sue tradizioni.

A questo scopo, l'agenzia organizzerà ciascuna visita per un gruppo limitato di partecipanti (tra 12 e 15 persone) e darà consigli ai visitatori su come evitare comportamenti che possano offendere gli abitanti locali. Tale compito spetterà in particolar modo alle guide turistiche.

Infine, l'agenzia parteciperà alla vita locale collaborando alla promozione di eventi culturali organizzati dalle persone che vivono nell'area protetta.

vii. Sviluppo economico e sociale

- **Supporto all'economia locale:** al fine di sostenere l'economia locale, l'agenzia incoraggerà lo sviluppo di un turismo basato sulle iniziative locali, utilizzando i servizi locali per i viaggi organizzati dalla stessa, e avvalendosi di guide turistiche locali, come pure di alloggi, ristoranti e negozi del posto, ove possibile.
- **Sviluppo di nuove opportunità di occupazione:** ove possibile, l'agenzia incoraggerà l'integrazione sociale offrendo lavoro agli abitanti locali con speciali necessità e ai giovani, garantendo al contempo la parità di opportunità tra uomini e donne.

viii. Controllo del numero di turisti

Monitoraggio dei flussi di visitatori: l'agenzia contribuirà al monitoraggio dei flussi di visitatori fornendo all'area protetta informazioni aggiornate sugli itinerari, i tempi e la durata delle visite.

Canalizzazione dei flussi di visitatori: l'azienda si impegnerà ad indirizzare i propri clienti verso le zone meno sensibili dell'area. Incoraggerà anche la scoperta dell'area protetta nei momenti di minor affollamento, in linea con gli sforzi promozionali dell'area protetta.

Controllo del traffico: per recarsi in, o muoversi all'interno di, un'area protetta sarebbe opportuno utilizzare, ove possibile, i mezzi di trasporto pubblico, la bicicletta o la passeggiata. L'azienda quindi fornirà ai propri clienti informazioni su come raggiungere le destinazioni con i mezzi pubblici. Cercherà anche di organizzare dei punti di raccolta presso le stazioni ferroviarie o le autostazioni. Inoltre, tutti i veicoli motorizzati utilizzati per svago (ad es. veicoli 4 x 4, ecc.) dovrebbero essere rimossi dalle strutture turistiche.

ix. Gestione ed integrazione delle strutture turistiche

Per sostenere gli sforzi dell'area finalizzati a valorizzare l'architettura locale, l'azienda offrirà alloggio in strutture tipiche della regione che si sono ben integrate nell'ambiente circostante.



Appendice 1 I principi della Carta

I seguenti principi si basano sul testo ufficiale della Carta. La richiesta di adesione prevede che l'area protetta si impegni formalmente a rispettarli. Nella richiesta di adesione viene fornita una copia di questi principi che dovrà essere firmata.

Gli obiettivi che sottendono la Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette sono:

- ▶ aumentare la conoscenza ed il sostegno alle aree protette europee quali elementi fondamentali del nostro patrimonio, che devono poter essere salvaguardati e tutelati per le generazioni presenti e future;
- ▶ migliorare lo sviluppo sostenibile e la gestione di un turismo nelle aree protette che tenga conto delle necessità dell'ambiente, delle comunità, delle imprese locali e dei visitatori.

I principi della Carta prevedono la collaborazione fra partner, la preparazione e implementazione di una strategia, e la risoluzione delle questioni principali. Le aree protette della Carta prendono una serie di impegni per raggiungere gli obiettivi citati.

1 Coinvolgere nello sviluppo e nella gestione dell'area protetta tutti coloro che sono impegnati nel settore del turismo, all'interno dell'area e nelle zone circostanti.

Un forum permanente, o un organo equivalente, dovrebbe essere istituito fra l'autorità di gestione dell'area protetta, gli enti locali, le organizzazioni per la conservazione della natura, le organizzazioni comunitarie ed i rappresentanti del settore turistico. Si dovrebbero inoltre sviluppare e mantenere contatti con le autorità regionali e nazionali.

2 Preparare e implementare una strategia di turismo sostenibile e un piano d'azione per l'area protetta.

La strategia dovrebbe essere basata su un'attenta consultazione e dovrebbe essere approvata e compresa dagli stakeholder locali. Dovrebbe contenere:

- la definizione dell'area interessata dalla strategia, che potrebbe estendersi anche al di fuori dell'area protetta;
- una valutazione del patrimonio naturale, storico e culturale dell'area, delle sue infrastrutture turistiche e delle circostanze economiche e sociali, prendendo in considerazione questioni quali capacità, necessità e potenziali opportunità;
- una valutazione dei visitatori attuali e dei potenziali mercati futuri;
- una serie di obiettivi strategici per lo sviluppo e la gestione del turismo, che includano:
 - conservazione e valorizzazione dell'ambiente e del patrimonio,
 - sviluppo economico e sociale,
 - conservazione e miglioramento della qualità di vita degli abitanti locali,
 - gestione dei visitatori e miglioramento della qualità del turismo offerto;
- un piano di azione per raggiungere questi obiettivi;

- un'indicazione delle risorse necessarie e dei partner che contribuiranno all'implementazione della strategia;
- proposte per il monitoraggio dei risultati.

3 Proteggere e valorizzare il patrimonio naturale e culturale dell'area, per ed attraverso il turismo, e proteggerlo da un eccessivo sviluppo turistico mediante:

- monitoraggio dell'impatto su flora e fauna e controllo del turismo nelle zone sensibili;
- incoraggiamento di attività, comprese quelle relative al turismo, che contribuiscono alla conservazione del patrimonio storico, della cultura e delle tradizioni;
- controllo e riduzione delle attività, compresi gli impatti del turismo, che: influiscono negativamente sulla qualità dei paesaggi, dell'aria e dell'acqua; utilizzano energie non rinnovabili e creano rifiuti e rumori non necessari;
- incoraggiamento dei visitatori e del settore turistico a contribuire alla conservazione.

4 Fornire a tutti i visitatori un'esperienza di alta qualità sotto tutti gli aspetti:

- indagando sulle aspettative e la soddisfazione dei visitatori esistenti e potenziali;
- andando incontro alle speciali necessità dei visitatori svantaggiati;
- sostenendo iniziative che valutino e migliorino la qualità di strutture e servizi.

5 Trasmettere efficacemente ai visitatori informazioni sulle specifiche qualità dell'area:

- assicurandosi che la promozione dell'area sia basata su immagini autentiche, e sia sensibile alle necessità e alle capacità precipue dei vari momenti e luoghi;
- fornire informazioni dirette e di buona qualità ai visitatori all'interno e nei dintorni dell'area, ed aiutare le imprese turistiche a fare altrettanto;
- fornire a visitatori e residenti, compresi gruppi e scuole, strutture e servizi educativi che interpretino l'ambiente e il patrimonio dell'area.

6 Incoraggiare la promozione di specifici prodotti turistici che permettano la scoperta e la conoscenza dell'area:

- offrendo e sostenendo attività, eventi e pacchetti che riguardino l'interpretazione della natura e del patrimonio.

7 Aumentare le conoscenze riguardo all'area protetta e alle questioni di sostenibilità di tutti i soggetti coinvolti nel settore turistico:

- organizzando o sostenendo programmi di formazione per il personale dell'area protetta e di altre organizzazioni e imprese turistiche, basandosi su una valutazione delle necessità di formazione.

8 Fare in modo che il turismo mantenga e non peggiori la qualità di vita delle comunità locali:

- coinvolgendo le comunità locali nella pianificazione turistica dell'area;
- assicurando una buona comunicazione fra area protetta, comunità locali e visitatori;
- identificando e cercando di ridurre i conflitti che potrebbero insorgere.

9**Aumentare i benefici apportati dal turismo all'economia locale:**

- promuovendo l'acquisto di prodotti locali (alimentari, artigianato, servizi) da parte di visitatori e aziende turistiche locali;
- incoraggiando l'impiego di abitanti locali nel turismo.

10**Monitorare e influenzare i flussi di visitatori per ridurre gli impatti negativi:**

- registrando il numero di visitatori nel corso del tempo e nello spazio, e chiedendo un feedback alle imprese turistiche locali;
- creando e implementando un piano di gestione dei visitatori;
- promuovendo l'uso dei mezzi di trasporto pubblico, della bicicletta e della passeggiata come alternativa ai mezzi di trasporto privati;
- controllare la posizione e lo stile di ogni nuovo insediamento turistico.