

Allegato 1a

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

Fase II – Operatori Turistici

DISCIPLINARE PER LE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

Il presente Disciplinare fa riferimento ai seguenti operatori turistici:

- “**Strutture Ricettive**”, ovvero strutture alberghiere e complementari: campeggi, B&B, ostelli, rifugi, affittacamere, agriturismi, ...
- “**Strutture della Ristorazione**”: Ristoranti, Pizzerie, Bar, Agriturismi e strutture analoghe della somministrazione alimentare

I prerequisiti obbligatori

Al fine di poter presentare la domanda di adesione alla CETS l'operatore turistico deve dimostrare di aver già messo in atto tutte le seguenti azioni, suddivise per macroarea.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

- Registrare dati non sensibili dei clienti (giorni di permanenza, provenienza, età, motivo del soggiorno) e renderli disponibili all'Ente Parco, se richiesto.
- Integrare il questionario di gradimento della struttura con domande relative alla soddisfazione del cliente riguardo l'Area Protetta, l'efficacia dell'informazione sull'Area Protetta fornita ai propri clienti, i servizi presenti sul territorio
- Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele e dei suggerimenti dei clienti al fine di migliorare la qualità dei servizi, eventualmente integrato al questionario di cui sopra.
- Partecipare a corsi di formazione relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o all'area naturale protetta
- Essere iscritti alla newsletter delle Aree Protette Alpi Marittime
- Disporre di materiale informativo di base per dare il benvenuto ai clienti in varie lingue
- Disporre di una bacheca (o similare) con informazioni pratiche e aggiornate riguardo all'area naturale protetta
- Avere sempre a disposizione materiale informativo sull'area protetta e sul territorio circostante (opuscoli, cartine e guide) in distribuzione o in consultazione per i clienti

- Disporre di strumenti di fruizione delle informazioni sull'area protetta adatte a persone diversamente abili
- Promuovere tra i propri clienti iniziative realizzate da operatori turistici concessionari del marchio "Qualità Parco APAM" e dall'area protetta.
- Mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagine social,...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta
- Mantenere i contatti con i propri clienti attraverso l'invio di newsletter, notizie sul territorio, promozioni
- Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'area naturale protetta certificata con la CETS alla quale appartiene

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

- Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria struttura e rendere i dati disponibili all'area protetta
- Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura e rendere i dati disponibili all'area protetta
- Effettuare correttamente la raccolta differenziata e comunicare ai propri clienti le modalità e gli spazi per i giusti conferimenti
- Realizzare manutenzione periodica e preventiva sui requisiti di sicurezza degli impianti termici e le verifiche sulle emissioni in atmosfera
- Smaltire attraverso ditte autorizzate gli oli/grassi di frittura
- Informare il personale di cucina e gli addetti alle pulizie sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, sulla gestione dei prodotti pericolosi, e sul consumo responsabile dell'acqua e dell'energia

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

- Per le strutture ricettive che offrono servizio di colazione: garantire tutto l'anno ai propri clienti la possibilità di trovare almeno un prodotto a marchio "Qualità Parco APAM" a colazione. Per le strutture della ristorazione: garantire tutto l'anno la presenza nel proprio menù, di piatti contenenti almeno due prodotti a marchio.
- Offrire prodotti di stagione nel proprio menù
- Per le strutture che hanno facoltà di vendere prodotti agroalimentari: rivendere almeno due prodotti a marchio "Qualità Parco APAM"
- Fornire informazioni ai visitatori riguardo ai produttori a marchio "Qualità Parco APAM" presenti sul territorio, ai punti vendita dei prodotti a marchio e ai mercati locali.
- Fornire ai clienti i recapiti diretti di almeno due Guide Parco operative sul territorio della struttura
- Dare informazioni sulle buone norme comportamentali da mantenere nell'Area Protetta
- Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo
- Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nelle vicinanze della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato

Le azioni volontarie di miglioramento

Il Programma delle Azioni di ciascun operatore deve includere almeno 1 azione volontaria di miglioramento per macroarea, nuova rispetto a quelle già realizzate o in atto.

Ciascun operatore può decidere di realizzare azioni volontarie corrispondenti a quelle identificate dall'Ente Parco e di seguito riportate, oppure proporre altre, la cui accettazione è subordinata ad una valutazione della loro congruenza da parte dell'Ente e, successivamente del verificatore.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

- Fornire i dati reali di occupazione della struttura alle entità che li richiedano, privati dei dati sensibili
- Collaborare con entità pubbliche e private del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti e/o rispondendo a un questionario sulle caratteristiche dei clienti
- Lavorare con operatori turistici specializzati per attirare nuove tipologie di clienti
- Promuovere la formazione costante del proprio personale
- Certificare la propria impresa con un sistema di qualità riconosciuto
- Garantire l'accessibilità della propria struttura alle esigenze di tutti i clienti
- Offrire servizi in varie lingue
- Disporre di una biblioteca tematica con pubblicazioni sull'area naturale protetta e sui suoi valori naturali e culturali
- Accreditare la propria struttura come Punto di Informazione dell'area naturale protetta
- Elaborare materiale informativo proprio per i clienti
- Promuovere attività e materiale per l'interpretazione dell'ambiente circostante alla struttura
- Integrare i propri servizi con quelli di altri operatori economici turistici della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli
- Offrire sconti ai clienti che ritornano e a coloro che portano nuovi clienti
- Promuovere la destagionalizzazione dell'offerta
- Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio
- Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche alle quali appartiene
- Stimolare i clienti ad adottare comportamenti virtuosi per ridurre l'impatto del proprio soggiorno (nudges)
- Stimolare il coinvolgimento dei clienti nei progetti di citizen science (scienza partecipata) promossi dall'area protetta.
- Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria area naturale protetta

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

- Utilizzare energia elettrica proveniente esclusivamente da rinnovabili

- Aderire a una Comunità Energetica Rinnovabile locale
- Migliorare la classe energetica degli edifici aziendali
- Attuare interventi di efficientamento energetico della struttura, anche senza raggiungere una riduzione della classe energetica complessiva.
- Sostituire strumentazione obsoleta con nuovi apparecchi a maggior efficienza energetica e/o utilizzare elettrodomestici a basso consumo
- Sostituire mezzi di trasporto con mezzi elettrici o ibridi
- Modificare i flussi di lavoro o i servizi offerti al fine di ridurre il consumo di energia
- Sostituire le lampade a incandescenza con lampade a led e/o a basso consumo
- Installare interruttori con timer
- Installare fotocellule per l'illuminazione automatica
- Installare un sistema di spegnimento dell'energia elettrica con chiavi - chip card nelle stanze
- Disporre di un sistema di condizionamento e di riscaldamento per zone indipendenti
- Installare termostati nelle stanze
- Installare dispositivi di risparmio dell'acqua
- Utilizzare sistemi per mantenere l'acqua della piscina da un anno all'altro, evitando di doverla riempire ogni anno
- Utilizzare un circuito chiuso di depurazione della piscina e di copertura per la notte o in inverno
- Realizzare un impianto idraulico per il riutilizzo delle acque grigie
- Utilizzare specie autoctone nel proprio giardino
- Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione
- Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione
- Evitare il ricorso al diserbo chimico nella gestione del verde di pertinenza della struttura
- In caso di ampliamento della struttura, preferire la ristrutturazione di edifici a nuove costruzioni, al fine di contenere il consumo di suolo.
- Dare la priorità a prodotti sfusi
- Realizzare un sistema di compostaggio con i resti di materiale organico
- Preferire materiali riciclati, riutilizzabili e riciclabili invece di quelli monouso
- Controllare che il rendimento della caldaia sia perlomeno il 90%
- Utilizzare detersivi biodegradabili
- Comprare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale
- Comprare prodotti con etichetta ecologica o di qualità
- Comprare prodotti etici o da commercio equo
- Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale

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

- Fornire informazioni ai propri clienti sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari
- Vendere prodotti locali nella propria struttura
- Raccomandare ai propri clienti la visita a luoghi meno sensibili, all'interno dell'Area Protetta
- Stabilire accordi con altri operatori economici turistici per coordinare periodi e orari di apertura in modo da estendere l'ospitalità sul territorio

- Accordarsi con altri operatori economici turistici per promuovere il trasporto pubblico o collettivo
- Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti
- In caso di ampliamento della propria struttura all'interno di un edificio caratterizzato da un'architettura tradizionale, prevedere interventi di ristrutturazione rispettosi dei materiali e degli stili propri dell'architettura originale
- In caso di nuova costruzione o di ampliamento dell'esistente, prevedere interventi in linea con l'architettura tradizionale locale e/o prevedere l'impiego di materiali (legno, pietre, calce, etc...) di provenienza locale
- Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'area naturale protetta
- Sostenere economicamente progetti locali tramite donazioni o patrocini
- Consentire l'utilizzo delle proprie strutture ad associazioni locali e attività di volontariato
- Essere membro di associazioni locali che lavorano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'area naturale protetta
- Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'area naturale protetta
- Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, affiliazione ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, eccetera
- Pubblicizzare la propria adesione a progetti e cause locali