

CARTA EUROPEA DEL TURISME SOSTENIBLE EN ESPAIS PROTEGITS

II PART¹

TREBALLAR AMB LES EMPRESES TURÍSTIQUES SITUADES A L'INTERIOR O AL VOLTANT DE L'ESPAI PROTEGIT AMB LA CARTA EUROPEA DEL TURISME SOSTENIBLE

1. INTRODUCCIÓ

L'objecte d'aquesta part de la Carta (II Part) és enfortir els lligams entre els gestors dels espais protegits i el seus col·laboradors en el món empresarial turístic i, a la vegada, reforçar-ne la mútua comprensió. Mitjançant el foment de la col·laboració, el turisme sostenible satisfà les necessitats dels visitants, les empreses i la comunitat local sense malmetre el medi ambient, ni ara ni en el futur. El turisme pot contribuir de manera positiva a una economia sana i diversificada que utilitzi les habilitats locals i desenvolupi els seus recursos.

La Carta Europea del Turisme Sostenible en espais protegits és una distinció per a espais protegits que hagin demostrat que treballen en col·laboració, que hagin desenvolupat i aplicat una estratègia turística basada en les qualitats específiques de l'espai i que, a la vegada, segueixin un pla de treball amb recursos per a tractar el temes relacionats amb la sostenibilitat.

És essencial que existeixi una estreta cooperació entre els “col·laboradors” (empreses turístiques locals, proveïdors de serveis turístics, agències de viatges, tour operadors, gestors d'espais protegits i altres actors econòmics i socials) per a incrementar el beneficis mutus. Per ajudar a aconseguir-ho, cal adoptar una metodologia adaptada a les característiques de cada espai protegit. Per a desenvolupar un **Programa Europeu de Col·laboració** caldrà

¹ A la reunió de la Xarxa Europea de Parcs de la Carta mantinguda a Estrasburg el juny de 2006 es va arribar a un acord general sobre els principis bàsics d'aquest document. Aquesta reunió va ser organitzada pel *Conseil Régional d'Alsace* i l'Associació *Rhin Vivant*, conjuntament amb la *Fédération des Parc naturels Régionaux de France* i la Federació EUROPARC.

reflectir també les circumstàncies individuals o locals, però alhora caldrà que aquest programa estigui basat en els **Principis de la Carta** i, per exemple, utilitzar una visió integrada del desenvolupament sostenible que prengui en consideració els factors econòmics, socials i medioambientals. Una via positiva de mostrar el compromís mutu és la signatura d'un **Acord de Col·laboració de la Carta Europea** entre els responsables de l'espai protegit i les empreses turístiques.

2. BENEFICIS PER A LES EMPRESES²

Cal premiar el compromís de les empreses del sector privat amb els principis del turisme sostenible, perquè és raonable que una empresa pugui treure profit del seu compromís amb la sostenibilitat. Cada empresa individualment fa sovint d'intermediari entre el consumidor o turista i l'espai protegit i pot convertir-se en una font de coneixement molt important per a millorar l'experiència del visitant i també influir en el seu comportament i les seves actituds.

El **Programa de Col·laboració de la Carta Europea**, com a compromís mutu entre els responsables de l'espai protegit i cada empresa en particular, ha de servir per a crear múltiples beneficis mutus. Els responsables de l'espai protegit aconseguiran els seus objectius de conservació a llarg termini per mitjà d'un ús sostenible de l'espai i les empreses augmentaran i mantindran la seva rendibilitat per mitjà de:

- (i) L'increment de la satisfacció dels visitants i la repetició de reserves.
- (ii) La reducció dels costos operacionals per mitjà del control i l'ús sostenible dels recursos (energia, aigua, etc.).
- (iii) La reversió de les despeses dels visitants en l'economia local pel consum d'aliments i productes locals, i també la promoció de les activitats, els costums, les fires i els festivals del territori.

² El concepte d' "empresa" cal entendre'l en un sentit ampli: qualsevol organització, sigui quin sigui el seu règim legal, públic o privat, que desenvolupi productes o serveis per als visitants i la comunitat local, i participi en l'estratègia de turisme sostenible de la Carta a l'espai protegit.

- (iv) El compromís amb l'equip de gestió de l'espai protegit i els altres actors locals per participar en el desenvolupament d'una l'estratègia turística conjunta.
- (v) Es poden incloure exemples d'altres possibles beneficis, com ara el reconeixement de l'empresa a nivell europeu o el desenvolupament de noves oportunitats comercials:
 - Buscant nous clients interessats en els espais protegits.
 - Oferint productes turístics basats en la descoberta del medi.
 - Creant productes turístics en temporada baixa.
 - Treballant conjuntament amb altres sectors econòmics del territori i consumint productes i serveis locals.
 - Rebut informació sobre el nombre de visitants a l'espai protegit i les previsions de visitants potencials en el futur.
 - Millorant l'organització i la gestió de l'espai protegit en conjunt.
 - Donant informació d'alta qualitat sobre l'espai protegit.

A més, pot ser un bon instrument de promoció informar els clients que l'empresa és un col·laborador fiable per a l'espai protegit acreditat amb la Carta i anunciar-ho en els materials de marketing i en el servei al client.

3. EL PROGRAMA DE COL-LABORACIÓ DE LA CARTA EUROPEA

Les empreses locals son col·laboradors de vital importància per als responsables de l'espai protegit i cal que s'impliquin en el procés de desenvolupament de l'estratègia de turisme sostenible. La Carta fomenta i acull la implicació de les empreses locals de turisme i els proveïdors de serveis turístics que tenen la seva seu o desenvolupen les seves activitats dins l'àrea de la Carta tal com està definida a la I Part.

Un objectiu essencial per a l'èxit és incorporar els principis de sostenibilitat de la Carta, de manera transversal, a una àmplia gamma de productes i serveis turístics privats. La II Part de la Carta permet que cada empresa del sector

turístic que treballi conjuntament amb els gestors de l'espai protegit sigui reconeguda com a col·laboradora de la Carta Europea. Es proposa l'establiment d'un conveni de col·laboració flexible que es basi en els principis de la Carta, que integri les etiquetes i marques de qualitat ja existents, que reflecteixi les diverses situacions i necessitats locals i que, alhora, expressi el compromís de cada empresa del sector turístic envers la sostenibilitat.

La col·laboració entre cadascuna de les empreses privades del sector turístic i l'espai protegit cal que suposi essencialment un compromís per a³:

- (i) la comprensió de les necessitats i l'impacte que provoca el turisme en el medi natural.
- (ii) L'acord mutu sobre el fet que el turisme contribueix positivament al desenvolupament econòmic i social de l'espai, i per això en la millora de les condicions de vida de la població local.
- (iii) L'anàlisi i l'acord sobre la compatibilitat dels productes i serveis turístics amb l'espai protegit a fi de garantir que no destrueixin el patrimoni natural i cultural.
- (iv) La realització d'una diagnosi completa de les activitats de cada empresa. Per exemple:
 - L'adequació del que s'ofereix amb allò que el client espera trobar.
 - La informació que es dona sobre la localitat, l'espai protegit i el medi ambient (servei d'excel·lència al client & formació contínua del personal);
 - L'avaluació del medi ambient, l'energia i el transport en el funcionament de l'empresa;
 - La formulació d'idees pròpies per a la sostenibilitat del medi ambient i la seva aplicació pràctica, d'acord amb el pla de gestió de l'espai protegit.

³ Les actuacions contingudes al model d'acord de col·laboració s'han de correspondre amb aquestes actuacions. Les Seccions d'EUROPARC i la Xarxa de la Carta desenvoluparan posteriors directrius extretes de les experiències de parcs que ja estiguin treballant amb empreses turístiques.

- L'adopció de mesures que animin els visitants a contribuir de manera positiva a la millora del patrimoni local i el medi natural per mitjà del voluntariat o de contribucions econòmiques voluntàries (*visitor payback*).

4. EL CONVENI DE COL-LABORACIÓ DE LA CARTA EUROPEA

La utilització de l'espai protegit com a principal focus d'atenció generarà comprensió i actituds positives entre els gestors, les nombroses i variades empreses turístiques i els seus clients. Això és important per a establir i mantenir relacions, i també per a crear oportunitats de marketing i promoció. Per exemple, es poden elaborar llistes de pàgines web, col·laborar en la formació i el treball en xarxa, definir objectius en comú, i així generar un sentit de la propietat compartida, de la gestió, i de la direcció estratègica.

Per a establir o ampliar el compromís entre els gestors de l'espai protegit i cadascuna de les empreses de la Carta, cal signar un **Conveni de col·laboració de la Carta Europea**. El model d'acord, a l'**Annex 1**, conté els requisits mínims extrets dels Principis de la Carta Europea del Turisme Sostenible en Espais Protegits que identifiquen els compromisos de l'espai protegit i de les empreses, i exposa les actuacions i els indicadors de seguiment.

És de vital importància aconseguir que el procés de col·laboració que s'estableixi funcioni d'una manera simple i efectiva. A fi d'esdevenir col·laboradora de la Carta Europea, cada empresa haurà de complir els requisits establerts en l'àmbit europeu (vegeu capítol sisè) i en l'àmbit de l'espai protegit, seguir les indicacions del procés de sol·licitud i signar el Conveni de col·laboració amb l'espai protegit. El col·laborador de la Carta Europea serà reconegut amb un certificat vàlid per a tres anys.

Per tal de mantenir el reconeixement com a col·laborador de la Carta Europea, l'empresa haurà de demostrar a la fi del període de tres anys que ha complert

els compromisos adquirits, i tot seguit negociar i signar un nou Conveni de Col·laboració de la Carta Europea amb l'espai protegit.

5. PRINCIPIS GENERALS PER A LA CERTIFICACIÓ

Es defineixen diversos principis clau per a orientar el procés de certificació de cada empresa com a col·laborador de la Carta Europea. Cal que el procés:

- (i) Sigui una aplicació pràctica dels **Principis de la Carta**.
- (ii) Estigui fonamentat en una col·laboració efectiva, de suport mutu i ben adaptada a cada cas, entre l'espai protegit i l'empresa turística.
- (iii) Garanteixi la millora contínua.
- (iv) Es fonamenti en una visió integrada del desenvolupament sostenible que tracti a la vegada els temes ambientals, socials i econòmics.
- (v) Que sigui prou flexible com per adaptar-se a la situació específica de cada espai protegit (en els contextos local, regional i nacional) i alhora inclogui els requisits establerts en l'àmbit europeu.
- (vi) Animi els espais protegits a promoure i donar suport al compromís de les empreses.
- (vii) Animi les empreses a promoure i donar suport a la funció de l'espai protegit.

6. VALIDACIÓ DE LA METODOLOGIA DELS PARCS DE LA CARTA PER EUROPARC

A fi de garantir el compliment dels principis de la II Part de la Carta Europea i també que la carta s'apliqui a tot Europa amb uns criteris comuns, cal que els processos que es proposin siguin validats per EUROPARC. Aquesta validació es farà en col·laboració amb les Seccions d'EUROPARC i les xarxes nacionals i regionals quan calgui⁴.

⁴ EUROPARC recomana que s'utilitzin metodologies que s'hagin establert i consensuat primer a nivell de la secció o de la xarxa nacional. Es comprèn que això no sempre serà possible, especialment al principi de la seva aplicació, i per això en aquests moments s'accepten processos que s'hagin definit només en l'àmbit de l'espai protegit. En efecte, la feina feta en

L'espai protegit ha d'enviar a EUROPARC la documentació següent::

- (i) **Llista dels requisits en l'àmbit de l'espai protegit.**
- (ii) **Llista de les actuacions, els indicadors de seguiment i la metodologia d'aplicació** tant per a l'espai protegit com per a l'empresa turística, **que ha de donar el contingut del Conveni de Col·laboració de la Carta Europea.**
- (iii) Un model del **Conveni de Col·laboració de la Carta Europea** que estableixi els compromisos tant de l'espai protegit com de l'empresa turística (actuacions i indicadors de seguiment mesurables).
- (iv) Un model del **Certificat de Col·laboració de la Carta Europea.**
Veure Annex 2.

7. LA FUNCIO DE L'ESPAI PROTEGIT

L'espai protegit (o alguna altra organització designada durant la realització de la I Part de la Carta) ha de:

- Proposar a EUROPARC els documents amb els requisits de l'espai protegit i l'altra documentació enumerada al Capítol Sisè⁵.
- Donar la informació que calgui per al procés de sol·licitud de cada empresa;
- Comprovar que les empreses compleixin les condicions establertes en l'àmbit Europeu i en l'àmbit de l'espai protegit.
- Comprovar que els compromisos de les empreses es plantegen adequadament i establir conjuntament amb els col·laboradors els indicadors que s'utilitzaran per a comprovar si es compleixen les condicions establertes.

alguns països ha d'ajudar a altres a dissenyar el seu procés, la qual cosa, a la vegada, facilitarà l'harmonia entre els enfocaments i el desenvolupament d'activitats de la xarxa.

⁵ Tal com s'ha dit al Capítol Sisè, els espais protegits són responsables de proposar a EUROPARC la part de continguts específics propis per a la II Part. Al llarg del 2007, la Xarxa de la Carta d'EUROPARC intentarà posar a disposició de tothom un recull dels textos existents a les diverses seccions o parcs a fi de donar suport a altres parcs de la Carta per a dissenyar les seves propostes. Mentrestant, es demana que cada secció d'EUROPARC o Xarxa nacional o regional de la Carta treballi per establir les seves pròpies pautes.

- Establir els compromisos de l'espai protegit amb les empreses.
- Establir les condicions d'utilització de la imatge corporativa dels Col·laboradors de la Carta Europea.
- Revisar i signar l'acord.
- Avaluar l'execució de les actuacions, almenys cada tres anys.

Exemples de compromisos que poden assumir els espais protegits:

- Discriminació positiva a favor dels col·laboradors de la Carta Europea en les campanyes d'informació i de formació de l'espai protegit.
- Posar una llista dels col·laboradors de la Carta Europea en els materials de promoció i informació i en les activitats de l'espai protegit (web, fulletons, centres d'informació, fires, etc.).
- Facilitar la relació de les empreses amb altres organismes de l'Administració.
- Participar activament en la Xarxa de Parcs de la Carta i transmetre els beneficis que aporta als col·laboradors de la Carta Europea.

8. REQUISITS⁶ PER A LES EMPRESES TURÍSTIQUES

Les empreses turístiques hauran de complir dos tipus de requisits: els d'àmbit europeu i els d'àmbit de l'espai protegit. L'àmbit europeu ha de garantir que totes les empreses participants compleixen certs requisits i que l'aplicació a tot Europa tingui uns nivells comuns. L'àmbit de l'espai protegit permet definir els requisits específics per a un determinat espai.

Els requisits d'àmbit europeu per a les empreses turístiques son els següents:

- (i) Estar localitzades o dur a terme les seves activitats en l'àrea d'aplicació de la Carta tal com es va definir a la I Part. Es poden fer excepcions si l'espai protegit ho considera important per a la seva estratègia de turisme sostenible.
- (ii) Complir la legislació vigent en el moment de la certificació.

⁶ A fi de començar a treballar per a la signatura d'un Conveni de col·laboració de la Carta Europea, les empreses turístiques cal que compleixin aquests requisits.

- (iii) Les activitats de les empreses turístiques hauran de ser compatibles amb l'estratègia de turisme sostenible i el pla de gestió de l'espai protegit.
- (iv) Cal que formin part del Fòrum de Turisme Sostenible i vulguin participar en les activitats definides per aquest organisme a la I Part de la Carta⁷.
- (v) Cal que es comprometin a treballar per a signar un Conveni de col·laboració de la Carta Europea amb l'espai protegit, en el qual quedin definits els compromisos mutus (objectius i actuacions) per a un període de tres anys.

En l'àmbit de l'espai protegit, els requisits específics per a les empreses turístiques seran decidits pel Fòrum de Turisme Sostenible de cada espai protegit. Al capítol sisè se'n donen alguns exemples.

9. SIGNATURA DEL CONVENI DE COL-LABORACIÓ DE LA CARTA EUROPEA

Un cop s'hagin complert els requisits esmentats, es pot negociar i signar el Conveni de col·laboració de la Carta Europea.

Aleshores l'empresa turística esdevé col·laboradora de la Carta Europea i:

- a) es compromet a realitzar un Pla d'actuació individualitzat a tres anys.
- b) Es beneficiarà de les actuacions promogudes per l'espai protegit o els altres col·laboradors de la Carta.
- c) Tindrà coneixement de les condicions generals per utilitzar la marca Carta Europea (nom, logotip, etc.)
- d) Podrà rebre suport de l'espai protegit.
- e) Tindrà autorització per a utilitzar el logotip de la carta juntament amb el de l'espai protegit o altres que s'escaiguin⁸.

⁷ La manera en què es produeix a la pràctica aquesta participació pot variar segons com estigui estructurat el fòrum de turisme sostenible a cada espai protegit. Les empreses turístiques poden participar de manera directa i individual o per mitjà d'una associació que les representi.

⁸ A més de les condicions generals per a utilitzar el logotip de la Carta d'EUROPARC, hi ha altres condicions d'utilització de la imatge corporativa dels col·laboradors de la Carta Europea que inclouen les normes d'aplicació d'àmbit regional o nacional.

Un cop passat el període de tres anys, l'empresa pot sol·licitar la renovació de la distinció, que estarà subjecta a avaluació per part de l'espai protegit. Vegeu Annex 1.

Annex 1: MODEL DE CONVENI DE COL-LABORACIÓ

El (afegir el nom de l'espai protegit) va rebre la Certificació de la Carta Europea del Turisme Sostenible als espais Protegits de la Federació EUROPARC en data per a un període de 5 anys fins a..... (data).

Els objectius de la Carta Europea de Turisme sostenible són:

- Incrementar el grau de coneixement dels espais protegits europeus i el suport que han de rebre com a part fonamental del nostre patrimoni que cal preservar per al gaudi de les generacions presents i futures.
- Millorar el desenvolupament sostenible i la gestió del turisme als espais protegits prenent en consideració les necessitats del medi ambient, de la població local, de les empreses locals i dels visitants.

El..... (nom de l'establiment turístic o empresa) col·labora amb (afegir el nom de l'espai protegit) i contribueix al turisme sostenible.

Com a Col·laboradors de la Carta ens comprometem a realitzar cadascuna de les actuacions següents...

Incloure la llista d'actuacions assumides per l'empresa i per l'espai protegit⁹

⁹ Al llarg del 2007 la Xarxa de Parcs de la Carta donarà informació per orientar els espais protegits que vulguin començar el procés de la II Fase. Les Seccions d'EUROPARC també podran començar en les instruccions que hauran de presentar a EUROPARC per a ser aprovades oficialment aprovades com a instruccions per als espais protegits del seu país o àrea.

Annex 2: EXEMPLE DE CERTIFICAT DE COL-LABORACIÓ

La Carta Europea de Turisme Sostenible en Espais Protegits

Certifico que(afegir el nom de l'establiment turístic o de l'empresa) col·labora amb el (afegir el nom de l'espai protegits) i contribueix al turisme sostenible.

Com a Col·laborador de la Carta ha estat guardonat amb el Certificat de Col·laboració per haver emprès actuacions que contribuiran al turisme sostenible a (afegir el nom de l'espai protegit):

Incloure la llista d'actuacions assumida per l'empresa

Signatura i data del Director o el President de l'espai protegit
(Vàlid de...a... (afegir dates) per a.... (l'empresa turística)