

Verbale dell'incontro con le strutture ricettive del QUADRANTE ALPI LIGURI nell'ambito del Progetto dell'Alta Via dei Monti Liguri di qualificazione e promozione della ricettività, tenutosi in data mercoledì 25/03/2009 alle ore 15.30 presso l'Albergo Italia di Ormea (CN).

Presenti:

Vanessa Chiesa, responsabile promozione e comunicazione dell'Ass.ne Alta Via dei Monti Liguri
Annamaria Messina, consulente esterno esperto in animazione territoriale

- Albergo Italia (Ormea)
- Albergo Colle di Nava Lorenzina (Pornassio)
- Parco Vacanze La Fattoria (Pornassio)

Vanessa Chiesa - dopo aver porto i saluti del Presidente dell'Ass.ne Giovanni Santagostino e presentato Annamaria Messina, fornisce ai presenti alcune informazioni sull'Associazione Alta Via e sul suo organigramma. L'Ass.ne nasce nel 1994, in seguito all'esigenza della Regione Liguria di creare uno strumento operativo alla L.R. 25 gennaio 1993, che individua l'itinerario escursionistico denominato "Alta Via dei Monti Liguri" e ne disciplina la gestione. I soci fondatori e attuali dell'Ass.ne sono: C.A.I. (Club Alpino Italiano), F.I.E. (Federazione Italiana Escursionisti) e Union Camere Liguria. Scopo dell'Ass.ne è la manutenzione, il miglioramento e la valorizzazione del percorso dell'Alta Via, oltre alla tutela dell'applicazione delle normative indicate nella legge regionale. L'Ass.ne, senza fine di lucro, ha sede legale e materiale presso l'Unione delle Camere di Commercio Liguri sita in Genova ed è guidata da un Presidente, Giovanni Santagostino, che è un volontario. Egli si avvale della collaborazione di tre professionisti: Paola Losasso si occupa della segreteria e dell'apparato amministrativo, Maria Cristina Bruzzone, geografa, si occupa di sentieristica e cartografia, Vanessa Chiesa si occupa di comunicazione, marketing e promozione, quindi anche dei rapporti con le strutture ricettive.

Sottolinea il fatto che l'Ass.ne Alta Via si interessa non solo di escursionismo in sé (segnaletica e manutenzione dei sentieri), ma anche di tutti gli aspetti ad esso legati (ricettività, mobilità, prodotti tipici e gastronomia, storia e tradizioni, cultura), aspetti che concorrono a determinare il **turismo escursionistico** inteso come prodotto di mercato a cui si rivolge un target specifico di utenti.

Ricorda ai presenti che questo incontro fa seguito ad un primo introduttivo, svoltosi nei mesi di novembre e dicembre presso le Camere di Commercio delle quattro Province liguri, dove era stato presentato il progetto in corso.

Gli incontri presso le strutture ricettive sono due per ogni quadrante, per un totale di sedici in tutta la Liguria: la scelta di muoversi verso l'entroterra e di chiedere ospitalità alle strutture stesse è motivata dal desiderio di conoscere da vicino la realtà dei diversi territori, per comprenderne potenzialità e aspettative. A questo primo ciclo di incontri, che si concluderà per la fine di aprile, farà seguito un secondo ciclo, organizzato secondo lo stesso criterio.

Obiettivi della presente riunione sono:

1. creazione di una **rete di contatti e di collaborazioni tra le strutture ricettive** presenti lungo il percorso dell'Alta Via e lungo i sentieri di raccordo, finalizzata ad aumentare le potenzialità del territorio attraverso l'integrazione delle specifiche risorse: ad esempio, se ogni struttura ha un valore aggiunto pari ad uno ed una zona ha dieci strutture che aderiscono alla rete, quel territorio avrà un valore aggiunto di dieci, diventando più "appetibile" agli occhi degli utenti;
2. condivisione delle iniziative dell'Ass.ne in merito alla **promozione del prodotto turistico "Alta Via dei Monti Liguri"**, in particolare:
 - presentazione del **nuovo sito web dell'Alta Via** e delle diverse possibilità che esso offre, confronto costruttivo con le strutture finalizzato a migliorare e rendere più efficace questo importante strumento promozionale
 - realizzazione di un **depliant** dedicato esclusivamente alle strutture ricettive dell'Alta Via che prendono parte agli incontri in corso (la bozza del depliant verrà presentata in occasione del secondo incontro sul territorio)
 - organizzazione, per il periodo ottobre/novembre 2009, di un **educational tour** (viaggio informativo) offerto ad operatori e giornalisti del settore, allo scopo di far conoscere ed apprezzare l'Alta Via. Le strutture verranno coinvolte direttamente, perché il viaggio sarà

organizzato a tappe lungo il percorso dell'Alta Via: chi è interessato potrà rendersi disponibile ad ospitare i partecipanti. E' previsto anche un **convegno conclusivo**, che sarebbe opportuno organizzare proprio in una struttura che si trovi sull'Alta Via e che sia adatta ad accogliere un gruppo numeroso di persone

- partecipazione dell'Ass.ne alle **fiere del turismo**, sia in Italia (come la BIT a Milano nel mese di febbraio), sia all'estero;

3. redazione di un **disciplinare** che ridefinisca lo standard qualitativo delle strutture ricettive "convenzionate" con l'Ass.ne Alta Via e che regoli i rapporti tra le strutture e l'Ass.ne. L'esigenza di un nuovo disciplinare nasce dalla mancata attuazione di quello precedente (sottoscritto circa due anni fa e formalmente in vigore ancora oggi), anche a causa dell'insoddisfazione di gran parte dei sottoscrittori per l'eccessivo peso economico rappresentato da alcuni vincoli: in particolare, tenere sempre a disposizione una stanza per i viandanti, rispettare un tariffario comune, applicare un prezzo agevolato ai soci CAI e FIE. Il nuovo disciplinare non sarà calato dall'alto, ma prenderà forma nel corso degli incontri con chi realmente opera in questo settore e verrà redatto tenendo conto dei documenti analoghi già realizzati da alcuni Enti Parco liguri, in modo da evitare contraddizioni all'interno dello stesso territorio. La bozza del disciplinare sarà presentata alle strutture nel corso del secondo ciclo di incontri e sottoposta a verifica e ulteriore definizione, prima della firma ufficiale prevista a fine estate.

Vanessa Chiesa e Annamaria Messina - presentano il nuovo sito web soffermandosi in particolare sulla visibilità che esso offre alle strutture ricettive. Vengono illustrate le pagine dedicate all'interno dei rispettivi quadranti di appartenenza e viene fatto presente che sulla home page, con cadenza settimanale/decimale, sarà messa in evidenza una struttura, per dare un'opportunità in più di visibilità e di promozione: quindi tutti i presenti vengono invitati a trasmettere una foto (che abbia un valore aggiunto) e un testo relativi alla propria struttura, che l'Alta Via pubblicherà sul sito (con un criterio di premialità) in ordine di arrivo. Sempre sulla home page, nello spazio "news", saranno inserite iniziative segnalate dalle strutture, che siano in qualche modo collegate all'argomento escursionismo/territorio.

Viene lasciata la parola ai partecipanti all'incontro, che si presentano, prospettano argomenti di discussione e pongono domande.

Albergo Italia – solleva la questione della pulizia e della manutenzione dei sentieri, facendo presente che la tappa n. 9 (Passo di Prale-Colle San Bartolomeo) avrebbe bisogno di una serie di interventi.

Vanessa Chiesa – spiega che la pulizia e la manutenzione dei sentieri vengono di norma affidati dall'Ass.ne Alta Via ai volontari CAI e FIE, che tuttavia non sempre hanno i numeri e le forze per svolgere tutto il lavoro necessario. Informa quindi i presenti che il Consiglio Direttivo dell'Alta Via ha appena deliberato di affidare in certi casi la pulizia e la manutenzione dei sentieri ad Associazioni che ne facciano richiesta, a fronte di un piccolo rimborso spese chilometrico.

Albergo Italia – chiede se è possibile affidare tali incarichi al CAI di Ormea oppure all'Associazione Sportiva Vertigine, di cui fa parte.

Vanessa Chiesa – risponde che si può naturalmente sottoporre la richiesta all'Ass.ne Alta Via ma, essendo Ormea in Provincia di Cuneo, non è sicura che tale richiesta possa venire soddisfatta. Consegna quindi un elenco delle strutture ricettive del quadrante "Alpi Liguri" e chiede se in zona esiste già una rete di contatti e di collaborazioni.

Albergo Italia - ad Ormea si sta cercando da tempo di fare rete, per essere più forti, anche nei confronti delle istituzioni. Al di fuori della zona, il gestore è in contatto con l'Agriturismo Le Giaire, per attività legate alla mountain bike e all'equitazione.

Parco Vacanze La Fattoria – nella zona di Nava è più difficile ottenere il coinvolgimento e la collaborazione, in passato alcune importanti iniziative non hanno preso il via per la visione limitata di alcuni, che hanno preferito restare isolati piuttosto che operare in sinergia con la concorrenza.

Vanessa Chiesa - in riferimento al “disciplinare” di cui ha parlato nella prima parte dell'incontro, chiede ai presenti che cosa, secondo loro, sarebbe importante inserirvi. Questo argomento viene sviluppato durante tutti gli incontri, in modo da stabilire insieme alle strutture i punti principali del disciplinare stesso.

Albergo Italia - le strutture potrebbero impegnarsi a mettere a disposizione dei clienti un computer con la connessione ad internet, utile per navigare nel sito dell'Alta Via.

Albergo Colle di Nava Lorenzina – precisa che questo servizio è già previsto per gli alberghi a tre stelle, ma non potrebbe essere fornito da tutte le tipologie di strutture. Propone di adottare, anche per gli alberghi, la colazione flessibile, cioè la possibilità di ricevere la colazione quando si parte presto.

Albergo Italia - propone inoltre che le strutture si rendano disponibili a fornire ad escursionisti e bikers un sacchetto con il pranzo al sacco.

Albergo Colle di Nava Lorenzina – come criterio generale, ritiene più opportuno chiedere alle strutture di offrire piccoli servizi supplementari, che richiedano solo disponibilità ed impegno, piuttosto che pretendere grossi cambiamenti, magari non supportati da esigenze concrete.

Vanessa Chiesa - in relazione al disciplinare, illustra ai presenti quanto emerso negli incontri precedenti:

- fare in modo che le strutture che aderiscono al disciplinare siano riconoscibili esternamente da chi le raggiunge. Tale segnalazione potrebbe avvenire tramite: un adesivo applicato alla porta di ingresso; una bandierina alla reception; una targa all'esterno della struttura (in legno o altro materiale resistente); qualunque sia il mezzo per effettuare la segnalazione, sarà importante che su di esso venga riportata una scritta del tipo “questa è una struttura convenzionata con l'Associazione Alta Via dei Monti Liguri” (in italiano e in inglese)
- allestire all'interno della struttura uno spazio dove mettere in mostra e in distribuzione materiale informativo dedicato all'Alta Via, e dove sia presente una cartina del percorso da consultare
- inserire nel menù, almeno in parte, piatti tipici cucinati con prodotti provenienti da aziende locali
- presentare il menù e le indicazioni nei locali comuni e nelle stanze in italiano e in inglese
- garantire una buona qualità dei servizi
- differenziare alcune parti del disciplinare a seconda delle categorie di strutture ricettive (B&B, alberghi, agriturismo ecc.), in modo che anche i servizi richiesti alle strutture siano commisurati alle diverse possibilità, ed evidenziare questa distinzione sulle pagine del sito, attraverso una legenda esplicativa
- offrire servizi ad hoc per chi va a piedi, in bici, a cavallo, creando anche appositi simboli per le pagine del sito (per esempio deposito scarponi, spazio per asciugare i vestiti bagnati, possibilità di usare la lavatrice, servizio navetta ecc.)
- inserire sul sito web uno spazio in cui le persone che sono state ospiti presso le strutture convenzionate possano dare un giudizio rispetto ai servizi e alla qualità riscontrati
- adottare un comportamento responsabile in termini di sostenibilità ambientale
- accogliere i propri ospiti con un sorriso.

Albergo Italia – concorda pienamente sulle norme di sostenibilità ambientale.

Albergo Colle di Nava Lorenzina – solleva il dubbio che la raccolta differenziata si riveli inefficace, perché accade che i contenitori dei vari materiali non vengano raccolti separatamente.

Vanessa Chiesa - precisa che il rispetto delle norme del disciplinare verrà monitorato tramite controlli “a sorpresa”, a seguito dei quali, in caso di situazioni non rispondenti ai criteri richiesti, la strutture avranno la possibilità di provvedere. Dopo tre segnalazioni negative da parte di clienti (opportunamente verificate), la struttura coinvolta verrà esclusa dalla convenzione.

Annamaria Messina - per quanto riguarda il depliant che verrà realizzato per le strutture ricettive, invita i gestori ad inviare via mail una o più foto caratterizzanti la struttura e un testo/slogan da affiancare alla foto.

Ai partecipanti viene infine consegnato materiale informativo riguardante l'Alta Via e i Parchi liguri, da esporre nella propria struttura e distribuire ai clienti.

Alle ore 18.00 circa si conclude l'incontro.