

**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 9.00 presso il Comune di Triora (IM).**

**Presenti:**

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

- B&B La Tana delle Volpi (Triora)
- B&B La Grande Foresta (Triora)
- Agriturismo La Fattoria (Triora)
- Sezione C.A.I. Sanremo, proprietario/gestore del Rifugio Sanremo (Triora)
- Sindaco Comune di Triora, proprietario dei rifugi Realdo, Verdeggia, Bassa di Sanson (Triora)
- Assessore Turismo Comune di Triora

**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.

Presenta quindi 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.

**Sindaco Comune Triora** – presenta la guida e le cartine del territorio di Triora e anticipa, in qualità di Presidente del Parco delle Alpi Liguri, che presto sarà pubblicata una carta dei sentieri del Parco.

**Sezione C.A.I. Sanremo** – richiama l'attenzione sul problema dell'approvvigionamento idrico al rifugio, aggiungendo che sarebbe importante, almeno nel periodo estivo, che il rifugio fosse gestito.

**Sindaco Comune Triora** – informa che il Parco delle Alpi Liguri ha intenzione di adoperarsi per trovare una soluzione.

**Vanessa Chiesa** - consegna un elenco delle strutture ricettive del quadrante "Alpi Liguri" e chiede se in zona esiste già una rete di contatti e di collaborazioni.

**B&B La Tana delle Volpi** – sul territorio di Triora c'è molta collaborazione, sia tra le strutture, sia tra strutture e amministrazione comunale.

**Assessore al Turismo** – sarebbe interessante anche costruire la rete delle attività all'aria aperta praticabili sull'Alta Via, a beneficio di chi percorre i sentieri in mountain bike o a cavallo.

**Agriturismo La Fattoria** – informa che la propria struttura avrà al più presto la posta per i cavalli, con una stalla chiusa per ospitarli nelle migliori condizioni.

**Vanessa Chiesa** – propone all'Agriturismo La Fattoria di mettersi in contatto con le altre strutture ricettive dell'Alta Via che hanno ricoveri per i cavalli.

**B&B La Tana delle Volpi** – riporta le osservazioni di una guida alpina del posto, che si è lamentata della segnaletica sull'Alta Via.

**Vanessa Chiesa** – spiega che è stata installata di recente su tutto il percorso dell'Alta Via una nuova segnaletica verticale, ma purtroppo sono già stati riscontrati numerosi episodi di inciviltà. Per quanto riguarda la pulizia e la manutenzione dei sentieri, questi incarichi vengono 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.

**Sezione C.A.I. Sanremo** – conferma che il CAI di Sanremo si impegna regolarmente per garantire la percorribilità di tappe e raccordi dell'Alta Via nella propria zona.

**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.

**B&B La Grande Foresta** – sottolinea l'importanza di evidenziare (sia nel disciplinare sia nel sito) la distinzione tra le varie strutture, che influenza i servizi a disposizione dei clienti: per quanto riguarda il sito, si potrebbe pensare ad una legenda, che prepari il cliente al proprio soggiorno in un rifugio, B&B, agriturismo o affittacamere.

**Sindaco Comune Triora** – suggerisce una particolare attenzione all'uso dei prodotti tipici, che il territorio di Triora offre con generosità, insieme ad una varietà di cucine in grado di attrarre il turista (cucina bianca, cucina dell'olio e cucina brigasca).

**B&B La Tana delle Volpi** – concorda sull'importanza di questo aspetto, ma ricorda che l'uso di prodotti locali rappresenta un problema per il B&B, che è tenuto a somministrare alimenti confezionati in monoporzioni.

**Vanessa Chiesa** – a tutti gli incontri viene sollevato questo problema, l'Ass.ne farà il possibile per trovare una soluzione, anche attraverso gli Enti Parco che sono le istituzioni più simili e più vicine. 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, agriturismi ecc.), in modo che anche i servizi richiesti alle strutture siano commisurati alle diverse possibilità
- 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.

Precisa infine 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.

**Assessore al Turismo** – chiede se ha un costo l’adesione delle strutture al disciplinare dell’Alta Via.

**Vanessa Chiesa** – risponde che per ora non è previsto, ma in futuro è possibile che venga richiesto il versamento di una quota simbolica, che rappresenti nello stesso tempo un segno di appartenenza alla rete dell’Alta Via ed uno strumento in più per finanziare alcune iniziative.

**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 12.00 circa si conclude l’incontro.