

Firenze, 08 novembre 2013

Oggetto: Stati Generali del Turismo. Contributo della cooperazione

In relazione al percorso avviato dalla Regione Toscana con i lavori preparatori agli Stati Generali del Turismo e del Commercio da parte delle Commissioni appositamente costituite, siamo a contribuire con un nostro specifico apporto.

Da tempo è emersa, a causa dei rapidi cambiamenti nello scenario competitivo, dell'ingresso delle nuove tecnologie e dell'evoluzione dei mezzi di comunicazione, sia sul fronte della pubblica amministrazione, ma soprattutto da parte delle imprese, la necessità di un cambio di passo nel sistema turistico regionale.

In più occasioni abbiamo affrontato la problematica, sollecitando un ripensamento dell'assetto strategico e organizzativo pubblico dell'intero sistema, accompagnato da una revisione sostanziale della normativa di settore. La questione è tanto più rilevante in considerazione della centralità della risorsa "turismo" nella crescita e nello sviluppo economico della Toscana.

Nel frattempo alcuni interventi mirati e alcuni di più ampio respiro sono stati apportati al Testo unico delle Leggi Regionali in materia di turismo (LR 42/2000), come ad esempio la soppressione delle APT, che purtroppo, senza l'individuazione di soluzione univoche, a livello territoriale ha creato disfunzioni e incertezza nella operatività degli addetti al turismo, interventi precari e notevolmente disomogenei a livello locale sull'informazione turistica, e la revisione della *governance* della promozione turistica. Rimangono però molti punti da affrontare a seguito anche delle importanti novità appena citate: l'attività d'informazione e accoglienza turistica non ha una chiara programmazione in termini di obiettivi, risorse e referenti, mentre la *governance* della promozione turistica ha manifestato molte carenze



nella sua articolazione *cabina di regia - tavolo tecnico operativo - tavoli tecnici tematici*. Inoltre l'operatività di Toscana Promozione, seppur rivitalizzata, con la cessazione delle APT, non è stata sufficiente a sostituire o migliorare il sistema promozionale precedente.

Oltre a ciò è necessario definire un quadro chiaro delle risorse (e della loro conseguente destinazione) a disposizione del sistema turistico regionale. Risorse sicuramente in riduzione, ma parzialmente compensate in maniera autonoma da alcuni Comuni che, con l'istituzione dell'imposta di soggiorno, hanno cercato di individuare fondi aggiuntivi per la gestione dei bilanci ordinari, senza una strategia comune per creare servizi per l'accoglienza turistica. Sulla mancanza di una strategia omogenea della cosiddetta tassa di soggiorno, il movimento cooperativo toscano si è già espresso a più riprese, mostrando gli evidenti squilibri che l'attuale normativa di riferimento ha generato.

Di conseguenza, pur essendo consapevoli delle difficoltà legate alle questioni del riordino delle Province e del dibattito politico e interpretativo sul piano del diritto nazionale e comunitario di alcune specifiche questioni, siamo a proporre un **intervento complessivo sul sistema turistico regionale**, che vada a declinare gli obiettivi dell'intervento regionale ed il ruolo dei soggetti pubblici e privati coinvolti, le risorse a disposizione, la gestione dei flussi e le relative politiche di sviluppo per poi affrontare la classificazione delle imprese turistiche e le professioni del turismo. Si sottolinea, inoltre, l'importanza di tenere distinta la materia del turismo nel suo complesso da quella del commercio.

Entrando maggiormente nel dettaglio, vorremmo lanciare alcuni concreti spunti di riflessione.

Un elemento essenziale da evidenziare nel pensare ad una rinnovata strategia regionale sul turismo è la necessità di **FARE SISTEMA** tra tutti gli attori coinvolti, non solamente le strutture ricettive.

Il prodotto turistico regionale, inoltre, è realizzato anche da soggetti economici e realtà che hanno ambiti propri regolamentati da altre fonti normative, come ad esempio il sistema museale, l'agroalimentare, la pescaturismo e l'ittiturismo, i trasporti, i servizi, ma che necessitano di una visione strategica unitaria coordinata.

Nel rivedere la **governance regionale del turismo** occorre una definizione delle regole - poche e chiare -, del ruolo dei soggetti pubblici e privati coinvolti, delle risorse destinate e una regia regionale della fiscalità del settore relativa ai ticket bus e all'imposta di soggiorno, l'integrazione delle esigenze sociali nelle politiche pubbliche in materia turistica.

Sottolineiamo ancora con forza che non è possibile rinunciare al modello toscano delle APT senza sostituirlo. Le Province hanno di fatto rinunciato ad esercitare qualsiasi competenza, mentre i Comuni, oltre le tradizionali competenze in materia, non hanno in questo momento nessuna particolare iniziativa in merito.

Per ciò che concerne la **gestione dei flussi turistici** è necessario ripensare l'attività di informazione e accoglienza, definendo sul piano normativo il ruolo e i possibili scenari degli uffici di informazione turistica all'interno della revisione della riorganizzazione degli enti pubblici territoriali e aprendo la collaborazione a soggetti privati di natura economica, anche di privato sociale, che operano nel territorio.

Inoltre per i punti di informazione turistica, essendo anche spazi di marketing territoriale, si chiede di prevedere, accanto all'informazione turistica, la possibilità della vendita di servizi turistici legati al territorio sia on line che off line.

Sempre in relazione alla gestione dei flussi turistici l'attività di promozione deve tenere conto che la promozione della Toscana, tramite il marketing territoriale, è necessariamente promozione della risorsa artistico-culturale e ambientale e della tradizione agroalimentare, che costituiscono il "brand Toscana". Ribadiamo questo concetto perché nei fatti manca ancora il coordinamento tra politiche turistiche e politiche culturali. La Toscana è ricca di luoghi splendidi non visitabili o tenuti in uno stato che non ne consente appieno la valorizzazione.

Su questo occorre intervenire, consentendo un maggior ruolo dei privati agevolando e stimolando partenariati pubblico-privati e l'integrazione delle imprese del settore turistico culturale nelle strategie di sviluppo locale.

Il passaggio successivo è la definizione del modello per cui dalla promozione viene strutturata la commercializzazione dei territori e quindi la vendita dei prodotti turistici, aprendo anche alla esternalizzazione mediante bandi indirizzati a soggetti altamente qualificati.

Ci sentiamo di affermare, a tal proposito, che alcune campagne di comunicazione sono sembrate talmente raffinate da essere più adatte a partecipare a concorsi per *advertiser* piuttosto che a promuovere il "brand Toscana" nel mercato turistico interno e internazionale.

Un altro punto importante riguarda la necessaria gestione in modo unitario delle risorse dedicate alla promozione nella logica indicata di costruzione, presentazione e commercializzazione del "prodotto Toscana". Entrando nel merito della riforma del sistema promozionale regionale e dell'Agenzia di

promozione economica della Toscana “Toscana Promozione”, il movimento cooperativo toscano si è già espresso a più riprese, rimandando quindi a documenti precedentemente presentati.

In merito a uno specifico segmento turistico, ossia quello congressuale/fieristico, abbiamo accolto con favore il ritorno in Toscana della BTC, ma notiamo dal Documento di programmazione economica e finanziaria della Regione Toscana per il 2014, la mancata previsione di risorse per la definizione di una strategia organica di questa forma di turismo: fondi per gestione ed eventuale ristrutturazione di alcuni poli fieristici/congressuali e per riportare in Toscana eventi fieristici/congressuali traslati in altre regioni.

Sempre in merito alla gestione dei flussi turistici, si sottolinea l'importanza che il sistema dei trasporti (servizio taxi, NCC - noleggio vetture con conducente e bus gran turismo) e la relativa logistica siano considerati come un elemento centrale del sistema turistico regionale con il quale confrontarsi.

Chiediamo che sia condivisa un'idea progettuale di sviluppo di una vera e propria industria turistica, che mette a sistema tutte le eccellenze della Regione: patrimonio storico-artistico, paesaggi, musei, parchi e borghi, accompagnata da una decisa scelta di utilizzo dei fondi strutturali 2014-2020 necessari al sostegno e alla valorizzazione del prodotto turistico toscano.

Riteniamo, quindi, che assieme alle aree costiere meritino altrettanta attenzione tutte quelle aree interne così come definito nel documento predisposto dal Ministero per la coesione territoriale nel 2012, (c.d. documento Barca)

In tal senso il sistema della cooperazione ha già presentato un suo progetto per lo sviluppo sostenibile dell'Appennino centro-settentrionale – denominato “carta di Pennabili” che vede coinvolte 4 Regioni dell'Italia centrale tra cui la Toscana.

Nell'ambito delle necessarie **politiche attive di sviluppo sul turismo** occorre anzitutto favorire e incentivare l'aggregazione e l'integrazione tra imprese, anche aprendosi a strumenti più flessibili come le reti di impresa.

La cooperazione come strumento di aggregazione e di creazione di reti integrate tra PMI turistiche può essere una importante risposta, che coniuga la presenza capillare e di relazione alla capacità imprenditoriale, la massa critica alla flessibilità del piccolo medio operatore associato.

Noi dobbiamo aiutare le nostre imprese a crescere dimensionalmente e ad integrarsi per essere più competitive senza perdere la ricchezza delle esperienze e delle flessibilità tipiche italiane.

Per quanto riguarda gli incentivi alle imprese, lo scopo deve essere finalizzato alla predisposizione di bandi funzionali alle reali esigenze delle imprese. Le esigenze delle imprese turistiche non sono quelle di innovazione di prodotto o di processo o di avere servizi avanzati simili a quelle del settore manifatturiero. Ma le imprese turistiche sono competitive e crescono attraverso siti web innovativi, software gestionali adeguati, strategie di penetrazione commerciale adeguate, interventi strutturali.

Proponiamo, altresì, per progetti di rilevanza sociale la possibilità di affidamento di beni, di proprietà o in consegna, da parte della Regione e degli enti locali, nonché degli enti partecipati, in favore del privato sociale.

∞ ∞ ∞

Rimandando ad una fase successiva alla revisione complessiva del sistema turistico regionale i fondamentali approfondimenti tecnici in merito al riesame delle **imprese turistiche e delle professioni turistiche**, evidenziamo in estrema sintesi alcune questioni da affrontare.

IMPRESE TURISTICHE

Permane l'esigenza di un coordinamento delle norme che disciplinano in particolare l'attività agriturismo, di pescaturismo e di ittiturismo con la disciplina delle **imprese turistiche** ex Testo unico delle Leggi Regionali in materia di turismo (LR 42/2000), compresa la disciplina dell'albergo diffuso.

Si sottolinea la necessità di rivisitazione della normativa dedicata alla disciplina delle agenzie di viaggio e turismo, che normi anche le agenzie di viaggio on line con parità di condizioni rispetto alle agenzie di viaggio tradizionali.

Si chiede inoltre una regolamentazione chiara dell'attività complementare turistica realizzata dalle società non profit per i propri soci.

Si evidenzia la necessità di una precisa disciplina delle Case per ferie, strutture ricettive tese a garantire ferie, vacanze, svaghi periodici per singoli, gruppi, famiglie, in particolare quelle numerose, anziani, giovani, portatori di disabilità, pellegrini desiderosi di conoscere territori e ambienti, anche per la loro storia, abitudini, tradizioni, per ricavarne esperienze formative comuni.

Inoltre per ciò che riguarda le strutture ricettive realizzate da cooperative edilizie, come ad esempio i villaggi turistici, le RTA, le suites dotate di servizio autonomo di cucina ricomprese in strutture alberghiere, ancorché a proprietà indivisa, ma comunque mantenute in forma societaria cooperativa, si chiede che sia consentito l'uso dell'unità abitativa ai soci anche in deroga alle limitazioni che regolamentano i periodi di contratto d'affitto, previste attualmente per le singole categorie delle imprese turistiche.

Inoltre si ritiene importante intervenire in merito alla locazione di appartamenti privati per uso turistico, consentendone l'intermediazione alle agenzie di viaggio, attività al momento preclusa. Per effetto dei limiti dell'attuale normativa gli appartamenti privati vengono regolarmente reperiti sul territorio toscano e proposti sia all' Estero che in Italia da agenzie di viaggio e tour operator con sede in altri Paesi e regioni italiane.

PROFESSIONI TURISTICHE

In merito alle **professioni turistiche** ed in carenza di una regolamentazione delle professioni didattico – divulgative nel settore dei beni culturali, in particolare museali, si chiede di modificare e ampliare l'esenzione prevista dalla legge per l'attività di guida turistica.

Si sottolinea la necessità, più volte ribadita, di soffermarsi sulle nuove professioni nel settore dei servizi culturali legati ai musei e più in generale alla fruizione del patrimonio culturale. Tale materia è strettamente di carattere regionale, anche se il Ministero per i Beni e le Attività Culturali ha dato delle direttive e gli organismi internazionali di riferimento hanno manifestato i propri orientamenti. Tale figure incentrate su attività di divulgazione, didattica e informazione, sono ben distinte da figure professionali turistiche che hanno nella legislazione nazionale e regionale la propria definizione. Ciò anche per frenare le soluzioni intraprese da alcuni comuni e altri enti pubblici che a causa della *spending review* garantiscono la fruizione di luoghi di cultura, come ad esempio musei e biblioteche, grazie unicamente all'associazionismo.

E' invece importante distinguere il ruolo dell'associazionismo rispetto a quello della gestione imprenditoriale, come realizzata anche dalla cooperazione. Tale chiarimento si rende necessario per salvaguardare il rispetto delle normative vigenti in materia di lavoro, sicurezza e responsabilità civile e per evitare, abbattendo i costi, cessazioni di impresa, aumento della richiesta di CIG in deroga, incremento della disoccupazione soprattutto giovanile ed intellettuale, per la maggior parte femminile, più iscrizioni alle liste di disoccupazione e mobilità, dispersione della professionalità di settore maturata, forte allentamento con il territorio.

Per raggiungere obiettivi di crescita del turismo regionale è fondamentale il tema della valorizzazione del lavoro e della formazione professionale.

Per superare le attuali criticità, proponiamo di :

- intervenire sul sistema degli incentivi alle imprese per favorire la crescita occupazionale ed inquadrare adeguatamente il tema del lavoro stagionale;
- fortificare il sistema degli stage come elemento didattico;
- incrementare il livello di integrazione tra scuole superiori ed università;
- favorire su base territoriale (regionale) il sistema di relazione formazione – imprese.

L'istruzione superiore svolge un ruolo decisivo nel processo di miglioramento della competitività dell'industria turistica. Bisogna connettere in modo stabile e diretto le imprese turistiche presenti sul territorio al sistema universitario, integrando formazione e percorsi professionali, puntando sulla qualità e sulla specificità professionale e culturale italiana.

Inoltre, la proliferazione indiscriminata dell'offerta formativa va limitata . Il modello di riferimento è quello delle migliori esperienze delle scuole internazionali (Glion e Losanna (EHL) in Europa o Cornell e Delaware University negli Stati Uniti). L'obiettivo è il perfezionamento di figure professionali dotate di una preparazione gestionale e manageriale di livello internazionale nel campo del turismo e dei servizi al turismo, della ristorazione e della conoscenza dei vini, con lo scopo di sviluppare e rilanciare nel mondo la qualità e la tradizione di accoglienza turistica ed enogastronomica in cui la Toscana è sicuramente una protagonista .

∞ ∞

In chiusura evidenziamo la necessità di rafforzare il contrasto all'abusivismo anche tramite l'istituzione di una Consulta composta dai soggetti legittimati a svolgere attività ispettiva e le Associazioni di categoria.

Il Presidente dell'Alleanza delle Cooperative Italiane - Toscana
(Claudia Fiaschi)

