



# PATTO PER IL TURISMO

**Il Ministero del Turismo, la Conferenza delle Regioni e le Province autonome, i Presidenti delle Associazioni e Federazioni del Settore Turistico**

RICONOSCENDO l'importanza strategica del settore turismo per la crescita socioeconomica sostenibile dell'Italia;

RICONOSCENDO il ruolo fondamentale che il turismo ha nel favorire l'inclusione e lo sviluppo economico di tutto il territorio italiano;

VISTO il Piano Strategico del Turismo 2023–2027 i cui capisaldi sono la Governance, Innovazione, Sostenibilità, Qualità ed Inclusione e Formazione;

CONSIDERATE le funzioni del Ministero per il Turismo e delle Regioni e delle province autonome in materia di Turismo;

CONSIDERATO l'impegno delle Associazioni e delle Federazioni del settore Turistico nel tutelare gli interessi generali della categoria che rappresentano;

CONSIDERATA la necessità di rafforzare il coordinamento con le Regioni e con le Associazioni e le Federazioni di categoria;

VISTA la prima riunione dei Ministri del Turismo in occasione del G7 dedicata al comparto turistico che si terrà a Firenze dal 13 al 15 novembre p.v.;

CONSIDERATO l'impegno nei confronti degli stakeholder del settore, delle PMI, dei lavoratori del settore e di tutti i viaggiatori che ogni anno scelgono la nostra Nazione come meta di viaggi e vacanze;

RILEVATA la necessità di rafforzare, approfondire e ampliare la cooperazione già in atto tra i vari attori pubblici e privati in ambito turistico;

CONSIDERATA la complessità dell'ecosistema del turismo;

CONSIDERATA la volontà delle parti di tracciare un percorso condiviso per rilanciare e sviluppare in maniera strategica il turismo in Italia;

\*\*\*\*\*

In occasione del II<sup>^</sup> Forum Internazionale del Turismo tenuto a Firenze, l'8 e il 9 novembre 2024;

## **SI IMPEGNANO A CONDIVIDERE QUANTO SEGUE**

### **PREMESSA**

Il "Patto per il Turismo" è promosso dal Ministero del Turismo, dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome da Enit S.p.A., e dalle principali associazioni e federazioni di categoria del turismo. L'obiettivo è quello di tracciare un percorso comune per accelerare il Piano di crescita del turismo italiano. Il Patto evidenzia e rilancia **10 concetti fondamentali**: *Centralità, Accessibilità, Formazione, Sostenibilità, Intelligenza Artificiale, Pianificazione e Sviluppo, Qualità, Governance, Accelerazione Processi, Unicità.*

Con la firma del presente documento, i sottoscrittori si impegnano a promuovere azioni condivise sui concetti ivi riportati, al fine di migliorare la competitività della Nazione nel contesto turistico nazionale ed internazionale, promuovendo un

turismo di qualità che sia fonte di crescita economica per tutte le comunità coinvolte.

Gli obiettivi del presente Patto sono:

### **1) Centralità**

Il turismo, in ragione della sua trasversalità, ha una capacità unica di connettere diversi ambiti economici e sociali e di promuovere la crescita complessiva e lo sviluppo dei territori a livello nazionale e locale, nonché una maggiore resilienza e capacità di ripresa di fronte ad eventi critici di enorme gravità (pandemia, alluvioni). L'azione deve pertanto mirare nei prossimi anni ad affermare la centralità e trasversalità del turismo italiano come pilastro reale dell'economia della Nazione. Questo comporta un ulteriore rafforzamento di attenzione verso il turismo in sinergia con gli altri settori economici per ottenere risultati significativi in termini di prospettive di sviluppo. Il turismo, per la sua natura trasversale, sta dimostrando sempre di più di essere un asset strategico di sviluppo, per livello di performance, di innovazione, di crescita rapida e di attrattività, alimentando i molteplici settori che beneficiano della filiera turistica (edilizia, alimentare, trasporti, telecomunicazioni, ecc.). Infine, va evidenziata la particolare capacità del turismo di mobilitare risorse, creare impresa ed occupazione e produrre reddito.

### **2) Accessibilità**

Si deve rendere il turismo inclusivo e fruibile da tutte le persone, senza alcuna distinzione legata a condizioni sociali, fisiche, sensoriali, cognitive o all'età. Il turismo deve diventare un modello di accoglienza universale, capace di rispondere

alle esigenze di tutti i turisti. Le strutture ricettive, i trasporti e i luoghi di interesse turistico si impegnano ad adottare standard internazionali di accessibilità ed inclusione, garantendo ad ogni turista la possibilità di godere appieno dell'esperienza. Vanno incoraggiate politiche volte alla rimozione delle barriere architettoniche, promuovendo infrastrutture e servizi accessibili. Inoltre, vanno favorite iniziative di sensibilizzazione e formazione per tutti gli operatori, affinché l'accoglienza inclusiva diventi un principio cardine del turismo italiano.

### **3) Formazione**

Non possiamo negare che da anni vi sia **un gravissimo problema di risorse umane nel turismo** in Italia e i dati fanno presagire che il fenomeno sarà sempre più grave: non si trovano risorse qualificate e spesso lo sviluppo delle imprese è limitato dalla mancanza di risorse umane qualificate; i motivi di questa criticità sono tanti e vanno opportunamente indagati e approfonditi; i soggetti che si occupano di formazione sono talvolta inadeguati e distanti dal mercato, nel contempo le Imprese non hanno un ruolo attivo; strumenti tecnicamente efficaci, come il c.d. Fondo Nuove Competenze, non sono disegnati per il turismo ma per altri settori. Lo **sviluppo delle risorse umane nei prossimi anni sarà un tema assolutamente prioritario** dove le Imprese devono giocare un ruolo attivo e non più passivo.

Un turismo di qualità passa anche attraverso la valorizzazione delle competenze professionali, il benessere dei lavoratori e la conciliazione dei tempi vita-lavoro che possono fungere da importante leva, per la soddisfazione delle risorse umane oggi penalizzate anche da una fiscalità articolata e da un'eccessiva stagionalità.

#### **4) Sostenibilità**

Il mondo del turismo deve essere **sostenibile**, lo pretende l'ambiente in cui viviamo, lo richiedono i turisti che sempre più fanno le loro scelte di viaggio-vacanze su principi di sostenibilità nel rispetto delle regole ESG (**Environmental, social, and governance**) e dei criteri europei ETIS, il Sistema di Indicatori Turistici Europei (European Tourism Indicator System o ETIS); va tenuto presente che nei prossimi anni sarà negato l'accesso al credito alle imprese turistiche che non si adegueranno alle regole della sostenibilità e su questo fronte va ricercato un supporto per gli investimenti necessari al passaggio sostenibile delle Aziende.

Il futuro del turismo deve essere orientato al rispetto e alla valorizzazione del patrimonio naturale e culturale, riducendo al contempo l'impatto ambientale delle attività turistiche. Le politiche di gestione sostenibile delle risorse saranno incentivate per garantire uno sviluppo economico che tuteli l'ambiente e le comunità locali nel rispetto dei principi ETIS. Dovrà essere sostenuta l'implementazione di soluzioni che mirino alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, all'utilizzo delle energie alternative, al risparmio energetico nelle strutture ricettive e nei trasporti ed all'economia circolare.

#### **5) Intelligenza Artificiale**

L'innovazione tecnologica rappresenta un elemento cruciale per il futuro del turismo. Le tecnologie avanzate, come l'IA, offrono nuove opportunità per migliorare sia l'esperienza del turista sia l'efficienza operativa degli operatori. Ci si deve impegnare a promuovere l'adozione di soluzioni digitali avanzate per migliorare il servizio clienti. I sottoscrittori si impegnano a incentivare l'uso di strumenti di IA per la personalizzazione dell'offerta turistica e l'analisi dei dati, così da migliorare la pianificazione e la promozione delle destinazioni. Appare altresì

necessario continuare ad utilizzare l'innovazione digitale per favorire l'organizzazione e la gestione dell'offerta turistica a tutti i livelli di destinazione potenziando la collaborazione tra Regioni, Province autonome e Ministero del Turismo e implementando informazioni, proposte ed esperienze sul Tourism Digital Hub nazionale anche attraverso i Destination Management System regionali.

## **6) Pianificazione e Sviluppo Turistico**

E' fondamentale continuare a lavorare in sinergia per una corretta pianificazione dello sviluppo turistico, con una particolare attenzione alla destagionalizzazione e alla distribuzione omogenea dei flussi turistici. L'obiettivo è quello di garantire una crescita sostenibile che valorizzi l'intero territorio nazionale e durante tutto l'anno, combattendo la "stagionalità" che penalizza fortemente l'Italia. È opportuno impegnarsi a sviluppare piani ed azioni turistiche che promuovano una distribuzione equilibrata dei turisti nel tempo e nello spazio, valorizzando le destinazioni meno conosciute e incoraggiando e sostenendo le forme di turismo destagionalizzato, imperniato sul Benessere, il patrimonio culturale dei nostri Borghi, il buon cibo, i circuiti dei musei d'impresa, la moda, il turismo medicale e termale, i grandi eventi, il turismo della terza età. La destagionalizzazione, la delocalizzazione e la diversificazione dell'offerta turistica saranno centrali per attrarre flussi in tutti i periodi dell'anno, garantendo una ricaduta economica ed occupazionale continuativa per le comunità locali.

## **7) Qualità**

La **qualità** è un elemento fondamentale e irrinunciabile del mondo turistico, indipendentemente dal livello di tariffa; troppo spesso il livello di qualità delle nostre strutture e dei servizi erogati è fortemente critico, dovuto in parte anche ad un

problema di vetustà, di cultura, ma anche di stagionalità. Le “stelle” spesso non sono rappresentative del livello dell’offerta turistica e, non fornendo un parametro univoco di qualità, rischiano di far perdere competitività alle imprese. Vanno intraprese azioni per migliorare fortemente la qualità delle strutture e dei servizi. Considerata la natura così dinamica del fenomeno turistico, occorre altresì puntare sull’innovazione dei servizi.

## **8) Governance**

La governance del turismo in Italia si deve basare su un sistema di piena e leale collaborazione tra il Ministero del Turismo, le Regioni e le province autonome, che - nel rispetto delle competenze costituzionali e dei rispettivi ruoli - mira a garantire un'efficace promozione e gestione del patrimonio turistico della Nazione e ad una corretta ed efficace organizzazione e gestione delle destinazioni. Il Ministero del Turismo svolge una funzione di coordinamento a livello nazionale, definendo indirizzi generali, attivando assegnazione di risorse, promuovendo standard di qualità e sostenibilità e l'immagine dell'Italia all'estero. Tra i suoi compiti rientra anche la definizione delle linee guida per lo sviluppo turistico, in armonia con gli obiettivi di crescita economica e di valorizzazione culturale e ambientale verso un turismo sempre più “sostenibile”. Tali azioni sono svolte in piena sinergia con le Regioni e le Province autonome.

Le Regioni, in considerazione delle specificità territoriali italiane, hanno un ruolo centrale nella governance del turismo, con competenze legislative e amministrative proprie, occupandosi della promozione turistica del proprio territorio e della valorizzazione delle proprie risorse turistiche, dell'organizzazione degli eventi, del sostegno alle imprese e della formazione, lavorando in piena sinergia con il Ministero del Turismo.

Questa virtuosa collaborazione mira a creare un sistema turistico integrato e competitivo, che rispetti le identità locali e, al contempo, rafforzi l'immagine dell'Italia come destinazione internazionale di eccellenza. Tale collaborazione deve essere sempre di più consolidata da tavoli di lavoro e progetti condivisi, che permettano di rispondere alle sfide globali del settore turistico in modo coordinato ed efficace anche a beneficio dei Territori e delle Comunità locali.

### **9) Certezza di Regole**

Si deve agire di concerto su piano nazionale e regionale per dare al sistema turistico “certezza di regole” sul fronte di finanziamenti, sul versante autorizzativo e di normativa gestionale; troppo spesso le Imprese sono rallentate o danneggiate dalle incertezze delle regole; le Imprese hanno necessità di regole chiare e tempi certi; su questo importante punto si intende costituire un “tavolo tecnico” Ministero-Regioni-Imprese per elaborare i provvedimenti necessari all’attuazione di questo fondamentale punto:

### **10) Unicità dell’Italia**

**L’Italia è unica:** questo concetto fondamentale deve essere compreso da tutti i soggetti coinvolti nel turismo; si deve essere consapevoli della sua unicità e il mondo del turismo deve essere regista e attore di questo elemento distintivo assoluto.

Firme:

- Ministro del Turismo, Sen. Daniela Garnero Santanchè
- Conferenza delle Regioni e delle Province autonome
- Enit S.p.A.
- Associazioni e Federazioni di Categoria del Settore Turistico