



# INSIGHT<sup>+</sup>

## IMPULSI PER UN TURISMO SVIZZERO DI SUCCESSO

TEMA DI FONDO

**LA DIGITALIZZAZIONE  
GENERA SOSTENIBILITÀ**



IMPATTO CLIMATICO ZERO

**I GRIGIONI VOGLIONO RIDURRE  
L'IMPRONTA DI CO2**

4

SOSTENIBILITÀ IN MONTAGNA

**I COMPRESSORI SCIISTICI SI  
TRASFORMANO**

6

ALBERGHI SOSTENIBILI

**PIÙ ECOTURISMO IN SVIZZERA**

8



Digitourism

Una passeggiata nel villaggio alpino di Champéry ha permesso agli esperti in turismo presenti per l'occasione di incontrarsi e di continuare a scambiarsi opinioni e riflessioni all'aria aperta.

INCONTRO WALK THE TALK

# LA DIGITALIZZAZIONE GENERA SOSTENIBILITÀ

**Automazione dei processi o monitoraggio della biodiversità: le tecnologie digitali possono contribuire a un turismo più sostenibile. L'ultimo evento Innotour ha fatto il punto della situazione.**

Carole Berset, giornalista Insight

«La digitalizzazione offre diversi strumenti innovativi per lo sviluppo sostenibile del turismo svizzero. Un uso improprio di queste tecnologie può però portare a un aumento delle emissioni di CO<sub>2</sub>. È possibile quindi conciliare digitalizzazione e sostenibilità? Questa è stata la domanda posta da Yannick Barillon, che ha moderato il primo incontro Walk the talk dell'anno. La giornalista ha ricordato la necessità

di considerare il potenziale della digitalizzazione ma anche i suoi limiti, in modo da sviluppare soluzioni durature.

Organizzato in collaborazione con le «Journées Digitourism» del Vallese, l'evento si è svolto il 1° giugno 2023 presso l'Hôtel Suisse di Champéry e ha visto la partecipazione di un centinaio di esperti del turismo. Nel pomeriggio sono stati presentati quattro progetti, seguiti da discussioni e da una tavola rotonda e intervallati da una passeggiata nel centro del

villaggio alpino. «La sostenibilità e la digitalizzazione sono tematiche centrali per la strategia del turismo della Confederazione», ha precisato Mireille Corger-Lattion, vice responsabile del programma Innotour. «Gli incontri Walk the talk contribuiscono a promuovere il trasferimento di conoscenze e lo scambio di esperienze».

## NUMEROSE SFIDE

«Destinazioni a impatto climatico zero» (v. pag.4-5), «Sustainable Mountains» (v. pag.6) e «Swiss Tours Surprises»

(v. pag. 7) sono i primi tre progetti volti a proporre offerte che favoriscono il turismo locale e sostengono gli operatori turistici verso una transizione digitale ed ecologica. Dopo le presentazioni, i relatori hanno discusso le principali questioni legate all'integrazione degli strumenti sviluppati nell'ambito dei vari progetti.

Sensibilizzare i potenziali interessati e comunicare adeguatamente con loro è fondamentale. «L'introduzione di nuovi strumenti richiede un cambio di mentalità e un nuovo modus operandi. Prima di implementarle, tutti i collaboratori devono capire l'importanza di queste novità», ha precisato Laure Desmaris, responsabile del progetto «Sustainable Mountains», di cui è partner la Fondazione Summit. Il fatto che i fornitori di servizi comunichino le loro prestazioni e i loro obiettivi incoraggia gli altri attori a impegnarsi nello stesso senso. «Bisogna mettere in luce gli strumenti utilizzati (installazione di un impianto fotovoltaico ecc.) e i risultati concreti che ne derivano, in particolare in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> o di valorizzazione della biodiversità. Questo ispira anche gli ospiti e rafforza la credibilità del progetto», spiega Cornelia Rutishauser, responsabile del team myclimate per il progetto «Destinazioni a impatto climatico zero».

Un altro aspetto da considerare è l'investimento economico. Anche se la metà dei costi è finanziata dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), le piccole destinazioni non dispongono

ancora di risorse sufficienti per aderire a «Sustainable Mountains», che si rivolge principalmente alle stazioni sciistiche di medie dimensioni. Pascal Bergero, direttore degli impianti di risalita del comprensorio sciistico svizzero di Portes du Soleil, che partecipa al programma, ha ricordato che, al di là dei costi diretti degli studi e della realizzazione di strumenti digitali, anche quelli indiretti non sono trascurabili, e aggiunge che «si sono dovuti creare nuovi posti di lavoro per analizzare i dati».

### COMUNICARE ADEGUATAMENTE È UNA TAPPA ESSENZIALE NELL'INTEGRAZIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI CHE PROMUOVONO LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo sviluppo di un prodotto come «Swiss Tours Surprises» implica un investimento notevole. «Non si tratta di una scelta sempre facile: il sostegno da parte di programmi come Innotour è essenziale per permettere alle aziende e alle destinazioni di applicare queste novità», ha precisato Morgane Pfefferlé, direttrice di Travelise.ch, che ha dato il via al progetto.

### ALBERGHI PIONIERI

La seconda parte dell'evento è iniziata con la presentazione di «Responsible Hotels of Switzerland» (v. pag.8). Chantal Cartier, direttrice del progetto, ha infine gestito una tavola rotonda

insieme a Benjamin Dietsche e a David Delarive, co-direttori dei due alberghi (Cervo Mountain Resort a Zermatt e Definitely Different Group a Monthey) membri del gruppo. Benjamin Dietsche, che fa anche parte del comitato di Responsible Hotels of Switzerland, ha rammentato l'importanza di sviluppare la credibilità del gruppo pubblicando cifre e dati che riportino gli sforzi concreti degli alberghi partecipanti. Il Cervo Mountain Resort sfrutta per esempio un sistema geotermico per produrre il 99,9% dell'energia necessaria al riscaldamento di stanze, docce e piscine. Tra gli sviluppi necessari, David Delarive ha ricordato anche l'automazione dei processi di check-in e di check-out.

Chantal Cartier è poi tornata su una questione ricorrente, e cioè la possibilità per gli hotel di lusso di diventare sostenibili. Secondo Benjamin Dietsche, chi gestisce un albergo di lusso deve avere una panoramica globale, guardare alla sostenibilità, ma preservare il carattere esclusivo, proprio di un servizio premium. La difficoltà di spiegare ai clienti le ragioni di determinati sviluppi enfatizza l'importanza di progetti come Responsible Hotels of Switzerland.

Maggiori informazioni sull'evento, gli insegnamenti chiave e un breve reportage, sono disponibili sul sito web della SECO: [seco.admin.ch/walk-the-talk-champéry-it](https://seco.admin.ch/walk-the-talk-champéry-it)



Le responsabili del progetto Cornelia Rutishauser, Morgane Pfefferlé e Laure Desmaris hanno discusso delle sfide inerenti alla transizione digitale ecologica per gli operatori turistici in occasione di una discussione condotta dalla moderatrice dell'evento Yannick Barillon.

IMPATTO CLIMATICO ZERO

# I GRIGIONI VOGLIONO RIDURRE L'IMPRONTA DI CO<sub>2</sub>

**Finora le misure climatiche nel turismo sono state adottate soprattutto nelle aziende. Il progetto «Destinazioni a impatto climatico zero» mira a calcolare e ridurre l'impronta di CO<sub>2</sub> del turismo.**

Christian Baumgartner, responsabile del progetto «Destinazioni a impatto climatico zero» e Lynn Suter, collaboratrice scientifica presso la Scuola universitaria professionale dei Grigioni (SUP GR)

Il Governo svizzero ha deciso che, entro il 2050, il bilancio netto delle emissioni di gas serra dovrà essere pari a zero. Tuttavia, a causa della mancanza di dati concreti, la strategia climatica a lungo termine si limita spesso alle emissioni generate dalle aziende, tralasciando aspetti come la mobilità e l'impronta degli alimenti consumati. Anche le nostre scelte in materia di trasporti, cibo e tempo libero hanno però un impatto molto significativo.

Il progetto «Destinazioni a impatto climatico zero» promosso da Innotour mira a calcolare, adattare e ridurre l'impronta climatica delle destinazioni turistiche. Anche grazie al rispetto dei più alti standard di certificazione, al raggiungimento degli obiettivi climatici dell'Accordo di Parigi e all'attuazione del «Green Deal» dei Grigioni. Il progetto garantisce la credibilità e la competitività a lungo termine del settore del turismo.

## QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ

Nell'ambito del progetto Arosa, la Valposchiavo e Davos collaborano con la Scuola universitaria professionale dei Grigioni e sono pronte ad assumersi la responsabilità delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub>. Oltre al calcolo dell'impronta climatica, vengono messe in atto anche misure strategiche precise e progetti specifici di protezione del clima che riducono l'impronta di CO<sub>2</sub> in misura pari alle emissioni calcolate. Myclimate è partner del progetto e fornisce tutte le competenze tecniche in materia di clima.



Olaf Protze / Alamy

Arosa persegue la sostenibilità nella sua strategia di destinazione olistica «Arosa 2030».

I diversi punti di partenza delle tre destinazioni riflettono perfettamente le diverse situazioni turistiche nel Cantone dei Grigioni, legate comunque dal tema della sostenibilità. Dal 2015 la Valposchiavo punta su prodotti a marchio «100% Valposchiavo» commercializzati all'interno di catene di produzione del valore locali. Arosa persegue la sostenibilità nella sua strategia di destinazione olistica «Arosa 2030». E nella destinazione Davos, unitasi al gruppo in un secondo momento, la protezione del clima costituisce un elemento centrale degli sforzi politici compiuti.

## SULLA BUONA STRADA

L'attuazione del progetto è sulla buona strada. La raccolta dei dati avviene tramite uno strumento online sviluppato da myclimate. A Davos, la chiusura del bilancio delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalle aziende turistiche dà il via ai lavori per un piano di riduzione. Le aziende continueranno comunque a

essere controllate. Ad Arosa, la raccolta dei dati presso le aziende è iniziata a gennaio 2023. Per contribuire alla compensazione delle emissioni inevitabili, la Valposchiavo sta invece studiando una soluzione «nature-based».

Il team di progetto deve affrontare anche alcune sfide, come la mancanza di dati. Per il rilevamento della mobilità dei viaggiatori, per esempio, la cooperazione con l'organizzazione 42hacks, che permette di analizzare i dati di Swiscom sotto forma di modello, si sta rivelando molto utile. I lavori di rilevamento sono attualmente complicati dall'alta intensità di lavoro dei fornitori di servizi turistici nel periodo post pandemia, dalla carenza di personale specializzato e dalla crisi energetica. Le destinazioni stanno assumendo una funzione fondamentale: incentivano per le aziende a calcolare la loro impronta ecologica e a contribuire così all'ampia raccolta di dati.



Nella destinazione Davos, la protezione del clima costituisce un elemento centrale degli sforzi politici compiuti.

## VOCI DALLE DESTINAZIONI

«Per raggiungere i nostri obiettivi dobbiamo sapere da dove veniamo. Conoscere l'impronta di CO<sub>2</sub> di una destinazione è la base per avviare un cambiamento. La sfida più grande consiste nel conoscere e raccogliere i dati. Grazie a KlimDest disponiamo di uno strumento che ci permette di colmare questa lacuna e di svolgere un monitoraggio regolare in futuro».

**Claudio Föhn,**  
responsabile del progetto di sostenibilità «Arosa 2030»

«Negli ultimi anni con il progetto 100% Valposchiavo abbiamo puntato molto sui prodotti locali. KlimDest può aiutarci a stabilire se e in che misura questi sforzi stiano dando i loro frutti in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. L'obiettivo è quello di disporre di cifre concrete che ce lo dimostrino».

**Kaspar Howald,**  
direttore di Valposchiavo Turismo

«Per l'organizzazione della destinazione di Davos, il pareggiamento dell'impronta di CO<sub>2</sub> è una pietra miliare importante per affrontare in modo scientifico gli obiettivi climatici dei prossimi anni. Dopo aver misurato le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalle aziende turistiche e dal Centro congressi di Davos, il limite del sistema viene ora esteso all'intera destinazione. Il rilevamento e l'analisi della mobilità degli ospiti rappresentano oggi la sfida maggiore».

**Luca Ravasio,**  
responsabile del supporto alle partnership aziendali presso myclimate / Davos

## PANORAMA

### Punti di forza

Il progetto elabora metodi di comunicazione della sostenibilità e incentivi non monetari finalizzati a coinvolgere gli ospiti nella battaglia per il clima. Verrà redatto anche un manuale con informazioni utili per le altre destinazioni che desiderino raggiungere la neutralità climatica.

### Contatti

Christian Baumgartner,  
responsabile del progetto  
«Destinazioni a impatto climatico zero»  
christian.baumgartner@responseand-  
ability.com

Lynn Suter,  
collaboratrice scientifica presso la  
Scuola universitaria professionale dei  
Grigioni (SUP GR)  
lynn.suter@fhgr.ch

SOSTENIBILITÀ IN MONTAGNA

# I COMPENSORI SCIISTICI SI TRASFORMANO

Gli effetti del cambiamento climatico inducono le stazioni sciistiche a reinventarsi. Sviluppato dalla Summit Foundation, il programma Sustainable Mountains mira ad accompagnarle in questa evoluzione.

Laure Desmaris, responsabile del progetto Sustainable Mountains, Summit Foundation

Le destinazioni turistiche di montagna si stanno trasformando per far fronte alle conseguenze del cambiamento climatico; e questa evoluzione offre loro nuove opportunità. Con il sostegno di Innotour, il programma Sustainable Mountains accompagna le società proprietarie degli impianti di risalita verso una maggiore sostenibilità. L'obiettivo è quello di aiutarle a rivedere le loro pratiche e di ridurre così il loro impatto ambientale.

Dopo una fase di analisi, le imprese partecipanti stanno sperimentando misure concrete a lungo termine. Sustainable Mountains segue i comprensori sciistici di Villars-Gryon-Les Diablerets, Leysin-Les Mosses-La Lécherette e Les Portes du Soleil Suisse in associazione con la Région Dents du Midi nell'attuazione di una strategia sostenibile, di interventi in loco e di formazione del personale.

In partenariato con la Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale in Vallese (HES-SO Valais-Wallis), Sustainable Mountains consente di instaurare un legame tra le società proprietarie degli impianti di



iStock

Sustainable Mountains accompagna le società proprietarie degli impianti di risalita verso una maggiore sostenibilità.

risalita ed esperti di sostenibilità attraverso workshop trimestrali dedicati a tematiche specifiche.

## SFIDE IN AMBITO ENERGETICO

Il contesto economico e geopolitico del 2022 ha messo in evidenza la necessità di ridurre i consumi di energia nel settore del turismo, tema integrato nel programma alla fine del 2022 e a cui è stato dedicato il workshop del primo trimestre del 2023.

Consapevoli di queste problematiche, i gestori dei comprensori sciistici, si avvalgono di diversi strumenti tecnologici per limitare i consumi di idrocarburi e di elettricità, pur continuando a migliorare il loro livello di servizio, di qualità e di sicurezza.

Diverse destinazioni si avvalgono già di progetti volti a una maggiore efficienza, come l'isolamento degli edifici, l'installazione di impianti domotici – in particolare per la gestione del riscaldamento o il controllo della velo-

cità degli impianti di risalita. Da diversi anni, ad esempio, i veicoli battipista sono dotati di GPS e di software cartografici che consentono di ottenere un quadro preciso della quantità di neve sulle piste, procedere allo sgombero della neve in eccesso e pianificare nel modo più accurato possibile la produzione di neve all'inizio della stagione.

## PANORAMA

### Punti di forza

Summit Foundation intende estendere il programma ad altri operatori turistici in Svizzera, al fine di creare una comunità di attori impegnati per una maggiore sostenibilità in montagna.

### Contatti

Laure Desmaris,  
responsabile del progetto Sustainable Mountains, Summit Foundation  
Laure@summit-foundation.org  
+41 (0)21 626 05 55



Veicolo battipista dotato di software cartografici.

Studio Patrick Villars

TOUR REGIONALI

# ALLA SCOPERTA DI DESTINAZIONI A SORPRESA

La fidelizzazione dei turisti svizzeri è un elemento centrale dello sviluppo del turismo elvetico. Swiss Tours Surprises intende presentare varie regioni attraverso fornitori locali di servizi inediti.

Morgane Pfefferlé, direttrice di Travelise.ch

I turisti svizzeri rappresentano un potenziale ancora troppo poco sfruttato dagli enti locali e che Swiss Tours Surprises intende invece valorizzare. Creato dall'agenzia Travelise, il progetto mira a elaborare e commercializzare tour regionali comprensivi di trasporto, attività e pernottamento per comitive da dieci a quindici persone. Sviluppato intorno all'effetto sorpresa, ogni tappa della giornata viene svelata man mano che si procede lungo il percorso. L'applicazione Travelise indica cosa portare con sé, il punto d'incontro e qualsiasi altra informazione necessaria al buon svolgimento del tour.

La portata nazionale di questo progetto, sostenuto da Innotour, si deve a un partenariato che comprende sette organizzazioni turistiche svizzere: Valais Wal-

lis Promotion, Fribourg Région, Vaud Promotion, Genève Tourisme, Made in Bern, Jura & Trois-Lacs e Ticino Turismo. L'obiettivo è quello di promuovere sinergie intercantionali ed economie di scala attraverso lo scambio di know-how e di buone pratiche. Entro la fine del 2023 ogni regione avrà un tour a sua immagine, che comprenderà un ampio ventaglio di fornitori locali di servizi e porterà alla scoperta di tradizioni ed elementi tipici.

## RIPARTIRE I FLUSSI TURISTICI

Essendo piuttosto elevate, le commissioni dei canali di vendita tradizionali costringono spesso i fornitori di servizi ad abbassare i prezzi in cambio di un aumento dei volumi che può portare a un turismo di massa non di qualità e non autentico. Swiss Tours Surprises intende invece promuovere un turismo equo e sostenibile, facendo scoprire ai



Travelise Swiss Tours

viaggiatori destinazioni e fornitori di servizi inediti. Questo approccio permette anche di ripartire i flussi turistici adattandosi alla strategia di ogni regione. I fornitori di servizi possono approfittarne offrendo pacchetti completi, senza spese di marketing o commissioni di sorta.

Per poter garantire prezzi competitivi, gli operatori turistici aderenti al progetto devono ottimizzare i processi di prenotazione che, assieme allo sviluppo di strumenti informatici grazie all'intelligenza artificiale, rappresentano passi decisivi per il futuro.

## PANORAMA

### Punti di forza

Il progetto intende coinvolgere le 13 regioni svizzere a lungo termine e creare un prodotto uniforme, adatto anche alle esigenze della clientela proveniente dai Paesi limitrofi.

### Contatti

Morgane Pfefferlé,  
direttrice di Travelise.ch  
morgane@travelise.ch



Travelise Swiss Tours

Swiss Tours Surprises offre ai viaggiatori svizzeri l'opportunità di scoprire destinazioni e fornitori di servizi inediti.

ALBERGHI SOSTENIBILI

# PIÙ ECOTURISMO IN SVIZZERA

Il numero di ecoturisti è fortemente aumentato. Gli alberghi sostenibili sono però ancora difficili da trovare. Responsible Hotels of Switzerland offre loro una vetrina adeguata

Chantal Cartier, direttrice del gruppo alberghiero Responsible Hotels of Switzerland



Responsible Hotels of Switzerland

Ogni hotel deve promuovere uno stile di vita responsabile e sostenibile.

Il gruppo alberghiero Responsible Hotels of Switzerland mette a disposizione dei turisti che vogliono visitare la Svizzera viaggiando in modo responsabile, una proposta interessante. L'associazione offre alle imprese con progetti pionieristici di sostenibilità ecologica e sociale una piattaforma sulla quale presentare i propri servizi. L'obiettivo? Attirare ospiti che hanno un occhio di riguardo per la natura e per le persone e che allo stesso tempo desiderano fare esperienze arricchenti, a contatto con la natura.

Per partecipare, e cioè per ottenere il label, un albergo deve soddisfare i seguenti criteri: deve trattarsi di una struttura indipendente, di buona qualità e di carattere, con una

bella location e che celebri i principi di responsabilità e sostenibilità del «Lifestyle of Responsibility & Sustainability» senza dover per questo rinunciare ad altri aspetti. Ad oggi il gruppo conta quasi 40 alberghi situati in località turistiche o in città, di tutte le categorie, da 3 a 5 stelle superior ma nessuna catena alberghiera.

## CERCASI ALBERGHI NELLA SVIZZERA ROMANDA

Grazie alla grande attenzione da parte dei media e a una grande attività online, il progetto sostenuto da Innotour e lanciato nel 2022 ha già riscosso grande successo. Tuttavia, nella Svizzera romanda sono ancora pochi gli alberghi che si dedicano al tema della sostenibilità nella misura auspicata. L'associazione è quindi attualmente alla ricerca di nuovi soci soprattutto in questa regione. Alcuni candidati ci sono già. Gli ultimi colloqui sui criteri e sull'impegno a 360° gradi richiesto dall'adesione, permetteranno di accoglierli nel gruppo.

Un'ulteriore sfida è costituita dalla quantificazione degli sforzi compiuti. Gli alberghi associati puntano a raggiungere gli stessi obiettivi, ma ogni singola struttura offre il proprio contributo individuale. Tra i criteri rigorosi, rientra innanzitutto la disponibilità di infrastrutture a risparmio energetico. Ora non resta che pubbli-

cizzarne l'esempio, senza dimenticare di fornire indicatori specifici che permettano di confrontare i singoli sforzi. L'obiettivo è quello di dare riconoscimento anche a livello interregionale e internazionale all'impegno degli alberghi del gruppo Responsible Hotels of Switzerland.

## PANORAMA

### Punti di forza

Il gruppo alberghiero Responsible Hotels of Switzerland promuove un prezioso scambio di idee a livello professionale e offre alle strutture con progetti pionieristici di sostenibilità ecologica e sociale una piattaforma sulla quale presentare i loro servizi esclusivi.

### Contatti

Chantal Cartier, direttrice del gruppo alberghiero Responsible Hotels of Switzerland  
cartier@responsiblehotels.ch

ALTRI IMPULSI: TUTTI I PROGETTI INNOTOUR SI TROVANO SUL SITO [www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour)

### Indirizzo

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Politica del turismo, Innotour  
Holzikofenweg 36  
3003 Berna  
tourismus@seco.admin.ch



### Contatti

Christoph Schlumpf  
Responsabile del programma Innotour  
christoph.schlumpf@seco.admin.ch  
058 462 27 15



### Contatti

Mireille Corger-Lattion  
Vice responsabile del programma Innotour  
mireille.corger@seco.admin.ch  
058 463 40 21



### Contatti

Lea Pirovino  
Collaboratrice scientifica  
lea.pirovino@seco.admin.ch  
058 463 47 74