

CSR4 TOURISM

CSR4Tourism: Policy Recommendation

Risultato di progetto 3, Attività 2
Progetto n° 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166
Aprile 2024



1. Introduzione

Le policy recommendations CSR4 Tourism propongono una serie di misure che riteniamo possano avere un forte impatto nel rendere l'ambiente più adatto all'attuazione dei principi di RSI da parte delle PMI e al raggiungimento degli SDG nel settore turistico. Queste raccomandazioni sono rivolte ai responsabili politici dello sviluppo del turismo sostenibile a livello europeo, nazionale e decentrato (locale).

L'obiettivo di queste raccomandazioni è aumentare l'impatto delle strategie di RSI delle PMI e migliorare la sostenibilità delle loro attività. Gli sforzi congiunti porteranno a soluzioni più efficienti per le sfide sociali e ambientali nel settore del turismo, che sono fonte di preoccupazione sia per le aziende che per i governi.

2. Metodologia

Questo documento traduce la ricerca svolta durante il progetto in raccomandazioni concrete per i cambiamenti che possono essere attuati a livello europeo, nazionale e locale per rendere l'ambiente più adatto all'attuazione dei principi della RSI nelle PMI del turismo.

I problemi più frequenti menzionati dagli stakeholder in merito all'implementazione della RSI e i risultati della ricerca documentale condotta dai partner del progetto nel PR1 sono stati riassunti nella serie di sfide ESG che richiedono particolare attenzione e soluzioni per promuovere l'implementazione dei principi della RSI nella pratica.

Le policy recommendations sono il risultato del lavoro di tutti i partner del consorzio in collaborazione con gli stakeholder del turismo. Durante i risultati di progetto 1 e 2, i partner del progetto hanno identificato le aree in cui le PMI hanno bisogno di supporto per quanto riguarda l'attuazione della RSI. Con l'implementazione dei living labs nella prima fase del risultato del progetto 3, i partner del progetto hanno discusso con gli stakeholder del turismo le possibili soluzioni alle sfide identificate. Questo documento riassume i suggerimenti per i responsabili delle politiche su come sostenere le PMI nell'attuazione dei principi della RSI. Le policy recommendations sono rivolte ai responsabili politici a livello locale, nazionale e comunitario.

3. Sfide ESG e policy recommendation

Questo capitolo presenta quattro sfide ambientali, sociali e di governance rispetto alle quali le PMI necessitano di un supporto da parte dei responsabili politici per facilitare l'adozione di

pratiche di responsabilità sociale d'impresa e migliorare l'implementazione delle pratiche di sostenibilità. Le sfide ESG includono l'inclusione sociale e l'uguaglianza, i diritti dei lavoratori e le condizioni di lavoro, la responsabilità ambientale e le emissioni di gas serra e la governance della RSI, ovvero lo sviluppo di un'adeguata cultura organizzativa della RSI.

Ogni sottocapitolo inizia con l'introduzione alle sfide, supportata da ricerche documentali e contributi da parte degli stakeholder, prosegue con la panoramica delle politiche e dei regolamenti UE applicabili, offre policy recommendation preparate dal consorzio e si conclude con gli evidenti vantaggi per le PMI.

3.1 Inclusione sociale: Accessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità

Introduzione alla sfida ESG

L'inclusione sociale è un aspetto importante della responsabilità sociale delle imprese. Anche se l'accessibilità è un diritto umano, molti ristoranti, attrazioni turistiche, luoghi di interesse culturale, trasporti, spazi pubblici e alloggi sono ancora inaccessibili alle persone con disabilità. Le disabilità includono problemi alla vista e all'udito, oltre a disabilità fisiche e mentali. Alcuni dei principali ostacoli a una migliore accessibilità sono: barriere fisiche, mancanza di ausili tecnici e attrezzature per disabili e mancanza di personale qualificato. I decisori politici potrebbero facilitare l'accessibilità dei servizi turistici fornendo supporto alle PMI che desiderano modificare i loro servizi con l'adozione di tecnologie assistive, cambiamenti infrastrutturali e sviluppo di competenze.

L'accessibilità nel turismo si riferisce alla capacità delle persone con disabilità di partecipare pienamente alle attività turistiche senza incontrare ostacoli. Ciò comprende l'accesso fisico ai siti turistici e la disponibilità di informazioni e servizi adatti a diversi tipi di disabilità.

Le persone con disabilità incontrano una serie di sfide quando viaggiano, che vanno dalla mancanza di infrastrutture accessibili alla scarsa consapevolezza dei fornitori di servizi turistici. I principali ostacoli includono l'assenza di rampe e ascensori negli edifici, la mancanza di informazioni in formati accessibili come il braille o l'audio, il personale non sufficientemente formato per assistere le persone con disabilità e la mancanza di trasporti adattati.

Per le piccole e medie imprese (PMI) del settore turistico, rendere accessibili i propri prodotti e servizi può essere una sfida a causa dei vincoli finanziari e della mancanza di comprensione delle esigenze delle persone con disabilità. Inoltre, la percezione che l'accessibilità sia costosa e difficile da implementare può scoraggiare le PMI dall'intraprendere azioni in questo senso.

Tuttavia, esistono soluzioni e buone pratiche che possono aiutare a superare questi ostacoli. Ad esempio, la formazione del personale nell'assistenza alle persone con disabilità può migliorare la

qualità del servizio e l'esperienza del cliente. L'uso di tecnologie assistive, come applicazioni mobili o dispositivi di assistenza, può facilitare l'accesso alle informazioni e alla comunicazione per le persone con disabilità.

Inoltre, le PMI possono sfruttare gli incentivi e i finanziamenti disponibili a livello locale, nazionale o europeo per implementare i miglioramenti dell'accessibilità. Questi possono includere sovvenzioni per l'installazione di rampe o ascensori, programmi di formazione per il personale o sostegno finanziario per l'acquisto di tecnologie assistive.

In sintesi, il turismo accessibile garantisce la piena partecipazione di tutti gli individui, indipendentemente dalle loro capacità. Se da un lato esistono sfide per raggiungere l'accessibilità nel settore turistico sia per le persone con disabilità che per le PMI, dall'altro esistono anche soluzioni e buone pratiche. La collaborazione tra il settore pubblico, il settore privato e le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità è fondamentale per progredire verso un'industria turistica più inclusiva e accessibile per tutti.

Problemi menzionati dagli stakeholder del turismo durante i focus group (PR1 T2) e i living lab (PR3 T1) in relazione all'accessibilità nel settore turistico

- **Mancanza di prodotti e servizi accessibili:** Gli stakeholder hanno menzionato la mancanza di servizi e prodotti accessibili in termini di alloggio, trasporto e attività ricreative per le persone con disabilità. Le raccomandazioni si concentrano sulla progettazione di esperienze turistiche che tengano conto delle diverse esigenze e garantiscano la completa accessibilità. Le PMI hanno sottolineato la mancanza di orientamenti per rendere i loro prodotti e servizi più accessibili.
- **Mancanza di consapevolezza e comprensione:** Gli stakeholder hanno espresso preoccupazione per la generale mancanza di consapevolezza e comprensione tra i fornitori di servizi turistici riguardo alle esigenze e alle preferenze delle persone con disabilità. Questo può portare a servizi e strutture inadeguate, rendendo difficile per le persone con disabilità partecipare pienamente alle attività turistiche. Anche la mancanza di conoscenze e competenze del personale su come accogliere le persone con disabilità è stata menzionata come una sfida.
- **Infrastrutture insufficienti:** Gli stakeholder hanno individuato nella mancanza di infrastrutture accessibili un ostacolo significativo all'inclusività del turismo. Ciò potrebbe includere opzioni di trasporto inaccessibili, come autobus o treni senza rampe per sedie a rotelle, nonché attrazioni turistiche e strutture ricettive non adatte alle sedie a rotelle o prive di segnaletica adeguata per le persone con disabilità visive. I partecipanti hanno suggerito di superare le barriere fisiche attraverso una progettazione inclusiva, ausili tecnologici e il rispetto degli standard di costruzione che garantiscono l'accessibilità universale.

- Informazioni e comunicazioni limitate: Gli stakeholder hanno espresso preoccupazione per la limitata disponibilità di informazioni e comunicazioni in formati accessibili alle persone con disabilità. Tra questi, i siti web e i materiali promozionali non sono compatibili con gli screen reader o non forniscono informazioni in braille o in caratteri grandi, rendendo difficile per le persone con disabilità visive o cognitive pianificare efficacemente i propri viaggi.
- Discriminazione e stigma: gli stakeholder hanno evidenziato casi di discriminazione e stigma subiti da persone con disabilità nell'accesso ai servizi turistici. Ciò potrebbe includere atteggiamenti negativi da parte del personale o di altri turisti, così come casi di discriminazione palese o nascosta basata sulla disabilità.
- Barriere finanziarie: Gli stakeholder hanno identificato le barriere finanziarie come un ostacolo significativo all'inclusività nel turismo. Ciò potrebbe includere il costo elevato delle strutture ricettive accessibili e delle opzioni di trasporto, nonché la mancanza di sostegno finanziario o di incentivi per i fornitori di servizi turistici a investire in miglioramenti dell'accessibilità.
- Applicazione insufficiente delle tecnologie disponibili: Le risposte hanno evidenziato l'importanza di un uso diffuso delle tecnologie assistive, di una segnaletica chiara e della formazione del personale nell'utilizzo di tali ausili. L'integrazione della tecnologia, come l'esperienza del tour virtuale di Metal Gusto, è stata sottolineata come uno strumento prezioso per migliorare l'accessibilità ([MetaGusto](#)). Gli stakeholder hanno sottolineato la necessità di sensibilizzare il pubblico sulle tecnologie disponibili e di condividere le esperienze di successo con gli operatori del turismo.
- Mancanza di reti e di impegno della comunità: I partecipanti hanno sottolineato l'importanza del coinvolgimento della comunità nei processi turistici, enfatizzando le iniziative di collaborazione e le partnership con le organizzazioni locali. È stata discussa la proposta di riprogettare gli spazi di accoglienza attraverso il design universale, incorporando simulazioni sensoriali come la "Empathy Walk" ([esempio Materamare](#)).

Politiche e regolamenti nell'UE

L'Unione Europea (UE) ha adottato diverse politiche e normative per promuovere l'accessibilità nel settore turistico e garantire pari opportunità a tutti gli individui, compresi quelli con disabilità. Una politica chiave a questo proposito è la [Direttiva UE 2019/882](#), che stabilisce requisiti specifici per migliorare l'accessibilità dei prodotti e dei servizi turistici in tutta l'UE.

Inoltre, la Strategia Europea per il Turismo (2010-2020) e la successiva Strategia Europea per il Turismo Sostenibile (2020-2030) hanno sottolineato l'importanza dell'accessibilità nel turismo e hanno esortato gli Stati membri ad agire per garantire la parità di accesso alle destinazioni turistiche e ai loro servizi.

L'UE ha fornito finanziamenti e sostegno attraverso programmi come Horizon 2020 e il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) per promuovere l'accessibilità nel turismo. Questi fondi sono stati utilizzati per progetti di ricerca, sviluppo di infrastrutture accessibili e formazione del personale del settore turistico.

Inoltre, l'UE ha lavorato a stretto contatto con gli Stati membri, le autorità locali, il settore privato e le organizzazioni della società civile per scambiare le migliori pratiche, sviluppare linee guida e sensibilizzare sull'importanza dell'accessibilità nel turismo.

Tuttavia, nonostante questi sforzi, permangono sfide significative all'effettiva attuazione delle politiche di accessibilità nel turismo in tutta l'UE. Tra queste, la mancanza di armonizzazione delle normative a livello nazionale, la necessità di una maggiore consapevolezza e formazione sull'accessibilità per i professionisti del turismo e la mancanza di risorse finanziarie per implementare i miglioramenti dell'accessibilità in alcune destinazioni turistiche.

In sintesi, sebbene l'UE abbia adottato politiche e misure per promuovere l'accessibilità nel turismo, c'è ancora del lavoro da fare per garantire un accesso equo alle destinazioni turistiche per tutti gli individui. È fondamentale continuare a collaborare a livello europeo e nazionale per affrontare queste sfide e creare un'industria turistica più inclusiva e accessibile per tutti.

Sulla base delle lacune identificate dagli stakeholder e della revisione delle politiche effettuata dai partner del progetto, vengono proposte le seguenti raccomandazioni politiche:

policy recommendation

- Organizzare occasionalmente corsi di formazione per il personale del turismo in materia di turismo accessibile.

Gli enti turistici locali potrebbero attuare iniziative di formazione per il personale che lavora nelle PMI del turismo per migliorare le loro conoscenze e competenze nell'accogliere le persone con disabilità. Questa formazione dovrebbe riguardare argomenti come le strategie di comunicazione, le tecniche di assistenza e le modifiche alle strutture per garantire un ambiente accogliente e inclusivo. A tal fine, gli enti turistici locali potrebbero collaborare con le ONG specializzate nel turismo accessibile e/o che lavorano con persone con disabilità.

- Stabilire un programma di certificazione dell'accessibilità

Stabilire un programma di certificazione dell'accessibilità che si concentri sul riconoscimento e la promozione delle imprese che si preoccupano dell'accessibilità per le persone con disabilità. Questo programma può includere moduli di formazione specifici e linee guida per le PMI per migliorare la loro comprensione delle esigenze delle persone con disabilità e garantire che i loro locali e servizi siano accessibili. Dopo aver completato la formazione, superato il test di

conoscenza e abilità e la verifica delle strutture, viene rilasciato un certificato che conferma la dedizione al turismo accessibile.

- Offrire assistenza finanziaria per modifiche fisiche per una migliore accessibilità.

Il costo delle modifiche alle strutture esistenti può talvolta essere un ostacolo che impedisce alle PMI di offrire una maggiore accessibilità. Le sovvenzioni pubbliche per queste modifiche potrebbero facilitare i miglioramenti.

- Promuovere l'applicazione di ausili tecnologici che superino le barriere fisiche.

Si raccomanda di sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tecnologie assistive esistenti e sulla loro importanza per rendere le esperienze turistiche più accessibili. L'integrazione di tecnologie, come ad esempio i tour virtuali, può migliorare significativamente l'accessibilità. Il coinvolgimento della comunità e la promozione di partnership con le organizzazioni locali sono fondamentali per un turismo inclusivo.

Vantaggi delle policy recommendation per le PMI

Le policy recommendation rivolte ai responsabili delle decisioni sopra descritte possono giovare alle PMI del settore turistico in diversi modi:

- Aumento delle competenze: Programmi di formazione occasionali per il personale del turismo, in collaborazione con ONG specializzate nel turismo accessibile, aiutano a migliorare le competenze e le conoscenze dei dipendenti delle PMI. Il personale formato sulle strategie di comunicazione, sulle tecniche di assistenza e sulle modifiche alle strutture può fornire un livello di servizio più elevato alle persone con disabilità. Questo non solo migliora l'esperienza complessiva dei visitatori, ma aumenta anche la fiducia delle PMI nell'offerta di servizi accessibili e inclusivi.

- Riconoscimento e differenziazione del mercato: L'istituzione di un programma di certificazione dell'accessibilità consente alle PMI di essere riconosciute e promosse per il loro impegno nei confronti dell'accessibilità. La certificazione serve come riconoscimento tangibile dei loro sforzi per creare un ambiente inclusivo. Questo riconoscimento può contribuire al branding positivo delle PMI nel settore turistico. Le PMI in possesso di un certificato di accessibilità possono differenziarsi sul mercato, attirando i viaggiatori che cercano aziende che danno priorità all'accessibilità.

- Sostegno finanziario: L'offerta di assistenza finanziaria per le modifiche fisiche affronta una barriera comune per le PMI. I decisori politici forniscono sovvenzioni, riducendo l'onere finanziario per le PMI e incoraggiandole a investire in una migliore accessibilità. Questo sostegno finanziario rende più fattibile per le PMI la creazione di un ambiente inclusivo.

3.2 Diritti e condizioni di lavoro: benessere dei lavoratori nel settore turistico

Introduzione alla sfida ESG

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro sottolinea il ruolo centrale del settore turistico nella creazione di posti di lavoro, pur evidenziando le notevoli carenze in termini di lavoro dignitoso, caratterizzate da orari di lavoro eccessivamente lunghi, salari bassi, alti tassi di turnover e mancanza di protezione sociale.

Sebbene gli ambienti di lavoro sicuri e salubri siano diritti umani fondamentali, i lavori nel settore turistico hanno spesso un impatto negativo sul benessere fisico e mentale dei dipendenti. I lavori di prima linea nel settore turistico sono caratterizzati da un ambiente di lavoro frenetico con clienti esigenti, carichi di lavoro eccessivi e orari prolungati che possono causare stress e ansia tra i dipendenti. Come stabilito dal principio 10 del [Pilastro europeo dei diritti sociali](#), i lavoratori hanno diritto a un elevato livello di protezione della loro salute e sicurezza sul lavoro.

Se ci si concentra sull'Europa, i dati di [Eurostat \(2020\)](#) illustrano la natura precaria dell'occupazione nel turismo rispetto ad altri settori. La probabilità di avere un lavoro temporaneo nel turismo è del 18%, superando il 12% del totale dell'economia non finanziaria. Inoltre, il fascino dell'industria turistica per una forza lavoro più giovane e meno istruita, grazie alla sua percepita accessibilità, contribuisce ulteriormente all'instabilità occupazionale del settore. Questo scenario si riflette nelle retribuzioni orarie e nel costo del lavoro, che sono costantemente al di sotto della media dell'economia in generale. Nel 2016, 20 Stati membri dell'UE hanno registrato un costo orario del lavoro nel turismo inferiore a quello dell'economia generale.

Oltre alle disparità finanziarie, l'industria del turismo è alle prese con condizioni di lavoro difficili. I risultati dell'[Indagine europea sulle condizioni di lavoro \(2015\)](#) rivelano che il 12% della forza lavoro nelle attività di alloggio e ristorazione non ha un contratto scritto, in netto contrasto con il 5% registrato nell'economia in generale. Inoltre, il 43% dei lavoratori dell'UE nel settore del commercio e dell'ospitalità riporta casi di esaurimento emotivo e/o fisico (EWCTS, 2021).

Queste difficili condizioni di lavoro sono esacerbate dalla **debolezza delle normative sul lavoro e dei meccanismi di applicazione**. Anche l'**etica individuale** gioca un ruolo significativo, contribuendo a una parte considerevole del settore turistico che opera nell'economia informale. L'informalità dei contratti di lavoro ostacola gli sforzi per regolare e applicare efficacemente gli standard lavorativi. Il controllo limitato e la mancanza di contratti formali nel lavoro informale contribuiscono alla vulnerabilità, rendendo difficile per le autorità monitorare e affrontare le violazioni. Il rafforzamento delle normative, il miglioramento dell'applicazione e la promozione di pratiche etiche sono passi fondamentali per creare un ambiente di lavoro più sicuro ed equo nel settore turistico europeo.

Per affrontare queste sfide è necessario immaginare un ambiente di lavoro dignitoso nel settore turistico. In questo contesto, un ambiente di lavoro sostenibile è caratterizzato da elementi chiave come salari equi, orari di lavoro ragionevoli e l'adozione di pratiche socialmente responsabili. Un salario equo non solo garantisce ai dipendenti una retribuzione adeguata, ma contribuisce anche alla soddisfazione e al benessere generale sul lavoro. Orari di lavoro ragionevoli sono essenziali per prevenire il burnout e mantenere un sano equilibrio tra lavoro e vita privata. Inoltre, l'adozione di pratiche socialmente responsabili, tra cui la sostenibilità ambientale e gli standard etici del lavoro, è fondamentale per promuovere una cultura positiva sul posto di lavoro e garantire la redditività a lungo termine dell'industria turistica. Dando priorità a questi aspetti, gli stakeholder possono contribuire a un futuro più sostenibile ed equo per i lavoratori del settore turistico europeo.

Problemi menzionati dagli stakeholder del turismo durante i focus group (PR1 T2) e i living lab (PR3 T1) in merito alle condizioni di lavoro nel settore turistico

- Scarso rispetto delle disposizioni dei contratti di lavoro e dei diritti dei lavoratori: I dipendenti del settore turistico riferiscono di non essere pagati per gli straordinari, assenza di giorni di malattia nella pratica, scarso equilibrio tra vita privata e vita lavorativa a causa di orari di lavoro eccessivi o poco flessibili, ritardi nei pagamenti degli stipendi, trattamento inadeguato da parte della dirigenza, mancanza di misure di salute e sicurezza sul posto di lavoro, mancato accesso a opportunità di formazione e sviluppo professionale, abuso di contratti temporanei o precari che incidono sulla stabilità del lavoro, limitazioni nell'accesso alla previdenza sociale e alle prestazioni lavorative, discriminazione sul posto di lavoro basata su sesso, età, origine etnica o altre caratteristiche e mancanza di protezione contro le molestie e la discriminazione sul posto di lavoro.
- Mancanza di sostegno per una maggiore responsabilità nei confronti dei dipendenti: Le PMI sottolineano come la maggiore responsabilità nei confronti dei lavoratori rappresenti un onere finanziario e le rendite poco competitive sul mercato. Sottolineano come gli sforzi per creare un ambiente di lavoro favorevole non siano incentivati né dal mercato né dalle autorità.
- I lavoratori del turismo non denunciano le cattive pratiche: Molti lavoratori del turismo sono impiegati come stagionali e temono di perdere il lavoro, quindi non sono disposti a denunciare le cattive condizioni di lavoro e le pratiche scorrette. Inoltre, molti lavoratori del turismo non conoscono i loro diritti lavorativi e non sanno chi e come contattare in caso di violazione dei diritti. Hanno anche paura delle conseguenze e di perdere il loro reddito.
- Mancanza di applicazione dei diritti del lavoro da parte delle autorità: gli stakeholder riferiscono di una mancanza di ispezioni che facilita l'esistenza di un'economia informale e di condizioni di lavoro scadenti.
- Mancanza di attenzione alle nuove forme di lavoro: Gli stakeholder hanno sottolineato che le unità remote sono spesso trascurate e che garantire una comunicazione e un supporto efficaci ai lavoratori in contesti remoti è importante per il loro benessere.

- Pratiche che favoriscono il benessere dei dipendenti: Coinvolgere attivamente i dipendenti nei processi decisionali creerebbe un senso di appartenenza e di responsabilizzazione all'interno dell'ambiente di lavoro. L'autonomia decisionale contribuirebbe a promuovere un ambiente di lavoro che valorizza i loro contributi e le loro competenze. Sono state discusse strategie per migliorare la gestione degli orari di lavoro, la struttura organizzativa e la distribuzione del carico di lavoro per prevenire il burnout e migliorare il benessere generale. L'importanza di fornire supporto motivazionale e incentivi per aumentare il morale dei dipendenti e la soddisfazione sul lavoro è stato un tema ricorrente.

Politiche e regolamenti dell'UE

A livello di condizioni di lavoro e benessere dei lavoratori, ci sono diverse politiche dell'UE che devono essere prese in considerazione, insieme a quelle del settore turistico: dal 1997, gli Stati membri dell'UE hanno già iniziato a stabilire una serie di obiettivi e traguardi comuni per la politica dell'occupazione con la [Strategia Europea per l'Occupazione](#) (SEO). Con oltre 240 milioni di lavoratori nell'Unione Europea, i singoli Paesi dell'UE devono assicurarsi che le loro leggi nazionali tutelino alcuni diritti minimi per ogni lavoratore dell'UE relativi a:

- **Salute e sicurezza sul lavoro:** diritti e obblighi generali, luoghi di lavoro, attrezzature di lavoro, rischi specifici e lavoratori vulnerabili
- **Pari opportunità per donne e uomini:** parità di trattamento sul lavoro, gravidanza, congedo di maternità, congedo parentale
- **Protezione contro la discriminazione** basata su sesso, razza, religione, età, disabilità e orientamento sessuale.
- **Diritto del lavoro:** lavoro a tempo parziale, contratti a tempo determinato, orario di lavoro, impiego di giovani, informazione e consultazione dei dipendenti

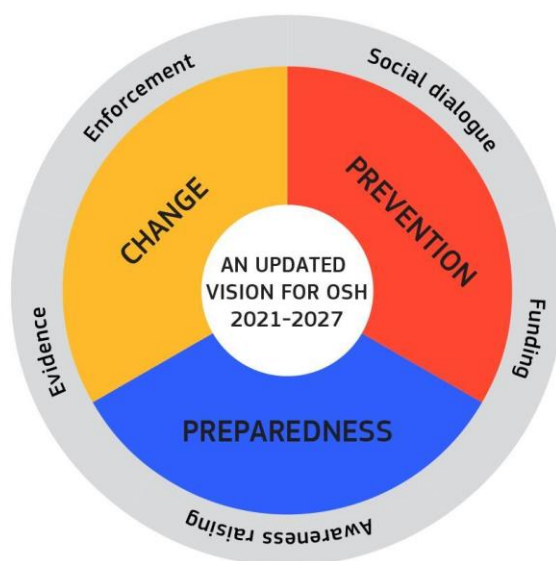
Questi diritti sono stabiliti dalle **leggi europee sul lavoro**, che tra i vari punti includono:

- promuovere un'economia sociale di mercato sostenibile e investimenti per la creazione di posti di lavoro di qualità, sfruttando le transizioni digitali e verdi
- modernizzare l'economia, attraverso schemi di lavoro a tempo ridotto ben concepiti per sostenere la ristrutturazione e mantenere l'occupazione e facilitare lo sviluppo delle competenze
- considerare gli incentivi all'assunzione e alla transizione, nonché l'aggiornamento e la riqualificazione durante tutta la vita lavorativa
- spostare la tassazione dal lavoro ad altre fonti che sostengono maggiormente l'occupazione e la crescita inclusiva e che sono in linea con gli obiettivi climatici e ambientali
- garantire a tutti i lavoratori un salario adeguato ed equo.

Gli Stati membri dovrebbero quindi promuovere la sostenibilità, la produttività, l'occupabilità e il capitale umano, rimuovere gli ostacoli alla partecipazione al mercato del lavoro, ad esempio adattando gli ambienti di lavoro per le persone con disabilità, affrontare il divario occupazionale e retributivo tra i sessi.

[Il diritto del lavoro](#), in particolare, definisce i diritti e gli obblighi dei lavoratori e dei datori di lavoro, coprendo le due aree principali delle **condizioni di lavoro** (orario di lavoro, lavoro a tempo parziale e a tempo determinato, distacco dei lavoratori) e dell'**informazione e consultazione dei lavoratori**. In questo modo, il diritto del lavoro dell'UE va a vantaggio dei datori di lavoro e della società nel suo complesso, fornendo un quadro chiaro di diritti e doveri sul posto di lavoro, proteggendo la salute della forza lavoro e promuovendo una crescita economica sostenibile.

Un altro importante documento politico è il **quadro strategico sulla salute e la sicurezza sul lavoro**: il nuovo quadro 2021-2027 per la sicurezza e la salute sul lavoro (OSH) mira a ridurre e a proteggere le persone dai rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro nei prossimi anni nel contesto del mondo post-pandemico, caratterizzato da transizioni verdi e digitali, sfide economiche e demografiche e dal cambiamento della nozione di ambiente di lavoro tradizionale.



Fonte: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0323&qid=1626089672913#footnote2>

Infine, l'[Agenda europea per il turismo 2030](#), adottata entro la fine del 2022, delinea strategie e azioni complete per promuovere il turismo sostenibile in tutta Europa, affrontando le dimensioni economica, ambientale, culturale e sociale. Riconoscendo il contributo significativo del settore alla crescita economica, l'agenda sottolinea la necessità di sforzi coordinati per garantire la resilienza e la competitività dell'ecosistema turistico, soprattutto alla luce delle recenti crisi come

la pandemia COVID-19. Tra le priorità chiave figurano la promozione di una transizione verde e digitale, il rafforzamento della resilienza e dell'**inclusione** e il sostegno allo sviluppo delle competenze e al **benessere della forza lavoro**. In particolare, l'Agenda comprende un piano di lavoro pluriennale con le azioni da intraprendere, tra cui un **patto per le competenze** al fine di incoraggiare attivamente lo sviluppo delle competenze e fornire opportunità di formazione per la **forza lavoro**, i **disoccupati** e le **PMI**, istituendo corsi di formazione accelerati, programmi di apprendistato e modelli misti entro il 2030.

Sulla base delle lacune identificate dagli stakeholder e della revisione delle politiche effettuata dai partner del progetto, vengono proposte le seguenti raccomandazioni politiche:

policy recommendation

- *Sviluppo di un programma di certificazione per i datori di lavoro socialmente responsabili e per i buoni ambienti di lavoro.*

L'introduzione di un programma di audit e certificazione dell'ambiente e delle condizioni di lavoro aiuterebbe i datori di lavoro socialmente responsabili a distinguersi e ad attrarre la forza lavoro migliore. Le pratiche esemplari potrebbero essere accolte con incentivi come sgravi fiscali. Tali programmi di riconoscimento potrebbero incoraggiare la conformità e creare una concorrenza positiva all'interno del settore. In questo modo si potrebbe fare pressione sui datori di lavoro che hanno condizioni di lavoro scadenti affinché migliorino le loro pratiche e il benessere dei loro dipendenti.

- *Istituzione dell'Ufficio del Mediatore per i lavoratori del turismo.*

Creazione di un ufficio dedicato al difensore civico o di un punto di contatto designato all'interno degli enti turistici nazionali o regionali che si occupi specificamente di affrontare le questioni legate al lavoro nel settore turistico. Questo ufficio può fungere da punto di contatto per i dipendenti che si trovano ad affrontare condizioni di lavoro inadeguate, indagare sui reclami, fungere da mediatore tra dipendenti e datori di lavoro, intraprendere le azioni necessarie per far rispettare le leggi sul lavoro e offrire protezione ai dipendenti i cui diritti sono violati. Il processo di segnalazione potrebbe essere facilitato da un'applicazione digitale.

- *Creazione di un centro di informazione sui diritti del lavoro.*

Creare un centro di informazione online centralizzato che serva da risorsa per i lavoratori del turismo per accedere alle informazioni sui loro diritti del lavoro in modo semplice e intuitivo. Questo hub dovrebbe fornire dettagli sulle leggi applicabili, casi di studio con esempi di violazioni dei diritti e soluzioni, informazioni di contatto con le autorità del lavoro competenti e linee guida per denunciare le violazioni in forma anonima, se necessario. Assicuratevi che le informazioni siano facilmente accessibili e disponibili in più lingue.

- *Condurre frequenti ispezioni senza preavviso per garantire la conformità alle leggi sul lavoro.*

La conduzione di ispezioni senza preavviso per esaminare le condizioni di lavoro e garantire la conformità alle leggi sul lavoro potrebbe portare a un migliore allineamento con le leggi sul lavoro. Inoltre, potrebbero essere condotti sondaggi regolari tra i dipendenti per identificare i luoghi in cui è necessaria una supervisione più rigorosa da parte delle autorità. Questo approccio proattivo aiuta a identificare i problemi, promuovendo una cultura di conformità all'interno del settore.

- *Offrire sostegno ai dipendenti che segnalano comportamenti scorretti o violazioni dei diritti.*

Le autorità dovrebbero assumere il ruolo attivo di proteggere i dipendenti che potrebbero perdere guadagni a causa di segnalazioni di comportamenti scorretti o illegali all'interno dell'organizzazione. Questo fa sì che i dipendenti si sentano più sicuri e supportati nella segnalazione di comportamenti scorretti, il che potrebbe incoraggiarli a riferire di pratiche scorrette, facilitando così i miglioramenti all'interno dell'industria.

Vantaggi delle policy recommendation per le PMI

Le policy recommendations sopra descritte, specificamente mirate ad affrontare i problemi del lavoro e a migliorare le condizioni di lavoro nel settore turistico, offrono diversi vantaggi alle piccole e medie imprese (PMI) dell'industria turistica:

- Attrazione di forza lavoro qualificata e miglioramento della reputazione: Le PMI che investono nella creazione di ambienti di lavoro socialmente responsabili possono differenziarsi sul mercato grazie alla certificazione e beneficiare dell'attrazione di dipendenti qualificati e motivati che apprezzano condizioni di lavoro eque e benessere. Le aziende in possesso della certificazione per le buone condizioni di lavoro possono godere dei benefici derivanti dal miglioramento della reputazione presso i viaggiatori consapevoli.

- Incentivi di riduzione fiscale: L'introduzione di incentivi, come gli sgravi fiscali per i datori di lavoro socialmente responsabili certificati, fornisce una ricompensa tangibile per quelle imprese che danno priorità al benessere dei dipendenti e a condizioni di lavoro positive, migliorando la loro competitività sul mercato rispetto a quelle che hanno costi inferiori dovuti a pratiche di lavoro scorrette.

- Riduzione dei rischi: La creazione di un centro di informazione centralizzato sui diritti dei lavoratori, oltre che dei dipendenti, è vantaggiosa anche per le PMI, in quanto fornisce loro una risorsa facilmente accessibile per comprendere e rispettare le leggi sul lavoro. Questo aiuta le

PMI a evitare violazioni involontarie e garantisce che siano ben informate sulle loro responsabilità e sui diritti dei loro dipendenti.

- Conformità a livello di settore: Le PMI possono trarre vantaggio da ispezioni regolari senza preavviso, contribuendo alla creazione di una cultura di conformità all'interno del settore. Questo approccio contribuisce a livellare le condizioni di concorrenza e a garantire che tutte le imprese rispettino le leggi sul lavoro, evitando vantaggi sleali.

3.3 Responsabilità ambientale: impronta di carbonio della catena di valore del turismo

Introduzione alla sfida ESG

L'impronta di carbonio del turismo rappresenta l'[8% delle emissioni globali di gas serra](#) ed è il risultato delle attività dell'intera catena del valore che comprende trasporti, alloggi, attività ricreative, ecc. Le emissioni nella catena del valore sono una responsabilità collettiva dell'industria turistica e richiedono innovazione e collaborazione per trovare modi per ridurre l'impatto del turismo sul cambiamento climatico. Oltre all'impatto sul cambiamento climatico, il turismo mette a dura prova le risorse naturali come acqua, energia e terra. Lo sviluppo delle infrastrutture, la produzione di rifiuti e il consumo di acqua contribuiscono al degrado ambientale. Il turismo genera inquinamento a causa dei trasporti, dello smaltimento dei rifiuti e delle attività ricreative, contribuendo all'inquinamento dell'aria e dell'acqua nelle aree di destinazione. Inoltre, vi è un impatto sulla biodiversità, in quanto le destinazioni turistiche più popolari sono spesso soggette alla distruzione degli habitat, alla deforestazione e al disturbo delle popolazioni di animali selvatici. Questa perdita di biodiversità influisce sugli ecosistemi e sulla loro capacità di sequestrare il carbonio.

Le piccole e medie imprese (PMI) di questo settore incontrano diversi ostacoli che impediscono loro di mitigare gli impatti ambientali. I vincoli finanziari spesso limitano la loro capacità di investire in tecnologie e pratiche sostenibili, mentre la mancanza di consapevolezza e conoscenza dei problemi ambientali e delle soluzioni disponibili complica ulteriormente le cose. Inoltre, le PMI possono avere un accesso limitato a risorse quali competenze tecniche e catene di approvvigionamento sostenibili. Anche le pressioni competitive, in cui le iniziative di sostenibilità sono percepite come uno svantaggio in un mercato incentrato sui costi, possono dissuadere le PMI dall'implementare misure ambientali. Inoltre, i contesti normativi possono essere privi di linee guida chiare o di incentivi per le imprese a dare priorità alla sostenibilità. Il superamento di questi ostacoli richiede uno sforzo di collaborazione da parte degli stakeholder per fornire incentivi finanziari, offrire formazione e assistenza tecnica, sensibilizzare e implementare politiche di sostegno che incoraggiano le PMI ad adottare pratiche sostenibili, promuovendo così un'industria turistica più responsabile dal punto di vista ambientale.

Mentre cercano di rimanere competitive sul mercato, le PMI del turismo possono generare impatti negativi sull'ambiente. Per bilanciare questi obiettivi, le PMI hanno bisogno del sostegno dei policymakers.

Problemi menzionati dagli stakeholder del turismo durante i focus group (PR1 T2) e i living lab (PR3 T1) per quanto riguarda la riduzione dell'impronta di carbonio dell'industria turistica

- Mancanza di consapevolezza della sostenibilità tra i turisti: I consumatori finali non sono disposti a pagare un premio per un servizio o un prodotto più sostenibile. È stata sottolineata l'importanza delle politiche e delle strategie che le organizzazioni di gestione delle destinazioni (DMO) e le istituzioni dovrebbero promuovere per aumentare la consapevolezza dei turisti e il rispetto per l'ambiente.
- Vincoli finanziari: mancanza di risorse finanziarie o di incentivi per investire in pratiche, iniziative o attrezzature di sostenibilità. È stato sottolineato un maggiore controllo sulle politiche di credito per incoraggiare pratiche responsabili lungo tutta la catena del valore.
- Misurazione dell'impatto ambientale: le PMI non sono consapevoli del fatto che gli impatti della sostenibilità possono e devono essere misurati. Non raccolgono i dati sul consumo di risorse, sulle emissioni e sui rifiuti. Gli stakeholder segnalano anche una scarsa conoscenza della metodologia di calcolo delle emissioni di gas serra e la mancanza di dati sulle emissioni di gas serra di portata 3 (indirette).
- Mancanza di sostegno da parte delle autorità locali: le autorità locali non facilitano le iniziative verdi, mentre sono considerate dagli stakeholder come coloro che dovrebbero guidare le azioni nella comunità locale. Inoltre, le autorità locali non investono nella promozione di prodotti e servizi sostenibili e non incentivano le pratiche di sostenibilità delle PMI turistiche locali. Gli stakeholder sottolineano anche il loro ruolo nella sensibilizzazione dell'intera catena di fornitura. La collaborazione tra gli stakeholder della catena del valore è stata considerata cruciale per il successo delle iniziative di sostenibilità. Sono state discusse iniziative come la "Filiera Etica Pulita", che enfatizza il design sostenibile dei prodotti e gli interventi strutturali per proteggere e preservare l'integrità del territorio. È necessario coinvolgere ed educare la comunità locale e allo stesso tempo assistere ed educare i turisti per promuovere pratiche di turismo responsabile.

Politiche e regolamenti dell'UE

L'industria del turismo è un settore economico chiave dell'Unione Europea, che contribuisce al 10,4% del PIL e dà lavoro a oltre 27 milioni di persone. Nonostante la sua importanza, opera secondo un modello lineare, con conseguenti alti livelli di rifiuti e di emissioni di CO2. Il turismo trascende la mera attività economica; comprende la combinazione di natura, cultura e storia che rendono una destinazione unica e competitiva. Serve anche come mezzo per la prosperità locale e, in un'ottica di sviluppo sostenibile, deve rispettare le popolazioni locali, i viaggiatori, il

patrimonio culturale e l'ambiente. Una sfida importante per gli operatori turistici e le regioni è offrire esperienze memorabili riducendo drasticamente l'impatto ambientale. Nel frattempo, l'industria deve innovare con nuovi servizi e prodotti per aggiungere valore ai clienti e distinguersi sul mercato. L'[ultimo Travel Sustainable Report 2023 di Booking.com](#) rivela che il 78% dei viaggiatori intende viaggiare in modo più sostenibile nei prossimi anni e il 65% cerca offerte in linea con questa aspettativa. Questo dimostra un approccio maturo dei consumatori ai viaggi, che spinge l'industria del turismo e le regioni ad adottare modi innovativi per abbracciare l'economia del futuro con modelli di business trasformativi e nuove modalità di consumo di prodotti, servizi ed esperienze, partecipando attivamente a una società circolare.

In questo contesto, l'Unione Europea (UE) ha riconosciuto sempre più l'importanza della mitigazione e dell'adattamento nel suo approccio ai cambiamenti climatici. L'Europa, che si sta riscaldando a un ritmo doppio rispetto agli altri continenti, sta affrontando impatti climatici significativi, tra cui il surriscaldamento delle abitazioni, gli incendi, la siccità e l'aumento delle inondazioni. Queste sfide evidenziano l'urgenza dell'adattamento accanto alla mitigazione. Gli sviluppi delle politiche dell'UE, in particolare la nuova [Missione sull'adattamento](#), evidenziano le opportunità per le comunità e i politici di sviluppare azioni trasformatrice finalizzate alla resilienza climatica. L'ultima strategia di adattamento dell'UE, adottata nel 2021 come parte del [Green Deal europeo](#), mira a un approccio "whole of government", cercando di rendere l'adattamento più intelligente, più veloce e più sistemico. Ciò include affrontare gli impatti climatici al di là dei confini europei e garantire la resilienza delle infrastrutture e degli ecosistemi chiave contro le minacce climatiche. Inoltre, la [Legge europea sul clima](#) sostiene gli sforzi di adattamento, sottolineando la necessità di compiere progressi sia a livello di UE che di Stati membri. L'UE incoraggia anche i processi partecipativi attraverso la Missione di adattamento, con l'obiettivo di sostenere le regioni e le comunità nello sviluppo di visioni di un futuro resiliente ai cambiamenti climatici. Questo esperimento di governance, incentrato sul consentire trasformazioni sistemiche verso la resilienza climatica, evidenzia l'approccio integrato dell'UE nell'affrontare i cambiamenti climatici attraverso misure di mitigazione e adattamento.

policy recommendation

- *Offrire sgravi fiscali alle imprese turistiche che optano per prodotti e servizi più sostenibili e a minore intensità di carbonio.*

I prodotti sostenibili, ecologici e a minore intensità di carbonio sono spesso più costosi, il che comporta un onere aggiuntivo per le PMI che vogliono ridurre la loro impronta di carbonio. Per bilanciare i prezzi tra i servizi delle PMI orientate alla sostenibilità e quelli che hanno un'impronta ambientale più elevata, si potrebbe offrire una riduzione fiscale in modo che il prezzo finale sia

lo stesso. In questo modo i turisti non dovrebbero pagare un premio per un servizio più sostenibile.

- *Offrire sussidi alle PMI che vogliono investire in pratiche di sostenibilità.*

L'offerta di sussidi per le PMI che investono in energia rinnovabile, raccolta e riutilizzo dell'acqua, riduzione e differenziazione dei rifiuti, biancheria sostenibile... potrebbe facilitare l'attuazione della RSI perché ridurrebbe l'onere finanziario iniziale per le PMI.

- *Educare le PMI alla misurazione e al calcolo delle emissioni di gas serra.*

Gli enti turistici locali potrebbero offrire workshop gratuiti per le PMI utilizzando il corso di e-learning CSR4T come strumento per migliorare le loro conoscenze sul cambiamento climatico e costruire competenze sulla misurazione e il calcolo delle emissioni di gas serra.

- *Campagna promozionale di prodotti e servizi sostenibili.*

Gli enti turistici locali potrebbero sostenere le PMI che investono in pratiche sostenibili promuovendo i loro prodotti e servizi attraverso i social media, il sito web ufficiale della destinazione, in collaborazione con gli enti turistici internazionali, i media tradizionali, ecc. Questa promozione potrebbe aiutarle ad attrarre più turisti e a beneficiare di una maggiore consapevolezza da parte del pubblico.

- *Avviare campagne educative per i turisti sull'importanza di scegliere prodotti e servizi sostenibili.*

Campagne di sensibilizzazione rivolte ai consumatori finali per informarli sui vantaggi della scelta di servizi e prodotti sostenibili potrebbero aumentare la domanda di tali prodotti e servizi, sottolineando l'impatto positivo delle loro scelte sull'ambiente e sulle comunità locali. Queste campagne potrebbero essere condotte attraverso vari canali, tra cui i social media, i siti web del turismo e la collaborazione con le agenzie di viaggio.

- *Inserire la sostenibilità tra i criteri di categorizzazione.*

La sostenibilità potrebbe essere un criterio di categorizzazione (es. hotel a 3 stelle, 5 stelle...). I criteri di categorizzazione potrebbero includere il livello di sostenibilità in termini di attrezzature e misure applicate per risparmiare risorse naturali, evitare l'inquinamento, ridurre i rifiuti e preservare la biodiversità.

- *Creare uno strumento finanziario per gli investimenti verdi attraverso gli Eco-Fondi*

Il passaggio a opzioni energetiche sostenibili, come l'energia solare o eolica, per ridurre la dipendenza dai combustibili fossili, può essere finanziato da fondi di investimento attenti all'ambiente. Nel frattempo, si può anche stabilire un canale di comunicazione collaborativo per navigare efficacemente e affrontare le lunghe sfide normative e legali.

Vantaggi delle policy recommendation per le PMI

Le policy recommendations sopra descritte comportano diversi vantaggi per le PMI del turismo:

- Incentivi finanziari: le PMI che optano per prodotti e servizi più sostenibili e a minore intensità di carbonio potrebbero beneficiare di sgravi fiscali. Questo incentivo finanziario incoraggia l'adozione di pratiche ecocompatibili senza comportare un ulteriore onere finanziario per queste imprese. Gli sgravi fiscali consentono alle PMI di offrire servizi ecologici a prezzi competitivi, assicurando che non perdano clienti a causa del premio di sostenibilità.

- Risparmi a lungo termine: l'offerta di sussidi alle PMI che investono in pratiche di sostenibilità riduce l'onere finanziario iniziale associato all'adozione di iniziative ecocompatibili. I sussidi facilitano l'attuazione delle iniziative di responsabilità sociale d'impresa (RSI), portando a risparmi a lungo termine per le PMI grazie alla riduzione del consumo energetico, della gestione dei rifiuti e dell'efficienza operativa.

- Miglioramento della rendicontazione di sostenibilità: l'organizzazione di workshop gratuiti e l'utilizzo di strumenti didattici come il corso di e-learning CSR4T aiutano le PMI a migliorare le proprie conoscenze e competenze nella misurazione e nel calcolo delle emissioni di gas a effetto serra (GHG). Ciò consente alle PMI di redigere rapporti sulla sostenibilità, prendere decisioni informate, monitorare il proprio impatto ambientale e identificare le aree di miglioramento. Questo, a sua volta, aumenta la credibilità e l'attrattiva per i turisti attenti all'ambiente.

- Maggiore visibilità: gli enti turistici locali che promuovono le PMI che investono in pratiche sostenibili attraverso vari canali, tra cui i social media e i siti web ufficiali delle destinazioni, aumentano la visibilità di queste imprese. Questa visibilità aiuta le PMI ad attrarre un maggior numero di turisti che cercano attivamente opzioni sostenibili ed ecologiche.

- Consapevolezza dei consumatori e domanda di mercato: le campagne educative rivolte ai consumatori finali sensibilizzano i turisti sull'importanza di scegliere prodotti e servizi sostenibili. Ciò incoraggia i turisti a prendere decisioni consapevoli dal punto di vista ambientale durante i loro viaggi e genera una domanda di mercato per prodotti e servizi ecologici, a beneficio delle PMI che hanno adottato pratiche sostenibili.

- Criteri chiari per la sostenibilità: se la sostenibilità viene inserita nei criteri di categorizzazione, le PMI avranno linee guida chiare su ciò che devono fare per essere sostenibili prima di entrare nel settore turistico.

- Transizione agevole verso un'economia verde: il passaggio a un'economia neutrale dal punto di vista climatico può mettere a dura prova i profitti delle imprese aumentando i costi. Garantire i finanziamenti attraverso strumenti basati sul mercato è fondamentale per una transizione senza intoppi, aiutando le imprese ad adattarsi alle pratiche sostenibili senza compromettere la stabilità finanziaria.

3.4 Impegno sociale: sviluppare una cultura organizzativa della RSI

Introduzione alla sfida ESG

Dare priorità alla cultura organizzativa della RSI significa enfatizzare i valori, le convinzioni, i comportamenti e le pratiche che si allineano al comportamento etico, alla sostenibilità e all'impatto sociale. Questa enfasi significa integrare queste considerazioni nelle operazioni e nei processi decisionali dell'azienda. La cultura organizzativa si costruisce attraverso la comunicazione e la formazione ed è facilitata dalla mentalità, dalle conoscenze e dalle competenze degli individui.

L'importanza della mentalità, delle conoscenze e delle competenze in materia di RSI risiede nella sua importanza:

- senso di responsabilità e consapevolezza etica tra i dipendenti e i dirigenti;
- un impegno efficace con gli stakeholder, i clienti, i fornitori e le comunità locali;
- contribuire a idee e soluzioni innovative nell'affrontare le sfide ambientali e sociali, che a loro volta favoriscono il miglioramento continuo e la competitività sul mercato;
- capacità di affrontare rischi e crisi, resilienza a lungo termine e conseguente reputazione positiva;
- l'attrazione e la fidelizzazione dei talenti, caratterizzata da una forza lavoro più impegnata e motivata che contiene la volontà di avere un impatto positivo (Backhaus et al., 2002; Bauman & Skitka, 2012; Greening & Turban, 2000; Jones et al., 2016; Kim et al., 2020; Vinerean et al., 2013).

In definitiva, i dipendenti giocano un ruolo cruciale nell'incarnare e promuovere questa cultura all'interno dell'organizzazione, poiché sfruttare il potenziale collaborativo di un team può portare a risultati amplificati, promuovendo un senso di coesione e cameratismo tra i membri del team. Tuttavia, nonostante la necessità di coinvolgere i dipendenti nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni per affrontare le sfide ambientali e sociali, la consapevolezza e le competenze in materia di RSI sono scarse tra i dipendenti. Sia i manager che i dipendenti non hanno una comprensione della sostenibilità, una conoscenza della responsabilità sociale d'impresa e le relative competenze necessarie per attuare con successo le iniziative di RSI nella pratica.

Detto questo, le PMI spesso incontrano ostacoli quando cercano di sviluppare la loro cultura organizzativa. A differenza delle grandi aziende, le PMI non sono percepite come organizzazioni ad alte prestazioni che enfatizzano fortemente un unico tipo di cultura. Al contrario, esse mostrano flessibilità sostenendo e sviluppando i propri dipendenti, ma allo stesso tempo pretendendo da loro risultati e prestazioni; il che a volte porta a uno scollamento tra la cultura esistente o desiderata e le esigenze dell'ambiente operativo. Ciò evidenzia la necessità per i dirigenti e i leader delle PMI di considerare attentamente le dinamiche culturali all'interno delle loro organizzazioni e del più ampio panorama di mercato, al fine di garantire il successo e la resilienza a lungo termine. Questo aspetto è importante da sottolineare perché, mentre le culture di mercato

sono associate all'omogeneità degli sforzi e a una chiara focalizzazione, possono avere difficoltà in ambienti che richiedono flessibilità, innovazione, creatività e imprenditorialità. Ciò rappresenta una sfida significativa per le PMI con una cultura di mercato dominante, soprattutto quando la sopravvivenza dipende dall'adattabilità e dall'innovazione (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. "Valutazione della cultura organizzativa delle piccole e medie imprese". Dipartimento di Economia, The Lahore Journal of Economics, vol. 11 (2), pp. 155-167).

Problemi menzionati dagli stakeholder del turismo durante i focus group (PR1 T2) e i living lab (PR3 T1)

- Resistenza al cambiamento: la mancanza di consapevolezza e di educazione alla sostenibilità tra i dipendenti mina gli sforzi dei manager, perché i dipendenti pensano che la sostenibilità sia solo una tendenza e non si impegnano a mettere in pratica i principi della sostenibilità. Alcuni dipendenti possono resistere all'adozione di pratiche di RSI per paura del cambiamento o per l'incertezza su come questo influirà sui loro ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione. Sono state discusse le strategie per aumentare la consapevolezza tra i dipendenti, gli stakeholder e la comunità, sottolineando l'importanza di individui informati e coinvolti.
- Mancanza di rete e collaborazione tra gli attori del turismo: la mancanza di rete e di collaborazione tra le imprese è un ostacolo al miglioramento della cultura organizzativa. Una maggiore condivisione delle conoscenze e delle migliori pratiche potrebbe favorire l'integrazione della RSI nella cultura organizzativa delle PMI. È stato introdotto il concetto di rete di valore aziendale autosufficiente, che promuove la collaborazione sostenibile tra le imprese per creare un impatto positivo sulla comunità.
- Mancanza di sostegno da parte della leadership: senza un forte impegno da parte della leadership nei confronti delle iniziative di RSI, i dipendenti possono percepirle come meno importanti o non ricevere le risorse e il sostegno necessari per attuarle in modo efficace. I leader possono essere riluttanti ad aderire alla RSI perché non sono informati sui benefici dei principi della RSI.
- Complessità dei quadri di riferimento per la RSI: la complessità dei quadri e delle linee guida sulla RSI può essere opprimente per le organizzazioni, soprattutto per quelle più piccole, generando confusione e difficoltà nel dare priorità alle azioni e alle iniziative. A ciò si aggiungono le limitate risorse, sia finanziarie che umane, per implementare le iniziative di RSI, ostacolando la capacità delle PMI di integrare la sostenibilità nelle loro attività.
- Problemi di misurazione e rendicontazione: molte organizzazioni hanno difficoltà a misurare e a rendicontare in modo accurato e trasparente i loro sforzi in materia di RSI, il che può minare la loro credibilità e ostacolare la loro capacità di dimostrare l'impatto delle loro iniziative.
- Mentalità a breve termine: alcune organizzazioni danno priorità ai guadagni finanziari a breve termine rispetto alla sostenibilità a lungo termine, il che può portare a una mancanza

di impegno nelle iniziative di RSI e a una concentrazione sulla redditività immediata a scapito delle considerazioni sociali e ambientali.

Politiche e regolamenti dell'UE

Con lo sviluppo dei regolamenti sul reporting di sostenibilità e sulla due diligence della sostenibilità, l'UE sta facendo un passo avanti nello spingere le organizzazioni a integrare attivamente i principi della RSI nei loro processi decisionali e nella loro cultura organizzativa.

La direttiva 2022/2464/UE sulla rendicontazione della sostenibilità aziendale imporrà a tutte le grandi aziende di riferire sugli impatti e sui rischi ESG nelle proprie attività e nella catena del valore. Esse dovranno redigere un rapporto sulla sostenibilità in linea con gli standard ESRS, che dovrà essere digitalizzato e verificato esternamente. Poiché questo aumenta i requisiti di trasparenza sulle pratiche di sostenibilità, è importante che le aziende adottino i principi della RSI e coinvolgano i propri dipendenti. Il coinvolgimento dei dipendenti sarà fondamentale per l'attuazione attiva delle politiche ESG, lo sviluppo di misure per ridurre gli impatti negativi, la raccolta di dati ESG e i progressi in termini di diversi obiettivi di sostenibilità.

La direttiva sulla due diligence per la sostenibilità delle imprese stabilisce un dovere di due diligence per le imprese. Gli elementi fondamentali di questo dovere sono l'identificazione, la cessazione, la prevenzione, l'attenuazione e la contabilizzazione degli impatti negativi sui diritti umani e sull'ambiente nelle operazioni dell'azienda, delle sue filiali e delle sue catene del valore.

Per favorire la conformità ai requisiti dell'UE e garantire la competitività nella catena del valore del turismo, le PMI dovranno sviluppare una forte cultura organizzativa della RSI e integrare i criteri di sostenibilità nei loro processi decisionali.

Sulla base delle lacune identificate dagli stakeholder e della revisione delle politiche effettuata dai partner del progetto, vengono proposte le seguenti raccomandazioni politiche:

Policy recommendation

- *Rendere il corso di e-learning sviluppato dal progetto CSR4Tourism parte delle attività extracurricolari nelle scuole professionali tenute dagli enti turistici locali.*

L'introduzione del programma per lo sviluppo delle competenze in materia di RSI nelle scuole professionali può sensibilizzare gli studenti che presto entreranno nel mondo del lavoro, facilitando così l'integrazione della sostenibilità nella cultura organizzativa dei datori di lavoro. Si propone che il programma sia tenuto dagli enti turistici locali in collaborazione con le scuole locali.

- *Organizzare incontri trimestrali a livello locale per lo scambio di buone pratiche e di esperienze di RSI.*

Questi incontri potrebbero fornire un'opportunità di networking e collaborazione tra le PMI della catena del valore del turismo, che potrebbero sviluppare nuove iniziative di sostenibilità e favorire lo sviluppo della cultura organizzativa della RSI tra le PMI partecipanti.

- *Creazione di una pagina sui social media che abbraccia un modello di responsabilità sociale d'impresa (RSI).*

La creazione di una pagina sui social media funge da fonte informativa e interattiva che fornisce agli individui le conoscenze, l'ispirazione, la motivazione e il sostegno della comunità necessari per sviluppare e attuare efficacemente i principi della RSI.

- *Sostenere le PMI nell'adozione delle certificazioni ISO.*

Le autorità potrebbero sostenere le PMI sovvenzionando la certificazione ISO. Le certificazioni ISO sono standard riconosciuti a livello internazionale sviluppati dall'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO). Queste certificazioni stabiliscono criteri e linee guida specifiche per vari aspetti della qualità, della sicurezza e dell'efficienza di prodotti, servizi e sistemi di gestione. Le organizzazioni che richiedono la certificazione ISO sono sottoposte a un processo di valutazione condotto da organismi di certificazione accreditati per garantire la conformità agli standard ISO. Alcuni di essi sono specificamente impegnati a monitorare e ridurre l'impatto ambientale delle aziende:

- ISO 50001: Sistema di Gestione dell'Energia (EnMS) - Aiuta le organizzazioni a migliorare le prestazioni energetiche, a ridurre il consumo di energia e a diminuire le emissioni di gas serra implementando le migliori pratiche di gestione dell'energia.
- ISO 14001: Sistema di Gestione Ambientale (SGA) - Stabilisce gli standard per un'efficace gestione ambientale, tra cui la riduzione dell'impatto ambientale, la conformità alle normative e il miglioramento dell'efficienza delle risorse.
- ISO 20121: Sistema di gestione della sostenibilità degli eventi (ESMS) - Specifica i requisiti per l'organizzazione di eventi in modo sostenibile, affrontando gli aspetti ambientali, sociali ed economici. Mira a minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente e sulle comunità locali, massimizzando i contributi positivi.

Vantaggi delle policy recommendation per le PMI

Le policy recommendations sopra menzionate, in particolare quelle relative allo sviluppo di un ambiente che faciliti l'integrazione della RSI nella cultura organizzativa delle PMI, offrono diversi vantaggi a queste imprese:

- Sviluppo della mentalità della sostenibilità: inserire il corso e-learning CSR4Tourism nelle attività extracurricolari delle scuole professionali consente agli studenti di acquisire competenze e conoscenze in materia di RSI. Questo li prepara ad entrare nel mondo del lavoro con una comprensione delle pratiche commerciali sostenibili, creando un pool di potenziali dipendenti consapevoli dei principi della RSI. Il programma di e-learning facilita l'integrazione della sostenibilità nella cultura organizzativa delle PMI del turismo. Sensibilizzando i futuri dipendenti, il programma incoraggia una mentalità che valorizza la RSI, portando potenzialmente a una maggiore adozione di pratiche sostenibili nel settore.

- Condivisione delle conoscenze e opportunità di networking: l'organizzazione di incontri trimestrali a livello locale incoraggia le PMI a condividere le migliori pratiche ed esperienze in materia di RSI. Questo scambio di conoscenze consente alle imprese di imparare le une dalle altre, portando all'adozione di iniziative di sostenibilità di successo e all'evitamento di potenziali insidie. Gli incontri forniscono alle PMI della catena del valore del turismo una piattaforma per fare rete tra loro. Questo networking può portare a sforzi di collaborazione nello sviluppo di nuove iniziative di sostenibilità e di progetti reciprocamente vantaggiosi, promuovendo un senso di comunità tra le imprese.

4. Conclusione

Lo sviluppo sostenibile del turismo nell'UE e il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite richiedono l'adozione dei principi della RSI da parte delle PMI del turismo. Promuovere l'unione degli sforzi tra le PMI e il settore pubblico porta a soluzioni più efficienti ai problemi sociali e ambientali del settore turistico, che preoccupano sia le aziende che i governi. Per abbracciare veramente i principi della RSI nel settore turistico è necessario un cambiamento sistemico. Sono necessari interventi a più livelli per mettere in atto, far rispettare e monitorare l'attuazione di tali iniziative per sostenere la trasformazione sostenibile delle PMI del turismo.

Queste policy recommendations si basano sulla ricerca a tavolino condotta dai partner del progetto e sugli input raccolti dagli stakeholder del turismo, tra cui PMI, professionisti del turismo, fornitori di C-VET, consulenti, associazioni e altri stakeholder della catena del valore. Le policy recommendations sono state sviluppate con l'obiettivo di creare un ambiente adatto all'implementazione dei principi della RSI nel settore turistico. Le autorità a livello europeo, nazionale e locale hanno la responsabilità di ascoltare gli stakeholder del turismo e di consentire loro di esercitare i principi della RSI nella pratica senza mettere a rischio la loro competitività. Questo impegno del settore pubblico dovrebbe aumentare l'impatto delle strategie di RSI e migliorare la sostenibilità delle loro attività.

CSR4 TOURISM



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.