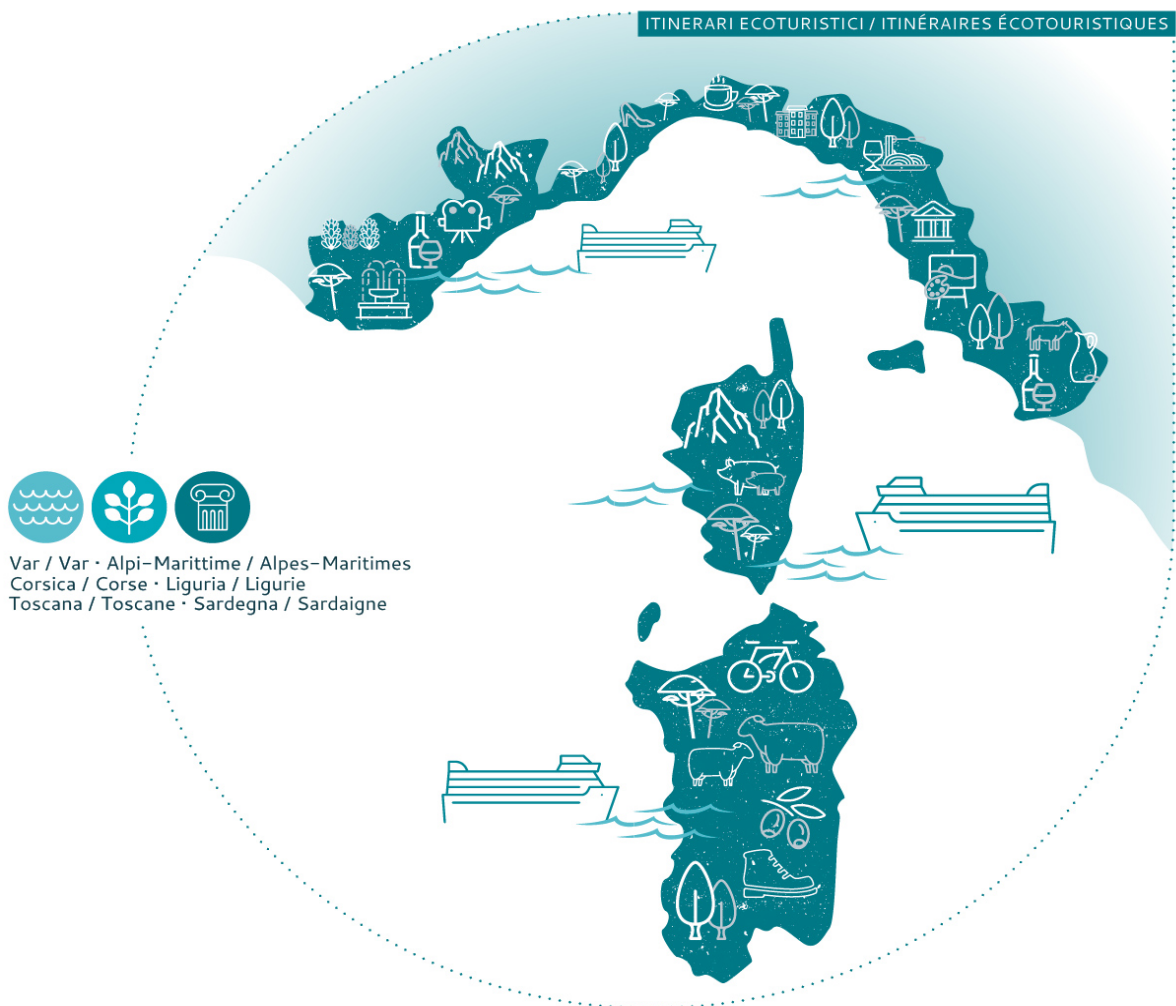


COMPONENTE T

Attività T.1.3

Prodotto T.1.3.5

“Linee Guida”



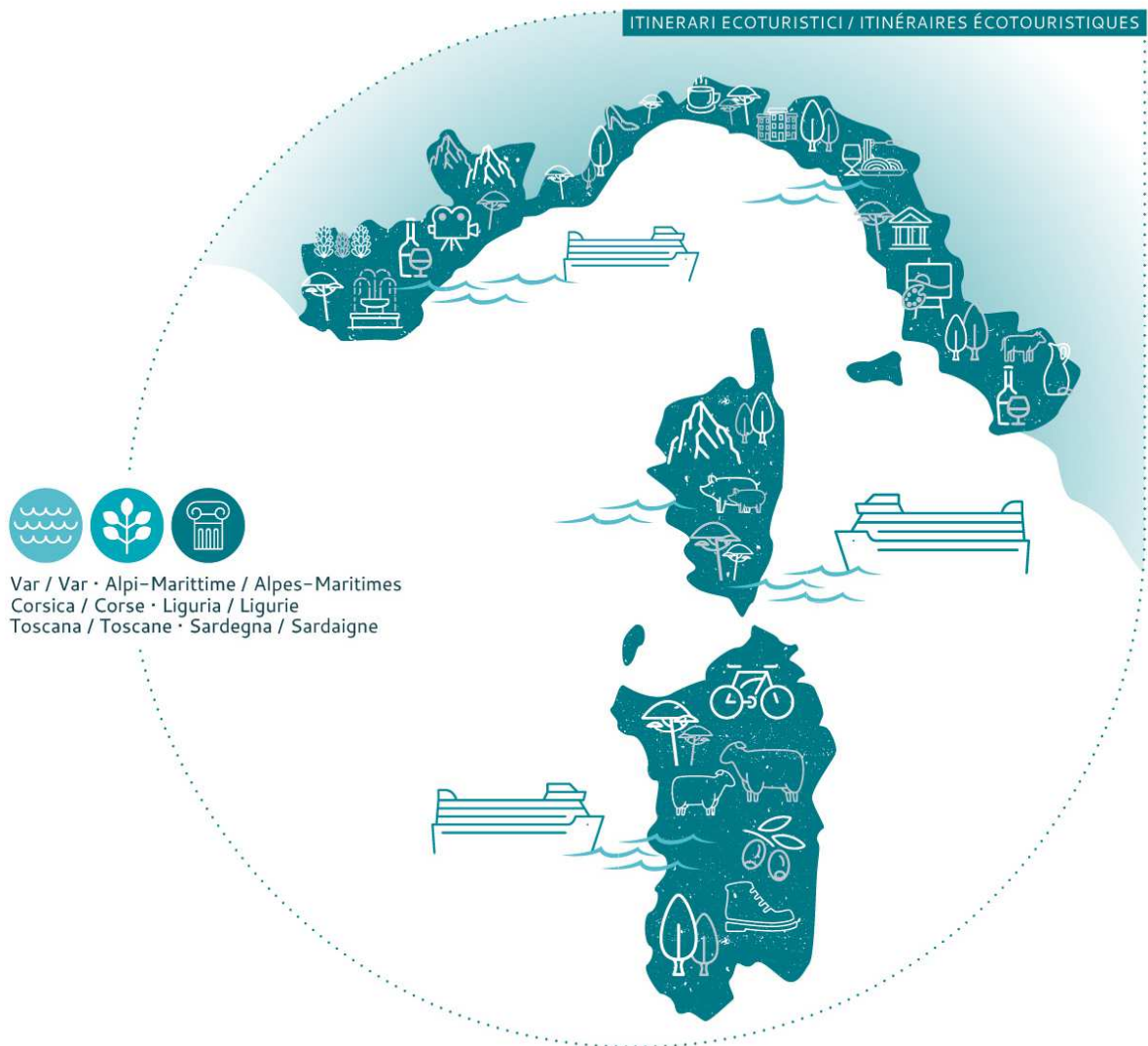
Var / Var · Alpi-Marittime / Alpes-Maritimes
Corsica / Corse · Liguria / Ligurie
Toscana / Toscane · Sardegna / Sardaigne

COMPONENTE T

Attività T.1.3

Prodotto T.1.3.5

“ Linee guida ”



Sommario

1. Premessa	3
2. Obiettivo e metodologia operativa.....	3
3. Contenuti delle linee guida	3
a) I presupposti di base	3
b) Gli standard di qualità	5
Standard di qualità per ambito ambientale	6
Standard di qualità per ambito culturale	6
Standard di qualità per ambito enogastronomia	6
c) Le modalità da rispettare per l'erogazione dei servizi e per la vendita dei prodotti	7

A cura del BIC Sardegna, per conto dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio della Regione Autonoma della Sardegna

1. Premessa

L'attività, che si innesta a valle delle risultanze dei report di progetto elaborati nelle fasi di Progetto A01 e A02, ha prodotto una prima bozza di Linee Guida (LG), esposta in occasione del Seminario informativo con le imprese coinvolte dalle CCIAA delle 5 regioni e durante il seguente Comitato di Pilotaggio del progetto (Bastia, 19/20 febbraio 2017), che hanno consentito, in un processo partecipativo, di avere utili indicazioni, da parte delle imprese e dei partner di progetto, acquisite nel presente documento, che rappresenta la proposta definitiva di LG.

2. Obiettivo e metodologia operativa

Il punto di forza del Progetto ItinERA è costituito dalla realizzazione di un nuovo prodotto turistico, che coinvolge 5 bellissime regioni del Mediterraneo, appositamente progettato sulla base degli interessi e delle esigenze di un target puntuale, i crocieristi di nicchia, rispetto ai quali vengono individuati delle escursioni omogenei per tematismo nell'intero territorio, ai quali partecipano attivamente attori locali accuratamente selezionati.

Le LG hanno lo scopo di definire una piattaforma comune, condivisa dai partner delle 5 regioni, funzionale alla progettazione delle escursioni nei rispettivi territori, al fine di garantire che l'offerta complessiva sia caratterizzata da omogeneità degli standard di qualità dei servizi offerti e dei tematismi di interesse turistico.

La RAS Turismo ha coordinato la predisposizione delle LG, attraverso la definizione, la proposta e la condivisione con gli altri partner coinvolti di metodi, approcci e modelli per implementare itinerari sostenibili nei territori interessati dal progetto ItinERA.

La predisposizione delle LG è stata effettuata dalla RAS, eccetto che per alcune parti, di seguito specificate, in capo agli altri partner coinvolti:

- I. i presupposti di base;
- II. gli standard di qualità;
- III. i requisiti di accessibilità trasportistica (a cura di Centralabs);
- IV. le modalità da rispettare per l'erogazione dei servizi e per la vendita dei prodotti;
- V. i criteri di selezione da applicare per la definizione di escursioni per le crociere (a cura della CCI del VAR).

3. Contenuti delle linee guida

Le LG definiscono presupposti di base, standard di qualità e requisiti specifici per la progettazione di itinerari nelle 5 regioni. La finalità delle LG è quella di garantire omogeneità tematica e nelle caratteristiche del servizio offerto, pur nella differenziazione dei contenuti, possibile grazie alle ricchezze e alle peculiarità dei territori coinvolti.

a) I presupposti di base

Il **target sarà quello dei crocieristi di nicchia**, che risultano interessati a partecipare a itinerari alla scoperta dell'identità e delle eccellenze dei luoghi, generalmente attraverso visite che coinvolgono piccoli gruppi (max 25 persone). Tale target potrebbe essere ulteriormente selezionato sulla base della sensibilità ambientale, con particolare riferimento agli ospiti di compagnie di crociera certificate

rispetto a criteri di rispetto dell'ambiente a compagnie che offrono esperienze di vita a bordo che coinvolgono i crocieristi in attività di carattere esperienziale connotate per il rispetto dell'ambiente.

L'avvio e la conclusione delle escursioni avverrà nei porti di attracco delle crociere di nicchia nelle 5 regioni coinvolte dal Progetto, con priorità per i **porti certificati** e da **città/comuni in possesso di certificazioni o etichette ambientali**.

Dal punto di vista dell'accessibilità trasportistica, che sarà meglio dettagliata da Centralabs, le escursioni dovranno essere fruibili in maniera **confortevole per i crocieristi**, con particolare riferimento:

- alle modalità e alle condizioni di trasporto (mezzi di trasporto collettivi comodi, di recente costruzione – max 5 anni, climatizzati, ecc.);
- alla durata complessiva dell'itinerario in relazione al tempo di permanenza in porto dell'imbarcazione, che deve evitare un'eccessiva fretta nelle operazioni e il rischio di ritardare il rientro a bordo (cuscinetto di sicurezza di almeno 1 ora);
- alla durata dei trasferimenti all'interno dell'itinerario, che dovrà essere limitata, o, qualora di lunga durata (max 2 ore), dovranno prevedere soste intermedie (max tratte di 1 ora di trasferimento);
- alla presenza di un momento di ristoro, che dovrà contribuire in maniera significativa a caratterizzare l'itinerario;
- al rapporto tra il tempo netto di visita degli attrattori e la durata complessiva dell'itinerario, che dovrà essere pari ad almeno il 60%
- alla presenza a bordo di soggetti in grado di trasmettere emozioni ai crocieristi in relazione alle peculiarità del territorio attraversato durante il tragitto, con possibilità di effettuare fermate anche di breve durata per ammirare aspetti peculiari di particolare interesse.

Rispetto agli **ambiti** caratterizzanti le escursioni, sono stati individuati:

- **Ambiente:** con destinazioni quali riserve, parchi, monumenti naturali, aree marine protette, giardini, ecc.
- **Cultura:** riferibile a aree archeologiche, musei, centri o edifici storici di pregio o rappresentativi di realtà locali uniche (es. borghi storici o identitari).
- **Enogastronomia:** in particolare relativa alle produzioni locali di eccellenza, di qualità certificata e/o di valore identitario e storico.

Per tutti gli ambiti, le destinazioni finali e intermedie le escursioni dovranno essere prevalentemente **luoghi, attività, servizi ed eventi sostenibili**, che garantiscano il rispetto dei seguenti criteri:

- uso equilibrato delle risorse ambientali, salvaguarda biodiversità e patrimonio naturale, anche nelle modalità di erogazione dei servizi (impronta ecologica);
- rispetto del patrimonio socio-culturale delle comunità ospitanti;
- conservazione del patrimonio architettonico e culturale locale;
- attenzione alla comprensione e alla tolleranza delle diversità culturali e di genere;
- governance locale delle attività, attenta a un'equilibrata distribuzione delle opportunità e dei redditi derivanti dal turismo nella società locale.

Inoltre, le escursioni, sia nelle fasi di visita che durante tutto il loro sviluppo, dovranno garantire una conoscenza realistica della realtà locale e delle sue eccellenze, attraverso una fruizione di tipo **"esperienziale"**. Si tratta dell'evoluzione del concetto di turismo, non più basato su "cosa viene offerto" al turista ma al "come lo si fa sentire", in un approccio che pone al centro la persona e il suo benessere relazionale.

In particolare, al fine di garantire concretamente la progettazione di escursioni che abbiano tale connotazione, è necessario che ai crocieristi sia offerta:

- **unicità:** con esperienze che possono avvenire esclusivamente in quel luogo;
- **autenticità:** le persone incontrate e le attività sperimentate sono radicate nel territorio;
- **intrattenimento:** racconto con modalità “teatrali” dell’esperienza che si vive;
- **coinvolgimento:** un ruolo da protagonista, in cui egli sperimenta, apprende e si emoziona.

Allo stesso modo, agli armatori occorre assicurare itinerari caratterizzati da:

- **professionalità:** in tutta la filiera di offerta delle escursioni vengono coinvolti soggetti che garantiscono attitudini, competenze specifiche, esperienze e profonda conoscenza di ciò che dovranno promuovere;
- **omogeneità:** vengono offerti itinerari basati su una costruzione omogenea, una sorta di format che li contraddistingua, indipendentemente dalle tematiche e dal territorio visitato;
- **originalità:** le escursioni offrono prodotti nuovi e di forte identità, con elevata possibilità di personalizzazione secondo le specifiche esigenze/interessi.

b) Gli standard di qualità

A seguito dell’analisi effettuata nella prima fase del lavoro di progetto dovranno essere *progettate escursioni con servizi/attività prioritariamente certificati, ai quali abbinare singoli elementi di contenimento dell’impatto ambientale*

Attraverso tale approccio, si potranno progettare escursioni definite prioritariamente individuando servizi/attività/eventi certificati, ai quali abbinare, nella filiera di offerta, singoli elementi di contenimento dell’impatto ambientale o di valore intrinseco dell’offerta, secondo quanto dettagliato in precedenza rispetto al turismo esperenziale.

Inoltre, tale approccio strategico si dovrà stimolare la partecipazione alle escursioni da parte di nuovi entranti, principalmente fornitori di beni e servizi, che potrebbero in tal modo inserirsi nella filiera di offerta, inizialmente anche solo in quanto coerenti con i presupposti di base definiti in precedenza, per implementare successivamente innovazioni organizzative in chiave eco-compatibile, in virtù delle ricadute attribuibili alla partecipazione alle escursioni.

Tale strategia, inoltre avrà il vantaggio di stimolare la competizione interna tra partner di progetto, che avranno la possibilità di personalizzare i propri percorsi per qualificarli maggiormente rispetto agli altri territori, contribuendo in maniera significativa al miglioramento continuo dell’offerta globale, principale punto di forza del progetto ItinERA.

Infine, un ulteriore vantaggio sarebbe quello di consentire a tutte le regioni coinvolte di esprimere il meglio dell’offerta eco-compatibile a loro disposizione, attraverso la personalizzazione dei singoli elementi di selezione delle escursioni previsti nelle LG in relazione delle caratteristiche intrinseche del territorio, in considerazione della tipologia e del diverso grado di applicazione di certificazioni, marchi ed etichette presenti e in coerenza con la specifica politica di promozione turistica.

Le escursioni dovranno pertanto prevedere elementi che hanno certificazione di qualità ma è consentita altresì la presenza di elementi che si distinguono per comprovate specificità e peculiarità ancorché non siano certificate.

Al fine di definire in maniera più dettagliata gli standard di qualità, si ritiene utile differenziare tali aspetti rispetto ai tre tematismi individuati.

Standard di qualità per ambito ambientale

- **Destinazioni** (attraZIONE caratterizzante l'escursione): aree di valenza naturalistica e ambientale riconosciute e certificate e non, quali parchi naturali, oasi, aree protette (anche marine), riserve naturali, zone umide, aree SIC, ZPS, monumenti naturali, giardini storici, ecc., che dovranno essere caratterizzati da:
 - fruibilità mediante sentieristica tracciata e mappata (anche tematica);
 - fruibilità in modalità "digital free" per le escursioni più a contatto con la natura.
- **Caratteristiche del percorso:** strade panoramiche, punti di osservazione della fauna, della flora e del paesaggio, sorgenti, corsi d'acqua
- **Modalità di fruizione** (lungo il percorso, anche con sosta): E' auspicabile spezzare il tragitto prevedendo percorsi intermodali al fine di consentire l'utilizzo di sistemi di mobilità sostenibile o lenta (es. biciclette o e-bikes su piste ciclabili, a cavallo sulle ippovie).
- **Servizi:** attività ubicate in luoghi particolari, caratterizzate da architettura e arredi coerenti con il tematismo e da un'offerta di prodotti tradizionali identitari e stagionali aventi caratteristiche di unicità, preferibilmente in possesso di certificazioni o etichette ambientali.

Standard di qualità per ambito culturale

- **Destinazioni** (attraZIONE caratterizzante l'escursione): aree archeologiche, musei, centri o edifici storici di pregio o rappresentativi di realtà locali uniche preferibilmente in possesso di marchi o etichette, prioritariamente caratterizzati per:
 - elementi di unicità storico/culturale o particolarità urbana di rilevanza storica e urbanistica;
 - disponibilità per aperture straordinarie dei siti;
 - coinvolgimento diretto di accompagnatori qualificati (l'archeologo che ha scavato quelle aree, il direttore del museo o il curatore della mostra) o disponibilità di accompagnatori con memoria storica;
 - luoghi contemporanei con lettura inconsueta (luoghi letterari o collegati ad avvenimenti storici);
 - radicamento nel territorio e nei luoghi (musei specifici del territorio)
 - organizzazione di eventi temporanei di particolare portata culturale, anche non espressione della cultura locale;
 - coinvolgimento in esperienze etnografiche (musica, ballo, danza) con accompagnamento da parte di esperti.
- **Caratteristiche del percorso:** percorsi e paesaggi coerenti con il tematismo, presenza di attività commerciali specializzate.
- **Modalità di fruizione** (lungo il percorso, anche con sosta): E' auspicabile spezzare il tragitto prevedendo percorsi intermodali, attraverso l'utilizzo di sistemi di mobilità sostenibile o lenta (es. biciclette o e-bikes su piste ciclabili).
- **Servizi:** attività ubicate in luoghi particolari, caratterizzate da architettura e arredi coerenti con il tematismo e da un'offerta di prodotti tradizionali identitari e stagionali aventi caratteristiche di unicità, preferibilmente in possesso di certificazioni o etichette ambientali.

Standard di qualità per ambito enogastronomia

- **Destinazioni** (attraZIONE caratterizzante l'escursione): luoghi di produzione di prodotti tradizionali identitari aventi caratteristiche di unicità e storicità, preferibilmente in possesso di certificazioni, marchi o etichette ambientali riconosciute o di qualificazione dell'offerta, in grado di accogliere adeguatamente e far vivere ai visitatori esperienze uniche caratterizzate per:
 - recupero ed utilizzo di cultivar storici;
 - rispetto delle lavorazioni tradizionali;
 - prosecuzione e testimonianza di tradizione familiare radicata;

- esperienza multisensoriale per i laboratori;
- produzione diversificata (cosmesi e wellness oltre all'enogastronomia);
- esperienzialità gastronomica (corsi di cucina);
- presenza di accompagnatori qualificati (pescatori, cuochi, contadini, etc.).
- **Caratteristiche del percorso:** passaggio in centri storici di pregio, paesaggi e percorsi coerenti con il tematismo, presenza di attività commerciali specializzate.
- **Modalità di fruizione** (lungo il percorso, anche con sosta): E' auspicabile spezzare il tragitto prevedendo percorsi intermodali, attraverso l'utilizzo di sistemi di mobilità sostenibile o lenta (es. biciclette o *e-bikes* su piste ciclabili).
- **Ristorazione:** presso la stessa destinazione prioritaria o presso altre attività ubicate in luoghi particolari, caratterizzate da architettura e arredi coerenti con il tematismo e da un'offerta di prodotti tradizionali identitari stagionali aventi caratteristiche di unicità, preferibilmente in possesso di certificazioni o etichette ambientali.

c) Le modalità da rispettare per l'erogazione dei servizi e per la vendita dei prodotti

Le PMI coinvolte all'interno delle escursioni sono riconducibili alle aziende della filiera turistica e alle aziende di produzione/commerciali, di seguito sinteticamente elencate.

PMI operanti nella **filiera di offerta diretta del servizio turistico**

- Ricettività.
- Ristorazione.
- Trasporti.
- Agenzie e tour operator.
- Animazione/divertimento.
- Wellness.

PMI di **produzione/commerciali**

- Prodotti agroalimentari.
- Vini liquori e distillati.
- Artigianato artistico.
- Abbigliamento e accessori.
- Cosmesi.
- Somministrazione di alimenti e bevande.

Le PMI da coinvolgere dovranno garantire il rispetto di specifici requisiti, di seguito esposti, differenziati tra **obbligatorî**, di base per poter considerare le aziende nella progettazione di itinerari, e **qualificanti**, considerati nella valutazione della qualità dell'azienda.

Requisiti obbligatori per tutte le PMI

- Operatività garantita durante le giornate/orari delle escursioni.
- Presenza di personale e materiale informativo multilingue (almeno l'inglese). Si specifica che tale onere può essere lasciato in capo alla società di servizi che organizza l'escursione.
- Elevati standard di qualità dell'offerta, da dettagliare in relazione alla specifica attività (di base riferibili alla presenza e alla cura dei servizi igienici e di supporto: si specifica la necessità di accurata pulizia antecedentemente ad ogni escursione).

- Coinvolgimento nelle attività di front-office di personale in grado di trasmettere emozione ai turisti o comunque attività di mediazione linguistica o culturale. Si specifica che tale requisito può essere lasciato in capo alla società di servizi che organizza l'escursione.
- Servizi per promuovere un turismo accessibile alle diverse forme di disabilità.
- Regolarità della situazione fiscale e contributiva aziendale.

Requisiti qualificanti per tutte le PMI

- Possesso di certificazioni riconducibili a sistemi di gestione ambientale o a etichette ecologiche.
- Rispetto di specifiche prescrizioni ambientali (es. su aspetti relativi all'energia, al consumo di acqua, all'utilizzo di sostanze chimiche pericolose, alle gestione dei rifiuti, all'informazione ai clienti).
- (per le PMI di trasporto) La disponibilità di mezzi che consentono una mobilità sostenibile (elettrici o ibridi) e di mezzi alternativi o della mobilità lenta (biciclette, *e-bikes*, ecc.).
- Riconoscimenti nei principali riferimenti internazionali rispetto alla qualità del prodotto offerto (es. ristoranti stellati), o altri riconoscimenti/etichette di qualificazione dell'offerta, anche su base regionale.
- Coinvolgimento di personale qualificato, in senso professionale o esperienziale, ma di provenienza locale.
- Possibilità di ospitare gli animali d'affezione.
- Presenza di personale e materiale informativo multilingue.

Requisiti obbligatori per le PMI di produzione/commerciali

- Presenza del laboratorio di produzione e vendita diretta di prodotti locali prioritariamente di qualità certificata (es. DOP, IGP, DOC, DOCG, IGT).
- Possibilità di ospitare adeguatamente i mezzi di trasporto adottati per l'itinerario. Si specifica che tale requisito può essere lasciato in capo alla società di servizi che organizza l'escursione.
- Possibilità di acquisto diretto in azienda dei prodotti e spedizione al domicilio del turista o sottobordo.
- (per le PMI di somministrazione) Erogazione del servizio con l'utilizzo di coperti eco-compatibili/compostabili.

Requisiti qualificanti per le PMI di produzione/commerciali

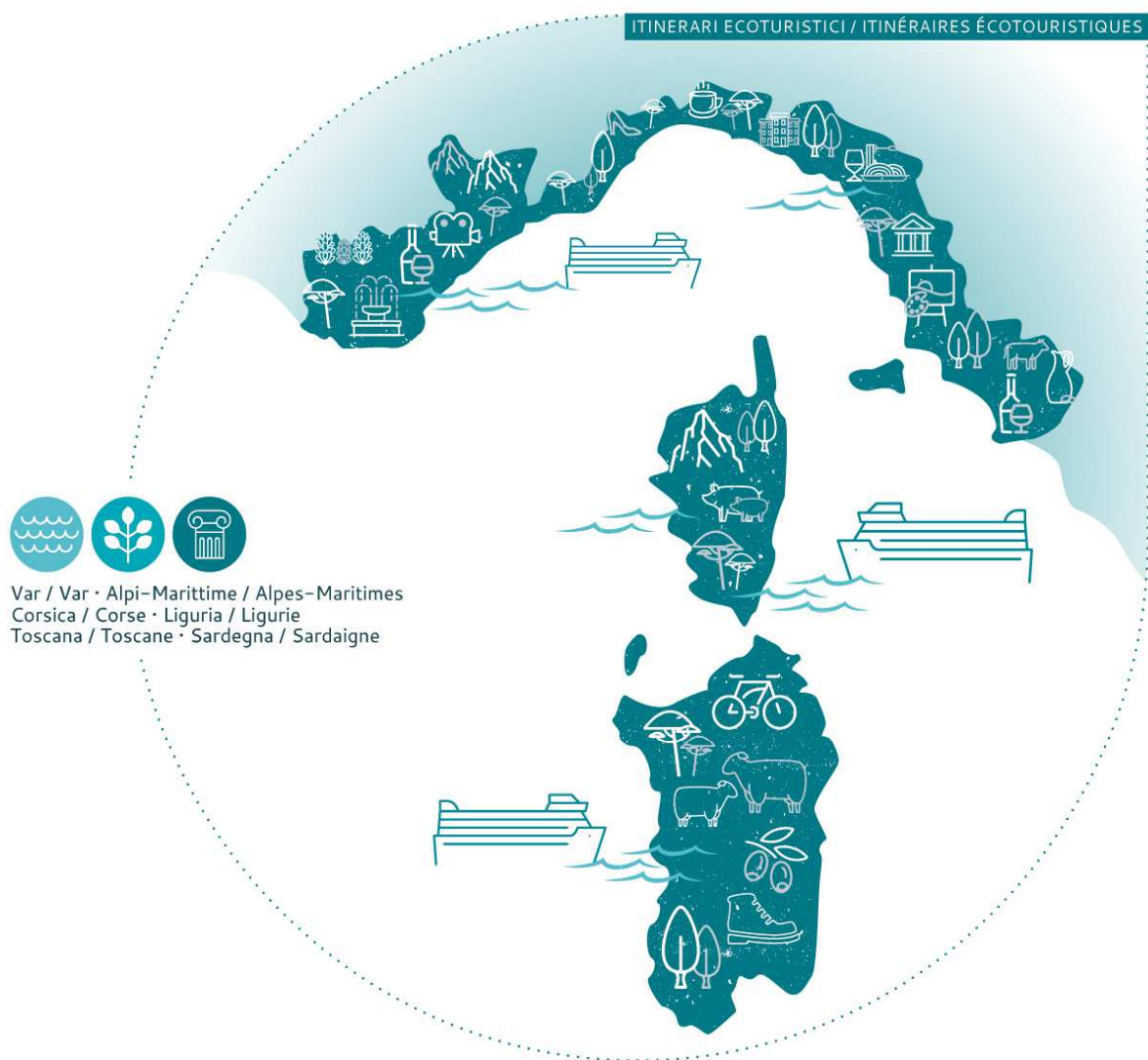
- Possibilità di accogliere in azienda i visitatori e di effettuare laboratori dimostrativi di produzione (hand-on), con il coinvolgimento diretto degli ospiti, preferibilmente curati direttamente dal titolare o da familiari.
- Utilizzo prioritario di materie prime locali (filiera corta).
- Disponibilità di sito web aziendale multilingue e commercio elettronico.

Composante T

Activité T.1.3

Produit T.1.3.5

“Lignes directrices”



Sommaire

1. Avant-propos.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2. Objectif et méthodologie operationelle.....	3
3. Contenus des lignes directrices	3
a) Les fondements de base	3
b) Les standards de qualité	4
Standards de qualité pour le domaine environnementale.....	5
Standards de qualité pour le domaine culturel.....	6
Standards de qualité pour les domaines de l’oenologie et de la gastronomie.....	7
c) Les modalités à respecter pour la mise en oeuvre des services et pour la vente des produits	7

Par le BIC Sardegna, pour le compte de l'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio della Regione Autonoma della Sardegna

1. Avant-propos

La rédaction des Lignes Directrices – Activité A03 – constitue la conclusion raisonnée et partagée découlant de l’accomplissement des reports d’étude et d’analyses par rapport aux activités des projets A01 et A02. Ce document, en ébauche, a été présenté, lors du Séminaire d’Information pour les entreprises, par les CCIAA des cinq régions partenaires et à l’occasion du III Cdp organisé à Bastia, les 19 et 20 Février 2018. Le processus participatif des entreprises et du partenariat du projet a apporté une véritable contribution pour aboutir à la finalisation des Lignes Directrices qui se déroulent entièrement en trois documents :

- DOCUMENT N.1 : LIGNES DIRECTRICES POUR LA PROMOTION D’ITINÉRAIRES ÉCOTOURISTIQUES (rédigé par l’Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio della Regione Autonoma della Sardegna) ;
- DOCUMENT N. 2 : LIGNES DIRECTRICES : TRANSPORTS ET ACCESSIBILITÉ (rédigé par le Centralabs)
- DOCUMENTS N. 3 : CRITÈRES DE SÉLECTION DES EXCURSIONS POUR CROISIÈRES (rédigé par le CCI VAR).

2. Objectif et méthodologie opérationnelle

Le point fort du projet ItinERA est constitué de la mise en place d’un nouveau produit touristique, qui engage cinq belles régions de la Méditerranée, conçu de manière adéquate vis-à-vis des intérêts et des exigences d’une cible bien définie, les croisiéristes de luxe. Pour cette cible, on a indiqué des excursions homogènes pour thématique dans tout le territoire, par rapport auxquelles il y a la participation active d’acteurs locaux scrupuleusement sélectionnés.

Les lignes directrices visent à définir une plateforme commune, partagée par les partenaires des cinq régions et cohérente pour l’élaboration des excursions dans chaque territoire, à fin d’assurer que l’offre globale soit homogène aussi bien dans les standards de qualité des services fournis que pour les thématiques d’intérêt touristique.

La RAS Turismo a coordonné l’élaboration des LD, par la définition, la proposition et le partage, avec les autres partenaires participants, de méthodes, approches et modèles pour mettre en œuvre des itinéraires durables dans les territoires concernés par le projet ItinERA.

La RAS a procédé à l’élaboration des LD, sans préjudice de certaines lots qui ont été réalisés par les autres partenaires participants, comme spécifié ci-dessous:

- I. Les fondements de base;
- II. Les standards de qualité;
- III. Les exigences d’accessibilité en matière de transport (par le Centralabs);
- IV. Les modalités à respecter pour la mise en place des services et pour la vente des produits;
- V. Les critères de sélection à utiliser pour la définition d’excursions pour les croisières (par le CCI du VAR).

3. Contenus des lignes directrices

Les LD définissent les fondements de base, les standards de qualité et les exigences spécifiques pour le projet relatif aux itinéraires dans les cinq régions. Le but des LD est celui d’assurer une cohérence thématique et de même des caractéristiques du service fourni, alors que les contenus peuvent être différents, par rapport aux richesses et particularités des territoires envisagés.

a) Les fondements de base

La cible sera celle des croisiéristes de luxe, qui l'on estime soient intéressés à participer à des itinéraires, en vue de la découverte de l'identité et des excellences des territoires, en général par des visites de petits groupes (max 25 personnes). On pourra, d'ailleurs, parvenir à mieux sélectionner cette cible par rapport à la sensibilité environnementale, notamment pour les visiteurs de compagnies de croisière certifiées en matière de respect de l'environnement et pour les compagnies qui offrent à bord des pratiques orientées à la participation des croisiéristes à des activités expérientielles caractérisées par le respect de l'environnement.

Le départ et la conclusion des excursions auront lieu dans les ports avec quai d'amarrage de bateaux de croisières de luxe, dans les cinq régions envisagées par le projet ; d'ailleurs, on accordera la priorité aux **ports certifiés et aux villes/communes qui soient dotés de certifications ou labels écologiques**.

Au niveau de l'accessibilité aux transports, domaine qui sera mieux précisé par le Centralabs, il faudra que les excursions soient accessibles de façon confortable pour les croisiéristes, notamment quant à :

- les modalités et les conditions de transport (moyens de transport collectifs confortables, récents – max. 5 ans, climatisés etc.) ;
- la durée totale de l'itinéraire par rapport au temps d'arrêt du navire dans le port, afin d'éviter de l'empressement dans les opérations et d'empêcher la possibilité d'un retard lors qu'on monte à bord (marge de sécurité au moins d'une heure) ;
- la durée des transferts dans les itinéraires, qui devra être limitée, ou, dans le cas elle soit longue (max 2 heures), il faudra établir des haltes intermédiaires (max. étapes d'une heure pour le transfert) ;
- la présence d'une pause pour la restauration, qui devra de fait caractériser l'itinéraire ;
- le rapport entre le temps effectif dédié à la visite des attractions et la durée totale de l'itinéraire, qui devra être au moins égale à 60% ;
- la présence, à bord du navire, de personnes qui peuvent susciter des émotions aux croisiéristes, par rapport à la particularité du territoire que l'on visitera pendant l'itinéraire. En outre, il y aura la possibilité de faire des haltes, même de courte durée, pour admirer des aspects particuliers de grand intérêt.

Vis-à-vis des **domaines** qui caractérisent les excursions, on a indiqué :

- **Environnement**: des destinations comme réserves, parcs, monuments naturels, aires marines protégées, jardins etc.
- **Culture**: en particulier aires archéologiques, musées, centres ou édifices historiques remarquables ou qui bien témoignent l'unicité de réalités locales (par exemple bourgs historiques ou identitaires).
- **œnologie et gastronomie**: en particulier pour les productions locales d'excellence, de qualité certifiée, et/ou de valeur identitaire ou historique.

Pour tous les domaines, les destinations finales et intermédiaires, les excursions devront surtout envisager **lieux, activités, services et événements durables** afin d'assurer le respect des critères indiqués ci-après :

- utilisation équilibrée des ressources environnementales, sauvegarde de la biodiversité et du patrimoine naturel, même pour ce qui concerne les modalités de la mise en œuvre des service (marque écologique) ;
- respect du patrimoine socioculturel des communautés qui accueillent ;
- conservation du patrimoine architectural et culturel local ;
- attention à la compréhension et à la tolérance des diversités culturelles et de genre ;
- gouvernance locale des activités, orientée à une distribution équilibrée des opportunités et des revenus qui découlent du tourisme dans la société locale.

En outre, les excursions, aussi bien dans les phases de visite que pendant tout leur développement, devront assurer une véritable connaissance de la réalité locale et de ses excellences, par une approche expérientielle. Il s'agit d'une évolution dans le sens du tourisme, qui n'est plus fondé sur ce que l'on offre au touriste mais qui va axé sur la manière dans laquelle il vient perçu. En autres termes, il s'agit d'une approche qui met l'homme et son bien-être relationnel au centre.

En particulier, afin de mettre en place un véritable projet d'excursions, caractérisé par les dimensions que l'on a auparavant mis en évidence, il faut offrir aux croisiéristes

- **unicité** : avec des expériences qui peuvent être éprouvées seulement dans ce lieu;
- **authenticité** : les personnes que l'on rencontre et les activités expérimentées sont de fait enracinées dans le territoire;
- **délassement** : raconter, avec des modalités théâtrales, les expériences vécues;
- **engagement** : faire jouer un rôle principal dans lequel ils peuvent expérimenter, apprendre et éprouver des émotions.

De même, il faut assurer aux armateurs des itinéraires caractérisés par

- **professionnalité** : dans toute la filière d'offre des excursions, il faut engager des personnes qui garantissent attitudes, compétences spécifiques, expériences et une profonde connaissance de ce qu'ils vont promouvoir;
- **homogénéité** : une offre d'itinéraires fondée sur une construction homogène, une sorte de structure qui les doit caractériser, indépendamment des thèmes et des territoires visités;
- **originalité** : les excursions offrent des produits nouveaux à forte identité, avec un haut niveau de personnalisation par rapport aux exigences et aux intérêts spécifiques.

b) Les standards de qualité

À la suite de l'analyse menée dans la première phase de réalisation du projet, il faudra formuler des excursions avec des services/activités prioritairement certifiés qui soient associés à des éléments visant à la limitation de l'impact environnemental.

Par cette approche, il sera possible parvenir à l'élaboration d'excursions définies préalablement par l'indication de services/activités/événements certifiés, auxquels associer, dans la filière de l'offre, des éléments spécifiques pour la limitation de l'impact environnemental ou marqués par une offre de haut niveau, selon ce que l'on a déjà mis en évidence vis-à-vis du tourisme expérientiel.

En outre, cette approche stratégique pourra encourager la participation de nouveaux entrants aux excursions, principalement fournisseurs de biens et services. Par conséquence, ces acteurs pourraient s'insérer dans la filière de l'offre, dans un premier temps même s'ils soient seulement cohérents avec les fondements que l'on a défini auparavant ; dans un deuxième temps, on pourra apporter des innovations sur le plan de l'organisation, selon le critère du respect de l'environnement, en particulier pour les retombés que l'on peut assigner au processus de participation aux excursions.

De plus, ladite stratégie engendra l'avantage d'encourager la compétition intérieure entre les partenaires du projet ; ils pourront, de fait, personnaliser leurs itinéraires afin de les qualifier par rapport aux autres territoires. Cela donnera lieu à une véritable contribution pour l'amélioration continue de l'offre globale, processus qui constitue le principal point fort du projet ItinERA.

Finalement, un autre bénéfice serait celui de permettre à toutes les régions engagées d'exprimer le mieux de l'offre respectueuse de l'environnement à leur disposition. Cela sera possible par la personnalisation de chaque élément de sélection des excursions prévu par les Lignes Directrices, par rapport aux caractéristiques qui sont propres du territoire, compte tenu de la typologie et du différent

niveau d'application de certifications, marques et étiquettes présents et en cohérence avec l'action spécifique de promotion touristique.

Les excursions devront, pour autant, envisager des éléments qui aient des certifications de qualité. Toutefois, il est possible d'assurer la présence d'éléments qui se distinguent pour des spécificités et particularités attestées, bien qu'elles ne soient pas certifiées.

Afin de définir de façon plus détaillée les standards de qualité, on estime convenable distinguer ces aspects par rapport aux trois thèmes indiqués.

Standards de qualité pour le domaine environnementale

- **Destinations** (attraction caractérisant l'excursion): aires de valence naturelle et environnementale reconnue et certifiées et non, notamment les parcs naturels, oasis, aires protégées (même marines), réserves naturelles, zones humides, aires SIC, ZPS, monuments naturels, jardins historiques etc. Elles devront être caractérisées par:
 - utilisation par un système d'itinéraires tracés et cartographiés (même thématique).
 - utilisation, dans la modalité "Digital Free", pour les excursions qui sont plus au contact de la nature.
- **Caractéristiques du parcours:** vues panoramiques, observatoires de la faune, de la flore et du paysage, sources et cours d'eau.
- **Modalités d'utilisation** (le long du parcours, même avec des haltes): il serait convenable de diviser le chemin en envisageant des parcours intermodaux, en vue de garantir l'utilisation de systèmes de mobilité durable ou lente (par exemple vélos ou vélos électriques dans les pistes cyclables, à cheval dans les sentiers équestres).
- **Services:** activités présents dans des lieux particuliers, caractérisées par une architecture et des décors cohérents avec le thème et par une offre de produits traditionnels identitaires et saisonniers ayant des qualités d'unicité, préférablement avec des certifications ou labels écologiques.

Standards de qualité pour le domaine culturel

- **Destinations** (attraction caractérisant l'excursion): aires archéologiques, musées, centres ou édifices historiques remarquables ou qui représentent des réalités locales uniques, préférablement en possession de marcs ou labels, qui soient prioritairement caractérisés par:
 - éléments d'unicité historique/culturelle ou de particularité urbaine de portée historique et urbanistique;
 - disponibilité pour ouvertures extraordinaires des sites;
 - engagement direct d'accompagnateurs qualifiés (l'archéologue qui a creusé dans ces aires, le directeur du musée, ou le responsable de l'exposition) ou disponibilité d'accompagnateurs avec une mémoire historique;
 - lieux contemporains avec une lecture originale (lieux littéraires ou reliés à des événements historiques);
 - enracinement dans le territoire et dans les lieux (musés du territoire);
 - organisation d'événements occasionnels avec une envergure culturelle marquée, même s'ils ne soient pas expression de la culture locale;
 - engagement dans des expériences ethnographiques (musique, bal et dance) avec l'accompagnement d'experts.
- **Caractéristiques du parcours:** parcours et paysages cohérents avec le thème, présence d'activités commerciales spécialisées.
- **Modalités d'utilisation** (le long du parcours, même avec des haltes): il serait convenable que le chemin soit divisé, en envisageant des parcours intermodaux, par l'utilisation de systèmes de mobilité durable ou lente (par exemple vélos ou vélos électriques dans les pistes cyclables).
- **Services:** activités présents dans des lieux particuliers, caractérisées par une architecture et des décors cohérents avec le thème et par une offre de produits traditionnels identitaires et

saisonniers ayant des qualités d'unicité, préférablement avec des certifications ou labels écologiques.

Standards de qualité pour les domaines de l'œnologie et de la gastronomie

- **Destinations** (attractions caractérisant l'excursion): lieux de production de produits traditionnels et identitaires dénotés par l'unicité et l'aspect historique, préférablement en possession de marcs ou labels, qui soient prioritairement caractérisés par:
 - récupération et utilise des activités de cultures historiques;
 - respect des travaux traditionnels;
 - continuation et témoignage de traditions familiales consolidées;
 - expérience multi-sensorielle pour les laboratoires;
 - production diversifiée (cosmétologie et bien-être, en plus de l'œnologie et gastronomie);
 - expériences gastronomiques (cours de cuisine);
 - présence d'accompagnateurs qualifiés (pêcheurs, cuisiniers, paysans etc..).
- **Caractéristiques du parcours**: passage dans des centres historiques remarquables, parcours et paysages cohérents avec le thème, présence d'activités commerciales spécialisées.
- **Modalités d'utilisation** (le long du parcours, même avec des haltes): il serait convenable de diviser le chemin en envisageant des parcours intermodaux, par l'utilisation de systèmes de mobilité durable ou lente (par exemple vélos ou vélos électriques dans les pistes cyclables).
- **Restauration**: dans la même destination prioritaire ou dans d'autres activités situées dans des lieux particuliers, caractérisées par une architecture et des décors cohérents avec le thème et par une offre de produits traditionnels identitaires et saisonniers ayant des caractéristiques d'unicité, préférablement avec la présence de certifications ou labels écologiques.

c) Les modalités à respecter pour la mise en œuvre des services et pour la vente des produits

Les Petites et Moyennes Entreprises engagées dans les excursions se réfèrent aux entreprises de la filière touristique et de production/commerciales, indiquées ci-après :

PME qui agissent dans la filière de l'offre directe du service touristique

- Hébergement
- Restauration
- Transports
- Agences et tour opérateurs
- Animation/amusement
- Bien-être

PME de production/commerciales

- Produits agroalimentaires
- Vins, liqueurs et distillats
- Artisanat artistique
- Habillement et accessoires
- Cosmétique
- Fourniture d'aliments et boissons

Les PME à engager devront assurer le respect de conditions spécifiques, ensuite exposées, et qui sont distinguées entre **obligatoires**, nécessaires afin de pouvoir envisager les entreprises dans le projet d'itinéraires, et **qualifiantes**, estimées pour l'évaluation de la qualité de l'entreprise.

Conditions obligatoires pour toutes les PME

- Elles doivent être opérationnels pendant les journées/horaires des excursions.
- Présence de personnel et de matériel d'information plurilingue (au moins en anglais). On spécifie que cet engagement peut être assigné à la société de services qui organise l'excursion.
- Hauts niveaux de qualité de l'offre, à définir par rapport à l'activité spécifique (de base ils doivent se référer à la présence et au soin pour les sanitaires et les services de support. On souligne la nécessité d'un nettoyage complet avant chaque excursion).
- Engagement, dans l'activité du service client, de personnel à même de transmettre des émotions aux touristes ou cependant de garantir une activité de médiation linguistique et culturelle. On spécifie que cet engagement peut être assigné à la société de services qui organise l'excursion.
- Services pour la mise en valeur du tourisme accessible par rapport aux personnes handicapées.
- Régularité pour la situation fiscale et pour la cotisation des entreprises.

Conditions qualifiantes pour toutes les Petites Moyennes Entreprises

- Avoir des certifications qui concernent des systèmes de gestion environnementale ou des labels écologiques.
- Respect de règles environnementales spécifiques (par exemple, à propos des aspects concernant l'énergie, la consommation de l'eau, l'utilisation de produits chimiques dangereux, la gestion des déchets et l'information aux clients).
- (Pour les PME de transport). La disponibilité de moyens qui permettent une mobilité durable (électriques ou hybrides) ou moyens alternatifs ou de mobilité lente (vélos, vélos électriques, etc.).
- Reconnaissances, selon les plus importants systèmes de référence internationale, de la qualité du produit offert (par exemple restaurants étoilés) ou d'autres reconnaissances/labels de qualification de l'offre, même au niveau régional.
- Engagement de personnel qualifié, au niveau professionnel, mais de provenance locale.
- Possibilité d'hébergement pour les animaux de compagnie.
- Présence de personnel et de matériel d'information plurilingue.

Conditions obligatoires pour les PME de production/commerciales

- Présence du laboratoire de production et vente directe de produits locaux prioritairement de qualité certifiée (par exemple AOP, IGP, AOC, AOPG, Vin de pays).
- Possibilité d'un service adéquat pour accueillir les moyens de transport utilisés pour l'itinéraire. On spécifie que cet engagement peut être assigné à la société de services qui organise l'excursion.
- Possibilité d'un achat direct des produits dans l'entreprise et expédition à domicile du touriste ou Franco le long du navire (Free Alongside Ship).

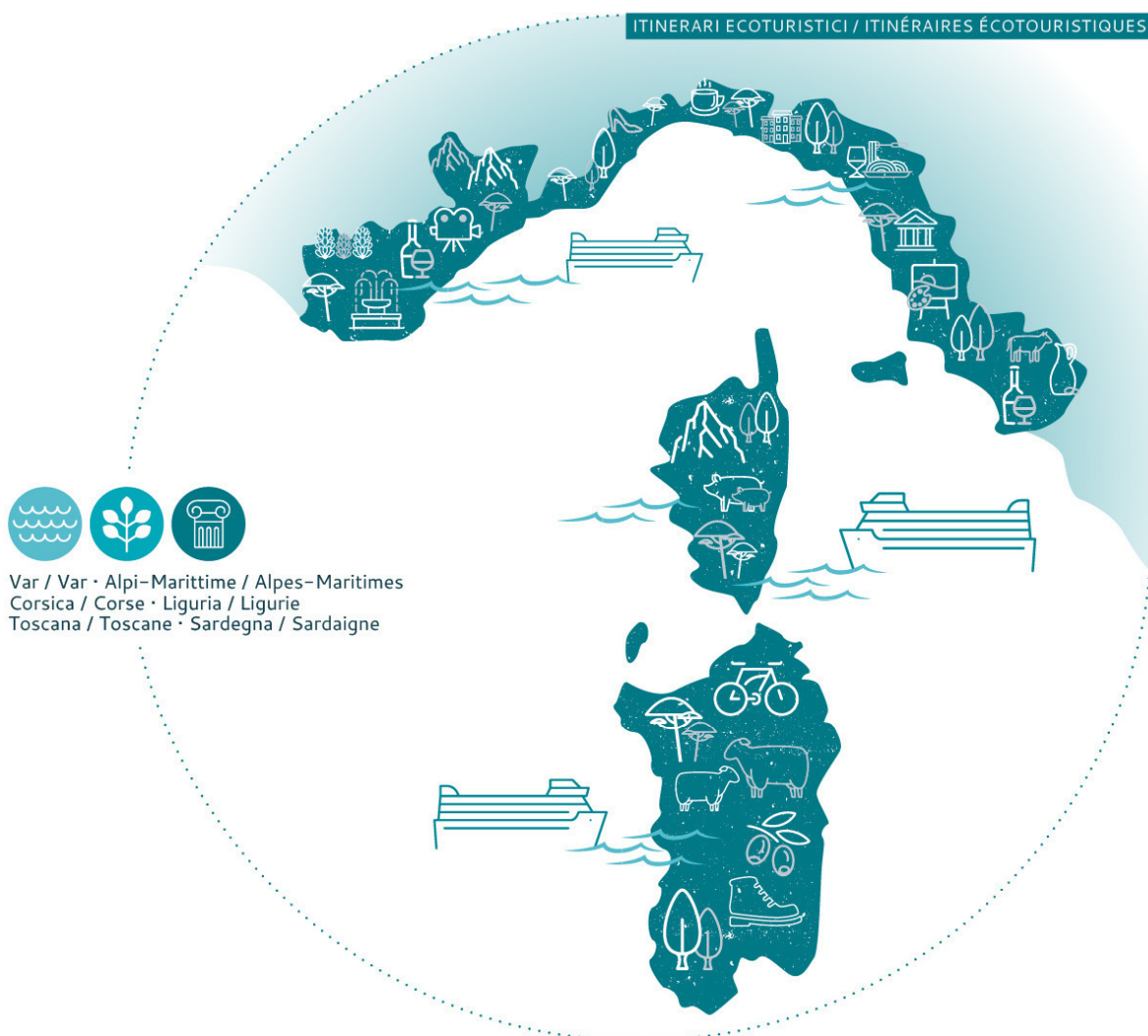
- (Pour les PME de fourniture) : mise en place du service avec la présence de couverts éco compatibles ou compostables

Conditions qualifiantes pour les PME de production/commerciales

- Possibilité d'accueillir les visiteurs dans l'entreprise et de mettre en œuvre des laboratoires qui montrent le processus de production (hand-on), avec l'engagement direct des hôtes, préférablement organisés directement par le titulaire ou par ses parents.
- Utilisation prioritaire de matières premières locales (filière courte).
- Présence d'un site internet plurilingue de l'entreprise et commerce électronique.

Linee Guida – Parte trasportistica

Componente T1 / Attività T1.3



Sommario

1. Premessa	3
1.1. L'accessibilità.....	3
2. La struttura.....	4
2.1. Il Progetto	5
2.1.1. Accessibilità temporale	5
2.1.2. Accessibilità spaziale	6
2.1.3. Eco-sostenibilità.....	7
2.1.4. Qualità del servizio	7
2.2. L'informazione.....	8
2.2.1. Pubblicità del marchio	8
2.2.2. Segnaletica turistica	8
2.2.3. L'informazione digitale.....	11
2.3. La gestione	12
Allegato 1	13

1. Premessa

Gli aspetti principali in riferimento ai quali sono state articolate le seguenti prescrizioni per ciò che attiene l'accessibilità possono riassumersi in:

- modalità e condizioni di trasporto
- tempo complessivo dell'escursione in relazione alla permanenza in porto dell'imbarcazione, onde evitare tempi contratti nelle operazioni di imbarco;
- Durata dell'escursione, che dovrà essere quanto più contenuta o, qualora di lunga durata, dovrà prevedere soste intermedie;
- Presenza di accompagnatori in grado di trasmettere emozioni ai crocieristi nel corso dei trasferimenti dal porto alle mete dell'escursione, al fine di utilizzare positivamente i tempi tecnici spesi sui mezzi di trasporto collettivo.

1.1. L'accessibilità

Il concetto di accessibilità in generale è la condizione con la quale viene soddisfatta l'esigenza di mobilità di una predefinita domanda di trasporto: più tale soddisfacimento è elevato tanto più è elevato il grado di accessibilità complessiva del servizio reso. Si tratta dunque di un potenziale intrinseco di qualsivoglia "sistema" di trasporto, riferito a caratteristiche spaziali e temporali e a numerose altre variabili riconducibili a:

- la *categoria d'utenza* a cui si rivolge il servizio
- le *modalità con cui tale servizio viene reso (ad esempio il modo di trasporto)*
- il *costo generalizzato per l'utente* e più in generale per la collettività (in termini di sostenibilità ambientale nel caso specifico dell'utenza crocieristica, legato alle opportunità per l'utente di muoversi a piedi, con mezzi collettivi o privati per la fruizione del servizio).

La redazione delle Linee Guida coinvolge una serie di analisi attinenti la valutazione prestazionale del servizio, tra le quali rientra lo studio dell'accessibilità rispetto al target cui si rivolge, così da verificare l'idoneità della meta dell'escursione.

2. La struttura

L'obiettivo è definire la metodologia per progettare, dal punto di vista spazio-temporale, l'accessibilità trasportistica delle escursioni multimodali, quali prodotti turistici fondamentali per la realizzazione della Crociera Tematica.

Gli indicatori per consentire la valutazione della interrelazione tra servizi di trasporto e qualità dell'escursione, coerentemente con gli standard previsti in generale dalle LG sono stati raccolti nei 3 macro-ambiti che costituiscono il riferimento tecnico ad uso dei progettisti delle escursioni, di seguito esplicitati:



2.1. Il Progetto

2.1.1. Accessibilità temporale

Per valutare la fruibilità delle potenziali mete finali delle escursioni, in riferimento alla domanda che lo utilizza, è utile partire dalla mappatura della isocrone. Attraverso le isocrone viene descritta l'accessibilità di tutto il territorio, e di qualunque punto che si volesse raggiungere all'interno dello stesso, tramite il parametro "tempo di collegamento", consentito dalla rete infrastrutturale esistente (strade, ferrovie, altro).

L'impiego dei più diffusi software di simulazione e rappresentazione grafica delle reti di trasporto che utilizzano tecniche di analisi interattiva al variare dell'intensità di traffico sulle diverse infrastrutture della rete sarebbe molto utile per poter analizzare nel tempo qualunque nuova ipotesi di escursione. Attraverso l'interazione domanda/offerta di trasporto tali software consentono di costruire la mappa delle isocrone al variare dei carichi di traffico sulla rete al variare delle ore lungo la giornata. In alternativa all'impiego di processi di analisi simulata potranno essere utilmente impiegati processi empirici basati sull'utilizzo del veicolo test lungo i tracciati potenziali dell'escursione.

Il risultato di tali analisi di accessibilità del territorio è costituito dalla elaborazione delle isocrone quali curve temporali di iso-accessibilità, distinte fra loro da un predefinito intervallo temporale.

Le analisi basate sul volume di traffico presente sulla rete quale elemento di regolazione del tempo di accesso sono essenziali per poter stimare la variazione dei tempi di percorrenza al variare dell'ora della giornata nella quale viene compiuta l'escursione.

Seguendo questa metodologia¹, è possibile ottenere T_{corr} , cioè il tempo di percorrenza a rete carica per l'arco stradale considerato.

Determinato T_1 (che rappresenta la somma dei tempi di trasferimento all'interno dell'itinerario), T_2 (tempo netto di visita degli attrattori e tempi di sosta) e T_3 (eventuale perditempo per il trasbordo dai mezzi), è possibile determinare la durata complessiva dell'escursione $T_{escurs.}$ come la somma dei 3 elementi citati:

$$T_{escurs.} = T_1 + T_2 + T_3$$

¹ I modelli specialistici di pianificazione dei trasporti e i processi empirici di analisi utilizzati per le sopraccitate valutazioni, sono definiti con dettagli scientifici nell'Allegato 1 al presente documento.

2.1.2. Accessibilità spaziale

I percorsi pedonali fruibili lungo l'itinerario devono essere protetti ed esenti da barriere architettoniche, quindi in possesso dei seguenti requisiti²:

- Larghezza minima m. 1,50; potenziamento fino a m. 1,80 nei tratti di maggior traffico;
- In presenza di tratti obbligati o per restrizioni dei percorsi a causa di lavori in corso, la larghezza potrà essere, per brevi estensioni, ridotta a m. 0,90
- La pendenza trasversale non deve superare l'1%
- La differenza di quota senza ricorso a rampe non deve superare i cm. 2,5 e deve essere arrotondata o smussata
- La pavimentazione deve essere costituita da materiale antiscivolo, e la superficie deve essere ben livellata
- Non sono ammesse fessure, in griglie od altri manufatti, con larghezza o diametro superiore a cm. 2.0.

Un altro punto critico è costituito dalle connessioni intermodali, per le quali occorre prevedere che il cambio di mezzo di locomozione avvenga sempre in spazi dedicati e in percorsi protetti. I progettisti nell'osservare tale paradigma dovranno inoltre prevedere che in tali aree i clienti possano avere tutte le informazioni necessarie di conoscenza dell'offerta di sub-escursioni e dei relativi gradi di difficoltà (installazione di totem informativi). Le aree di sosta all'aperto devono essere dotate di pensiline coperte per il riparo dagli agenti atmosferici, e di un certo numero di posti a sedere pari a ½ della capacità degli autobus ospitati nell'area.



Lungo tutto l'itinerario deve essere offerto adeguato supporto alle persone diversamente abili.

Gli autobus devono essere allestiti per il trasporto di tali categorie di clienti, e conseguentemente devono essere equipaggiati con pedane elettroidrauliche retrattili a scomparsa per il sollevamento di carrozzine, complete di dispositivi di sicurezza e di movimentazione manuale di emergenza, conformemente alla circolare 1656/4280 del Ministero dei Trasporti.

A titolo conoscitivo, si richiama il fatto che già all'attualità diversi mezzi sono equipaggiati con elevatore in direzione di marcia sul lato destro con una porta di accesso supplementare al vano passeggeri.

² Si consiglia di seguire le indicazioni della Legge Regionale della Regione Calabria-23 luglio 1998, n.° 8 "Eliminazione delle barriere architettoniche" integrativi ed elementari alle disposizioni in vigore a livello nazionale e precisamente il decreto del Ministero dei LL.PP. 14 giugno 1989, n.° 236.

All'interno, per clienti su sedia a rotelle, sono disponibili posti dedicati su entrambi i lati, in alternativa ai sedili doppi previsti. I posti devono essere conformi alla direttiva ECE R107 allegato³.

Gli itinerari ciclabili inseribili nel contesto degli itinerari eco-turistici, devono essere in sede propria o in corsia riservata, con caratteristiche tecniche definite dal Decreto Ministeriale 30 novembre 1999, n. 557.

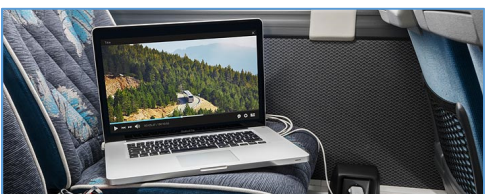
2.1.3. Eco-sostenibilità

Coerentemente al principio di eco-sostenibilità data la peculiarità del progetto Itinera, e gli standard di qualità ambientale richiesti dai territori attraversati, si richiede che le PMI coinvolte nell'offrire servizi di trasporto per le escursioni, operino con mezzi di trasporto conformi alle normative antinquinamento UE. Pertanto è opportuno che i mezzi di trasporto collettivo delle PMI che aderiscono al progetto, siano dotati di motori con sistemi ibridi o tecnologia EURO6⁴ per contenere le emissioni.

2.1.4. Qualità del servizio

Il servizio di trasporto può offrire differenti livelli di qualità a seconda delle caratteristiche ergonomiche e di equipaggiamento dei mezzi (ad esempio sedili avvolgenti e reclinabili, illuminazione e climatizzazione regolabile da ogni postazione).

Durante gli spostamenti, ed in particolare quelli di lunga percorrenza, i viaggiatori richiedono informazioni di diversa natura.



Di seguito alcune caratteristiche degli equipaggiamenti raccomandate come dotazione degli autobus di lunga percorrenza:

- accessi con ampie portiere e corrimano curvati che agevolino l'accesso;
- equipaggiamento del vano passeggeri con sedili tipo Travel Star Eco (TSE), disponibili con braccioli orientabili, regolazione laterale dei sedili lato corridoio, schienali e poggiatesta regolabili.
- ricarica di apparati elettronici tramite USB o prese di corrente a 230 volt.
- dotazione di un router wi-fi per la connessione Internet veloce.

³ Disposizioni uniformi relative all'omologazione dei veicoli di categoria M2 o M3 con riguardo alla loro costruzione generale - Alloggiamento e accessibilità dei passeggeri con ridotte capacità motorie

⁴ Secondo la Normativa antinquinamento UE

2.2. L'informazione

E' necessario prevedere un sistema di informazione ai turisti attraverso una rete coordinata e riconoscibile all'interno dell'intera escursione per la fruibilità e l'accessibilità ai siti di interesse turistico, nonché la promozione delle risorse turistiche e degli attrattori lungo il percorso dell'escursione.

2.2.1. Pubblicità del marchio

L'inserimento dei segni distintivi deve apparire ai differenti livelli, per cui è necessaria la concezione di un «logotipo» o di un protocollo grafico da riprodurre su qualsiasi tipo di supporto informativo per permettere l'immediata identificazione del prodotto escursione e dell'itinerario a cui appartiene.

Ogni operatore dovrà esporre il logotipo di riconoscimento dell'escursione. Attraverso tale rappresentazione grafica sarà riconosciuta l'escursione, permettendo, passo dopo passo, alla clientela di seguire il percorso con facilità, attraverso mappe e web.

Il logotipo può essere riprodotto anche su pannelli pubblicitari lungo strada che pubblicizzano il progetto Itinera.

La produzione di dépliant con descrizione anche cartografica dell'escursione, con finalità informative e promozionali, è obbligatoria.

2.2.2. Segnaletica turistica

Per favorire l'accessibilità ai luoghi di interesse viene attuato un piano della segnaletica turistica e un SIT (Sistema Informativo Territoriale) per crociera tematica comune ai cinque territori della stessa. Il progetto deve prevedere, oltre l'adozione specifica della segnaletica stradale prevista dal piano, anche la realizzazione di altre tipologie di segnalazione, quali:

- di benvenuto e di continuità dell'itinerario tematico;
- direzionali;
- descrittive del contesto territoriale dell'escursione.

Le risorse turistiche per appartenenza alle diverse escursioni devono essere individuate, censite e descritte.

Di seguito verranno illustrati i livelli di segnaletica.

La segnaletica stradale

Localizzati gli attrattori, è necessario predisporre il progetto della segnaletica direzionale lungo il percorso ed entro un raggio di 20 km dal punto di interesse.

La segnaletica direzionale da installare su strada fa parte della segnaletica verticale ed in particolare si tratta di segnali di indicazione turistica e del territorio, così come definiti dalle normative dei Paesi attraversati, da posizionare in corrispondenza di intersezioni stradali. Forme, dimensioni, colori, simboli, modalità di impiego e modalità di apposizione della segnaletica verticale sono infatti stabiliti dai regolamenti di esecuzione e attuazione dei codici della strada (nel caso italiano, ad esempio, dal DPR 16 Dicembre 1992 n. 495).

Per il caso del codice della strada italiano la segnaletica di tipo turistico viene posizionata lungo il percorso stradale di accesso all'attrattore è distinta in segnali urbani e segnali extraurbani come sintetizzato nella tabella sotto riportata.

		Con pittogramma (esempi)	Senza pittogramma (esempi)
Segnali urbani	Su una riga (dimensioni 20x100 cm)		
	Su due righe (dimensioni 30x100 cm)		
Segnali extraurbani	Su una riga (dimensioni 30x130 cm)		
	Su due righe (dimensioni 40x150 cm)		

Si suggerisce di predisporre indicazioni sulla localizzazione delle aree di sosta e dei servizi, mettendo in evidenza quelle sulla sicurezza di transito per le diverse tipologie di mezzo di trasporto che impegnano l'area.

I pannelli informativi

Hanno la funzione di promuovere, accogliere e accompagnare il turista lungo gli itinerari.

Il tema dell'itinerario tematico e delle escursioni all'interno delle cinque regioni è proposto attraverso immagini fotografiche di forte impatto associate alla descrizione sia del prodotto offerto attraverso i suoi attrattori e sia del contesto in cui essi sono inseriti.

I contenuti a livello di informazione turistica sono pochi e esaustivi di una comunicazione veloce, asciutta, immediata e leggibile da ogni utente indipendentemente dalla sua nazionalità e da eventuali handicap fisici.

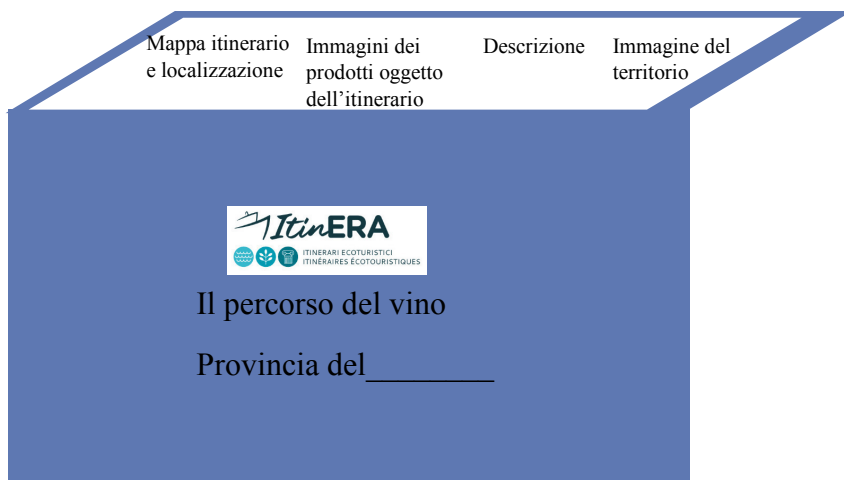
Si possono prevedere due tipologie di pannelli informativi:

- per promuovere il territorio e la rete di escursioni tematiche nel suo complesso
- per segnalare l'arrivo alle diverse destinazioni.

I contenuti del *pannello di promozione del territorio e dell'escursione* possono riassumersi in:

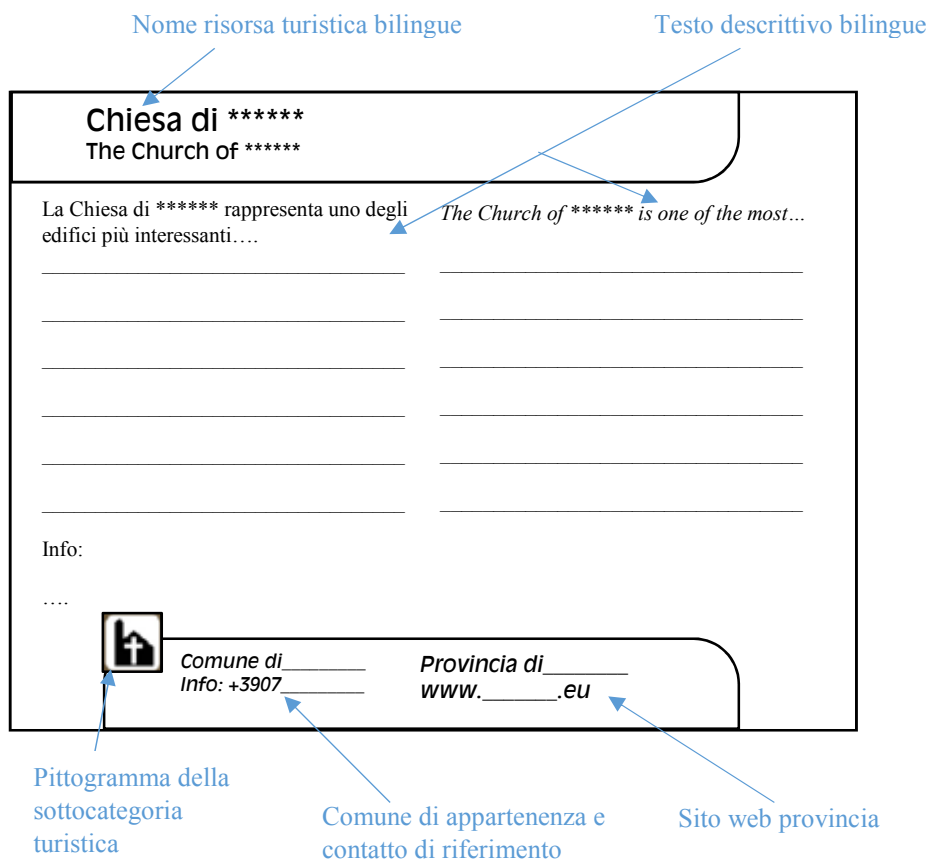
- apposizione della mappa della provincia con l'indicazione dell'escursione tematica <<x>>;
- descrizione dell'attrattore presso cui è posizionato il pannello;
- informazioni sui percorsi secondari proposti a partire dall'attrattore, sul grado di percorribilità degli stessi con il mezzo suggerito, sui tempi richiesti oltre ad una sintetica descrizione della meta secondaria raggiungibile.

Di seguito, a mero titolo esemplificativo, si riporta un esempio di struttura per i pannelli informativi.



E' utile prevedere l'inserimento di pannelli descrittivi "di arrivo a destinazione" che forniscano informazioni sulla specifica risorsa turistica raggiunta. I contenuti del **pannello di arrivo / destinazione** sono in generale i seguenti:

- Informazioni sul sito in lingua autoctona e in inglese;
- contatti telefonici e sito web dell'ente gestore;
- contatto telefonico del Comune competente



2.2.3. L'informazione digitale

Gli strumenti digitali rappresentano il primo interfaccia informativo tra cliente e offerta turistica e costituiscono un ulteriore valore aggiunto al servizio informativo soprattutto per i viaggiatori non accompagnati da guide turistiche. *Per questo motivo si suggerisce che, lungo tutto l'itinerario e nell'ambito delle strutture di accoglienza, sia disponibile la copertura internet.*

Tutte le informazioni sull'itinerario tematico, sulle escursioni, sull'accessibilità dei sistemi informativi concorrono a popolare la piattaforma web dedicata, quale sotto-mappa dei portali delle diverse regioni. La piattaforma web ha una triplice funzione:

- di informare;
- di promuovere
- di interrogare; attraverso l'utilizzo di una speciale sezione che possa permettere ai potenziali clienti (ex-ante) di conoscere le escursioni proposte dall'itinerario e i singoli attrattori e di segnalare (ex-post) eventuali disservizi lungo l'itinerario.

La materia è senza dubbio complessa, per questo motivo si suggerisce di accompagnare il progetto dell'itinerario con uno studio specifico.

2.3. La gestione

L'aspetto principale di garanzia di successo dell'iniziativa risiede nella capacità di mantenere nel tempo la qualità dei prodotti turistici conforme al progetto iniziale.

Nella fase di avvio e di consolidamento dell'offerta relativa ad un itinerario tematico è necessario prevedere e programmare l'intervento finanziario sia degli Enti territoriali che delle PMI finalizzato all'adeguamento ed alla manutenzione delle infrastrutture, delle attrezzature e dei mezzi di trasporto agli standard richiesti in progetto, in conformità alle presenti LG.

Questo dinamico processo richiede l'istituzione di un "Comitato di gestione dei "Programmi ITINERA per itinerari Tematici dell'Alto Tirreno e dell'Area di Cooperazione" che nel tempo possa promuovere e gestire queste attività.

A tale Comitato dovrebbero partecipare i Comuni interessati in ragione del territorio coinvolto dalle escursioni e le Camere di Commercio, al fine di ricomprendere attività e ruoli di precipua competenza e strettamente attinenti la struttura dell'iniziativa.

La procedura di valutazione qualitativa e quantitativa delle proposte di escursione e dell'itinerario tematico cui appartengono deve essere effettuata caso per caso. I parametri prestazionali e di qualità dei servizi resi devono essere raccolti dall'"Ufficio di Gestione" e analizzati annualmente dal Comitato di Gestione.

Personale dedicato dei Comuni e delle CCIAA, nonché un'organizzazione coordinata interregionale potrebbe curare la gestione dell'itinerario, delle applicazioni di rete e lo sviluppo commerciale del prodotto turistico.

Al fine di instaurare una buona strategia di comunicazione si suggerisce di prevedere indagini "customer satisfaction" attraverso l'impiego della piattaforma web.

Vigilanza e controllo sull'itinerario

L'ufficio centralizzato interregionale esplica attività di controllo e vigilanza per garantire la qualità del prodotto.

Il controllo verte su due ambiti:

— Ambito servizi:

- Vigilanza sulle PMI, riguardo la fornitura dello standard minimo di prodotto assegnato;
- Vigilanza sulle performance del personale preposto;
- Controllo della piattaforma web e dei servizi ad essa connessi (applicazioni smartphone, ecc. ...)

— Ambito delle infrastrutture:

- Vigilanza con richiesta di interventi di manutenzione sulle caratteristiche fisiche delle infrastrutture e sovrastrutture stradali utilizzate nelle escursioni (pavimentazione, segnaletica, ecc.) da inoltrare agli enti competenti (Amministrazioni regionali, provinciali, comunali, enti terzi);
- Vigilanza e manutenzione sulle caratteristiche fisiche dei mezzi di trasporto impiegati nelle escursioni e richieste di adeguamento degli stessi alle PMI interessate.

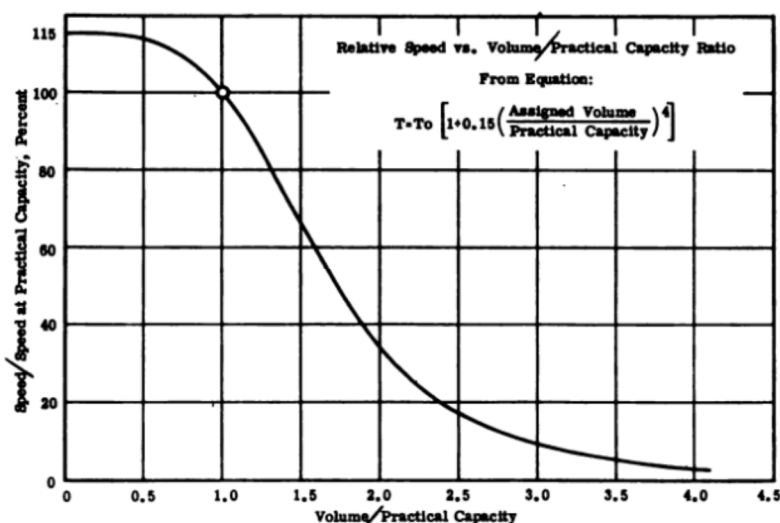
Allegato 1

Attraverso l'impiego dei modelli specialistici di pianificazione dei trasporti o attraverso processi empirici di analisi è necessario definire:

- *Impedenze degli archi*: riguardano il tempo di percorrenza specifico a rete scarica, calcolato attraverso:
 - Lunghezza dell'arco⁵;
 - Velocità consentita dall'arco;
 - Velocità consentita al mezzo di trasporto considerato.
- *Impedenza temporale a rete carica*: che dipende dalla capacità dell'infrastruttura e varia continuamente nel tempo col volume di traffico che impegna l'infrastruttura;
- *Impedenze alle intersezioni stradali* (impedenze ai nodi): include il ritardo t_0 che aumenta al variare del volume di traffico e della tipologia di regolazione dell'intersezione;

Nelle reti cariche, i tempi di percorrenza dell'arco e il tempo della manovra di svolta sono determinati attraverso le curve di deflusso (o funzione CR). Essa descrive la correlazione tra il volume di carico corrente q , e la capacità q_{max} . Il risultato della funzione CR è il tempo di percorrenza nella rete carica (t_{corr}).

Se il progettista intende impiegare software di settore, tali modelli di pianificazione dei trasporti forniscono diversi tipi di funzione per le curve di deflusso. Si suggerisce ai fini della uniformità di analisi delle escursioni nelle diverse regioni interessate da ITINERA l'impiego della funzione del "Bureau of Public Roads-US", derivata dal *Traffic Assignment Manual of the United States Bureau of Public Roads*, che costituisce la tipica e più diffusa curva di deflusso utilizzata a livello internazionale.



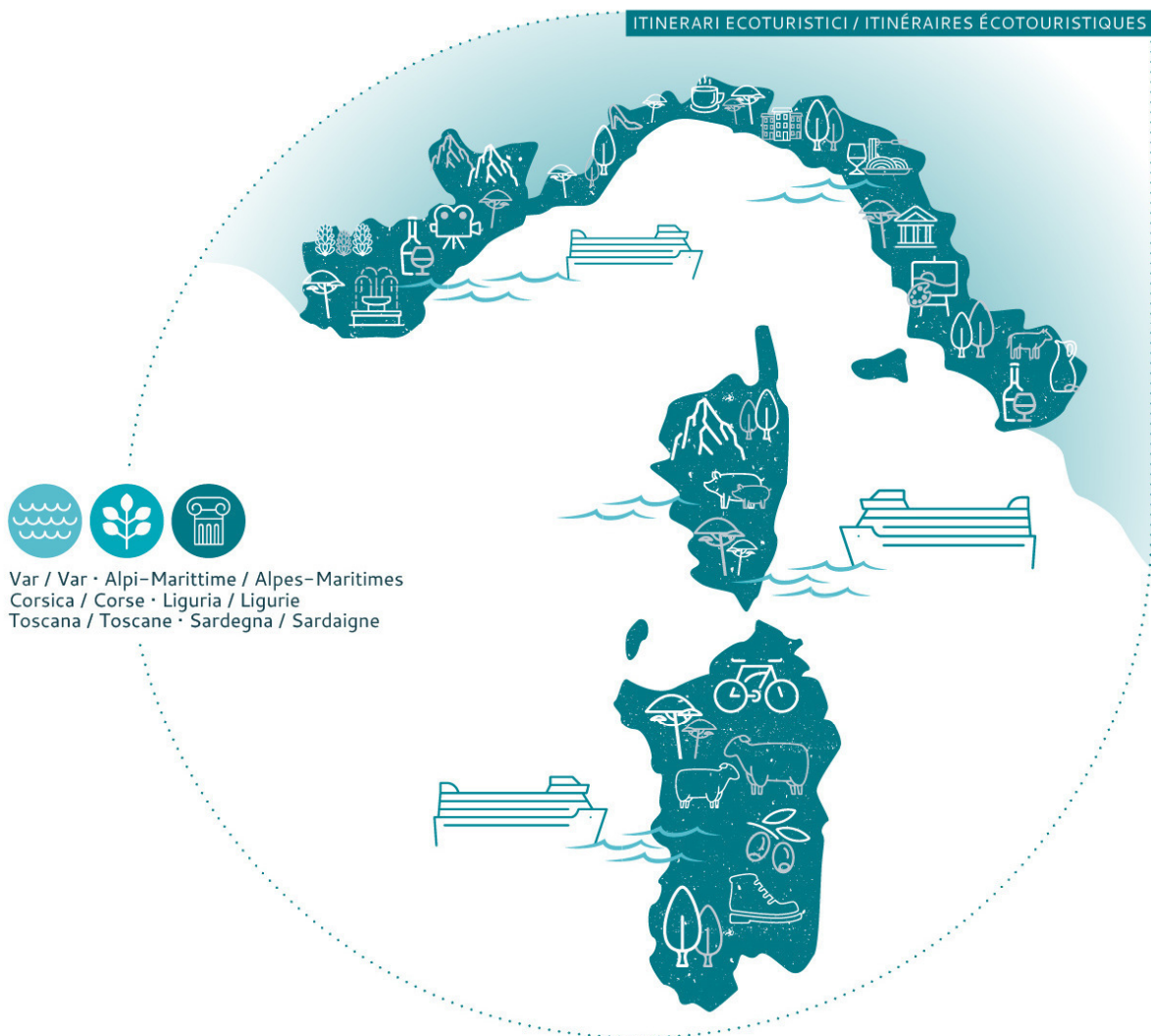
Nell'espressione riportata in figura:

- T è il tempo di viaggio per il volume di traffico assegnato
- T_0 è il tempo di viaggio a flusso libero (volume zero)
- T_c è il tempo di viaggio in condizioni di flusso saturo
- T_0 è pari a $0,87 \cdot T_c$

⁵ Gli archi rappresentano le infrastrutture stradali e ferroviarie che collegano i nodi (intesi come elementi che identificano la posizione di fermate ed intersezioni nella rete).

Ebauche des lignes directrices: transports et accessibilité

Composante T1 / Activité T1.3



Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Sommario

1. Introduction.....	3
1.1. L’accessibilité.....	3
2. La structure	4
2.1. Le Projet	5
2.1.1. Accessibilité temporelle.....	5
2.1.2. Accessibilité spatiale.....	6
2.1.3. Eco-sostenibilità.....	7
2.1.4. Qualità del servizio	7
2.2. L’informazione.....	8
2.2.1. Pubblicità del marchio	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2.2. Segnaletica turistica	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2.3. L’informazione digitale.....	11
2.3. La gestione	12
Allegato 1	13

1. Introduction

Les principaux critères liés à l'accessibilité qui ont été pris en considération pour définir les lignes directrices sont les suivants:

- modalité et conditions de transport
- temps global de l'excursion par rapport à la permanence au port du navire, de manière à éviter des temps trop court pour les opérations d'embarquement ;
- Temps de voyage, idéalement le plus rapide possible ou, si de longue durée, qui devra prévoir des pauses intermédiaires ;
- présence d'accompagnateurs en mesure de transmettre des émotions aux croisiéristes pendant le transfert du port au lieu d'excursion, afin d'utiliser positivement le temps passé sur les moyens de transport collectif.

1.1. L'accessibilité

La notion d'accessibilité en général est un élément essentiel à prendre en compte pour compte le degré de satisfaction d'une demande de transport donnée: plus le degré de satisfaction quant à la réponse à la demande de transport est élevée plus le degré d'accessibilité globale du service rendu est élevé. L'accessibilité correspond donc à un ensemble de caractéristiques intrinsèques à un système de transport donné, qui se réfèrent aux caractéristiques spatiales, temporelles et à de nombreuses autres variables tel que:

- la *catégorie d'utilisateurs* à laquelle est destiné le service
- les *modalités avec lesquelles le service est rendu (par exemple, le mode de transport)*
- le *cout global pour l'utilisateur* et plus largement pour la collectivité (en terme de durabilité environnementale dans le cas spécifique du croisiériste, liée à la possibilité de se déplacer à pied, avec des moyens de transport collectifs ou privés pour bénéficier du service).

La rédaction des Lignes Directrices nécessite la réalisation d'une série d'analyses quant à l'évaluation des services, dont l'étude d'accessibilité par rapport au public concerné, de sorte à vérifier le bon choix de l'excursion.

2. La structure

L'objectif est de définir une méthodologie pour définir, du point de vu spatio-temporel, des itinéraires et produits touristiques en fonction de l'accessibilité en terme de transport de ces memes excursions.

Les indicateurs pour permettre d'évaluer l'interrelation entre les services de transport et la qualité de l'excursion, conformément aux standards prévus en général par les Lignes Directrices, peuvent être regroupés en 3 domaines qui constituent une référence technique pour ceux qui définiront les excursions :



2.1. Le Projet

2.1.1. Accessibilité temporelle

Pour évaluer le potentiel des destinations finales des excursions, en fonction du type de demande de transport, il peut être utile de partir de la cartographie de l'isochrone. Est décrite, à partir des isochrones, l'accessibilité de tout le territoire, et de n'importe quel endroit situé à l'intérieur de ce même territoire, à travers le paramètre "temps de liaison", lié au réseau infrastructurel existant (routes, ferroviaire, autre).

Le recours à des logiciels de simulation et de représentation graphique des réseaux de transport qui utilisent des techniques d'analyse interactive en fonction de l'intensité du trafic sur les différentes infrastructures du réseau serait très utile pour pouvoir analyser dans le temps n'importe quelle nouvelle hypothèse d'excursion. À travers l'interaction demande/offre de transport, de tels logiciels permettent de construire la carte des isochrones en fonction des charges de trafic sur le réseau selon les horaires. En guise d'alternative à ces méthodes d'analyse par simulation, pourront être utilisés des méthodes empiriques basées sur l'utilisation du véhicule test le long des tracés potentiels de l'excursion.

Le résultat de tels analyses d'accessibilité du territoire est constitué par l'élaboration des isochrones tels que les courbes temporelles d'iso-accessibilité, distinguées entre elles par des intervalles de temps pré défini.

Les analyses basées sur le volume de trafic présent sur le réseau tel que l'élément de régulation du temps d'accès sont essentielles pour estimer la différence des temps de parcours selon l'heure de la journée à laquelle est prévue l'excursion.

Selon cette méthodologie¹, il est possible d'obtenir T_{corr} , c'est à dire le temps de parcours selon le trafic pour l'axe routier intéressé.

Une fois déterminés T_1 (qui représente la somme des temps de transfert au sein de l'itinéraire), T_2 (temps net de visite des sites et temps de pause) et T_3 (éventuelles pertes de temps pour la montée et la descente des moyens de transport), il est possible de déterminer la durée globale de l'excursion $T_{escurs.}$ en faisant la somme des 3 éléments cités :

$$T_{escurs.} = T_1 + T_2 + T_3$$

¹ Les modèles spécifiques de planification des transports et des méthodes empiriques d'analyse utilisés pour les analyses citées ci-dessus, sont définis avec davantage de détails scientifiques dans l'annexe 1 à ce document.

2.1.2. Accessibilité spatiale

Les parcours piétons qui peuvent être utilisés au cours de l'itinéraire doivent être protégés et ne présenter aucun obstacle architectural. Ils doivent donc présenter les caractéristiques suivantes²:

- Largeur minimum de 1m50; et jusqu'à 1m80 dans les portions présentant un trafic important;
- Dans le cas de partie du parcours incontournable, la largeur pourra être, pour de brèves distances, réduite à 0.90m ;
- L'inclinaison transversale ne devra pas excéder 1%;
- La hauteur maximum autorisée sans recours à une rampe d'accès est de 2.5 cm et doit être arrondie ou émoussée.
- Le revêtement doit être antidérapant et la superficie correctement nivelée;
- Ne sont admises aucune fissure, en grille ou autre matériel, ayant une largeur ou un diamètre supérieur à 2.0 cm.

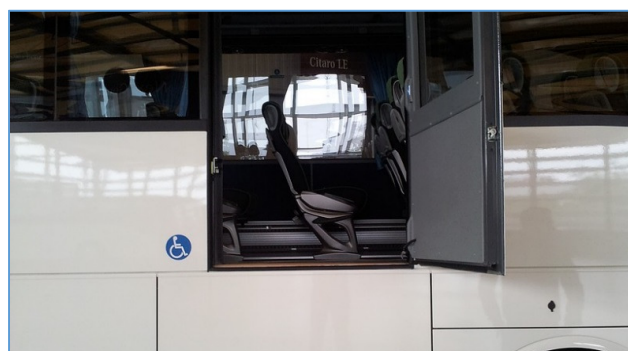
Un autre point critique est constitué par les connexions intermodales, pour lesquelles il est nécessaire de prévoir un changement de locomotion dans des espaces dédiés et dans des parcours protégés. Ceux qui construiront les itinéraires devront, pour répondre à ces exigences, prévoir qu'au sein de ces espaces les clients puissent avoir accès à toutes les informations nécessaires pour connaître l'offre relative aux possibilités d'excursions à ce stade et au degré de difficultés de ces dernières (installation de panneaux d'informations). Les aires de repos à l'air libre doivent être dotées d'abris permettant de se protéger des aléas météorologiques et prévoyant un nombre de places assises correspondant à la moitié du nombre de places disponibles dans les autobus.



manuelle d'urgence, conformément à la circulaire 1656/4280 du Ministère des Transports.

A titre d'information, on rappelle que déjà aujourd'hui la majorité des bus sont équipés d'élevateurs sur le côté droit dans le sens de la marche avec une porte d'accès supplémentaire. Sont disponibles à l'intérieur pour les clients en fauteuil roulant, des places dédiées de chaque

Un soutien aux personnes porteuses de handicap doit être garanti tout le long de l'itinéraire. Les autobus doivent être équipés pour le transport des personnes porteuses de handicap, et par conséquent de lifts électro-hydrauliques rétractables pour l'accès aux fauteuils roulants et de dispositifs de sécurité et de manutention



² Il est conseillé de suivre les indications régionales de la Région Calabre-23 juillet 1998, n.° 8 "Elimination des barrières architecturales" intégrations aux dispositions en vigueur au niveau national et plus précisément au décret du ministère des Travaux Publics 14 juin 1989, n.° 236.

coté. Les places doivent être conformes à la directive ECE R107 annexe8³.

Les itinéraires cyclables pouvant être insérés dans les itinéraires éco-touristiques doivent avoir des parcours dédiés ou une voie réservée pour eux, répondant aux caractéristiques techniques définies par le décret ministériel du 30 novembre 1999, n. 557.

2.1.3. Eco-durabilité

Conformément au principe d'éco-durabilité et vu la spécificité du projet Itinera et les standards de qualité environnementale demandés par les territoires traversés, il est demandé aux PME intéressées par le service de transport pour les excursions qui opèrent avec des moyens de transport conformes aux normes antipollution UE. Ainsi il est préférable que les moyens de transport collectifs des PME qui adhèrent au projet soient dotés de moteurs hybrides ou technologie EURO6⁴ pour limiter les émissions.

2.1.4. Qualité du service

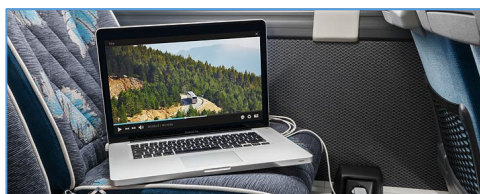
Le service de transport peut offrir différents niveaux de qualité selon les caractéristiques ergonomiques et d'équipage des véhicules (par exemple, sièges inclinables, illumination, climatisation réglable à chaque place assise).

Pendant les déplacements, et en particulier pendant ceux longue distance, les voyageurs demandent des informations de nature différente.



Ci-suit quelques caractéristiques quant aux équipements conseillés pour les bus longue distance :

- accès à travers d'amples ouvertures munies de rampes courbées qui facilitent l'accès ;
- équipement du compartiment passagers avec des sièges de type Travel Star Eco (TSE), disponibles avec accoudoirs amovibles, réglage latéral des sièges coté couloir, dossiers et repose-pieds réglables.
- recharge des appareils électroniques sur prise USB ou prise de courant 230 volt.
- router wi-fi pour une connexion internet rapide.



³ Dispositions uniformes quant à l'homologation des véhicules de catégorie M2 ou M3 liée à leur construction général – Emplacement et accessibilité des passagers à mobilité réduite.

⁴ Selon les normatives antipollution UE.

2.2. L'information

Il est nécessaire de prévoir un système d'informations aux touristes à travers un réseau coordonné et identifiable à toute l'excursion pour l'accessibilité aux sites touristiques et à la promotion des ressources touristiques et des attracteurs le long du parcours de cette même excursion.

2.2.1. Publicité du label

Les signes distinctifs doivent apparître à différents niveaux, c'est pourquoi il est nécessaire de concevoir un logo ou un protocole graphique à reproduire sur tous les supports d'information pour permettre une identification immédiate du produit excursion et de l'itinéraire dans lequel il s'insère.

Chaque opérateur devra exposer le logo qui permet d'identifier l'excursion. A travers la représentation graphique pourra être reconnue l'excursion, en permettant à la clientèle de suivre le parcours facilement, à travers des cartes et le web.

Le logo peut être reproduit aussi sur des panneaux publicitaires qui font la promotion du projet Itinera le long de la route.

La production de dépliants qui proposent une description aussi cartographique de l'excursion, pour la diffusion d'information et la promotion des itinéraires est obligatoire.

2.2.2. Signalisation touristique

Afin de faciliter l'accès aux sites touristiques, est mis en place un plan de la signalisation touristique et un système d'information territorial pour les croisières thématiques communes aux cinq territoires. Le projet doit prévoir, en plus de l'adoption d'une signalisation spécifique prévue par le plan, la réalisation d'autres types de signalisations tels que ceux :

- de bienvenu et de continuité de l'itinéraire thématique;
- directionnels;
- qui décrivent les contexte territorial de l'excursion.

Les ressources touristiques appartenant aux différentes excursions doivent être identifiées, recensées et décrites.

Ci-suit seront illustrés les différents niveaux de signalisation.

La signalisation routière

Une fois les attracteurs localisés, peut être défini le projet relatif à la signalisation directionnelle le long du parcours et dans un rayon de 20 km du site d'intérêt touristique.

La signalisation directionnelle à installer sur la route fait partie de la signalisation verticale d'intérêt culturel et touristique tel que prévu par les normes des pays traversés à positionner au niveau des intersections routières. Les formes, les dimensions, les couleurs, les symboles et les modalités d'usage et d'apposition de la signalétique verticale sont définis par les règlements d'exécution et de mise en œuvre des codes de la route (dans le cas italien par le DPR du 16 Décembre 1992 n. 495).

Dans le cas du code de la route italien la signalétique de type touristique est positionnée le long du parcours routier qui mène au site et distingue les panneaux urbains de ceux extra urbains de la manière suivante:

Avec pictogramme (exemples)	Sans pictogrammes (exemples)
-----------------------------	------------------------------

Panneaux urbains	Sur une ligne (dimensions 20x100 cm)		
	Sur deux lignes (dimensions 30x100 cm)		
Panneaux extra-urbains	Sur une ligne (dimensions 30x130 cm)		
	Sur deux lignes (dimensions 40x150 cm)		

On suggère de donner des indications quant à la localisation des aires de repos, en mettant en évidence celles liées à la sécurité pour le transit pour les différents types de transport utilisées dans la zone en question.

Les panneaux d'information

Ont la fonction de promouvoir, accueillir et accompagner le touriste le long de l'itinéraire.

Le thème de l'itinéraire thématique et des excursions au sein des cinq régions est proposé à travers des images photographiques ayant un fort impact, associées à la description du produit offert à travers ses attracteurs et du contexte au sein duquel il s'insère.

Les contenus du point de vue de l'information touristique sont succincts et complets pour une communication rapide, efficace, immédiate et compréhensible pour n'importe quel usager, quelque soit sa nationalité ou d'éventuels handicaps physiques.

Nous pouvons prévoir deux types de panneaux d'information :

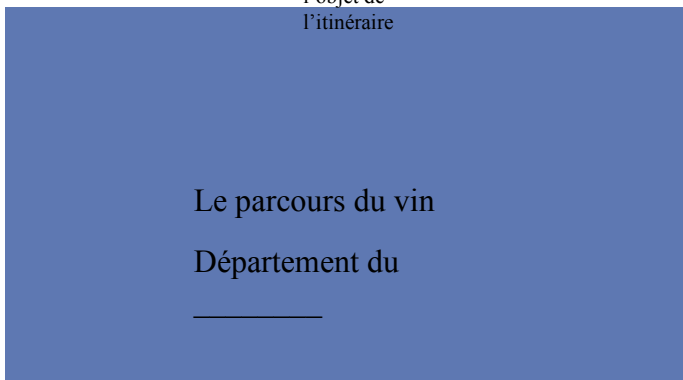
- pour promouvoir le territoire et le réseau d'excursions thématiques dans son ensemble
- pour signaler l'arrivée aux diverses destinations

Les contenus du panneau de promotion du territoire et de l'excursion peuvent se synthétiser ainsi :

- affichage de la carte du département avec les indications relatives à l'excursion thématique « y » ;
- description du site au sein duquel est positionné le panneau;
- informations sur les parcours secondaires proposés à partir du site, sur le degré de viabilité et le type de mobilité conseillé, sur les temps requis et une description succincte de la destination secondaire pouvant être rejointe.

Ci-suit, à simple titre d'exemple, un exemple de structure pour les panneaux d'information.

Images des produits qui font l'objet de l'itinéraire
 Description
 Image du territoire

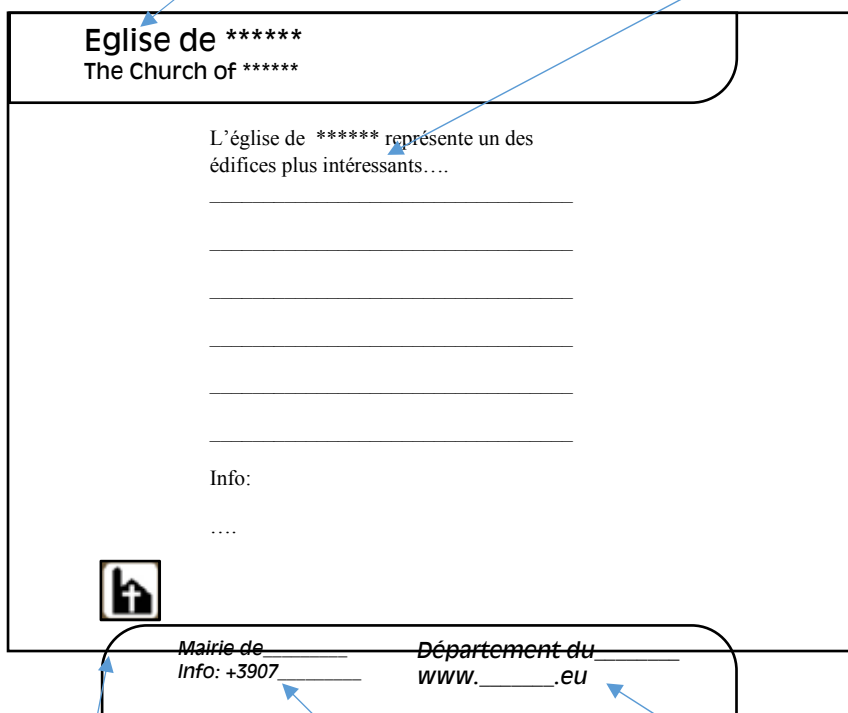


Il peut être utile de prévoir l'insertion de panneaux descriptifs "d'arrivée et de destination" qui fournissent des informations sur le site touristique où l'on se trouve. Les contenus généraux du **panneau d'arrivée/destination** sont les suivants :

- Informations sur le site dans la langue locale et en anglais;
- contacts téléphoniques et site web de l'entité gestionnaire ;
- contact téléphonique de la mairie compétente:

Nom du site touristique dans les deux langues

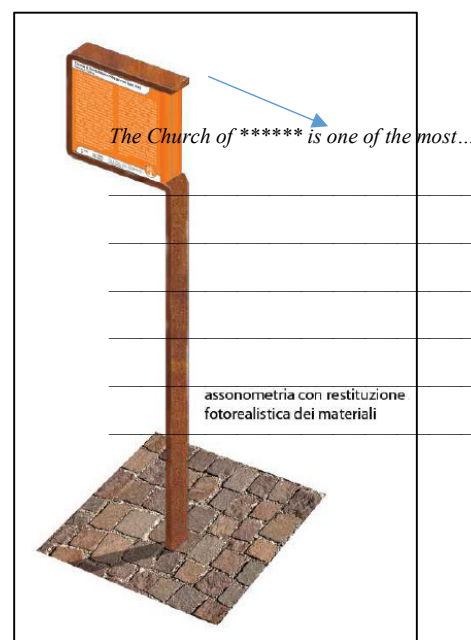
Texte descriptif dans les deux langues



Pictogramme de la sous-catégorie touristique

Mairie d'appartenance et contact

Site web département



2.2.3. L'information digitale

Les instruments digitaux représentent la première interface d'information entre le client et l'offre touristique et constituent une valeur ajoutée par rapport au service d'information, surtout pour les voyageurs non accompagnés par des guides touristiques. *C'est pourquoi il est conseillé de garantir une couverture internet le long de tout l'itinéraire et dans les structures d'accueil.*

Toutes les informations sur l'itinéraire thématique, sur les excursions, sur l'accessibilité aux services d'information contribuent à remplir la plateforme web dédiée, et les portails des différentes régions. La plateforme web a une triple fonction:

- informer;
- promouvoir;
- interroger; à travers l'utilisation d'une section spéciale qui puisse permettre aux clients potentiels (ex-ante) de connaître les excursions proposées par l'itinéraire et les points d'intérêts touristiques et de signaler (es post) les éventuels désagréments le long de l'itinéraire.

La matière est sans doute complexe, c'est pourquoi il est conseillé d'accompagner le projet de l'itinéraire d'une étude spécifique.

2.3. La gestion

Un des éléments garantissant le succès de l'initiative est la capacité à maintenir dans le temps la qualité des produits touristiques conformes au projet initial.

Dans la phase d'envoi et de consolidation de l'offre relative à un itinéraire thématique, il est nécessaire de prévoir et de programmer l'engagement financier des entités territoriales et des PMI pour garantir la mise à niveau des infrastructures, des équipements et des moyens de transport aux standards requis par le projet et ces mêmes lignes directrices.

Ce procédé dynamique prévoit l'institution d'un "Comité de gestion des "Programmes ITINERA pour itinéraires thématiques de la zone thyrenienne et de coopération" qui dans le temps puisse promouvoir et gérer cette activité.

A ce comité devraient participer les villes intéressées en fonction du territoire concerné par les excursions et les chambres de commerce, afin de regrouper les activités et les rôles ayant une importance particulière.

La procédure d'évaluation qualitative et quantitative de la proposition d'excursion et de l'itinéraire thématique auquel elles appartiennent doivent être effectuées au cas par cas. Les paramètres relatifs à la prestation et à la qualité des services rendus doivent être recueillis par le "bureau gestion" et analysés chaque année par le comité de gestion.

Une organisation interrégionale coordonnée et du personnel provenant des mairies et des chambres de commerce pourrait prendre en charge la gestion de l'itinéraire, des applications web et du développement commercial du produit touristique.

Afin d'instaurer une bonne stratégie de communication, il est conseillé de prévoir des enquêtes "customer satisfaction" à partir de la plateforme web.

Surveillance et contrôle de l'itinéraire

Le bureau centralisé interrégional exerce l'activité de contrôle et de surveillance pour garantir la qualité du produit.

Le contrôle vert dans deux domaines :

— Domaine des services:

- Surveillance des PMI quant au respect des standards minimum imposés;
- Contrôle des performances du personnel à disposition;
- Contrôle de la plateforme web et des services connectés (applications smartphone, etc.)

— Domaine des infrastructures:

- Surveillance des infrastructures routières et demande de manutention à faire si nécessaire (revêtement, signalisation, etc.) aux autorités compétentes (administrations régionales, départementales, communales, organismes tiers);
- Surveillance de l'état des véhicules utilisés pour les excursions et demande de manutention le cas échéant aux PMI concernées.

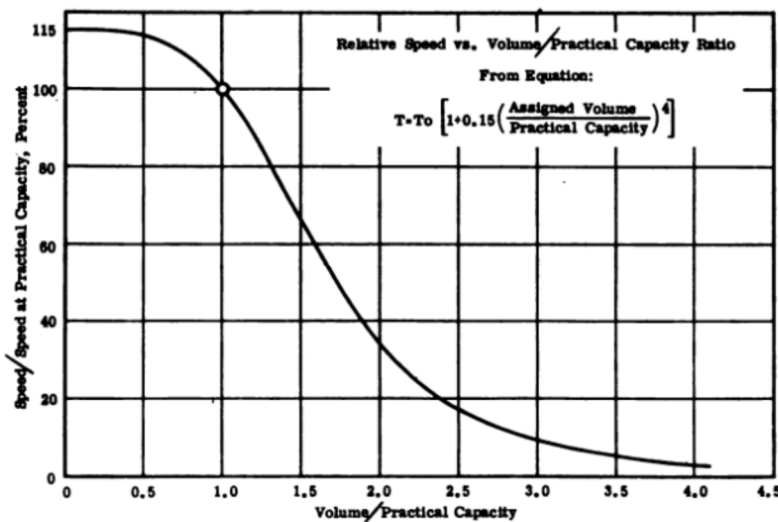
Annexe 1

A partir de modèles spécifiques de planification des transports ou de méthodes empiriques d'analyse, il est nécessaire de:

- *Impédance*: concerne le temps de parcours spécifique sans trafic, calculé à partir de:
 - Longueur du trajet⁵;
 - Vitesse autorisée le long du trajet;
 - Vitesse autorisée pour le moyen de transport utilisé.
- *Impédance temporelle avec trafic*: dépend de la capacité de l'infrastructure et varie continuellement dans le temps selon le volume de trafic ;
- *Impédance aux intersections routières* (impédance aux noeuds): inclue le retard t_0 qui augmente selon le volume de trafic e le type de régulation à l'intersection ;

Sur les axes avec trafic, le temps de parcours du trajet et le temps de manœuvre sont déterminés à travers les courbes d'écoulement. Ceci décrit la corrélation entre le volume de charge courant q et la capacité q_{max} . Le résultat de la fonction CR est le temps de parcours pour un axe avec trafic (t_{corr}).

Si le concepteur de projet utilise un software de domaine, les modèles de planification des transports fournissent différents types de fonction pour les courbes d'écoulement. Il est suggéré, pour des raisons d'uniformité d'analyse des excursions dans les différentes régions concernées par ITINERA l'usage de la fonction du "Bureau of Public Roads-US", dérivant de *Traffic Assignment Manual of the United States Bureau of Public Roads*, qui constitue la courbe 'd'écoulement plus utilisée au niveau international.



Dans le graphique est indiqué:

- T est le temps de voyage selon le volume de trafic
- T_0 est le temps de voyage à flux zéro (volume zero)
- T_c est le temps de voyage dans des conditions de flux saturées
- T_0 est égal à $0,87 * T_c$

⁵ Gli archi rappresentano le infrastrutture stradali e ferroviarie che collegano i nodi (intesi come elementi che identificano la posizione di fermate ed intersezioni nella rete).

DOCUMENTO N.3

CRITERI DI SELEZIONE

ESCURSIONI PER CROCIERE

CCI du VAR – 24/01/2018

CRITERIO N°1 : GRUPPO

I gruppi si dividono a seconda del numero di partecipanti :

10 – 15

16 – 20

21 – 25

26 – 30

31 – 35

36 – 52 (capacità massima degli autobus gran turismo)

A seconda della dimensione del gruppo, prevedere minibus o autobus gran turismo.

***Tendenza** : anche nelle navi da crociera più grandi, la tendenza è quella di privilegiare i piccoli gruppi di 15 persone al massimo.*

CRITERIO N°2 : LUOGO E ACCESSO AL SITO DELL'ESCURSIONE

Le caratteristiche del luogo dell'escursione in termini di capacità di accoglienza (superficie dell'edificio o dei locali che si visitano) e dell'accesso al parcheggio con minibus e/o autobus gran turismo, sono fondamentali per stabilire la dimensione del gruppo.

CRITERIO N°3 : CARATTERISTICHE DEL SITO DI ACCOGLIENZA

- Aperto nei weekend di scalo
- Conoscenza di una lingua straniera, di preferenza l'inglese
- Presenza di un negozio di souvenir per permettere ai crocieristi di ripartire con un ricordo

CRITERIO N°4 : LIVELLO DI DIFFICOLTÀ DELL'ESCURSIONE (FACILE, MEDIO, DIFFICILE, A MOBILITÀ RIDOTTA)

Il livello di difficoltà dell'escursione in termini di accessibilità fisica, accesso alle persone a mobilità ridotta e durata della visita permettono di determinare a quale target di persone si rivolgono le escursioni.

CRITERIO N°5 : FORMATO – DURATA DELLE ESCURSIONI

Mezza giornata o giornata intera con partenza in autobus alle ore 8.30, 9.00.

Mezza giornata : durata di 4 ore/4 ore e mezza, la mattina o il pomeriggio (in prevalenza la mattina per ritornare a bordo per il pranzo)

Giornata : possibilità di fare due visite con un intervallo di 30 minuti tra una “fermata” e l’altra. Proporre un ristorante gastronomico a forte valore aggiunto può interessare la clientela più raffinata e agiata.

RITORNO IMPERATIVO AL PORTO verso le 16h, 16.30h al massimo

***Tendenza** : pausa pranzo libera di una durata di 1 ora e mezza per permettere a ciascuno di scegliere il proprio ristorante secondo le proprie voglie e le disponibilità finanziarie. I costi elevati praticati dagli armatori (doppio del prezzo della prestazione) sono tali da rendere spesso proibitivo il pranzo e quindi la vendita delle escursioni alla giornata, per questo le escursioni sono spesso proposte “pranzo escluso”.*

CRITERIO N°6 : DISTANZA – DURATA DEL VIAGGIO

Prevedere in generale tragitti di un’ora e mezza, 1 ora e 45 al massimo. Tuttavia, per casi ben specifici di forte attrattività, possibilità di percorrere distanze fino a 2 ore (esempio: visitare i campi di lavanda tipici della Provenza che si trovano a 2 ore da Tolone, sul modello di escursione di Parigi che dista ben 3 ore dal porto du Havre)

Pausa ogni ora e mezza.

Restare circa 3 ore sul luogo dell’escursione.

Possibilità di visitare due luoghi : una tappa intermedia all’andata prima di arrivare a destinazione. In generale la tappa intermedia deve presentare un interesse turistico minore rispetto alla destinazione finale per evitare di creare frustrazione. Evitare visite al ritorno quando i turisti sono stanchi.

In maniera generale, la durata del viaggio non deve oltrepassare la durata dell’escursione.

***Tendenza** : escursioni over night che durano un giorno o più con possibilità di visitare siti ben più lontani (ad esempio da Tolone salire fino a Lyon).*

***Attenzione** : anche nel caso di escursioni over night, il pernottamento avviene a bordo..*

CRITERIO N°7 : TEMA

Le escursioni si dividono per temi e per tipo di pubblico

- TEMI scelti per ItinERA:

1. GASTRONOMIA/TERRITORIO

2. NATURA /SPORT/ TEMPO LIBERO

- TIPO DI PUBBLICO :

1. CROCIERISTI (FAMIGLIE, COPPIE, INTERGENERAZIONALI, PORTATORI DI HANDICAP)
2. MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO : si tratta di un target spesso trascurato ma interessante e numeroso, composto essenzialmente da persone single. Privilegiare piccoli gruppi durante le loro pause/ tempo libero.

Tendenza : i crocieristi così come i turisti desiderano sempre di più partecipare e vivere un'esperienza unica, incontrare la gente del posto, condividere un'emozione... lo sviluppo di questo tipo di escursioni contribuisce ad aumentare l'attrattiva del territorio e a distinguerci dalla concorrenza.

DOCUMENT N°3

CAHIER DES CHARGES

EXCURSIONS CROISIERE

CCI du VAR – 24/01/2018

CRITERE N°1 : GROUPE

Les groupes sont déterminés selon le nombre de participants comme suit :

10 – 15

16 – 20

21 – 25

26 – 30

31 – 35

36 – 52 (capacité maximale des autocars)

Suivant le nombre de ventes effectuées pour une même excursion, et par conséquent la taille du groupe, des minibus ou des autocars sont affrétés.

Tendance : même sur les plus gros paquebots, la demande consiste à privilégier les petits groupes jusqu'à 15 personnes.

CRITERE N°2 : LIEU ET ACCES AU SITE DE L'EXCURSION (MINIBUS OU AUTOCAR)

Les caractéristiques du lieu d'excursion en termes de capacité d'accueil (superficie du bâtiment, des locaux à visiter), accès parking autocars vont également être déterminant pour établir la taille du groupe pour chacune des excursions.

CRITERE N°3 : CARACTERISTIQUES DU SITE D'ACCUEIL

- Ouvert les weekends d'escale
- Maîtrise d'une langue étrangère, de préférence l'anglais
- Présence d'une boutique pour que les croisiéristes puissent repartir avec un souvenir

CRITERE N°4 : NIVEAU D'ACCESSIBILITE (FACILE – MODERE – DIFFICILE – ACCES PMR)

Le niveau de difficulté de l'excursion en termes d'accessibilité physique, accès PMR (personnes à mobilité réduite) et durée de la visite va permettre de déterminer à quelle cible s'adresse cette excursion et de mieux cibler la clientèle.

CRITERE N°5 : FORMAT – DUREE DE L'EXCURSION

Demi-journée ou journée avec départ en minibus ou autocar en général vers 8h30 ou 9h00 maximum dès l'accostage du paquebot.

Demi-journée : durée entre 4h / 4h30 en matinée ou après-midi (majoritairement en matinée pour retourner déjeuner à bord car gratuit).

Journée : possibilité de faire deux stops avec 30' de trajet maximum environ entre les deux stops. Parfois réservation de déjeuner « gastro » à forte valeur ajoutée.

RETOUR IMPERATIF AU PORT VERS 16h, 16h30 maximum pour appareillage navire

***Tendance** : Déjeuner libre d'une durée de 1h30, ce qui permet à chacun de choisir un restaurant selon ses envies et portefeuille. Les marges armateurs sont telles (double du prix) que le déjeuner devient prohibitif et un frein à la vente des excursions journée, par conséquent elles sont souvent proposées sans déjeuner inclus.*

CRITERE N°6 : DISTANCE – DUREE DU TRAJET EN TRANSPORT

En général, respecter 1h30 à 1h45 de trajet. Prévoir une pause à toutes les heures et demies. Prévoir 3 heures environ sur place.

Néanmoins, sur un site en forte demande, possibilité de faire un trajet plus long (exemple : champs de lavande à Valensole à 2h de Toulon, sur le modèle de Paris à 3 heures du Port du Havre).

Possibilité de visiter deux lieux différents. Exemple depuis Marseille : visite du Lubéron avec un arrêt de deux heures à Lourmarin puis poursuite jusqu'à Gordes et retour.

D'une manière générale, la durée du trajet ne doit pas dépasser la durée sur place.

***Tendance** : Excursions over night qui durent 1 jour entier ou plus avec la possibilité de visiter des lieux bien plus lointains (exemple de Toulon monter à Lyon).*

***Attention** : même dans le cadre d'excursions over night, la nuitée a lieu sur le paquebot.*

CRITERE N°7 : THEMATIQUES

Les excursions se segmentent par thèmes ou type de public :

- THEMES d'ItinERA :
 - 1) GASTRONOMIE/TERROIR
 - 2) NATURE/SPORTS/LOISIRS

- TYPE DE PUBLIC :
 1. CROISIERISTES : FAMILLE, COUPLE, INTERGENERATIONNEL, HANDICAPES
 2. EQUIPAGE : les membres d'équipage sont également une cible de clientèle à laquelle proposer des visites, il s'agit souvent de célibataires, mais les visites peuvent être organisées pour des petits groupes, lorsqu'ils ont quelques heures de relâche.

***Tendance** : les croisiéristes tout comme les touristes souhaitent de plus en plus participer et vivre une expérience, rencontrer les locaux, partager une émotion...le développement de produits d'excursions innovantes va participer à enrichir l'attractivité du territoire et à nous distinguer de la concurrence.*