

ACTA DEL FÒRUM PERMANENT DE LA CETS AL MONTSENY

DATA: 18.12.2012

LLOC: Escola Joan XXIII Balenyà

HORA: 18:00h – 20:45h

OBJECTIUS: Explicació estat Programa d'Actuacions de la CETS
Recordatori procés d'adhesió d'empreses amb la CETS
Sessió de treball per a la concreció de criteris d'adhesió d'empreses

ORDRE DEL DIA I DESENVOLUPAMENT DE LA JORNADA

Recepció dels participants

Benvinguda per part de l'Alcalde de Balenyà, Sra. Anna Magem, i per la Directora del Parc Natural del Montseny, Sra. Joana Barber 18:05h - 18:15h

Explicació estat Programa d'Actuacions de la CETS 18:15h- 18:40h

- Realitzacions 2012

Estructura de la CETS:

- Reunions anuals Fòrum i GdT i definició responsabilitats (1.1.3, 1.1.4 i 1.1.6)
- Estat signatures d'adhesió (1.1.1)
- Assistència a seminari de la CETS, Europarc España (1.3.4)
- Determinació criteris adhesió CETS (1.3.2)

Temàtiques:

- Pla de Comunicació (1.3.5)
- Catalogació patrimoni natural i cultural en l'àmbit CETS (2.1.1)
- Itineraris circulars entorn als municipis (2.1.3)
- Enquesta de satisfacció (6.1.3)
- Formació en qualitat i coneixement del territori (3.1.2)
- Coneixement serveis turístics del territori (3.1.3)
- Taula de productors: incorporació d'un membre al GdT

- Proposta 2013

Recordatori procés d'adhesió d'empreses amb la CETS 18:40h-18:50h

Sessió de treball per a la concreció de criteris d'adhesió d'empreses 18:50h-20:10h

- Grup 1: Informació i promoció de la CETS
- Grup 2: Formació
- Grup 3: Desenvolupament local i responsabilitat social
- Grup 4: Comportament ambiental

Posada en comú i conclusions 20:10h - 20:40h

ASSISTENTS:

26 persones, les quals representaven a:

- 15 administracions i/o entitats (públiques, privades o mixtes)
- 9 empreses i activitats del sector turístic o empreses locals

S'annexa el llistat d'assistents _Annex 3

Coordinació de la sessió per Isabel Junquera, empresa REPTE TERRITORIAL SC.

Per part de la Directora del Parc Natural del Montseny, Sra. Joana Barber, es dóna la benvinguda a les persones assistents al Fòrum Permanent de la CETS.

Seguidament es dóna la benvinguda per part de l'alcaldeessa de Balenyà, Sra. Anna Magem.

A continuació s'inicia la presentació per part de Isabel Junquera, sobre l'estat de la CETS explicant el punt en què es troben les actuacions de la CETS al Montseny. En aquest apartat es fa un repàs de les actuacions estructurals posant èmfasi en la importància del desenvolupament d'aquestes pel posterior desenvolupament d'altres i, seguidament a les actuacions temàtiques. Finalment es comenta la intenció de determinació de compromisos per part de cada entitat implicada amb la CETS en una propera reunió del grup de treball.

A continuació s'explica la Fase II de la CETS, l'adhesió d'empreses turístiques, per passar a realitzar un treball en petits grups com a continuació del treball iniciat en el Fòrum de La Garriga. A partir dels resultats i comentaris obtinguts en el darrer Fòrum, es treballa entorn als requisits de les empreses i els compromisos del parc.

A continuació s'inicia el treball en 4 grups (composició aleatòria):

Grup 1: Informació i promoció de la CETS (6 persones)

Grup 2: Formació (7 persones)

Grup 3: Desenvolupament local i responsabilitat social (6 persones)

Grup 4: Comportament ambiental (6 persones)

Cada grup de treball disposa d'una part de treball comuna en la qual hi ha tres apartats:

- A. Requisit per a les empreses: Ubicació**
- B. Requisit per a les empreses: Participació activa**
- C. Sistema de Seguiment dels compromisos**

I una part de treball específica segons cada grup que fa referència a comentaris i dubtes sorgits en el darrer Fòrum sobre la concreció d'algunes de les actuacions bàsiques d'aquesta acreditació d'empreses amb la CETS. *S'annexen els documents de treball_Annex 1*

Transcorregut el temps de treball, 1 hora, un/a representant de cada grup exposa els resultats i cometaris sorgits en el seu grup (*Annex_2*).

Per part de Repte i del Parc Natural del Montseny es dóna les gràcies a tots els assistents per haver participat en la sessió.

Finalment els assistents omplen una enquesta de satisfacció i es tanca l'acta amb un petit pisolabis, detall de l'ajuntament de Balenyà.

ANNEX 1: RESULTATS DE TREBALL EN GRUPS – PART COMÚ¹

A- REQUISIT PER A LES EMPRESES: UBICACIÓ

És un requisit per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

Estar **ubicada o desenvolupar les seves activitats** en l'àmbit d'aplicació de la Carta Europea de Turisme Sostenible de l'espai natural protegit acreditat, definit en el moment de l'acreditació i recollit al seu Dossier de Candidatura tramès a la Federació EUROPARC. Podran fer-se excepcions si l'espai protegit ho considera rellevant per a la seva estratègia de turisme sostenible.

1. Per a restaurants i allotjaments, la seva **ubicació física** en l'àmbit CETS (malgrat fiscalment no tinguin seu en aquest àmbit) serà suficient per a donar compliment a aquest requisit.

- Hi esteu d'acord?
 - Grup 1: Sí. Línies d'acció sostenibles
 - Grup 2: Sí, 100%
 - Grup 3: No, no serà suficient, independentment que tingui la seu fora, haurà de desenvolupar altres activitats de turisme sostenible i adquirir els compromisos de la CETS.
 - Grup 4: Sí

2. Per a **empreses de guiatges**, com cal concretar aquest requisit en el cas de...

- Empreses **amb seu al territori** que realitzen activitats dins i fora de l'àmbit CETS?
- Empreses que **no tenen seu al territori** i que realitzen activitats dins i fora de l'àmbit CETS?

En el Fòrum Permanent de La Garriga es va suggerir determinar *la quantitat d'activitat que cal que desenvolupin dins l'àmbit*.

- Grup 1: Els que estan dins el parc tenen un plus i els que no obligar-los a complir uns mínims.
 - Les empreses de guiatge que el 80% de les seves activitats siguin dins de parc
 - Pot passar que una empresa de l'àmbit vulgui entrar però el seu ajuntament no.
- Grup 2: Si, es proposa acreditar les activitats que es fan dins l'àmbit.
- Grup 3: Participació activa (Fòrum més de la meitat de les reunions)

¹ Temàtiques abordades pels 4 grups de treball creats

Creació de sinèrgies amb altres empreses del territori i s'adapti als estàndards exigides del territori.

- Grup 4: Si, tenir una oferta permanent dins l'àmbit CETS
Que apliqui els criteris de la CETS per a totes les seves activitats de guiatge.

B- REQUISIT PER A LES EMPRESES: PARTICIPACIÓ ACTIVA

És un requisit per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

L'empresa ha de formar part del **Fòrum de Turisme Sostenible** creat en cada espai natural protegit en el marc de la Carta Europea de Turisme Sostenible. Aquesta participació ha de ser activa, ja sigui a títol individual o a través d'una associació de turisme.

1. Com definim la **participació activa**? Tingueu en compte les següents variables per determinar quina implicació serà necessària per admetre la candidatura d'una empresa:

- Empresa associada a alguna de les entitats adherides a la CETS
 - Empresa no associada a cap entitat adherida a la CETS
 - Assistència als Fòrums de la CETS
- Grup 1:
 - Mínim el 80% d'assistència per a Fòrums i Formació
 - Ser membre d'una associació no és suficient, hi ha d'haver participació.
 - Una empresa que comença ara, ha de participar activament durant 1 any abans d'acreditar-se.
 - Grup 2:
 - Si,
 - Cal assistir al Fòrum
 - Només com a participació activa d'assistència obligatòria
 - A títol propi empresa
 - S'ha de participar a nivell d'empresa individual i activament
 - Grup 3:
 - Participació als Fòrums convocats mitjançant l'entitat o individual. El més participatiu possible. Treball de xarxa.
 - Grup 4:
 - Les empreses han d'estar adherides a títol propi

- Les associacions s'han de comprometre a promoure l'adhesió dels seus membres a la CETS. No, obstant, que l'associació estigui adherida no vol dir que tots els associats estiguin acreditats.
- Assistència als fòrums:
 - 50% d'assistència de la persona de contacte o representant
 - 100% d'excusar assistència

C- SISTEMA DE SEGUIMENT DELS COMPROMISOS

Per assegurar el seguiment dels compromisos assumits per ambdues parts (Parc Natural del Montseny i empreses), es proposa la creació d'una **COMISSIÓ DE SEGUIMENT** o **GRUP DE TREBALL**.

1. Us sembla adequada la creació d'aquesta comissió?

- Grup 1 : Si
- Grup 2: Si, diferents
- Grup 3: Si
- Grup 4: Si

2. Qui creus que n'hauria de formar part?

- Grup 1 : 1 representant del Grup de Treball, 1 representant del Parc i 1 representant del municipi.
- Grup 2: Representació del PN, associacions d'empresaris i representats d'empreses no associades
- Grup 3: Un sectorial del Grup de Treball
- Grup 4: Representació del Parc, ajuntaments, consells, associacions, empreses adherides en totes les tipologies (restaurants, allotjaments, guiatges).

3. Quines funcions hauria de dur a terme? (respecte la funció de seguiment: seguiment general del projecte o control individual de cada Programa d'Actuacions?)

- Grup 1 :
 - Fer un seguiment anual
 - Es pot acreditar una empresa encara que l'ajuntament no hi sigui. Fer una autoavaluació anual com a empresari i tenir un referent tècnic del parc (assessorat pel grup de Treball que es reuneix regularment) pels dubtes/assessorament. No esperar 3 anys
- Grup 2:
 - Funció de seguiment i control individual.

Determinar criteris d'adhesió

- Grup 3:
Seguiment i acompanyament a les empreses, recordatoris de temes pendents, resolucions de suggeriments.
- Grup 4:
Seguiment de les memòries
Seguiment i assessorament in situ a l'empresa

ANNEX 2: RESULTATS DELS GRUPS · PART ESPECÍFICA

GRUP 1 INFORMACIÓ I PROMOCIÓ DE LA CETS:

1. Material informatiu

És actuació bàsica per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

Disposar de material informatiu (fulletons, mapes, guies, etc.) existent sobre l'espai protegit i informació pràctica sobre el territori, per a la consulta o per lliurar a la clientela

Quin **material bàsic** ha de tenir l'empresa que es vulgui adherir? Cal que definiu un llistat d'aquell material que tota empresa adherida a la CETS hauria de disposar en el seu establiment.

Explicació de què és la CETS

Itineraris del municipis

Mínima informació del Parc (què es pot fer i què no?)

Casar els fulletons del parc amb la informació de la CETS

Format digital, no paper.

2. Materials promocionals de l'empresa

És actuació bàsica per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

Els seus materials promocionals inclouen informació suficient i correcta sobre l'àmbit CETS i no utilitza imatges d'activitats que puguin generar un impacte al territori

Quina **informació** sobre el territori ha d'incloure l'empresa que es vulgui adherir en els seus materials de promoció? Per exemple: enllaços a la web, descripció de la seva ubicació en un espai protegit, etc.

Com podem validar que aquesta informació sigui correcta?

Qui hauria de revisar la tipologia d'imatges?

Banners amb tota la informació. Cada empresa banner amb apartat CETS

Com podem validar que aquesta informació sigui correcta?

Qui hauria de revisar la tipologia d'imatges?

La web de la CETS

Campanya publicitària per explicar què és la CETS, que arribi a tothom perquè l'identifiqui, Pla de Comunicació de la CETS.

3. Difusió d'empreses adherides:

És un compromís de l'espai protegit:

Realitzar una **difusió específica de les empreses adherides**

Concreteu exemples i mitjans per **donar compliment a aquest compromís**.

La CETS farà promoció de totes les empreses adherides.

A través de l'Agència Catalana de Turisme ser presents a fires, workshops i presstrips específics de natura. Ex: fira Fiets en Wandelbeurs d'Amsterdam, Fira Salon de Tourisme/Nature de Paris,... (enviament de fulletons i proposar fer presentacions)

GRUP 2 FORMACIÓ:

És actuació bàsica per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

La gerència / propietat assisteix a cursos de formació relacionats amb la gestió turística, el turisme sostenible o l'espai protegit

La gerència / propietat promou la formació continua dels treballadors (personal contractat, personal de suport, persones de la família implicades en el negoci, etc.)

Com concretem l'exigència en **formació** per a les empreses que es vulguin adherir?

- Cal que hagin assistit a un **nombre mínim d'hores** de formació durant els anys anteriors?
Si, acreditar un mínim de formació anterior a més d'un compromís a través d'un pla de Formació
- Cal que hagin assistit a formació organitzada per **entitats adherides a la CETS**?
No és un requisit
- Qualsevol **tipologia** de formació que hagin realitzat es considerarà suficient?(és a dir cal una formació específica en coneixement del territori/parc, o formació específica en temes de qualitat i sostenibilitat)
No, ha de ser en un d'aquests tres aspectes:
 - Coneixement territori
 - Qualitat
 - Sostenibilitat

GRUP 3 DESENVOLUPAMENT LOCAL I RESPONSABILITAT SOCIAL:

És actuació bàsica per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

1. Disposar de productes locals

Comprar productes locals i contractar proveïdors locals

Com **donem a conèixer** a la clientela que l'empresa utilitza productes locals?

Amb un distintiu

Com apliquem aquesta actuació en el cas **d'empreses de guiatge**?

En el Fòrum Permanent de La Garriga es va suggerir determinar *foment dels productes locals d'alguna manera acreditable (exemple: a la carta)*.

Contractació de proveïdors o serveis locals que repercuteixin en la promoció del territori.

2. Facilitar informació sobre venda i elaboració de productes locals

Proporcionar informació als visitants sobre botigues locals, mercats i sobre productes locals de la zona que s'hi poden adquirir, així com informació d'establiments locals

Proporcionar informació a la clientela sobre llocs on es poden veure processos de manufactura artesanal o de fabricació de productes agroalimentaris

Quina **informació** caldria que les empreses que es vulguin adherir disposin? Identifiqueu prèviament quin material informatiu existeix sobre productes agroalimentaris locals.

Conèixer la informació que ofereixen, determinar les mancances i a partir d'aquí desenvolupar el document com a eina de divulgació.

3. Responsabilitat Social Corporativa

Identifiqueu iniciatives de Responsabilitat Social Corporativa existents al territori que calgui tenir en compte a l'hora de desenvolupar el procés CETS.

No sabem si és RSC

GRUP 4 COMPORTAMENT AMBIENTAL:

1. Implicar als seus clients en la seva gestió mediambiental

És actuació bàsica per a les empreses que es vulguin adherir a la CETS:

Implica als clients en la gestió mediambiental, a través de cartells, materials informatius, instruccions dels guies, etc. (aigua, energia, residus, contaminació, consum responsable, minimització d'impactes de l'activitat, etc.)

Com es pot concretar aquesta **implicació** de la clientela segons cada tipologia d'establiment (restaurant, allotjament, allotjament amb activitats i activitats)?

Avaluació implicació: mitjançant enquestes

Allotjaments: que a la rebuda dels clients hi hagi una introducció de les mesures mediambientals i criteris de sostenibilitat de l'allotjament.

Restaurants: cartells reciclatge, estalvi d'aigua.

Guiatges: informar de bones conductes excursions (conducta de moure's per l'entorn natural)

2. Contribuir a la conservació de la biodiversitat

Participa activament en actuacions a favor de la conservació de la biodiversitat del seu territori (Plantacions amb espècies autòctones, col·locació de caixes niu,...)

Concreteu exemples i mitjans per **donar compliment a aquesta actuació**.

Als exteriors de l'empresa s'utilitzaran espècies autòctones.

No utilitzar plantes invasores.

Activitats: utilitzar els criteris de respecte per al fauna i flora

Restaurants: ofertar productes i varietats autòctones. Són d'especial interès aquelles espècies i varietats tradicionals recuperades.

ANNEX 3: LLISTAT D'ASSISTENTS

NOM	COGNOMS	Empresa/Organització
Neus	Diéz	Ajuntament de la Garriga_Turisme
Xavi	Ruiz Muntasell	Ajuntament de Sta Maria Palutordera
Anna	Magem	Ajuntament de Balenyà
Ramon	Roig Solé	Ajuntament de Balenyà
Jaume	Anglada Sarsa	Ajuntament de Breda
Virtuts	Saez	Ajuntament de Centelles
Ignasi	Martínez	Ajuntament de Tagamanent
Ferran	Teixidó Turner	Ajuntament El Brull
Xavier	Perez Redondo	Apren Serveis Ambientals
Gemma	Matavera Font	Casa de Colònies "El Puig de Balenyà"
Xavier	Font Urgell	DIBA_Oficina de Turisme
Nacho	López Martínez	Educa Viladrau
Samuel	Torres Torrent	El Romaní de Breda
Sebastià	Martí Gasch	Fruites i hortalisses ecològiques Mas Jalech
Josep	Montstant Plamiol	Hostal Bell-lloc
David	Cano	La Morera
Josep	Font Rovira	NIUS
Laura	Raurell	Osona Turisme
Ana	Cabrerizo	Parc Natural del Montseny
Joana	Barber	Parc Natural del Montseny
Lluís	Velasco	Parc Natural del Montseny
Narcís	Vicens	Parc Natural del Montseny
Roberto	Eros	Parc Olors de Vallmanya
Antoni	Clavell	Sota el Sui, SL
Francesc	Clapés Massó	ADF riells del Montseny
Pere	Tardà	Associació veïns Riells

Excusats		
Lluc	Vinyes	Ajuntament de Figaró
Albert	Duch	Patronat de Turisme Costa Brava Girona
Jordi	Beget	-
Emmanuel	Grymonpré	Selva Aventura
Joaquim		La castanya de Viladrau
Josep	Casanova	President del Centre Excursionista Garriguenc
Mercé	Jordà	Centre d'art la Rectoria
Toni	Arrizabalaga	Museu de Granollers
Anna	Agulló	Ajuntament de Sant Hilari
Albert	Santaugini	Ajuntament de Sant Hilari