

#tuscanytogether



Tuscany Experience Sustainability Academy
Certificazioni e innovazione
Online, 29 aprile 2026

TOSCANA
RINASCIMENTO SENZA FINE
visittuscany.com

Relatori di oggi



Robert Kropfitsch

CEO & founder



Stefano Bonetto

Auditor e normatore



Ilaria Salvia

PM sostenibilità e certificazioni

DA DOVE NASCE GREEN TUSCANY

2022-2023

2023

2023

2024

2024

2024

2025

MAPPATURA
OPERATORI

WORKSHOP

CARTA
DEI VALORI

MAPPATURA
BOOKING BADGE

LABORATORI DI
CO-PROGETTAZIONE

SUSTI

QUESTIONARIO
BUYER INT'L



ACADEMY TESA

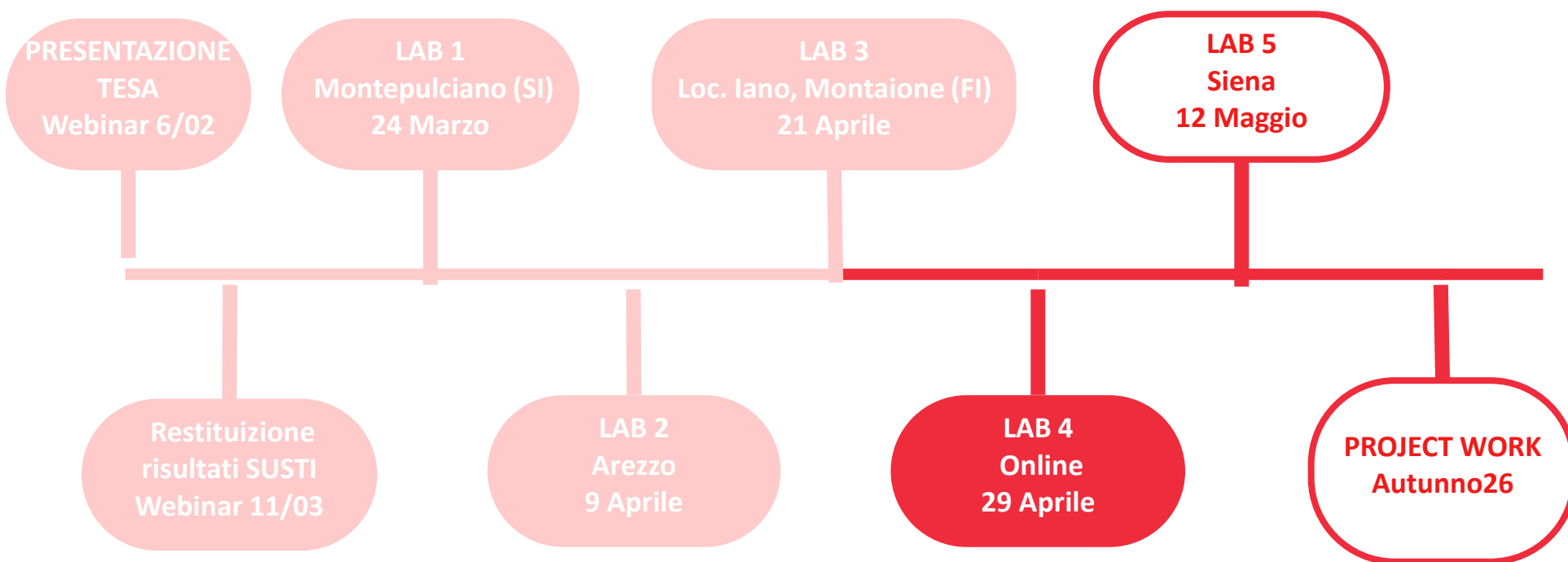
**202
6**



ATLANTE

TUSCANY EXPERIENCE SUSTAINABILITY ACADEMY

A CHE PUNTO SIAMO



Dove ci siamo lasciati

Castelfalfi, 21 aprile

- 1 Immagini per riflettere**
- 2 Governance del turismo e DMO**
- 3 Sondaggio**
- 4 Esempi: benchmark di DMO**
- 5 Workshop**

Docente

Stefano Bonetto

Auditor e normatore per il settore del turismo, responsabile di svariati progetti di normazione tecnica UNI e docente. Esperto tecnico Accredia Consulente di management e sostenibilità
Consulente senior di Territori Sostenibili



Stefano Bonetto

10 domande per eliminare falsi miti



Andate su
Wooclap.com
E inserite il codice
XIDLPO





















Qualche premessa

Perché certificarsi, cosa è la normazione, cosa è la certificazione, come si legge una norma ed, infine, parliamo di sostenibilità vera.

Una premessa sul nostro mondo

- Siamo compliance o marketing?
- Vediamo l'obiettivo e scegliamo lo strumento



Ma cosa è la normazione?

- È condividere concetti
- È interoperabilità
- È soft law!



Tipi di norme

- **Per tipologia**
 - Terminologia
 - Sistemi di gestione
 - Servizi e prodotti
 - Persone
- **Per ente normatore**
 - UNI
 - ISO
 - Altri





https://www.youtube.com/watch?v=e_kZnxtvyD4

La certificazione

- Definizione
- Tipologie
 - Persone
 - Prodotti e servizi
 - Sistemi organizzativi
- L'utilità
 - Per esempio gli adeguati assetti del 2086 o il decreto controlli



Riflessione sulla sostenibilità vera

1. Quella che entra nei processi
2. Quella che rispetta le norme ed ha una sua tassonomia
3. Ha i suoi stereotipi da superare
4. Quella che usa degli indicatori (misurazione)



D.Lgs. 30/2026 • In vigore

Trasparenza verde e nuove regole

*Dal Greenwashing alla Sostenibilità Verificabile:
Come il D.Lgs. 30/2026 trasforma l'offerta turistica.*

Il quadro normativo

Direttiva UE 2024/825

L'atto europeo che stabilisce l'obiettivo comune: dare più potere ai consumatori nella transizione verde.

Vige in tutti gli Stati Membri UE.



D.Lgs. 30/2026

La traduzione italiana della Direttiva: inserisce queste regole nel Codice del Consumo.

In vigore dal 24 marzo 2026.

COSA NON SI PUO' PIU' DIRE (senza prove)

Slogan vaghi vietati

"Hotel Eco-friendly", "Agriturismo Green", "Esperienza Amica della Natura"
senza certificazione ufficiale (es. Ecolabel UE).

No al falso impatto zero

Vietato dichiarare soggiorni "CO₂ neutral"
basandosi solo su crediti di carbonio (offsetting).

Precisione, non approssimazione

Se solo la colazione è a km zero,
non si può chiamare "sostenibile" l'intero soggiorno.

Obbligo ≠ Merito ecologico

Non si può pubblicizzare come valore green
un servizio già obbligatorio per legge.

Marchi & certificazioni di sostenibilità

Non ammessi

- Marchi auto-prodotti
- Loghi senza sistemi di verifica trasparenti
- Certificazioni senza audit di terza parte

Ammessi

- Sistemi aperti verificati da terze parti
- Marchi stabiliti da autorità pubbliche
- Ecolabel UE, ISO 21401, GSTC



Il ruolo delle certificazioni di sostenibilità (di terza parte)

Una certificazione di terza parte è un investimento: protegge dalla concorrenza sleale e costruisce fiducia duratura.

Comunicare impegni futuri: COSA SERVE

01

Piano d'attuazione dettagliato

Obiettivi misurabili, tappe intermedie e risorse stanziare, prima di qualsiasi comunicazione pubblica.

02

Verifica indipendente

I progressi devono essere controllati da un esperto esterno. L'auto-dichiarazione non basta.

03

Risultati a disposizione

I dati sui progressi devono essere accessibili ai clienti in modo chiaro e aggiornato.

Esempio: «Plastic Free entro il 2028» deve essere accompagnato da un piano approvato, con milestone documentate e verifica annuale.

Il ruolo di Booking.com nel cambio di paradigma



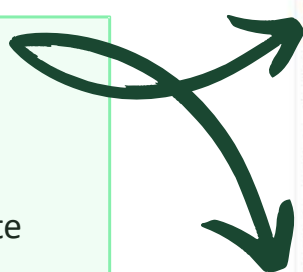
PRIMA

- Badge "foglie" auto-dichiarati
- Nessuna verifica di terza parte
- Comunicazione green accessibile a tutti
- Rischio greenwashing elevato



DOPO

- Solo certificazioni di terza parte riconosciute
- Badge rimossi se non verificati
- Standard di credibilità più elevato
- Transizione accelerata verso audit indipendenti



The screenshot shows the Booking.com interface with a focus on sustainability filters. On the left, a sidebar lists various filters: 'PIÙ HOTELS' (4), 'Rocco Forte Hotels' (2), 'Room Mate' (2), 'Leonardo Hotels' (2), 'Exe Hotels' (2), 'NH Hotels' (2), 'NH Collection' (2), 'Qualità più apprezzate' (41), 'Certificazioni' (64), and 'Accessibilità della struttura' (23, 21, 17, 28, 5, 7, 2). The 'Certificazioni' section is checked, showing 'Certificazione di sostenibilità'. The 'Accessibilità della struttura' section lists various accessibility options. The main content area shows three hotel listings: 'Novotel Roma Eur' (8.3 rating), 'Hotel Mercure Roma Corso Trieste' (8.4 rating), and 'Courtyard by Marriott Rome Central Park' (8.5 rating). Each listing includes a photo, name, rating, location, distance from center, and a 'Vedi disponibilità' button. At the bottom, a 'Sostenibilità' section states: 'Questa struttura ha 1 certificazione di sostenibilità rilasciata da un ente esterno. Più info sulle certificazioni'. Below this, a 'Green Key (FEE)' badge is displayed.

Schema GSTC (Hotel, TO e Destinazione)

Comprendere la certificazione di sostenibilità

RUOLI CHIARAMENTE SEPARATI

PROPRIETARIO DELLO SCHEMA

- Sviluppa gli Standard
- Stabilisce i Criteri
- Definisce le Regole



ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE

- Verifica e Certifica gli Hotel
- Conduce Ispezioni
- Rilascia Certificati



ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO

- Supervisiona i Certificatori
- Garantisce l'Imparzialità
- Segue ISO/IEC 17065



NESSUNA SOVRAPPOSIZIONE DI RUOLI

PROPRIETARIO DELLO SCHEMA
SCRIVE GLI STANDARD

+

ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE
VERIFICA E CERTIFICA

+

ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO
APPROVA I CERTIFICATORI

Focus: cos'è GSTC?

Global Sustainable Tourism Council

Organismo internazionale nato nel 2007 che definisce i criteri globali per il turismo sostenibile, riconosciuti dall'ONU e adottati in oltre 100 paesi.

- Standard Industry per Hotel e Tour Operator
- Standard per le Destinazioni
- Standard per MICE
- Standard per le Attrazioni
- Novità: Standard per F&B

Diventano la base per la gestione sostenibile nei settori trasversali al turismo

4 aree tematiche

A

Gestione sostenibile

C

Patrimonio culturale

B

Benefici socioeconomici

D

Impatti ambientali



In Italia
180 hotel certificati
>30 destinazioni
2 tour operator

Nel mondo
ca. 2.400 Hotel
30 destinazioni

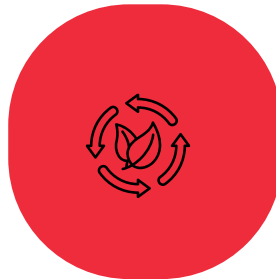
Cos'è lo standard GSTC per le destinazioni turistiche

I criteri GSTC-D guidano lo sviluppo sostenibile delle destinazioni turistiche, bilanciando crescita economica, tutela ambientale e benessere delle comunità.

Si applicano a DMO, enti pubblici locali e organismi di governance territoriale.

Gestione sostenibile

Inclusione dei principi di sostenibilità nella pianificazione, gestione e marketing dell'attività.

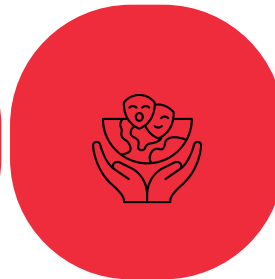
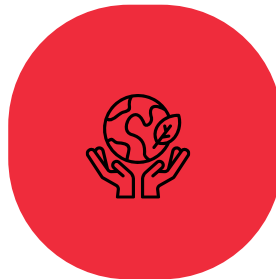


Impatti socio-economici

Massimizzazione dei benefici sociali ed economici per le comunità locali, minimizzando gli impatti negativi.

Ambiente

Conservazione delle risorse naturali, riduzione dell'inquinamento e tutela della biodiversità.



Cultura e territorio

Protezione e valorizzazione del patrimonio culturale e naturale, supportando le tradizioni locali.

Certificazione GSTC-D

Cosa significa per un territorio e per i suoi operatori turistici?



Governance del territorio

La destinazione adotta una strategia condivisa di sostenibilità, con indicatori misurabili e reporting periodico. Per un operatore turistico significa anche adottare un sistema di gestione di sostenibilità.



Coinvolgimento degli operatori

Gli operatori locali sono parte attiva



Gestione delle risorse naturali

Acqua, energia, rifiuti e biodiversità: la destinazione e gli operatori monitorano i propri impatti ambientali complessivi.



Esperienza dell'ospite

Comunicare la sostenibilità agli ospiti, valorizzare il patrimonio culturale e garantire accessibilità.

I BENEFICI CONCRETI DELLA CERTIFICAZIONE GSTC

Per le destinazioni

1. Strumento tecnico per la pianificazione e gestione dello sviluppo sostenibile

- Gestione dei flussi turistici
- Modello per la mobilità sostenibile
- Strumento di adattamento ai cambiamenti climatici

1. Strumento per lo sviluppo locale

- Attivazione di governance locale
- Coordinamento degli attori
- Processi decisionali partecipati
- Strumento di formazione
- Canale di informazione

Per la governance politica

- 1. Strumento che rende misurabili gli impatti**
- 2. Strumento che riduce i rischi reputazionali grazie ad un solido sistema di evidenze ed audit sorvegliativi di miglioramento**
- 3. Strumento di generazione di modelli territoriali replicabili su altri ambiti/progetti**

Cos'è lo standard GSTC per i tour operatori



I criteri GSTC-TO definiscono il quadro di riferimento globale per garantire che i tour operator adottino pratiche sostenibili, riducano gli impatti negativi e massimizzino i benefici per le comunità locali.

Si applicano a tour operator, agenzie di viaggio e intermediari turistici, con particolare attenzione ai servizi outbound.

Elementi chiave operativi

→ Selezione responsabile dei Fornitori

Valutazione e selezione di partner e fornitori secondo criteri di sostenibilità verificabili.

→ Informazione corretta ai clienti

Comunicazione trasparente sulle pratiche sostenibili dell'offerta e sui comportamenti responsabili attesi.

→ Gestione dei flussi

~~turistici~~ Gestione degli itinerari per minimizzare la pressione sui territori e sulle comunità ospitanti.

✓ **Output Atteso:** Offerta turistica più sostenibile, migliore reputazione aziendale e piena compliance con gli standard internazionali di certificazione.

Cos'è lo standard GSTC per hotel e strutture ricettive

È lo standard di riferimento internazionale per il turismo sostenibile, riconosciuto a livello globale e si compone di 42 criteri che seguono la regola “*comply or explain*”.



1 Standard internazionale con ente di certificazione di terza parte

Riconosciuto a livello globale, adottato da strutture ricettive, tour operator e destinazioni in oltre 100 Paesi.

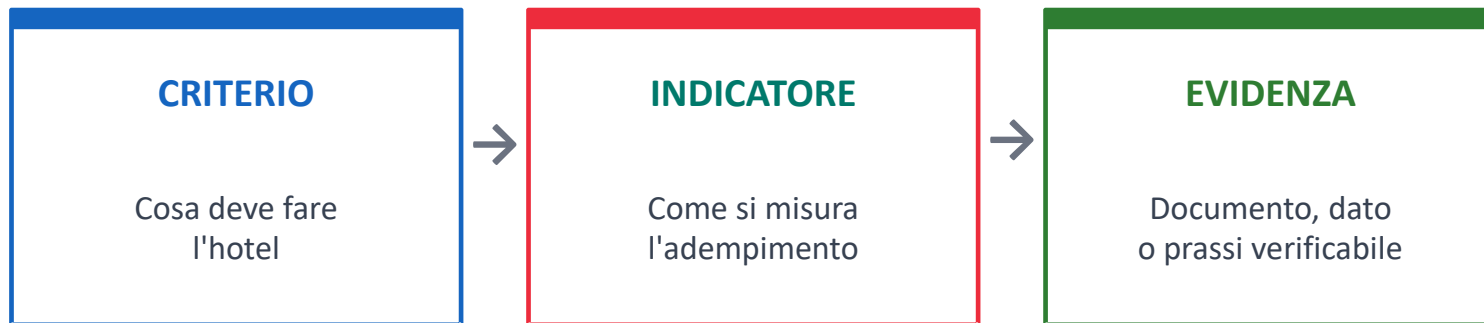
2 Basato su evidenze

Ogni requisito richiede documentazione concreta, dati misurabili e processi verificabili (ad es. procedure, dashboard, verbali, documenti, immagini, interviste).

3 Adozione di un sistema di raccolta di evidenze e di gestione

Non è una check-list da compilare una volta, ma un sistema continuo di miglioramento, monitoraggio e aggiornamento.

Logica del modello: criteri e indicatori di performance



Esempio pratico — Area D (Ambiente)

Criterio: L'hotel monitora e riduce il consumo energetico

Indicatore: kWh per camera per notte, anno su anno

Evidenza: Registro dei consumi, bollette, dashboard energetica

Logica del modello: criteri e indicatori di performance

GSTC CRITERI SETTORE INDUSTRY	INDICATORI PER HOTEL
SEZIONE A: DIMOSTRARE EFFETTIVA GESTIONE SOSTENIBILE	
A1 Sistema di gestione sostenibile L'organizzazione ha implementato un sistema di gestione sostenibile a lungo termine che è adeguata alla sua dimensione e portata, affronta le problematiche ambientali, sociali, culturali, economiche, qualitative, relative ai diritti umani, alla salute, alla sicurezza, ai rischi e alla gestione di crisi e spinge al miglioramento continuo e costante.	a. Il sistema di Gestione Sostenibile è chiaramente documentato b. Il Sistema di GS incorpora problematiche ambientali, sociali, culturali, economiche, qualitative, relative ai diritti umani, alla salute e alla sicurezza c. Il Sistema di GS prende in considerazione la gestione dei rischi e delle situazioni di crisi d. Evidenze documentano l'implementazione effettiva del Sistema di GS e. Il Sistema di GS include un processo di monitoraggio dei continui miglioramenti dei risultati sostenibili



Esempio pratico — Area D (Ambiente)

Criterio: L'hotel monitora e riduce il consumo energetico

Indicatore: kWh per camera per notte, anno su anno

Evidenza: Registro dei consumi, bollette, dashboard energetica

Durata e ciclo della certificazione

3 ANNI

Una volta emesso il certificato ha una durata triennale.

2 AUDIT DI SORVEGLIANZA

A seguito del primo audit di certificazione, si verificano audi di sorveglianza annuale per verificare lo stato di mantenimento e aggiornamento degli obiettivi di sostenibilità.

1 AUDIT DI RINNOVO

Chiuso il primo ciclo triennale di certificazione, si apre la fase di rinnovo con il primo audit di rinnovo. Consiste in un nuovo audit di certificazione.

Come funziona un audit GSTC

1

Audit documentale

Politiche, registri, KPI, procedure operative

2

Audit in loco

Sopralluogo, osservazione diretta operativa

3

Interviste

Staff, fornitori, ospiti, comunità locali

GSTC-Industry vs ISO 21401: struttura e logica a confronto

	GSTC-Industry	ISO 21401
Tipologia	Norma di servizio	Norma di sistema di gestione
Logica principale	Outcomes (risultati)	Processi (Plan-Do-Check-Act)
Struttura	4 aree + criteri + indicatori	Clausole ISO (HLS)
Audit	Verifica criteri e indicatori	Verifica del SGS (Sistema Gestione)
Accreditamento	Presente	Presente (esistono anche enti non accreditati)
Riconoscimento internazionale	Forte (viaggiatori, bandi)	Forte (bandi, settore business e mondo industriale)

In sintesi: cosa certifica GSTC

La certificazione GSTC- Industry non valuta solo **cosa** fa un hotel, valuta soprattutto **come** prende decisioni, come gestisce processi e come misura i propri impatti.

Come decidiamo

Governance e processi decisionali trasparenti, responsabilità definite e documentate.



Come acquistiamo

Criteri ESG nella selezione fornitori, tracciabilità della supply chain, preferenza per il locale.



Come comunichiamo

Claim verificabili, storytelling autentico, prevenzione attiva del greenwashing.

Come gestiamo le persone

Formazione, welfare, inclusione e valorizzazione delle risorse umane a tutti i livelli.



Come monitoriamo gli impatti

Misurazione continua dei risultati, KPI ambientali e sociali, reportistica strutturata.

Modulo norme

Le norme da conoscere:
strumenti per fare “cose”

ISO 21401

Norma	UNI ISO 21401
Oggetto	Gestione sostenibile struttura ricettiva
Approccio	Sistema di gestione
Temi principali	Tre Appendici molto complete
Certificabile	Sì, senza problemi
Punti di forza	Internazionale ed è un sistema di gestione
Criticità della verifica	Controllo operativo
Note	Presenti molte best practice

ISO 20121

Norma	UNI ISO 20121
Oggetto	Gestione sostenibile di un evento
Approccio	Sistema di gestione
Temi principali	Tutte e tre le dimensioni, valutazione dell'impatto
Certificabile	Sì, senza problemi ma attenzione alle regole dei singoli Paesi
Punti di forza	Internazionale ed è un sistema di gestione
Criticità della verifica	Modello di verifica della significatività e del concetto di eredità
Note	Presenti molte best practice

ISO 13009

Norma	UNI ISO 13009
Oggetto	Qualità del servizio offerto dagli stabilimenti balneari ottica internazionale
Approccio	Fortemente spersonalizzabile, attenzione è una norma di servizio
Temi principali	Sicurezza, pulizia, accessibilità, servizi al cliente
Certificabile	Sì, senza problemi
Punti di forza	Internazionale
Criticità della verifica	Nessuno in particolare
Note	In Italia esiste anche la UNI 11911

ISO 17033

Norma	UNI ISO TS 17033
Oggetto	Definire dei claim di sostenibilità e certificarli
Approccio	È una rivoluzione perché permette certificazioni molto personali
Temi principali	Sostenibilità, sociale e giustizia economica, non si applica ai claim ambientali
Certificabile	Sì, senza problemi, ma attenzione è una verifica e validazione
Punti di forza	Internazionale e flessibile, ma poco conosciuta
Criticità della verifica	Serve un documento robusto i rischi sono trascurabili (serve un consulente, ma è a basso impatto)
Note	In Italia esiste anche la UNI PDR 102 e si può applicare anche ai marchi collettivi

Best practice di strutture certificate



Hotel Caminetto, Folgarida Trentino

Codice Etico Aziendale

Adozione di un codice etico formalizzato che orienta le scelte gestionali e relazionali

Selezione e Valutazione dei Fornitori

Procedura strutturata per l'ingaggio di fornitori con criteri di sostenibilità e responsabilità

Integrazione con il Territorio Protetto

Posizionamento in area parco con gestione ambientale allineata ai requisiti CETS

CERTIFICAZIONI

ISO 21401 | 2ª Sorveglianza
(prossimo al rinnovo)

CETS – Carta Europea
Turismo Sostenibile (Parco)



Hotel Bertelli, Madonna di Campiglio Trentino

Premio Legambiente Ecoturismo

Riconoscimento nazionale per l'impegno nell'ecoturismo e nella gestione sostenibile

Report di Sostenibilità

Rendicontazione trasparente di impatti ambientali, sociali e di governance con KPI misurabili

Leadership nel settore

Primo hotel in Italia certificato ISO 21401: modello di riferimento per l'intera filiera

CERTIFICAZIONI

ISO 21401 | Dal 2021
1° Hotel certificato in Italia – 2°
Rinnovo



Active Hotel Funivia, Bormio Lombardia

Premio Legambiente Ecoturismo

Primo anno di riconoscimento per pratiche di turismo responsabile

Formazione anti-spreco alimentare

Programma interno di training per collaboratori focalizzato sulla riduzione degli sprechi food

Riorganizzazione aziendale

Revisione strutturale dei processi interni per migliorare efficienza e performance sostenibili

CERTIFICAZIONI

ISO 21401 | Dal 2025
In fase di prima sorveglianza



Hotel Margherita, Livigno Lombardia

Leva Olimpiadi Milano-Cortina 2026

Posizionamento strategico in vista dei Giochi Olimpici Invernali per valorizzare la destinazione

Filiera locale e fornitori del territorio

Preferenza sistematica per produttori e fornitori locali: economia circolare di prossimità

Collaborazione con la destinazione

Socio gold APT Livigno per strategie di destination management sostenibile condivise

CERTIFICAZIONI

GSTC Hotel Criteria
2ª Sorveglianza in corso

Cosa abbiamo imparato

1. La certificazione è lo **strumento**, non l'obiettivo;
2. Esistono tante certificazioni → devo capire quella più utile nella mia **strategia**
3. **Formazione** specifica sull'argomento



Compiti a casa: se ne avete voglia

Un po' di riflessione, leggete i
primi 10 passi della sostenibilità



VADEMECUM E ISTRUZIONI PER L'USO
10 semplici mosse per essere operativi

Stefano Bonetto

#tuscanytogether



Ci vediamo il **12 maggio a Siena (Sala Patrizi presso Palazzo Patrizi)** per il laboratorio
“Action plan” e la **chiusura del percorso**
con **Paolo Grigolli, Alessandro Altomonte e**
Robert Kropfitsch

10.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

TOSCANA
RINASCIMENTO SENZA FINE

visittuscany.com