

## **Turisme responsable: el *Compromís per la sostenibilitat Biosphere* i la Diputació de Barcelona**

**Rosa Serra Rotés**

*Coordinadora de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic Local  
Diputació de Barcelona*

Bon dia a tothom. D'entrada, vull comentar-vos que us parlo en nom d'un equip que forma part de la Diputació de Barcelona, de la Delegació de Turisme, que és una de les tres delegacions que constitueix aquest nom tant llarg, que no cap enlloc: Àrea de Desenvolupament Econòmic Local de la Diputació de Barcelona. Els companys de turisme, els de comerç i els de promoció econòmica treballem junts per a què el desenvolupament econòmic local dels tres-cents deu municipis de la demarcació de Barcelona, doncs, puguin ser una realitat en transformació. Barcelona viatja en una lliga diferent, però també col·laborem amb ells.

El tema que jo us proposo de comentar és aquest epígraf de “turisme responsable” i té relació directa amb un compromís que tenim com a Diputació, com a equip, i que extrapolem a tots els nostres companys que, escampats en el territori, treballen en el tema de turisme, però també a totes les empreses i a tots els col·lectius que, de manera directa o de manera circumstancial, fan del turisme una realitat econòmica, social, i que fan que aquesta màxima que tots coneixem, que el turisme és un fenomen transversal, sigui una realitat.

L'any 2017 la Diputació va rebre de l'Institut de Turisme Responsable la certificació *Biosphere*, que ens acredita –a nosaltres i a tots els nostres col·laboradors– que estem compromesos amb un turisme responsable i sostenible d'acord amb uns paràmetres internacionals, i que aquesta responsabilitat i aquest compromís ens comprometem a renovar-lo de manera continuada per assolir un turisme de qualitat.

### **L'Institut de Turisme Responsable (ITR)**

És una entitat que manté un conveni de col·laboració amb la UNESCO, és membre fundador del Consell Global de Turisme Sostenible (GSTC), or-

ganisme acreditador afavorit per les Nacions Unides, i membre afiliat a l'Organització Mundial de Turisme (OMT). L'ITR promociona models turístics que contribueixen de forma efectiva al manteniment i la protecció dels béns patrimonials, culturals i naturals de les destinacions. Promou com a objectiu final el desenvolupament sostenible en el si de la indústria turística i fomenta l'ocupació de les capacitats endògenes de cada destinació i la comunitat local.

El reconeixement a aquests esforços per part de les Administracions i establiments implicats consisteix en la posada en marxa del Sistema de Turisme Responsable (STR) que es tradueix en la certificació BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM, a través de la qual es dona públic reconeixement a la tasca realitzada per entitats turístiques.

BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM és una certificació voluntària i independent que suposa una garantia pels turistes en matèria de gestió mediambiental, protecció del patrimoni cultural i defensa de la variable socioeconòmica de l'entitat i de la destinació.

## **En què consisteix el certificat BIOSPHERE DESTINATION?**

BIOSPHERE DESTINATION representa una certificació actual en constant adaptació a les tendències del mercat turístic, el qual està seguint el camí marcat pel desenvolupament sostenible. Així mateix, es presenta com una iniciativa per a la dinamització sostenible, econòmica, comercial, turística, cultural i social de la destinació oferint l'oportunitat de crear valor afegit associat a la certificació:

- Identificació i comercialització de productes turístics sostenibles
- Ajuda en la creació d'una estratègia turística
- Difusió i publicitat de la destinació i dels elements que el formen
- Estructuració de polítiques de desenvolupament turístic sostenible
- Sinergies amb la indústria turística de la destinació

En aquest context, convé assenyalar que l'estàndard per a Destinacions del ITR engloba i amplia els criteris mundialment reconeguts com a sostenibles pel Global Sustainable Tourism Council (GSTC), de manera que l'obtenció de la certificació BIOSPHERE DESTINATION converteix a la destinació certificada automàticament en una de les primeres Destinacions Turístiques Sostenibles mundials reconeguts pel GSTC sota un programa de certificació aprovat pel GSTC, la qual cosa implicarà poder utilitzar el logotip "Travel Forever GSTC Approved".

La col·laboració de l'Institut de Turisme Responsable, a través de la certificació BIOSPHERE DESTINATION, és la millor manera d'optimitzar l'estratègia de sostenibilitat turística d'una destinació i obtenir un distintiu de garantia que l'avalí com a destinació sostenible i enforteixi el seu posicionament com a destinació turística sostenible pionera a nivell mundial.

Quins beneficis ofereix BIOSPHERE DESTINATION? Els beneficis de certificar-se a nivell de destinacions són variats, entre d'altres:

#### Beneficis i avantatges per a les entitats governants

- La certificació ajuda a l'administració a protegir els seus nínxols de mercat com a destinació de turisme sostenible, especialment quan la credibilitat de les destinacions es veu amenaçada pel *greenwashing*.
- Ser distingit internacionalment com a territori d'excel·lència en matèria de turisme sostenible.
- La certificació fomenta i difon les bones pràctiques en totes les àrees d'actuació turística, des de les administracions als turistes, passant per les empreses turístiques, ajudant a desenvolupar criteris sòlids en seguretat, salut, qualitat, medi ambient, cultura, economia i societat.

#### Millora la credibilitat davant l'opinió pública

- Al requerir que hi hagi beneficis econòmics per a les comunitats i la població local, la certificació pot ajudar a reduir la pobresa i millorar la qualitat de vida.
- Ajuda a establir objectius clars en turisme sostenible.
- Col·labora en el compliment dels objectius de consums, reciclatge de residus, emissions atmosfèriques, etc.
- Ajuda a implicar als professionals turístics de la destinació.
- Ajuda a marcar pautes clares del desenvolupament turístic, influenciant-lo més i millor.
- Estableix un instrument de control per realitzar un seguiment i avaluar la política turística duta a terme.
- Permet relacionar-se amb altres destinacions certificades per millorar la gestió i intercanviar experiències.

#### Beneficis i avantatges per als turistes

- La certificació proporciona als turistes un model de sostenibilitat integrada en una destinació: ajuda als consumidors a saber quins negocis són veritablement responsables i sostenibles a nivell social, econòmic, cultural i ambientalment, i a triar sobre aquesta base.
- En general la certificació augmenta la consciència pública de pràctiques empresarials responsables.
- La certificació pot alertar als turistes sobre qüestions ambientals i socials d'una àrea, permetent que actuïn més respectuosament o que contribueixin a trobar solucions.

- Reforça les accions de sensibilització.

Beneficis i avantatges per als ciutadans i la destinació

- Finalment, la certificació de turisme responsable protegeix tant l'ambient com l'estructura social i econòmica de les comunitats locals que es troben en la destinació i prop de les empreses certificades.
- La certificació requereix que les empreses protegeixin el medi ambient i que li causin poc o cap dany.
- Afavoreix un desenvolupament socioeconòmic que sigui respectuós amb el medi ambient al seu territori.
- Requereix que les empreses respectin la cultura local i que aportin beneficis econòmics i socials reals.
- Quan l'empresa és econòmicament sostenible i ofereix qualitat de servei per garantir això, és probable que continuï oferint beneficis a llarg termini.

## **Paraules i fets: la metodologia de treball**

El procés d'obtenció de la certificació BIOSPHERE DESTINATION contempla diferents fases:

- FASE 0: Subscripció de la carta de compromís i d'adhesió a la Biosphere Destinations Community per part del representant de la destinació.
- FASE 1. Memòria de Sostenibilitat i Pla d'Acció
- FASE 2: CERTIFICACIÓ. Una vegada implantats els requisits, un auditor qualificat per l'ITR realitzarà l'auditoria i un informe; si és favorable, s'emetrà el certificat BIOSPHERE DESTINATION.
- FASE 3: COMPROVACIÓ EN EL TEMPS. L'evolució del compliment haurà de ser demostrada cada any, aportant evidències de les accions realitzades.

La certificació Biosphere és atorgada per l'Institut de Turisme Responsable, un organisme creat a partir de la Carta Mundial de Turisme Sostenible, recolzat per la UNESCO, la OMT i el PNUMA, que desenvolupa la Carta Mundial de Turisme Sostenible +20, un document en l'elaboració del qual va participar a més la COP21 (Cumbre del Clima de París) a través del Cim Mundial de Turisme Sostenible.

Les paraules que fem servir per definir aquest compromís són totes molt importants i tenen molt contingut: sostenibilitat, responsabilitat, qualitat. Però és evident que ens aquests moments en què ens trobem, com a país i com a persones implicades en el sector del turisme, ens toca abordar sense cap mena de por el repte de la qualitat. Les quantitats ens interessen, les fem servir, ens

acrediten, les busquem per justificar el que fem en el dia a dia. Però la mirada llarga, aquella que ens donarà una oportunitat de fer que el turisme sigui una activitat de desenvolupament econòmic per a tots els ciutadans que vivim en un territori i que compartim les seves meravelles amb tots els que ens visiten, se centra en la qualitat.

Que això sigui una realitat i que no es qüestioni aquesta activitat econòmica, que en els últims anys ha patit un cert descrèdit, el qual s'encomana a vegades de manera banal, ràpida i sense raonament. Ens toca a tots comprometre'ns que això no passi, i explicar de manera molt feaent i contundent que el turisme és una activitat econòmica com totes. Que es pot fer bé, es pot fer malament, regular... Es pot fer amb tots els matisos. Nosaltres apostem per fer-ho bé.

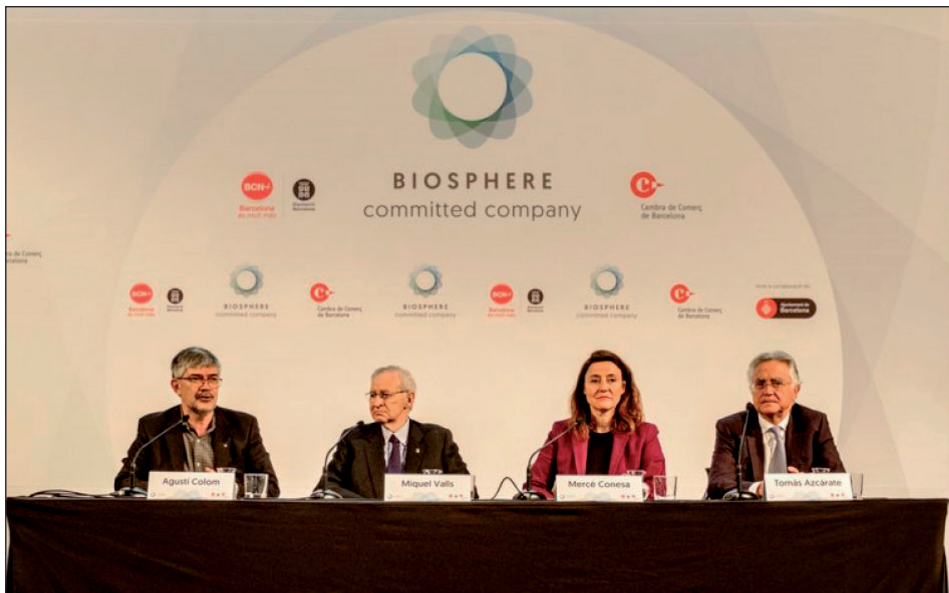
Com que la Diputació de Barcelona és una institució supralocal, la nostra aposta no tindria cap sentit si no la féssim, com us deia, amb tota la gent que implica el sector turístic. Evidentment, amb tots els ajuntaments de la nostra demarcació, amb els consells comarcals, amb tots els ens, però també i molt especialment amb el sector privat, perquè la col·laboració és indispensable.

La Diputació de Barcelona, la Cambra de Comerç i l'Instituto de Turismo Responsable hem impulsat el distintiu "Compromís amb la Destinació Biosphere". Un reconeixement de compromís per la sostenibilitat turística creat a partir de la "Certificació Biosphere", que fou lliurat el 14 de març de 2018 a 245 empreses i serveis de la demarcació.

Vegeu en aquesta fotografia l'evidència d'aquest compromís. La presidenta de la Diputació de Barcelona, Mercè Conesa, perquè el compromís no és només de turisme, sinó transversal, de tota la institució i, per tant, els que estem treballant al sector turístic necessitem de la col·laboració de tots els nostres



companys tècnics que estan en totes les àrees de contacte amb el territori per estendre aquests valors de la sostenibilitat turística. El president de la Cambra de Comerç de Barcelona, Miquel Valls, una institució que té un doble paper en aquest sector privat, el món professional i empresarial del sector turístic que fa l'atapeïda malla de la realitat turística. El regidor d'Empresa i Turisme de l'Ajuntament de Barcelona, Agustí Colom, amb qui col·laborem estretament en aquest projecte; aprofitem per recordar que com a Diputació fa uns quants anys que la nostra aposta és una aposta que està resumida en un concepte, que és una marca: "Barcelona és molt més". Barcelona és un motor turístic i la demarcació de Barcelona aspira a beneficiar-se i a col·laborar estretament en aquest projecte d'èxit que és la ciutat. I el president del Instituto de Turismo Responsable, Tomás Azcárate. Tots són presents a l'acte de clausura del lliurament dels distintius.



## L'aposta per la qualitat

Les comarques de Barcelona representen una realitat molt complexa, molt diversa, molt desequilibrada en tots els aspectes, també en el món del turisme. Avui, som en un espai magnífic, en la ciutat que ha fet del turisme el seu gran segell de qualitat i d'identitat. La destinació Sitges és coneguda arreu. Per tant som en el lloc més privilegiat d'un ventall que, a l'altre extrem, hi ha els pobles, les ciutats que sense tradició turística volen fer turisme. Per tant, no ho tenim fàcil. Per això, és tan important que junts apostem per la qualitat, i que aquesta qualitat la vinculem al concepte de la sostenibilitat turística.



És una feina que parteix d'un treball previ. La Diputació va iniciar fa deu anys un treball amb una marca, SICTED, que és una feina que fèiem en el territori a favor de la destinació turística. Intentàvem inculcar, i crec que amb èxit per part de tota la participació de tants anys, que la destinació era un compromís compartit. La destinació turística és la que rep el visitant i que li ha de mostrar les oportunitats d'aquest territori perquè torni més vegades, perquè el gaudeixi amb responsabilitat i perquè les persones que viuen en aquest destí turístic el puguin acollir amb aquella paraula magnífica que a vegades ens oblidem de repetir que és la de l'*hospitalitat*. Això, que forma part de l'ADN de les zones amb tradició turística, a vegades s'oblida a les zones que no ho són o que volen entrar en la complexitat del turisme.

El treball del SICTED va plantejar, després de deu anys, la necessitat de transformar aquest treball col·lectiu que també tenia, evidentment, una aposta clara de formació cap a la qualitat. Aquest treball del SICTED (aquest nom que fins i tot costa de dir) sempre tenia un repte: era que la Diputació de Barcelona, amb la Cambra de Comerç, teníem unes certificacions que entregàvem periòdicament als territoris, a les empreses, als museus, a tot el sector turístic que col·laborava, que li acreditava aquesta formació i aquest esforç per millorar la destinació turística. Però sempre hi havia la dificultat en definir aquesta marca.

En aquests últims anys hem estat reflexionant molt sobre la necessitat, el repte, l'oportunitat de replantejar les pròpies marques de la Diputació de Barcelona, i hem fet un exercici d'anàlisi i de síntesi, i hem fet una aposta per una marca "Barcelona és molt més" i per unes marques territorials associades a la nostra geografia, el nostre valor de la costa, el paisatge i el Pirineu, que definien unes zones territorials que coincideixen amb unes zones de diferent desenvolupament turístic. Teníem el repte de buscar una nova etapa de formació i d'aposta conjunta que ens donés una certificació que fos més homologada, més reconeguda, que no fos una marca més i que cada cop que la tinguéssim no haguéssim de fer un màster per explicar què era el SICTED (que no us ho explicaré ara, als que no ho coneixeu).

Per tant, quan vam conèixer el projecte de turisme sostenible, quan vam conèixer en Tomàs Azcárate i la seva feina a nivell internacional, ens va semblar que aquesta era la gran oportunitat per millorar, però també per solucionar aquests reptes de la marca. La Diputació no vam aprendre per ciència infusa: teníem alguns grans models. I és un orgull poder-ho dir aquí a Sitges, perquè Sitges va liderar aquest procés de la certificació *Biosphere*, ho va liderar a nivell de Catalunya. I, després, ho va liderar Barcelona, com tocava. I, després, la Generalitat de Catalunya, l'Agència Catalana de Turisme, van emprendre també el repte d'apostar per aquesta certificació *Biosphere*. I, per tant, la Diputació ens hi hem posat també.

Això està en sintonia amb un altre objectiu, que és d'intensificar i fer realitat una demanda, un clam, que venia de feia molt temps del territori, dels agents

privats, del públics, dels tècnics, de tot arreu: hem de treballar a l'una, amb tothom, amb les institucions. La col·laboració públic-pública a vegades és molt difícil, no només treballar amb els ajuntaments, no només treballar amb els consells comarcals, sinó treballar també amb l'Agència Catalana de Turisme, amb la Generalitat de Catalunya i amb l'Ajuntament de Barcelona i amb el seu gran Consorci Turístic.

I també perquè, evidentment, la globalitat del món en què vivim ens porta sense cap mena de dubte a considerar que som un destí d'interès mundial. La nostra capital, Barcelona, ho és i nosaltres, que formem part de la destinació de Barcelona, doncs també. Per tant, un certificat *Biosphere* que està avalat per una colla de criteris internacionals, vinculats a l'ONU, ens anava molt bé. Un certificat que es pot obtenir de maneres diverses, en temps diferents i amb agents diferents. Està obert a tot el sector del turisme: els hotels, el transport, les rutes, el *shopping*... i també es pot aconseguir globalment a nivell de destinació. És un compromís, no és una obligació. Però el temps ens hi porta perquè ens està parlant d'aquests valors, que ja no podem obviar, que són necessaris d'introduir en el nostre ADN com a professionals i com a territoris que tenim turisme, que en volem tenir i que el volem conservar. I que volem que aquest turisme sigui un turisme de qualitat, que tingui una magnífica relació amb els residents i que aquests residents (tots els quals acaben fent turisme en un moment o altre de l'any, de les seves vacances, de la seva vida) entenguin també la riquesa del fenomen turístic i entenguin la complexitat i la transversalitat.

Nosaltres vam obtenir la certificació *Biosphere* per la destinació "Barcelona és molt més" i per les nostres tres marques. I, com us deia, aquesta certificació ens permet utilitzar a tots els que ens comprometem (individualment, com a empreses, com a territoris) en aquesta formació, aquest seguiment i aquesta avaluació contínua, a formar part o poder tenir aquesta marca *Biosphere*, que és una marca, com us deia, internacional. Una marca internacional és dir molt, però més important és que està avalada per l'ONU i per l'OMT, i que està en el seu ADN, en la seva filosofia, en el seu repte, d'incorporar els 17 objectius del desenvolupament sostenible, dels quals se n'ha parlat molt avui (primer el professor Font i després també s'hi ha referit la Mònica).

Sense aquest compromís no podem fer evident la millora de la pràctica turística, de l'exercici, de la transversalitat complexa del turisme. La marca està aprovada i està ratificada i avalada pels principals operadors turístics. Per tant, imaginem l'oportunitat positiva que suposa aquest esforç. Aquest turista excel·lent, ideal, que tots volem que ens vingui a veure, que tots volem que passi les seves vacances aquí, és i serà la persona que identifica aquests valors de sostenibilitat, que en el seu país de residència els practica i se'ls fa seus, i que quan viatja pel món els demana, els exigeix, els paga, es compromet perquè forma part d'un compromís vital. És treballar en xarxa amb conceptes importants.

Aquí teniu algunes de les principals destinacions *Biosphere*: La Palma, reserva mundial de la Biosfera, Lanzarote, Barcelona, Victoria-Gasteiz, Aldeas Histo-



ricas de Portugal, Ibagué (Colòmbia), ...Formar part d'aquest club és formar part de compromisos col·lectius i de reptes de primera envergadura. Hi ha empreses que també han fet apostes per a la certificació *Biosphere*. La llista es va fent gran; Vilafranca del Penedès, la Colònia Güell i les Vies Braves (aquest projecte de navegar a rem pel litoral català) i han afegit fa poc.

És un projecte que convida a tothom a ser-hi, i des de la Diputació podem ajudar a ser-hi. Fem formació a partir de l'experiència que hem tingut i del que aprenem. Us vull destacar que ho estem aconseguint junts, i molt especialment gracies a la professionalitat de l'equip que forma part de la delegació de turisme de la Diputació de Barcelona, autors d'un manual que ens ha de permetre aplicar la metodologia amb encert, amb oportunitats de millora per què contempla l'avaluació continua. Ara que estic envoltada d'acadèmics, per a mi és un orgull poder dir que el manual vol dir una feina reflexionada, compartida i, finalment, escrita. Serveix com a pauta per poder desenvolupar el compromís *Biosphere* a la nostra destinació i en aquelles que s'hi vulguin apuntar.

I aquest compromís té diferents nivells d'assoliment. Un és la certificació *Biosphere* a empreses, serveis i destinacions a nivell internacional. I l'altre és aquell que hem aconseguit gràcies a aquesta metodologia de treball i aquest manual, aquests documents que ajuden a fer aquest camí (que no té mai fi, perquè és arribar i sempre incorporar més criteris de sostenibilitat, i executar-los i avaluar-los i perfeccionar-los): és el "Compromís amb la Destinació Biosphere". que us he comentat i que indica a les persones que s'allotgen en un establiment, que van a un restaurant, que entren en un museu o que fan una ruta a peu, un sender, que estan a una destinació turística i que hi ha, per part dels gestors d'aquests espais, d'aquests allotjaments, d'aquests serveis, un compromís escrit, firmat i viu a favor de la sostenibilitat.

L'objectiu és que puguem incorporar, molt especialment, el teixit empresarial sota aquest paraigua. Des de la Diputació de Barcelona, com administració pública, i dialoguem molt bé i molt ràpidament amb el món públic, els ajuntaments i els ens públics. Però ens costa, encara que tenim mecanismes per fer-ho, treballar amb el món empresarial, amb el sector privat. Amb aquesta certificació i amb la nostra estructura de cercles, que molts de vosaltres coneixeu, que és l'eina que tenim de relacionar-nos amb el sector privat, intentem escampar aquesta certificació, i amb ells incorporar nous criteris per assolir aquesta gestió sostenible, conservació del medi ambient, la protecció cultural, el desenvolupament socioeconòmic, la satisfacció del client... i aquesta necessària, bona i que no es pot obviar, relació amb els residents, amb les persones que mai ens pensem que són turistes i que ho són: sempre acabem fent el turista (això també és qüestió de pedagogia).

Aquesta metodologia pròpia l'anem ajustant a mesura que el projecte va avançant. Donem cobertura, intentem encarrilar totes les iniciatives a partir d'aquest projecte del turisme sostenible. I això ens fa, per exemple, que cada any haguem de renovar, com a institució, i que demanem a tots els que col·laborem

amb nosaltres que aquesta renovació també sigui anual. Els compromisos no són mai per sempre. Els reptes sempre són possibles. I com us deia, aquesta feina la fem amb la Cambra de Comerç que ens ajuda a fer aquesta feina territorial, que ens ajuda a fer les sessions de treball, que ens ajuda a fer les avaluacions i que la tenim al costat com l'agent privat que necessitem perquè el projecte tingui totes les potes ben assentades i pugui ser una realitat. La treballem amb implantació comarcal, o sigui, fem el treball a nivell dels nostres tècnics de la Diputació però també, i molt especialment, amb els tècnics que treballen a cadascuna de les comarques, en contacte directe amb els tècnics locals. La Diputació és un ens públic, però ens dirigim al món privat i també el programa va acompanyat d'un mínim cost, unes hores de dedicació i una feina de promoció.

I amb això acabo la meva intervenció i resto a la vostra disposició.

