



Ente Parco Nazionale Gran Paradiso

Fondation Grand Paradis

**Convenzione per la gestione  
delle attività di *Segreteria turistica di versante*  
sul territorio valdostano del Parco Nazionale Gran Paradiso**

tra

- l'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso (di seguito per brevità "PNGP"), con sede in via Pio VII, n. 9, 10135 Torino c.f. 80002210070, nella persona del suo direttore, dott. Michele Ottino, nato a Villar Perosa l'08.08.1957, domiciliato presso la sede dell'ente ed a ciò autorizzato in forza della carica ricoperta;
- la Fondation Grand Paradis (di seguito per brevità "FGP"), con sede presso il Villaggio Minatori, 11012 Cogne c.f. 91041100073, nella persona del suo presidente David Follien, nato ad Aosta il 16/10/1978, domiciliato per la carica presso la sede dell'ente, ed a ciò autorizzato in forza del decreto del Presidente della Regione n. 3 del 5 gennaio 2016.

**Premesso, a costituire parte integrante e sostanziale del presente atto, che:**

- il PNGP ha tra i suoi compiti, ai sensi delle lettere a) e c) del comma 3 dell'articolo 1 della Legge 6 dicembre 1991, n. 394, di provvedere alla conservazione di specie animali e vegetali, di associazioni vegetali e forestali, di singolarità geologiche, geomorfologiche e paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici, di provvedere alla promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, di attività ricreative compatibili, nonché di promuovere, nel rispetto delle finalità del parco e dei vincoli stabiliti dalla sua pianificazione e regolamentazione (art. 14), iniziative atte a favorire lo sviluppo economico-sociale delle collettività locali;
- la FGP ha tra le sue finalità la promozione del turismo naturalistico, la promozione, sviluppo, coordinamento e gestione del complesso dei centri visitatori e dei centri di educazione ambientale del Parco Nazionale Gran Paradiso, la promozione, il coordinamento e la gestione di giardini alpini e arboreti, musei locali, esposizioni temporanee e centri congressi, ogni altra attività ritenuta utile ed opportuna al fine della valorizzazione delle caratteristiche naturalistiche e culturali del territorio interessato e l'informazione, offerta di servizi e diffusione di materiale e di pubblicazioni a carattere turistico;
- in data 21 gennaio 2003 è stato siglato un protocollo d'intesa tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il PNGP per la collaborazione su azioni di promozione del turismo naturalistico e la valorizzazione del territorio del Parco Nazionale Gran Paradiso e delle aree ad esso contigue, che si richiama integralmente;
- con deliberazione del Commissario Straordinario n° 67 del 15 novembre 2004, il PNGP ha aderito alla FGP;



- FGP gestisce la Segreteria Turistica del PNGP configurandosi come "braccio operativo" del PNGP, vale a dire che essa svolge le attività suddette nel pieno rispetto delle indicazioni, delle scadenze e delle priorità che dal PNGP vengono espresse. Pertanto, FGP, nella gestione delle attività della segreteria di versante valdostano del PNGP, opera *in primis* per diffondere e promuovere l'immagine dell'area protetta;
- parallelamente alla gestione dei centri visitatori, del Giardino Botanico Alpino Paradisia e della segreteria turistica di versante il PNGP e FGP sono partner per lo sviluppo di progetti congiunti, nei quali le due organizzazioni si configurano alla pari: le risorse (finanziarie e umane), l'impegno e la creatività nella progettazione, la visibilità sono al 50%, così come lo sono i risultati, i meriti e le responsabilità e gli eventuali costi che derivano dall'organizzazione di attività ed eventi concordati, anche qualora questi non venissero poi effettivamente realizzati per cause non imputabili ai due enti;
- il PNGP può aderire, valutandolo di volta in volta, a progetti e iniziative proposti da FGP, riconoscendo un contributo finanziario che verrà erogato solo a buon fine a fronte del quale la manifestazione porterà anche l'emblema del PNGP;
- è intenzione del PNGP e di FGP disciplinare la gestione dell'ufficio di segreteria turistica di versante prevedendo le modalità di tale gestione congiunta, nonché i termini di ripartizione degli oneri da sostenere per la stessa;
- come previsto dallo statuto, FGP opera per la promozione del turismo naturalistico nel versante valdostano del PNGP, con un metodo di lavoro che massimizzi l'efficacia dell'azione attraverso un lavoro in team e per obiettivi, coinvolgendo risorse umane con competenze di volta in volta diverse, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati e una costanza nello svolgimento dell'attività;

### **si conviene e si stipula quanto segue**

#### **Art.1 – OGGETTO DELLA CONVENZIONE**

La presente convenzione disciplina la gestione delle attività di segreteria turistica del versante valdostano che è un'attività svolta da FGP per conto del PNGP presso la sede prevalente di Cogne o in altre sedi concordate in caso di necessità.

#### **Art.2 – FINALITÀ E MANSIONI DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA TURISTICA**

La segreteria turistica di versante opera a supporto del PNGP per la promozione turistica del territorio protetto. E' finanziata al 100% con risorse del PNGP che ogni anno, in funzione delle proprie disponibilità di bilancio, stabilisce la risorsa disponibile e, in funzione di questa, l'impegno possibile per gli operatori. FGP, tramite il finanziamento del PNGP, s'impegna a garantire lo svolgimento delle attività di segreteria turistica. Saranno a disposizione tre referenti cui rivolgersi a seconda delle diverse esigenze che di volta in volta si manifesteranno in modo che sia garantita la continuità dell'attività nei periodi di ferie/malattia dell'operatore referente e ogniqualvolta sia necessario per la distribuzione di materiale, l'allestimento di punti informativi mobili, il presidio a fiere ed eventi.



I referenti per le attività di segreteria turistica del versante valdostano del PNGP sono la dott.ssa Annie Glarey, quale referente principale, per la gestione di attività di carattere operativo pianificate come previsto dall'art. 11 (la distribuzione di materiale, l'allestimento di punti informativi mobili, il presidio a fiere ed eventi); la dott.ssa Alessia Sponton per l'attuazione e la rimodulazione della presente convenzione nell'ambito delle riunioni semestrali, per la gestione dei feedback sull'attività e dei rapporti con il PNGP; la dott.ssa Luisa Vuillermoz, direttore di FGP, per la definizione della strategia e per variazioni sostanziali alla presente convenzione e per l'approvazione del piano di attività annuo coerente con le risorse finanziarie a disposizione. Oltre ai tre soggetti referenti, l'attività di segreteria turistica potrà essere svolta anche da altri dipendenti di FGP, opportunamente formati, per sopperire a eventuali mancanze o in caso di particolari urgenze, con le caratteristiche descritte nell'art. 3.

Il PNGP comunica direttamente con gli operatori referenti della segreteria turistica per concordare le attività, le priorità di lavoro, gli invii fuori sede in occasione di partecipazione a fiere ed eventi promozionali. Qualora per questo tipo di attività non sia sufficiente la presenza dell'operatore referente per la gestione di attività di carattere operativo, PNGP e FGP concordano la partecipazione del secondo operatore e, se necessario, valutano le spese aggiuntive.

Oltre al budget per la copertura dell'attività, la segreteria turistica ha a disposizione ogni anno un budget variabile per la distribuzione di materiale promozionale, per le trasferte in occasione di fiere ed eventi, per l'allestimento e il disallestimento di siti, mostre, punti informativi in eventi, ecc. Questo importo viene definito ogni anno in funzione delle disponibilità del PNGP.

Le attività della segreteria turistica di versante sono suddivise in tre aree: generali, annuali e congiunte.

#### ATTIVITA' GENERALI

Le attività generali comprendono:

- promuovere e presentare il territorio dell'area protetta fungendo da punto d'appoggio baricentrico rispetto al versante valdostano del PNGP per le attività di segreteria turistica di versante;
- rispondere alle richieste di informazione turistica che pervengono via telefono o posta elettronica;
- intrattenere rapporti con le Istituzioni a cui fanno capo la gestione e la promozione del turismo e con le organizzazioni turistiche locali per il continuo aggiornamento dei dati e delle informazioni da trasmettere al pubblico e agli operatori;
- trasmettere alla sede del PNGP di Torino i dati riguardanti le affluenze turistiche rilevate secondo le scadenze concordate e rielaborati come da metodo standardizzato EMAS;
- intrattenere rapporti con la Segreteria Turistica di Torino offrendo supporto alla stessa per lo svolgimento delle azioni di informazione, promozione del territorio e monitoraggio dei flussi turistici;
- supportare il PNGP nel progetto "marchio di qualità" attraverso azioni di segreteria, contatto con gli operatori, organizzazione di incontri;
- 
- promuovere gli eventi del PNGP con la distribuzione di materiale promozionale, l'affissione e la disaffissione di locandine, attività per le quali FGP si potrà avvalere di collaborazioni esterne;



- effettuare su richiesta del PNGP attività di carico e scarico materiali, supportando gli operatori del PNGP addetti alle operazioni nell'ambito dei siti gestiti;
- trasportare materiali e oggetti pesanti o ingombranti da e per le sedi principali e secondarie del PNGP, oppure dai Centri Visitatori verso altre sedi, attività per la quale FGP potrà avvalersi di collaborazioni esterne. La richiesta d'intervento da parte della Responsabile del Servizio Turistico o altri delegati del Servizio, dovrà essere manifestata con congruo anticipo (5 giorni) affinché FGP possa pianificare l'attività.

#### ATTIVITA' ANNUALI

Le attività annuali vengono concordate annualmente tra PNGP e FGP in funzione del calendario attività, del programma di eventi e dei progetti particolari che di anno in anno vengono attivati dalle due organizzazioni.

#### ATTIVITA' CONGIUNTE

Le attività congiunte sono volte a:

- offrire supporto all'organizzazione di manifestazioni e di eventi congiunti promossi dal PNGP e da FGP che prevedono un coinvolgimento degli operatori turistici ed economici locali;
- promuovere gli eventi congiunti anche attraverso la distribuzione di materiale promozionale, l'affissione e la disaffissione di locandine, attività per la quale FGP potrà avvalersi di collaborazioni esterne.

#### **Art. 3 – REQUISITI DEGLI OPERATORI**

Il PNGP ritiene indispensabili, per i soggetti che vengono impiegati nelle attività di segreteria turistica, i seguenti requisiti:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- conoscenza fluente della lingua francese e conoscenza di base della lingua inglese;
- conoscenza del Parco, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, delle reti di infrastrutture turistiche del PNGP;
- capacità di relazione con i diversi Enti presenti sul territorio e con gli operatori turistici ed economici;
- capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web;
- esperienza in campo contabile-amministrativo maturata presso soggetti pubblici o privati.

Ogni altro operatore impiegato nell'attività di segreteria turistica deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- idoneità allo svolgimento delle attività;
- patente B e disponibilità di auto propria;



- conoscenza della lingua francese;
- conoscenza del PNGP, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, delle reti di infrastrutture turistiche del PNGP;
- capacità di relazione con il pubblico.

FGP garantirà la presenza di tali requisiti minimi affidando di volta in volta, nell'ambito del proprio staff, le attività da svolgere, al team di lavoro che riterrà avere le competenze più adatte al raggiungimento degli obiettivi concordati con il PNGP. In base alle differenti necessità che di volta in volta si manifesteranno, FGP potrà avvalersi anche di soggetti esterni contrattualizzati (es. il manutentore per attività pesanti e non impiegatizie).

#### **Art 4 - COMPITI DEGLI OPERATORI**

##### OPERATORE REFERENTE

- tenere i contatti con la Direzione del PNGP e con la segreteria turistica centrale per il recepimento delle attività da svolgere e le relative tempistiche;
- rilevare annualmente il numero delle presenze turistiche riferendosi ai dati ufficiali della Regione Autonoma Valle D'Aosta;
- raccogliere i dati di presenza giornalieri e mensili ai Centri Visitatori di Cogne, Valsavarenche e Rhêmes-Notre-Dame e al Giardino Alpino Paradisia e trasmetterli alla segreteria turistica centrale secondo le scadenze concordate;
- monitorare la somministrazione presso i Centri Visitatori dei questionari di gradimento relativi alle attività svolte nei centri (visite guidate, escursioni..) e agli eventi del PNGP in programma, utilizzando i moduli forniti dall'Ente;
- illustrare gli aspetti naturalistici, paesaggistici e ambientali del PNGP con particolare riferimento alle tematiche trattate all'interno del Centro Visitatori;
- durante le giornate di apertura al pubblico sensibilizzare all'importanza della conservazione degli habitat e delle specie, illustrando il ruolo e la mission del PNGP, i progetti scientifici in corso, la certificazione EMAS;
- educare al ruolo attivo che i visitatori e i residenti possono avere nei confronti della protezione e della tutela del paesaggio, sensibilizzando alle buone pratiche di rispetto dell'ambiente naturale;
- illustrare l'attività e i compiti istituzionali del PNGP, le leggi e i regolamenti vigenti, le norme di comportamento e le problematiche di gestione del territorio;
- presentare il territorio dell'area protetta ai visitatori sotto il profilo naturalistico e storico-culturale;
- informare sull'offerta turistico-ricettiva comprensoriale indicando prioritariamente le strutture dotate del Marchio di Qualità del PNGP;
- promuovere le produzioni tipiche del comprensorio del Gran Paradiso indicando prioritariamente gli operatori dotati del Marchio di Qualità del Parco;
- offrire supporto alle manifestazioni culturali promosse nel PNGP sia dall'Ente, sia da FGP, sia dai Comuni e dalle organizzazioni turistiche locali, previo accordo con gli organismi referenti per l'ottenimento delle dovute informazioni;



- distribuire materiale promozionale del PNGP, incentivare la commercializzazione di gadget e merchandising del PNGP presso i siti gestiti da FGP.

#### **OPERATORE AGGIUNTIVO**

- distribuire il materiale promozionale del PNGP presso i siti e gli uffici di promozione turistica indicati dal PNGP;
- allestire e disallestire gazebo e punti informativi mobili in occasione di fiere ed eventi e presidiare gli stessi durante le attività;
- partecipare a fiere e saloni promozionali con l'allestimento dello stand e se necessario il presidio.

#### **Art. 5 - DISTRIBUZIONE MATERIALE PROMOZIONALE**

Spetta alla segreteria turistica di versante il rifornimento del materiale informativo del parco in tutti i siti che vengono individuati sia all'interno sia all'esterno del territorio protetto. La distribuzione del materiale viene organizzata dal PNGP con la segreteria turistica centrale che ha sede a Torino, la quale a sua volta si rapporta con le segreterie di versante per il rifornimento dei magazzini e la programmazione dei viaggi. L'operatore della segreteria di versante avrà cura di verificare le necessità dei diversi siti, come gli uffici turistici, senza attendere che questi lamentino la mancanza di materiale. In particolare l'ufficio terrà i contatti con gli operatori del circuito "marchio di qualità" fornendo loro il nuovo materiale del parco che di volta in volta è messo in distribuzione.

Il Parco fornisce per iscritto i punti di distribuzione e le scadenze per il lavoro, comunicandoli per tempo in modo che gli operatori possano organizzare al meglio la distribuzione. Qualsiasi criticità deve essere comunicata tempestivamente dagli operatori al PNGP, in modo che vi si possa trovare soluzione.

#### **Art. 6 - EVENTI**

Gli operatori della segreteria turistica collaboreranno all'organizzazione e alla gestione degli eventi istituzionali organizzati dal PNGP, offrendo supporto operativo nel contatto con le diverse realtà locali. Possono collaborare all'organizzazione dei progetti congiunti PNGP-FGP, sempre rispettando le priorità che vengono comunicate dal PNGP.

#### **Art. 7 - MONITORAGGI TURISTICI**

Gli operatori della segreteria turistica svolgono il compito di monitorare i flussi turistici sul versante valdostano in particolare quelli riferiti ai centri visitatori e alla partecipazione agli eventi e manifestazioni organizzati dal PNGP e congiuntamente con FGP.

#### **Art. 8 - INDIVIDUAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE**



FGP s'impegna ogni anno a confermare e condividere con il PNGP i nominativi dei tre referenti per le attività di segreteria turistica e ad individuare il personale organizzando le procedure di assegnazione entro tempi ragionevoli rispetto all'inizio della stagione estiva e che consentano un'adeguata formazione/aggiornamento. Entro il 30 novembre di ogni anno FGP trasmetterà al PNGP i nominativi degli operatori individuati con il relativo curriculum; qualora nell'elenco vi siano soggetti che in passato non abbiano prestato un buon servizio, siano incorsi in richiami o abbiano avuto comportamenti lesivi dell'immagine del PNGP, l'ente potrà esprimere parere negativo vincolante e FGP sarà tenuta a sostituire il candidato.

Gli operatori della segreteria turistica sono l'interfaccia tra il pubblico e l'area protetta; si rapportano con l'utenza rappresentando il Parco, che è di fatto la ragione per la quale i turisti si recano nell'area protetta.

FGP può promuovere la propria immagine attraverso gli eventi e le attività di animazione organizzate autonomamente che sono diffuse presso tutte le sedi di FGP.

Per garantire un servizio qualificato e sempre aggiornato, gli operatori sono tenuti a svolgere ogni anno, prima dell'inizio della stagione estiva, le necessarie giornate di formazione/aggiornamento organizzate dal PNGP con l'obiettivo di fornire tutte le informazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività, ivi compresi il programma degli eventi e le tematiche di approfondimento speciale.

Gli operatori della segreteria turistica devono garantire nel rapporto con l'utenza, con il PNGP e con FGP:

- gentilezza e disponibilità
- correttezza nei rapporti interpersonali
- capacità di ascolto e di mediazione
- rispetto delle opinioni dell'interlocutore
- elasticità e capacità di adattamento ad eventuali cambiamenti organizzativi cioè tutte quelle capacità fondamentali per stabilire rapporti costruttivi, efficaci e sereni tra i soggetti interessati e per garantire servizi al pubblico qualitativamente elevati e rispondenti alle aspettative.

Rispetto alla promozione dell'immagine del PNGP il presidio dovrà essere svolto coerentemente con i messaggi e gli obiettivi dell'Ente. Gli operatori incaricati sono tenuti a diffondere verso l'esterno un'immagine positiva del PNGP, pur evidenziando le problematiche in maniera oggettiva. In particolare il personale stimolerà la conoscenza da parte dei visitatori della rete degli operatori aderenti al circuito "marchio di qualità Gran Paradiso" spiegandone la politica, gli obiettivi ambientali e l'organizzazione, incentivando la frequentazione delle strutture ricettive e della ristorazione, dei produttori e degli artigiani appartenenti al circuito e sostenendo l'immagine del PNGP in tale operazione.

#### **Art. 9 – COMPITI DEL PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO**

Nell'ambito delle finalità indicate all'art. 2 il PNGP dovrà:



- assicurare la formazione del personale coinvolto nelle attività di Segreteria Turistica di versante affinché tale personale possa informare correttamente l'utenza ed essere opportunamente edotto circa i programmi che il PNGP intende promuovere;
- mantenere uno stretto contatto con il personale addetto alla Segreteria Turistica di versante in modo da assicurare una corretta trasmissione delle informazioni e promozione delle attività;
- fornire il proprio materiale informativo e promozionale in quantità sufficiente e quant'altro necessario alla promozione della propria immagine istituzionale e alla corretta informazione dell'utenza;
- fornire feedback tempestivi e circostanziati in merito all'attività di segreteria turistica svolta da FGP, in particolare in caso siano rilevate criticità;
- organizzare incontri semestrali al fine di impostare la programmazione delle attività, fissare gli obiettivi e discutere i feedback e le eventuali criticità emerse;
- a inizio anno concordare il piano annuo coerente con le disponibilità finanziarie previste dall'art. 15.

#### **Art. 10 – COMPITI DELLA FONDATION GRAND PARADIS**

Nell'ambito delle finalità indicate all'art. 2 FGP dovrà:

- occuparsi della gestione amministrativa contributiva e fiscale degli operatori;
- entro i primi quindici giorni di febbraio approvare, per il tramite del suo Direttore, il piano annuo presentato dal PNGP.

#### **Art. 11 – PIANO DI ATTIVITÀ**

PNGP e FGP concordano annualmente, per il tramite dei loro competenti organi, un piano delle attività e degli eventi che la Segreteria Turistica di versante dovrà seguire affinché l'attività sia il più possibile omogenea su tutto il territorio del PNGP. Inoltre, l'attività operativa della segreteria turistica sarà definita nel dettaglio nell'ambito degli incontri semestrali promossi dal PNGP, finalizzati alla costante rimodulazione dell'attività, per aderire con sempre maggior efficacia agli obiettivi concordati e all'analisi dei feedback ricevuti nel semestre precedente, per garantire il costante miglioramento dell'attività.

#### **Art. 12 - MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ E CONTROLLO DELLA QUALITÀ**

Il PNGP effettua monitoraggi sulla qualità dei servizi svolti dagli operatori e sull'attinenza degli stessi alle indicazioni che sono espresse nel presente accordo. FGP si impegna quindi ad istruire gli operatori su tutto quanto viene concordato sia all'interno della convenzione, sia di volta in volta relativamente ad eventi e attività puntuali.





### **Art. 13 - DUVRI**

Il PNGP attesta che non sono previsti obblighi derivanti dalla L.3/8/07 n° 123 e dal D.LGS. n° 81 del 9/4/2008 (art. 26 comma 3 DUVRI – documento unico di valutazione dei rischi da interferenze per la cooperazione ed il coordinamento) in quanto non sono previste interferenze tra il personale del PNGP e il personale incaricato.

### **Art. 14 – ADEMPIMENTI DI LEGGE IN MERITO A DURC E FLUSSI FINANZIARI**

Ai sensi della Legge n° 2/2009 il PNGP è tenuto ad acquisire la certificazione relativa alla regolarità contributiva (DURC) di FGP, inerente le spese per i servizi di cui alla presente convenzione.  
Ai sensi della Legge n° 136/2010 PNGP è tenuto altresì ad ottemperare a quanto previsto in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari.

### **Art. 15 – GESTIONE FINANZIARIA E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO**

Il PNGP concorre a finanziare l'attività di Segreteria turistica di versante con un contributo annuale, come indicato all'art. 2, che verrà versato a FGP con le seguenti modalità:  
il 50% entro il 30 marzo ed il 50% entro il 30 novembre, di ogni anno.

### **Art. 16– DURATA**

La presente convenzione ha la durata di 3 (tre) anni dalla data della sua sottoscrizione e annulla e sostituisce la convenzione sottoscritta in data 31.12.2014, salvo possibilità di recesso da entrambe le parti, con preavviso di almeno due mesi dalla data di scadenza annuale.

### **Art. 17 – REGISTRAZIONE E SPESE**

La presente convenzione sarà registrata solo in caso di uso ai sensi dell'art. 5 comma 2 del DPR 26/10/1972 n. 634 e successive modificazioni e integrazioni, a cura e spese della parte del richiedente.

Letto, confermato e sottoscritto

Aosta, 11/01/2016

Il Direttore  
Del Parco Nazionale Gran Paradiso  
(Michele Ottino)

Il Presidente  
di Fondation Grand Paradis  
(David Follien)