



**Intervento della Presidente del Consiglio di Stato Laura Sadis in occasione della conferenza di Hotelleriesuisse Ticino  
“Le nuove tecnologie a favore del turismo”  
Castelgrande di Bellinzona - 29 marzo 2012**

Egregio presidente Brunner,  
egregi signori relatori,  
gentili signore ed egregi signori,

il turismo in Ticino, come ben sapete per esperienza diretta, esce da un 2011 molto negativo sul fronte dei pernottamenti. Ai problemi strutturali della nostra offerta turistica si sono aggiunte le conseguenze derivanti dai problemi economico-finanziari di diversi Stati e dalla forte rivalutazione del franco svizzero rispetto soprattutto all'euro. Un mix di concause davvero infelice che, secondo le previsioni congiunturali, potrebbe caratterizzare anche l'annata turistica 2012.

Alla vigilia della nuova stagione, nell'imminenza delle festività pasquali, credo occorra però anche guardare al futuro con progettualità e positività, cercando di dare il meglio per contrastare e possibilmente invertire le tendenze negative. Se è vero che su taluni fattori di politica monetaria e di evoluzione congiunturale internazionale il Ticino non può incidere, è altrettanto vero che limitarsi a lamentarsi non ci porterà un turista in più. Laddove possiamo intervenire, abbiamo il dovere e la responsabilità di agire.

Anche il settore turistico è stato fertile terreno per scontri politici, polemiche e divisioni, talvolta fondati su oggettive situazioni di criticità, altre volte con finalità che nulla avevano a che vedere con la causa del turismo.

Oggi mi pare che vi siano ben migliori premesse, come conferma il clima che si è riusciti a creare, con i diversi attori del settore, attorno al delicato lavoro per la riforma della Legge sul turismo. Penso che questo clima, malgrado gli inevitabili ostacoli che si incontreranno, sia un buon auspicio per guardare al futuro con maggiore propositività e positività, cercando tutti di remare nella stessa direzione, ognuno dando il proprio contributo, anche critico se necessario, ma sempre mirato a costruire soluzioni utili.

Il Cantone si sta muovendo con coerenza per cercare di facilitare questo grande lavoro di riorganizzazione e di adeguamento alle nuove condizioni di mercato del turismo cantonale, mantenendo nel contempo un forte impegno per sostenere il settore in questo difficile momento congiunturale.

Ricordo, per menzionare solo le decisioni più recenti, che nel pacchetto di misure straordinarie a sostegno dell'occupazione e delle imprese, voluto dal Consiglio di Stato per attenuare le conseguenze della sopravvalutazione del franco svizzero a complemento dei provvedimenti adottati dalla Confederazione, e approvato dal Gran Consiglio lo scorso 15 dicembre, figurano anche precisi interventi a favore del turismo: lo stanziamento di complessivi 650'000 franchi per la partecipazione dell'ETT al

---

programma d'impulso di Svizzera Turismo e all'azione "Ticino a prezzo fisso" con FFS e RailAway, e il congelamento per il 2011 e il 2012 del rimborso dei prestiti concessi in base alla Legge sul turismo, rinviando il loro pagamento alla scadenza del contratto. Ciò per consentire agli operatori turistici di disporre di maggiori risorse finanziarie, nonché per favorire investimenti nella promozione della loro singola offerta, rafforzando così le misure adottate da Ticino Turismo e da Svizzera Turismo.

Il Consiglio di Stato aveva peraltro anche chiesto al Consiglio federale di prevedere, fra le misure anti-crisi della Confederazione, un tasso dell'imposizione IVA agevolato per il settore turistico, con speciale riguardo a ristorazione e albergheria. Proposta che non ha trovato accoglienza, così come è stato recentemente bocciato dalle Camere federali l'esonero per un anno dall'imposizione dell'IVA per il settore alberghiero.

Al di là delle misure puntuali di carattere congiunturale, vi sono però anche interventi strutturali, ben più incisivi, per mantenere competitivo il nostro turismo. Penso qui in particolare ai contributi del Cantone per gli investimenti nelle strutture alberghiere garantiti tramite i crediti-quadro della Legge sul turismo.

Negli ultimi sei anni, ad esempio, il Cantone ha sostenuto con quasi 20 milioni di franchi ben 79 progetti alberghieri, che hanno generato un investimento complessivo di circa 181 milioni. Credo che questa sensibilità dello Stato verso le iniziative che si muovono sul territorio, benché magari perfettibile dal lato delle procedure, sia una dimostrazione concreta della volontà di sostenere gli investimenti alberghieri.

La chiusura di diversi alberghi, alcuni anche con una certa rinomanza, e la continua contrazione dei posti letto, che negli ultimi vent'anni sono diminuiti di quasi il 25%, sono tendenze che innegabilmente preoccupano per le implicazioni che hanno sull'offerta turistica. Occorre tuttavia anche guardare alle nuove strutture che sono nate o che sono in cantiere e che sono segnali positivi da parte di promotori che credono ancora nel nostro territorio.

Lo Stato non può sostituirsi ai promotori privati o sopperire a carenze imprenditoriali nella capacità di adeguarsi a un contesto di mercato completamente cambiato. Può però, come sta facendo con i contributi agli investimenti alberghieri che ho citato prima, incentivare chi ha iniziative valide e sostenibili. E può accompagnare gli operatori del settore nell'adeguamento alle nuove condizioni del mercato.

A questo proposito voglio evidenziare un importante progetto, attuato dal DFE nell'ambito della politica economica regionale, che è in sintonia con l'argomento di questa serata, ossia la promozione delle nuove tecnologie a favore del turismo.

Si tratta del progetto di formazione professionale continua per operatori turistici e alberghieri sui temi della tecnologia, della comunicazione, dell'accoglienza e dell'ospitalità, gestito dalla Scuola superiore dell'alberghiera e del turismo in stretta collaborazione con il webatelier della Facoltà di scienze della comunicazione dell'USI e con Ticinoinfo SA, la società che riunisce i più importanti attori privati e pubblici del settore turistico cantonale, fra i quali Hotelleriesuisse Ticino, e che è diventata il centro di competenze di riferimento per le strategie di promozione e comunicazione turistica on-line.

---

Questa nuova iniziativa di formazione è già nella fase operativa e i corsi prenderanno avvio a breve scadenza. Da notare che è prevista anche una formazione personalizzata per i corsisti che desiderano implementare quanto appreso a lezione nella loro struttura, in modo da facilitare anche il trasferimento di conoscenze. Si andrà quindi "in casa" dell'albergatore per mostrargli l'utilità, la semplicità e l'efficacia delle nuove tecnologie, verso le quali vi è spesso una certa reticenza, perché ritenute troppo complicate e di difficile applicazione.

Gli obiettivi di questo nuovo percorso formativo rientrano negli indirizzi della politica economica regionale attuata dal DFE. Il Cantone partecipa quindi con un contributo finanziario di ben 400'000 franchi, a copertura di quasi il 90% dei costi. È un altro segno concreto del sostegno dello Stato al rilancio del nostro turismo: spetta agli operatori del settore saperlo cogliere per accrescere la loro competitività. Mi pare comunque ben augurante il fatto che il progetto gode del sostegno convinto della vostra organizzazione, nonché di GastroTicino, di tutti gli Enti turistici locali, di Ticino Turismo e dell'Unione trasporti pubblici e turistici ticinesi.

Il clima, come dicevo prima, mi sembra costruttivo e soprattutto marcato dalla volontà di agire concretamente per valorizzare le opportunità che il nostro territorio comunque, e fortunatamente, offre ancora sul mercato turistico.

Permettetemi quindi, per concludere, di ritornare sulla revisione dell'organizzazione turistica cantonale, cui ho accennato all'inizio del mio intervento, che è un progetto prioritario del DFE per questa legislatura.

Per la gestione del progetto è stato costituito nel 2011 un gruppo tecnico, coordinato dall'Ufficio per lo sviluppo economico, la cui composizione è stata avallata dal Tavolo operativo del turismo. Il gruppo di lavoro è accompagnato da un professionista di modelli organizzativi turistici, il professor Pietro Beritelli dell'Università di San Gallo.

Tre sono gli obiettivi:

- 1) identificare soluzioni esistenti di organizzazione turistica che possano servire come modelli;
- 2) sviluppare un set di modelli di organizzazione turistica adatti per il Ticino che raffigurano i processi, i ruoli, le risorse umane, il finanziamento, l'organizzazione e la governance;
- 3) derivare dai modelli le basi amministrative-legali per l'adattamento della Legge sul turismo.

I lavori del gruppo tecnico procedono secondo la tempistica predefinita, che prevede la presentazione delle proposte organizzative e legislative entro la fine del prossimo mese di giugno, in modo da potere procedere in estate con un'ampia consultazione tra le parti.

Con l'obiettivo di coinvolgere i principali attori toccati dalla riforma in questa importante fase di approfondimento delle varie ipotesi di modello organizzativo, ho voluto costituire anche un gruppo strategico per affiancare, avallandone le scelte d'indirizzo, il gruppo tecnico.

La proposta - e me ne rallegro - è stata accolta positivamente da tutti: Ticino Turismo, Enti turistici locali, Enti regionali per lo sviluppo, Hotelleriesuisse Ticino, GastroTicino

---

e Associazione campeggi ticinesi. La prima riunione del gruppo strategico si è svolta lo scorso 5 marzo e sicuramente il suo ruolo sarà importante per lavorare sui diversi aspetti della riforma e trovare il necessario consenso.

Una nuova organizzazione turistica richiederà infatti un impegno non indifferente, sia per i cambiamenti operativi e gestionali che una simile riforma comporta, sia, inevitabilmente, per le sensibilità che si andranno a toccare sul territorio. Occorre dunque che la revisione completa della Legge sul turismo e dell'organizzazione turistica abbia una guida precisa e determinata, con obiettivi chiari e univoci, capace di mediare ma anche ferma sul risultato da raggiungere. Il DFE non si è sottratto a questa responsabilità assumendosi direttamente la gestione della revisione legislativa, coinvolgendo attivamente tutti gli attori del turismo.

Spero veramente che quanto si sta facendo e quanto ancora andrà fatto per invertire le tendenze negative del nostro turismo sia accompagnato da uno spirito di fiducia e positività, senza atteggiamenti rinunciatari, perché abbiamo molte carte da giocare per sfruttare al meglio le grandi potenzialità del nostro territorio.

Abbiamo solidi elementi sui quali costruire il futuro. Il Paese dovrà però essere capace di sotterrare le vecchie logiche di contrapposizione e saper costruire nuove visioni dello sviluppo economico. Anche perché, oltre ai problemi congiunturali e strutturali della nostra offerta turistica, dovremo affrontare, uniti, anche altre questioni di fondo, prima fra tutte l'ipotizzata chiusura per tre anni della galleria autostradale del San Gottardo, che causerebbe un danno incalcolabile al nostro turismo.

Di lavoro ne abbiamo dunque molto. Partiamo allora col piede giusto, con la voglia e la convinzione di riuscire a raggiungere gli obiettivi. Con il sincero augurio, a tutti voi, di positivo avvio di stagione.

Vi ringrazio per l'attenzione.

Laura Sadis  
*Vale il discorso orale*