

Better never settles



PANORAMICA DEI PROTOCOLLI DI SOSTENIBILITÀ PER IL TURISMO

Perché serve una regia fin dalla
programmazione

OVERVIEW OF SUSTAINABILITY PROTOCOLS FOR TOURISM

*Why Governance is Necessary
from the Planning Stage*

VERSO LA SOSTENIBILITÀ

Il turismo contribuisce per il 13% al PIL nazionale italiano, ed è un elemento imprescindibile dell'economia del Paese. D'altra parte, il turismo eccessivo o overtourism può generare diversi problemi, dalla gentrificazione allo sfruttamento del lavoro, oltre a concorrere all'aumento delle emissioni globali di gas serra. Le decisioni della clientela sono oggi molto influenzate dalle tematiche legate all'ambiente e non solo, è quindi necessario per il settore affrontare la tematica della sostenibilità.

Molte delle strutture alberghiere presenti in Italia sono obsolete, è fondamentale quindi per lo sviluppo del settore che si rinnovino per far fronte non solo alle esigenze degli ospiti ma anche essere in linea con i principi ESG e dell'Agenda 2030. Tutte le azioni intraprese devono quindi tendere all'ottenimento di certificazioni utili non solo allo sviluppo economico ma anche a quello etico.

TOWARDS SUSTAINABILITY

Tourism contributes to 13% of Italy's GDP, and is a key element of the nation's economy. However, overtourism can cause several issues, such as gentrification and the exploitation of labour, as well as contributing to the rise in global greenhouse gas emissions.

The decisions of today's customer base are very much influenced by environmental concerns, and not only those, it is therefore necessary for the sector to tackle sustainability as a theme.

Most of the structures devoted to tourism in Italy are obsolete, it is therefore of key importance for the sector's development that they modernize, not only to meet the customers' needs but also to adhere to ESG and Agenda 2030 principles. Every action undertaken has to be aimed at obtaining certifications useful not only for economic development, but also for ethical development.



COME E PERCHÉ PARLARE DI SOSTENIBILITÀ DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE

“La quota di viaggiatori che vorrebbero avere più opzioni di viaggio sostenibili è aumentata dal 66% al 74% in un solo anno.”

L'Italia è da sempre un faro culturale ed il turismo è uno dei principali veicoli attraverso cui il soft power del Paese si manifesta. Lo stesso termine “turismo” è strettamente correlato all'idea di visitare l'Italia dato che nasce dal fenomeno del Grand Tour, il lungo viaggio che i giovani aristocratici europei intraprendevano per esplorare l'Europa continentale, visitando città d'arte e luoghi di interesse culturale per completare la propria educazione e di cui la nostra penisola era sempre tappa obbligata. Da allora il fenomeno si è progressivamente ampliato ed ha mutato di senso fino ad arrivare ad oggi: l'Italia rappresenta la quinta destinazione turistica a livello internazionale dopo Francia, Spagna, USA e Cina¹. Attraverso il turismo, la cultura italiana non solo viene diffusa e apprezzata, ma diventa anche un potente strumento di influenza nei rapporti economico-commerciali. Nel 2022, il turismo ha contribuito a circa il 13% del PIL nazionale, tra attività diretta e indotta². In sintesi: le ricadute economiche e culturali del turismo rappresentano un'opportunità a cui non rinunciare.

D'altro canto, l'estate del 2024 è stata caratterizzata dalla nascita di movimenti

HOW AND WHY TO ADDRESS THE SUSTAINABILITY OF HOSPITALITY FACILITIES

“The number of travelers that want to have more sustainable travel options increased from 66% to 74% in one year”

Italy has always been a cultural beacon, and tourism is one of the primary channels through which the country's soft power is expressed. The term “tourism” itself is closely tied to the idea of visiting Italy, as it originates from the phenomenon of the Grand Tour—a long journey undertaken by young European aristocrats to explore continental Europe, visit cities of art, and discover cultural landmarks as part of their education. Italy was always a mandatory stop. Since then, tourism has progressively expanded and evolved into its current form: Italy is now the fifth most popular international destination, following France, Spain, the USA, and China. Through tourism, Italian culture is not only disseminated and appreciated but also becomes a powerful tool of influence in economic and commercial relations. In 2022, tourism contributed approximately 13% of the national GDP, including direct activities and ancillary industries. In short, the economic and cultural impacts of tourism represent an opportunity that cannot be overlooked.

On the other hand, the summer of 2024 witnessed the emergence of local protest movements against

¹ www.federturismo.it

² www.federturismo.it

locali di protesta contro il cosiddetto “Overtourism”. Questi movimenti, particolarmente forti in Spagna, suggeriscono che la questione sociale connessa al turismo sia un rischio ESG concreto da affrontare³. L’Overtourism è visto come un fenomeno che comporta incremento dei prezzi, gentrificazione, saturazione di servizi pubblici locali come infrastrutture di trasporto o sanitarie, stagionalità dei contratti, alta incidenza di economia informale, talvolta sfruttamento del lavoro, in alcuni contesti dipendenza economica e omologazione culturale, con conseguenti frizioni tra turisti ed autoctoni. L’Italia è caratterizzata da un patrimonio di destinazioni turistiche particolarmente vulnerabili a tutto questo: borghi medievali, località montane, città d’arte di dimensioni ridotte con piccoli ma preziosi tesori artistici e culturali, isole, fragili aree naturalistiche, centri storici spesso situati in posizioni difficilmente accessibili o affacciati su scogliere a picco sul mare.



La sostenibilità nel settore turistico, a diverse scale, può costituire un mezzo efficace per mitigare il rischio di conflitti tra flussi turistici, operatori del settore,

“overtourism.” Particularly strong in Spain, these movements highlight the social issues related to tourism as a tangible ESG risk to be addressed. Overtourism is perceived as a phenomenon that leads to rising costs, gentrification, oversaturation of local public services (such as transport and healthcare infrastructure), seasonal employment contracts, a high incidence of informal economies, occasional labour exploitation, economic dependency, and cultural homogenisation. These issues create friction between tourists and local residents. Italy’s tourist destinations makes it particularly vulnerable to these phenomena: medieval villages, mountain locations, small art cities with precious artistic and cultural treasures, islands, fragile natural areas, and historic centres often in difficult-to-reach locations or perched on cliffs overlooking the sea.

Tourism sustainability, at various scales, can be an effective means of mitigating conflicts between tourist flows, sector operators, local public authorities, residents, and the productive fabric. It also facilitates the long-term preservation of the naturalistic or cultural characteristics that make certain environments particularly attractive, making sustainability an intrinsically economic necessity.

Another indispensable aspect of contemporary tourism is that tourists themselves are beginning to recognise these issues. Booking.com, in its 2023 Sustainable Travel Report, highlights that sustainability in tourism is one of the most important trends in travellers’ hotel searches. The report shows that the proportion of travellers seeking more sustainable travel options increased from 66% to 74% between

³ Demoskopika ha sviluppato l’Indice Complessivo di Sovraffollamento Turistico, basato su cinque indicatori: densità turistica, densità ricettiva, intensità turistica, utilizzazione lorda e quota di rifiuti urbani riconducibili al turismo.

enti pubblici locali, popolazione e tessuto produttivo. Essa favorisce anche la conservazione nel corso del tempo delle caratteristiche naturalistiche o culturali endemiche che rendono certi ambienti particolarmente attrattivi, diventando così, se vogliamo, anche un'esigenza intrinsecamente economica.

Va aggiunto un tema senza il quale qualsiasi considerazione sul settore turistico contemporaneo sarebbe incompleta: i turisti stessi iniziano a rendersi conto di tutto questo. Booking, nel Sustainable Travel Report del 2023, mostra che la sostenibilità nel turismo è uno dei trend più importanti degli ultimi anni nella ricerca delle strutture alberghiere da parte dei viaggiatori. Nel sondaggio contenuto all'interno del report si evidenzia come la quota di viaggiatori che vorrebbero avere più opzioni di viaggio sostenibili è aumentata dal 66% al 74% in un solo anno, dal 2022 al 2023, indice che attualmente la domanda supera significativamente l'offerta.

La risposta agli impatti sociali negativi del turismo va ricercata in una pianificazione a livello locale e nazionale che richiede una collaborazione integrata tra vari livelli, coinvolgendo enti pubblici, istituti formativi e attori economici. Tra questi ultimi, il settore immobiliare, con la sua estesa filiera produttiva, riveste un ruolo importante. A livello locale, da solo non può dare una risposta risolutiva al problema dell'Overtourism ma, se inserito in una pianificazione locale consapevole, può facilitare la mitigazione degli impatti negativi o addirittura configurarsi come un'opportunità. Dove però il settore immobiliare può fare la vera differenza è sul piano degli impatti globali.

2022 and 2023, indicating that demand currently far exceeds supply.

Addressing the negative social impacts of tourism requires local and national planning, necessitating integrated collaboration across various levels, involving public authorities, educational institutions, and economic actors. Among these, the real estate sector, with its extensive production chain, plays a significant role. While the real estate sector alone cannot resolve overtourism at the local level, it can facilitate mitigation of negative impacts—or even create opportunities—when integrated into a well-informed local planning framework. However, where the real estate sector can make a significant difference is in addressing global impacts.



SOSTENIBILITÀ NEL SETTORE IMMOBILIARE TURISTICO

“Il turismo è responsabile di circa l’8% delle emissioni di gas serra, mentre i costi energetici possono rappresentare fino al 10-15% dei costi operativi totali di un hotel.”

Le strutture turistiche contribuiscono a vari tipi di impatti globali. Si stima che, tra strutture e trasporti, il turismo sia responsabile di circa l’8% delle emissioni di gas serra⁴, altri impatti sono rappresentati dalla produzione di rifiuti (con una quota significativa di organico), consumo di suolo, consumo energetico, idrico e di materie prime, sfruttamento e spreco delle risorse alimentari. L’impronta ambientale e sociale del turismo, se non gestita con attenzione, può avere effetti rilevanti e potenzialmente dannosi sia sull’ambiente che sugli operatori turistici stessi. L’energia rappresenta una voce di costo significativa per gli alberghi, incidendo notevolmente sul loro fatturato. In media, i costi energetici possono rappresentare fino al 10-15% dei costi operativi totali di un hotel⁵. Questi includono il consumo di elettricità per l’illuminazione, il riscaldamento, il raffrescamento e altri servizi essenziali per il comfort degli ospiti.

Non si può pensare di fare sostenibilità senza affrontare il tema della qualità delle strutture alberghiere. Secondo l’ISTAT, in Italia ci sono circa 33mila

SUSTAINABILITY IN THE TOURISM REAL ESTATE SECTOR

“Tourism is responsible for 8% of greenhouse gas emissions, while energy expenditures can represent as much as 10%-15% of a hotel’s total operating costs”

Tourism facilities contribute to various types of global impacts. It is estimated that tourism, including accommodations and transport, accounts for approximately 8% of greenhouse gas emissions. Other impacts include waste generation (with a significant proportion being organic waste), land use, energy, water, and raw material consumption, as well as food resource exploitation and waste. The environmental and social footprint of tourism, if not managed carefully, can have significant and potentially harmful effects on both the environment and tourism operators themselves. Energy costs represent a significant expenditure for hotels, greatly affecting their turnover. On average, energy costs can account for up to 10-15% of a hotel’s total operating expenses. This includes electricity consumption for lighting, heating, cooling, and other essential services for guest comfort.

Sustainability efforts must address the quality of hospitality facilities. According to ISTAT, Italy has approximately 33,000 hotels, most of which are outdated and often located in areas such as cliffs, islands, or high mountains, where the provision

⁴ Ricke, K., et al. “Country-level social cost of carbon.” *Nature Climate Change*, vol. 8, no. 9, 2018, pp. 731-738. www.nature.com

⁵ hotelsdoctors.com

strutture alberghiere⁶, per la maggior parte obsolete, talvolta situate in aree come scogliere, isole o l'alta montagna, dove l'approvvigionamento di determinati tipi di forniture, utenze o tecnologie può essere complesso. Le strutture stesse sono state realizzate per la maggior parte in un periodo storico in cui il concetto di turismo era decisamente diverso.

“Le strutture devono mostrarsi versatili e rispondere alle esigenze diversificate su moltissimi temi. Vi sono sempre più clienti con differenti culture, religioni e costumi.”

Dal punto di vista immobiliare, la sostenibilità di una struttura alberghiera si presenta come una sfida peculiare rispetto ad altre tipologie di asset come uffici, centri commerciali o strutture logistiche. Questo perché le strutture alberghiere devono gestire una serie di fattori complessi e distintivi. La presenza di SPA e piscine, l'uso intensivo di cucine commerciali e l'elevata richiesta di acqua calda sanitaria concentrata in poche ore nell'arco della giornata talvolta in contesti di pregio storico e culturale rappresentano dei fattori di complessità tipici del settore.

Le strutture oggi devono poi rispondere a esigenze sempre più diversificate a causa della mutata sensibilità comune su moltissimi temi. Vi sono sempre più utenze diversificate per cultura e religione, clienti che desiderano portare in viaggio i propri animali da compagnia o utenze vulnerabili rientranti un ampio spettro di categorie: dalla

of specific supplies, utilities, or technologies can be complex. These facilities were mostly built during a period when the concept of tourism was significantly different.

“Structures have to be versatile and answer to a wide variety of needs, concerning several themes. There are more customers, belonging to different cultures and religions, and practicing different customs”

From a real estate perspective, making a hotel sustainable presents unique challenges compared to other asset types like offices, shopping centres, or logistics facilities. Hotels must manage a series of complex and unique factors, including spas and pools, intensive use of commercial kitchens, and high demand for hot water concentrated within a few hours of the day—often in culturally and historically significant settings.

Today, hospitality facilities must cater to increasingly diverse needs due to shifting societal sensitivities across many areas. These include accommodating guests with different cultural and religious backgrounds, travellers wishing to bring pets, or vulnerable individuals from a broad spectrum of categories—such as temporarily injured individuals, pregnant women, or those with motor or cognitive disabilities. Addressing these varied requirements falls under the umbrella of Universal Design. It is estimated that approximately 20% of the European population has motor or cognitive disabilities requiring specific design solutions to access hospitality facilities.

⁶ noi-italia.istat.it

persona temporaneamente invalida o infortunata, alla donna incinta, alla persona con disabilità motorie o cognitive. Una progettazione attenta a queste variegata esigenze cade sotto il cappello dell'ampio tema dell'Universal Design. Si stima che il numero di persone con disabilità motorie o cognitive, che dunque necessitano di specifiche soluzioni progettuali per potersi recare in una struttura alberghiera, abbia un'incidenza del 20% sull'intera popolazione europea⁷.

Le strutture devono mostrarsi tecnicamente versatili anche di fronte a trend emergenti come il digital nomadism e in generale il turismo lavorativo, il crescente interesse nei confronti del benessere fisico e psicologico, l'aumento post-pandemico della sensibilità nei confronti del tema dell'igiene, la ricerca di strutture alberghiere che oltre al soggiorno propongano anche programmi di attività eterogenee e la cui struttura sia quindi conseguentemente equipaggiata ad ospitare. La versatilità della struttura nei confronti di queste esigenze passa attraverso una programmazione, ancora prima che una progettazione.



Hotels also need technical versatility to address emerging trends, such as digital nomadism, business tourism, increasing interest in physical and psychological well-being, heightened post-pandemic hygiene awareness, and the demand for facilities offering diverse programmes alongside accommodation. Structurally, this versatility must be planned at the programming stage, even before design begins.

By aligning with these trends, facilities not only expand their potential customer base but also help to mitigate seasonality in tourism. This brings environmental and social sustainability benefits, such as reducing the seasonality of employment contracts and alleviating peak demand pressure on local infrastructure, including water and healthcare systems.

To tackle these complexities, operators must deeply understand the contexts in which they operate. Within the hospitality category, various asset types can be distinguished based on several criteria: function (for example, seaside tourism, mountain tourism, agritourism, urban hotels, and business travel hotels), experience type (full-board hotels, bed and breakfasts, holiday villages, or campsites), market target (Mid-range, high-end, or luxury segments). Moreover, the sector is characterised by increasing specialisation among stakeholders and diverse contractual arrangements (simple lease, management contracts, franchising).

“The sustainability of the building occupied by the hotel manager can greatly influence its activity”

⁷ De La Fuente-Robles, Y. M., et al. “Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies” MDPI, Sustainability, 2020. www.mdpi.com

Cogliere questi trend, oltre ad aumentare la clientela potenziale, consente di agevolare la destagionalizzazione dell'offerta turistica, con conseguenti vantaggi sotto il profilo della sostenibilità sia ambientale che sociale, come ad esempio la diminuzione della stagionalità dei contratti del personale e al contempo la diminuzione della concentrazione dei picchi di domanda gravanti sulle infrastrutture locali, dagli acquedotti alle strutture sanitarie.

Per poter affrontare tutta questa complessità è necessario conoscere approfonditamente il contesto in cui si opera. All'interno della categoria dell'hospitality, è possibile distinguere diverse tipologie di asset, classificate secondo vari criteri: la funzione (ad esempio, strutture per il turismo balneare, montano, agriturismo, hotel urbani, hotel per viaggi d'affari), il tipo di esperienza offerta (come alberghi con pensione completa, bed and breakfast, villaggi turistici, campeggi) e il target di mercato (fascia media, fascia alta, lusso). Inoltre, il settore è caratterizzato da una crescente diversificazione di soggetti specializzati e di forme contrattuali.

“La sostenibilità dell'immobile all'interno del quale il gestore alberghiero si insedia influenza in modo significativo l'attività.”

In Italia, la proprietà alberghiera è tradizionalmente dominata da imprese familiari, ma sta progressivamente evolvendo verso modelli istituzionali, come i fondi immobiliari, specialmente per quanto riguarda la fascia alta e il lusso. Gli investitori non sono più

In Italy, hotel ownership has traditionally been dominated by family-run businesses, but there is a gradual shift toward institutional models, such as real estate funds, particularly in the high-end and luxury segments. Investors are no longer limited to small local banks but increasingly include large institutional players. Hotel operators, whether they own the property or not, tend to focus on operational management, outsourcing the risks associated with property ownership and regulatory complexities. Contractual models vary widely, depending on whether operators manage a single facility or a portfolio, whether they handle the entire operational cycle (including architecture, design, restaurant and spa management), or whether they specialise in marketing tourism services for property-owning organisations

One constant emerges in this complex framework: the sustainability of the building housing the hotel operator significantly influences the overall sustainability of the operation. A property can achieve higher energy efficiency through factors such as systems, building envelope, design, materials, green spaces, renewable energy systems (e.g., photovoltaic glass or flooring), and innovative solutions like heat recovery systems for shower and spa wastewater.



limitati a piccole banche locali, ma includono sempre più grandi investitori istituzionali. Gli operatori alberghieri, pur potendo essere proprietari degli immobili, tendono a concentrarsi sulla gestione operativa delle strutture, esternalizzando i rischi associati al possesso di beni commerciali e alle complicazioni normative crescenti. Il modello contrattuale dell'operatore può variare significativamente, a seconda che gestisca una sola struttura o un portafoglio di strutture, se si occupa dell'intero ciclo operativo dall'architettura e design alla gestione di ristoranti e SPA, o se si limita alla commercializzazione delle offerte turistiche per conto di organizzazioni proprietarie che si occupano semplicemente della gestione.

In questo contesto però esiste una costante: la sostenibilità dell'immobile all'interno del quale l'operatore alberghiero si insedia influenza in modo significativo la sostenibilità dell'operatore nel suo complesso. La struttura può essere più o meno efficiente energeticamente grazie a impianti, involucro, progettazione, materiali, presenza di verde, presenza di sistemi di produzione da rinnovabili (eventualmente tramite soluzioni integrate nel design come vetri fotovoltaici, pavimenti fotovoltaici o altre soluzioni innovative), presenza di sistemi di recupero del calore dagli scarichi delle docce o delle SPA.

La struttura può essere dotata di sistemi per il riutilizzo delle acque meteoriche o delle acque grigie, per il risparmio idrico, la rilevazione delle perdite, dispositivi contro l'eccessiva evaporazione dell'acqua in caso di impianti termali o piscine, sistemi di condensazione dell'umidità dell'aria per evitare situazioni di siccità o

Buildings can also incorporate water reuse systems for rainwater or greywater, water-saving mechanisms, leak detection devices, or technology to minimise evaporation in pools and thermal systems. In areas with limited access to public water or sewage infrastructure, like islands or remote regions, properties may benefit from on-site wastewater treatment solutions. Additionally, facilities can include design elements that facilitate waste separation for both guests and staff, use local or sustainably sourced materials, and create spaces for hosting authentic local experiences, thereby supporting the local cultural and economic fabric. Moreover, facilities must integrate accessibility measures to ensure usability for vulnerable groups with varying levels of independence.

“44% of travelers don't know how to evaluate the degree of sustainability of structures, or how to find sustainable travel options; this is the reason why certification frameworks exist”

Examples of best practices include hotels blending seamlessly with their surrounding environment, offering public access to historical or cultural treasures, and engaging in inclusive tourism initiatives for disadvantaged groups (e.g., seniors or people with disabilities).

Each of these aspects requires careful programming, design, and management, guided by experts who can help real estate developers, investors, and tourism operators balance these complexities to create positive impacts. This effort must also

sistemi di trattamento on-site delle acque reflue, che potrebbero verificarsi in aree non ben servite da acquedotti o sistemi fognari come le isole o aree remote o impervie. Può essere dotata di accorgimenti progettuali che rendono più pratica la differenziazione dei rifiuti sia da parte dei clienti finali sia da parte della gestione dello staff. Può utilizzare materiali locali o materiali scelti in modo consapevole. Può essere dotata di spazi pensati per ospitare attività ed eventi in grado di far provare agli ospiti esperienze locali autentiche aiutando al contempo il tessuto economico e culturale locale. Può essere dotata di tutti quegli accorgimenti progettuali che consentono l'utilizzo della struttura, con un sufficiente grado di autonomia, anche dalle diverse categorie di utenza vulnerabile.

“Il 44% dei viaggiatori non sa come valutare la sostenibilità delle strutture e come trovare opzioni di viaggio sostenibili, ragione per la quale esistono dei framework di certificazione.”

Vi sono sempre più spesso esempi di strutture che si compenetrano con il contesto ambientale o sociale, sfumando le aree aperte al pubblico e all'ambiente circostante con le aree private, strutture ricche di storia o di cultura che aprono al pubblico i propri tesori fornendo un servizio sociale di tipo didattico-culturale, strutture attrezzate in grado di aderire a programmi di turismo inclusivo per categorie deboli (anziani, disabili, etc).

Ognuno di questi aspetti richiede una programmazione, una progettazione e

include frameworks for demonstrating commitment to sustainability, both to travellers and to stakeholders such as investors and operators. Although travellers express a growing desire for sustainable travel options, 44% of respondents in Booking.com's survey reported not knowing how to assess a facility's sustainability or find sustainable travel choices. Certification frameworks can help address this challenge by providing stakeholders with tools to assess and evaluate the adequacy of facilities in meeting these demands.



una gestione specificamente orientate su questi temi, che richiedono da un lato figure esperte in grado di guidare sviluppatori immobiliari, investitori, operatori turistici nel difficile compito di costruire impatti positivi e dall'altro lato sistemi più o meno oggettivi per dimostrare il proprio impegno sul tema nei confronti di investitori, operatori e degli stessi viaggiatori. Se è vero infatti che i viaggiatori esprimono il desiderio di viaggiare in modo più sostenibile, la ricerca di Booking ci dice che il 44% di essi non sa come valutare la sostenibilità delle strutture e come trovare opzioni di viaggio sostenibili. A questo scopo esistono dei framework di certificazione che aiutano i vari stakeholder a orientarsi e valutare, senza entrare nello specifico, l'adeguatezza delle strutture e delle organizzazioni a tutte queste esigenze.

SISTEMI DI MISURAZIONE ESG



La valutazione di un albergo non è un concetto nuovo: gli alberghi sono oggetto di rating e certificazioni da ormai parecchio tempo. La valutazione tramite l'attribuzione di un numero di stelle è diventata il sistema di rating per antonomasia. Una delle prime classificazioni degli alberghi

ESG MEASUREMENT SYSTEMS

The evaluation of a hotel is not a new concept: hotels have been subject to ratings and certifications for some time. The assignment of star ratings has become the quintessential system of evaluation. One of the earliest classifications of hotels in Italy dates back to a royal decree in 1937, which established a set of centrally defined objective rules for rating hotels. Today, the assignment of stars in Italy follows the directives of the decree commonly known as “Italy Stars & Rating,” issued in 2008. The objective nature of this decree, which examines strictly measurable and quantitative aspects, contrasts with the qualitative and disintermediated evaluations found on platforms where end users rate facilities based on their personal preferences. Both criteria are relevant and considered reliable when choosing a facility.

Depending on the technical expertise of the evaluator, we can distinguish between two types of evaluations: technical evaluations and disintermediated evaluations. Since the sustainability of a facility is inherently a technical subject that requires access to extensive data—data that is typically unavailable to end customers—and a high level of technical expertise to compare different indicators, sustainability has long been addressed through certification protocols. These protocols aim to quantify and objectify sustainability as much as possible. Consequently, the evaluation of a facility’s sustainability is increasingly entrusted to third-party entities, either public or private, often officially accredited, that provide certification

in Italia risale al regio decreto del 1937, che prevedeva un set di regole oggettive stabilite centralmente per l'attribuzione di una valutazione agli alberghi. Oggi l'attribuzione delle stelle in Italia avviene seguendo le direttive provenienti dal DPCM comunemente conosciuto con il nome di "Italy Stars & Rating", del 2008⁸. La natura oggettiva del decreto, che prende in esame aspetti prettamente misurabili e quantitativi, contrappone questo tipo di valutazione che potremmo definire "tecnica" a quella qualitativa e disintermediata delle piattaforme, in cui sono gli utenti finali stessi a valutare le strutture secondo criteri che abbracciano le preferenze personali di ciascuno. Entrambi i criteri sono rilevanti e considerati affidabili nella scelta di una struttura.

A seconda della preparazione tecnica del soggetto che valuta, possiamo quindi distinguere tra due tipologie di valutazioni: quelle tecniche e quelle disintermediate. Poiché la sostenibilità di una struttura è un tema per sua natura tecnico, che richiede accesso a una quantità di dati che non sono mai disponibili ai clienti finali e una preparazione fortemente tecnica per poter comparare tra loro indicatori diversi, esso viene ormai da tempo declinato attraverso protocolli di certificazione che hanno l'ambizione di quantificare e oggettivare il più possibile la sostenibilità delle strutture. La valutazione della sostenibilità delle strutture è sempre più spesso quindi affidata ad enti terzi, pubblici o privati, spesso ufficialmente accreditati, di certificazione o di rating, che portano all'attribuzione di un marchio (label) di sostenibilità.

Ci sono essenzialmente tre tipologie

or rating services, resulting in the awarding of a sustainability label.

There are essentially three types of sustainability labels, depending on the intended recipient of the information: labels for tourism operators, labels originating from the real estate sector that evaluate the sustainability of facilities with a focus on building features, and labels that appear on online platforms. The current landscape of labels is complex, and alignment among them is minimal.

"There are, essentially, three kinds of framework: for tour operators, for the real estate sector, and for online platforms"

Labels for tourism operators guide decisions primarily concerning the daily management of facilities. They focus on aspects such as room cleaning practices, food choices, procurement policies, event organisation, and occupational and organisational matters. The approach to real estate sustainability, seen as a chapter within these broader frameworks, varies significantly between labels. Green Key is particularly rigorous, and its real estate requirements are similar to those of well-known building sustainability protocols like LEED or BREEAM. Green Globe maintains more general requirements, while GSTC falls somewhere in between. In general, these labels are less detailed than building certifications regarding technical aspects like site management, material selection, or passive and bioclimatic system design, as they are not specifically designed to address real estate issues in depth. However, some labels include specific

⁸ DPCM 21/10/2008.

di labels di sostenibilità a seconda del destinatario dell'informazione: labels per operatori turistici, label originari del settore immobiliare che valutano la sostenibilità delle strutture con un focus sull'aspetto della dotazione immobiliare e label che appaiono sulle piattaforme. Il panorama attuale dei label è complesso e i label sono tra loro scarsamente allineati.

“Ci sono essenzialmente tre tipologie di framework: per gli operatori turistici, per il settore immobiliare, e per le piattaforme online.”

La prima categoria è quella delle **etichette per operatori turistici**. Queste orientano le decisioni riguardanti principalmente la gestione quotidiana delle strutture. Si focalizzano su aspetti come le pratiche di pulizia delle camere, le scelte alimentari, le politiche di approvvigionamento, l'organizzazione di eventi e aspetti occupazionali e organizzativi. L'approccio alla sostenibilità immobiliare, intesa come capitolo contenuto all'interno di questi framework più ampi, differisce notevolmente da un'etichetta all'altra. Green Key è particolarmente rigorosa e i suoi requisiti legati all'immobile sono simili a quelli dei più noti protocolli di sostenibilità per edifici, come LEED o BREEAM; Green Globe mantiene requisiti più generali; GSTC si colloca a metà strada tra i due. In generale, queste etichette sono meno approfondite rispetto alle certificazioni per edifici in relazione agli aspetti tecnici come la gestione del cantiere, la scelta dei materiali o la progettazione impiantistica,

requirements related to typical hospitality features such as pools, spas, or commercial kitchens. Certifications related to the operations of tourism operators also address real estate aspects that can only be effectively managed during major renovations or new construction projects. Therefore, it is essential to involve experts in the sustainable management of design and construction processes for tourism facilities, given the importance of real estate-related requirements, which often have the most significant economic impact both in terms of initial costs and long-term benefits when architectural and system design is correctly implemented from the outset.



“The strong grassroots push from travelers has led different actors to pursue different sustainability objectives. Real estate funds pursue a set of ESGs, while operators pursue another”

The second category includes certifications originating from the commercial real estate sector. Within this category, there are certifications for the design and construction phase and those for the operational phase of a property. Some certifications

passiva o bioclimatica, trattandosi di framework non pensati specificamente per approfondire il tema immobiliare. Tuttavia, alcune di esse includono requisiti specifici relativi a dotazioni tipiche dell'hospitality, come piscine, SPA o cucine commerciali. Le certificazioni sulle operazioni degli operatori turistici trattano anche aspetti di real estate che possono essere affrontati in modo organico solo durante le grandi riqualificazioni o le nuove costruzioni. Pertanto, è fondamentale l'affiancamento di esperti nella gestione sostenibile dei processi di progettazione e costruzione di strutture turistiche, data l'importanza dei requisiti legati alle dotazioni immobiliari, che sono spesso i più impattanti economicamente sia in termini di costi iniziali sia di benefici a lungo termine, se la progettazione architettonica e impiantistica è impostata correttamente fin dall'inizio.

“La forte spinta dal basso, proveniente dai viaggiatori, ha portato i diversi attori a seguire obiettivi differenti di sostenibilità. I fondi immobiliari perseguono alcuni ESG, mentre gli operatori ne hanno altri.”

La seconda categoria è quella delle **certificazioni provenienti dal settore del real estate commerciale**. Qui si possono distinguere diversi filoni. Tra questi, ci sono le certificazioni per la fase di design & construction e quelle per la fase di utilizzo dell'immobile. Alcune certificazioni sono specificamente concepite per l'hospitality, mentre altre, nate per altri ambiti, possono essere adattate al settore turistico mediante piccoli

are specifically designed for the hospitality sector, while others, originally developed for other contexts, can be adapted to tourism facilities with minor adjustments, although they may not address highly specific aspects such as the management of pools, spas, commercial kitchens, or refrigeration units. Currently, no single certification can meet all the requirements of certification protocols for tourism operators, such as Green Globe, Green Key, or GSTC, mainly due to the contractual diversity among stakeholders. However, a combination of real estate certifications applied to the appropriate phases can be highly effective. For instance, a combination of LEED with BREEAM In-Use or EarthCheck can cover a significant number of the requirements set by Green Key. Some tourism operators have already included in their policies the requirement to operate within certified buildings. Certifications like LEED also include complementary analyses, such as Energy Audits, Water Audits, Waste Stream Audits, Life-Cycle Assessments, and Climate Risk Assessments, which can be valuable during real estate transactions.

The strong push from travellers, combined with the ambitions of national and, above all, supranational institutions like the European Union, has already mobilised various stakeholders. Real estate funds have their own ESG objectives, and operators have their own sustainability goals. Recent research shows that institutional investors in hotel developments require sustainability certifications in 69% of cases and certifications specific to the hospitality sector in 55% of cases. Hotel real estate transactions involving real estate funds and accompanied by ESG audits and sustainability assessments are approaching 100% of cases. These primarily include Climate

aggiustamenti, ma non coprono aspetti molto specifici come la gestione di piscine, SPA, cucine commerciali o celle frigo. Ad oggi non esiste un'unica certificazione capace di soddisfare tutte le richieste dei protocolli di certificazione delle operazioni degli operatori turistici, come Green Globe, Green Key o GSTC, principalmente a causa della varietà contrattuale con cui operano i soggetti. Tuttavia, una combinazione di certificazioni del real estate applicate alle fasi appropriate può risultare decisiva. Per esempio, una combinazione di LEED con BREEAM In-Use o EarthCheck può coprire un numero significativo di requisiti richiesti da Green Key. Già oggi, alcuni operatori turistici integrano nelle loro policy il requisito di operare all'interno di edifici certificati. Certificazioni come LEED, peraltro, includono anche analisi complementari come Energy Audit, Water Audit, Waste Stream Audit, Life-Cycle Assessment e Climate Risk Assessment, che possono essere utili in fase di compravendita.

La forte spinta dal basso proveniente dai viaggiatori, unita alle ambizioni di istituzioni nazionali e soprattutto sovranazionali come l'Unione Europea, hanno già mosso i diversi attori. I fondi immobiliari hanno i propri obiettivi ESG, gli operatori hanno i propri obiettivi di sostenibilità. Da recenti ricerche vediamo che gli investitori istituzionali in sviluppi alberghieri richiedono certificazioni di sostenibilità nel 69% dei casi e richiedono certificazioni specifiche per il settore alberghiero nel 55% dei casi. Le transazioni di immobili alberghieri che vedono protagonisti i fondi immobiliari e che sono accompagnate da ESG Audit e valutazioni di sostenibilità si stanno avvicinando al

Risk Assessments, evaluations of carbon neutrality, compatibility assessments with certifications, energy audits, and alignment evaluations with the European taxonomy for sustainable investments.

The third category includes labels attributed by platforms such as Booking.com, Expedia, Trivago, Tripadvisor, or Hotels.com. These labels often appear as travel options within search filter settings. They represent an embryonic initiative, lacking transparency regarding the criteria used for assigning scores and, it must be said, falling significantly short when compared to institutional sustainability protocols backed by decades of research and practice, or the most advanced practices in the real estate sector. At the same time, however, they represent the most direct response to the growing interest in sustainability among travellers. It is reasonable to expect that they will undergo significant evolution in the coming decades. However, their development must be closely monitored given their direct interaction with end customers and their ability to influence decision-making.

There are also certifications and specialist consultancies addressing specific themes. Access4You focuses on accessibility for vulnerable users and individuals with disabilities. Safehotel focuses on fire safety. Well Health-Safety prioritises the health and safety of staff, visitors, and other stakeholders. These certifications also have significant implications for real estate and can be highly valuable when planning large-scale renovations or new developments. A comprehensive understanding of these specialist certifications and their key themes reveals significant opportunities within this domain.

100% dei casi⁹. Nella maggior parte si tratta di Climate Risk Assessments, valutazioni sulla neutralità carbonica, valutazioni di compatibilità nei confronti di certificazioni, energy audit e valutazioni di allineamento alla tassonomia europea degli investimenti sostenibili.

La terza categoria è quella dei **label attribuiti dalle piattaforme** come Booking.com, Expedia, Trivago, Tripadvisor o Hotels.com. Questi label spesso si configurano come opzioni di viaggio all'interno dell'impostazione dei filtri di ricerca e sono un'iniziativa embrionale, scarsamente trasparente sui criteri che portano all'attribuzione dei punteggi e, va detto, fortemente lacunosa se confrontata con protocolli di sostenibilità istituzionali con ormai decenni di storia e ricerca alle spalle o con le prassi più avanzate del settore immobiliare. Al contempo però si tratta della risposta più diretta all'aumento dell'interesse sul tema da parte di una domanda in costante aumento da parte dei viaggiatori. È verosimile affermare che da un lato vedranno un'evoluzione impressionante nei prossimi decenni, dall'altro la loro evoluzione dovrà essere monitorata da vicino vista la loro interazione diretta con il cliente finale e dunque la loro capacità di influenzarne le scelte.

Esistono poi certificazioni e consulenze specialistiche su alcuni temi specifici. Access4You si sofferma sul tema delle utenze deboli e delle disabilità. Safehotel si sofferma sulla sicurezza antincendio. Well Health-Safety mira a dare priorità alla salute e alla sicurezza del personale, dei visitatori e degli altri stakeholder. Anche queste presentano ricadute significative sull'aspetto immobiliare e nella programmazione di grandi riqualificazioni o di nuove



BEYOND CERTIFICATIONS

“The proliferation of labels and certifications necessitates of a new strategy whose aim should be to accomplish a small number of actions, that could however obtain the highest possible result”

Traditionally, certifications are structured as checklists, lists of requirements to be ticked off. Their approach tends to be more prescriptive than performance-based, and, generally speaking, given the influence of a broad community of experts, users, and industry operators, they often struggle to incorporate incentive systems for the implementation of new technologies. Individual technologies and innovative solutions, ranging from heat recovery from shower or spa wastewater to intelligent sensor management systems through the adoption of

⁹ www.cushmanwakefield.com

realizzazioni è utile conoscerne una panoramica completa e i principali temi trattati. All'interno di questi temi specialistici si nascondono anche grandi opportunità.

OLTRE LE CERTIFICAZIONI

“La proliferazione di label e certificazioni comporta una nuova strategia che deve puntare su un numero ridotto di azioni che ottengano il miglior risultato possibile.”

Tradizionalmente, le certificazioni sono strutturate come delle checklist, liste di requisiti da spuntare. Il loro approccio tende ad essere più prescrittivo che prestazionale e in generale, siccome risentono del peso di una vasta comunità di esperti, utenti e operatori del settore, spesso faticano a integrare sistemi premiali per l'installazione di nuove tecnologie. Singole tecnologie e soluzioni innovative, che vanno dal recupero di calore dalle acque reflue delle docce o delle SPA a sistemi intelligenti di gestione della sensoristica tramite l'adozione dell'IA, dovrebbero essere considerate nelle strategie di sostenibilità degli sviluppi alberghieri in modo puntuale, andando a coprire i varchi lasciati dalle prescrizioni provenienti dalle certificazioni. È quindi fondamentale mantenere un'apertura costante verso il proptech e le nuove soluzioni tecnologiche.

Nel complesso, la programmazione della sostenibilità, la progettazione

AI, should be carefully considered within the sustainability strategies for hotel developments. These solutions can address the gaps left by the prescriptive nature of certifications. It is therefore essential to maintain a constant openness to proptech and new technological solutions.



Overall, sustainability planning, sustainable design, and sustainability in the hospitality sector represent a highly specialised and rapidly growing field. Both rating and certification protocols and technologies are continually evolving to ensure that facilities can remain operational and maximise untapped opportunities while respecting the increasingly pressing environmental and social demands arising from the sector, particularly from the needs of travellers. The evolution of the requirements landscape for the various stakeholders—from investors to operators and end customers—has led to a proliferation of labels and certifications. This complex scenario must be unravelled and simplified through the development of a strategy for each stakeholder in the supply chain that integrates well with the needs

sostenibile e la sostenibilità nel settore hospitality è un ambito molto specialistico e in forte espansione. Sia i protocolli di rating e certificazione sia le tecnologie stanno sempre più evolvendo per garantire che le strutture possano mantenere la propria operatività e sfruttare al massimo le opportunità inespresse rispettando al contempo le istanze ambientali e sociali che emergono sempre più forti dal settore e soprattutto dalle esigenze dei viaggiatori. L'evoluzione nel panorama delle esigenze dei diversi attori, dagli investitori agli operatori al cliente finale, hanno portato a un proliferare di label e certificazioni vastissimo, che deve essere dipanato e semplificato attraverso lo studio di una strategia, per ogni attore della filiera, che si integri bene con le esigenze degli altri attori evitando inefficienze e esagerazioni. A livello immobiliare gli obiettivi quindi non devono partire da una specifica certificazione ma da una strategia in grado di essere tradotta in un numero ridotto di azioni che riescano a ottenere il maggior risultato possibile sulla base del contesto e che riescano a soddisfare i requisiti di base del maggior numero possibile di certificazioni perché l'impegno possa essere correttamente riconosciuto in tutte le fasi ritenute necessarie. Questo è possibile solo tramite l'affiancamento di figure specialistiche, formate e con esperienza, che conoscano le specificità del settore e il quadro generale in cui operano.

of others, avoiding inefficiencies and excesses. In the real estate context, objectives should not begin with a specific certification but rather with a strategy capable of being translated into a limited number of actions that achieve the greatest possible impact based on the context. This approach should also meet the basic requirements of as many certifications as possible, ensuring that the effort is properly recognised across all necessary phases. Achieving this is only possible with the support of specialised, well-trained, and experienced professionals who understand the specificities of the sector and the broader context in which they operate.



Better never settles



Francesca Altamura
Sustainability Lead
Asset Services
francesca.altamura@eur.cushwake.com

Leonardo Gaggia
ESG Consultant
Asset Services
Leonardo.gaggia@cushwake.com