



.06

**I sistemi di gestione
ambientale per gli alberghi.**
Linee guida per un approccio
semplificato.



con il contributo di Progetto Life Ambiente



Provincia di Rimini
Assessorato al Turismo

manuali operativi
per imprese turistiche

06 – giugno 2003

Linee Guida realizzate nell'ambito del Progetto LIFE Ambiente "Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo" promosso dalla Provincia di Rimini con il supporto della DG Ambiente della Commissione Europea e realizzato in collaborazione con l'Istituto di Ricerche Ambiente Italia, l'associazione Federalberghi Nazionale e la Municipalità di Calvià-Mallorca (Spagna).

Coordinamento progetto: Enzo Finocchiaro, Symon Buda, Maria Vittoria Prioli (Provincia di Rimini)

Documento a cura di: Renata Mirulla, Emanuela Manca (Ambiente Italia)

Collana a cura di: Massimo Masini, Dirigente Servizio Turismo Provincia di Rimini

Si ringraziano:

L'Hotel Europa Monetti di Cattolica, nella persona di Alfredo Monetti, e il Golf Hotel di Riccione, nella persona di Stefano Bertozzi per i preziosi contributi, riportati nel volume, i consigli e i suggerimenti forniti.

Progetto grafico: Relè

Stampa: Graph - Rimini

Per informazioni:

Assessorato al Turismo

Provincia di Rimini

Piazza Malatesta, 28 - 47900 Rimini

Tel. 0541 716380

Fax 0541 783808

turismo@provincia.rimini.it

U.O.A. Sviluppo Sostenibile

Provincia di Rimini

Via D. Campana, 64 - 47900 Rimini

Tel. 0541 716321

Fax 0541 716289

turismosostenibile@provincia.rimini.it

INDICE

Presentazioni	9
Il Progetto LIFE AMBIENTE “Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo”	13
Come usare le Linee Guida	15
1 I sistemi di gestione ambientale	17
1.1 Cos'è un sistema di gestione ambientale?	17
1.2 Quali normative disciplinano i sistemi di gestione ambientale?	19
1.3 Che differenza c'è tra la ISO 14001 e l'EMAS?	19
1.4 Quante sono le aziende certificate?	21
1.5 Quali sono i benefici dei sistemi di gestione ambientale?	24
1.6 Quanto impegno di tempo e denaro è necessario?	28
1.7 Ci sono agevolazioni per gli alberghi che si certificano?	31
1.8 Cosa ne pensano gli alberghi certificati?	32
2 I primi passi del sistema di gestione ambientale in albergo	37
2.1 I requisiti dei sistemi di gestione ambientale	37
2.2 L'approccio semplificato	40
2.2.1 Pianificare la gestione ambientale	41
2.2.1.1 L'analisi ambientale	41
2.2.1.2 La costruzione di indicatori ambientali	46
2.2.1.3 La politica ambientale	47
2.2.1.4 Gli obiettivi e programmi ambientali	50
2.2.2 Attuare la gestione ambientale	52
2.2.2.1 Il coinvolgimento del personale	52
2.2.2.2 La comunicazione con la clientela	55
2.2.2.3 Le procedure per la gestione ambientale	59
2.2.3 Controllare la gestione ambientale	63
2.2.3.1 I controlli e le non-conformità	63
2.2.4 Migliorare	64
2.2.4.1 Il riesame della Direzione	64
2.3 Come richiedere la certificazione?	65
2.3.1 Lista dei certificatori accreditati	65
Appendice: Alberghi coinvolti	67
Glossario	69
Bibliografia	71

PRESENTAZIONE

Questo volume è il terzo, ed ultimo, della trilogia “ambientale” ed il sesto della serie di manuali operativi per le imprese turistiche. Si chiude, quindi, il ciclo di riflessioni sulla sostenibilità del nostro modello di sviluppo turistico con l’analisi dei sistemi di gestione ambientale.

Il manuale offre infatti degli spunti operativi, estremamente concreti, sulle possibilità di riduzione dell’impatto ambientale delle attività turistiche e, allo stesso tempo, suggerisce all’impresa l’opportunità di agganciare una rinnovata sensibilità del mercato verso gli aspetti della tutela ambientale che vengono sempre di più percepiti dai turisti come fattori importanti per la qualità della vita e, in definitiva, decisivi ai fini della qualità della vacanza.

La tutela dell’ambiente concorre quindi a formare l’offerta turistica di un operatore, di una destinazione e rientra [oggi e non ieri, grazie ad una maggiore sensibilità del turista] tra le motivazioni di scelta di una località. Certo, non si tratta della prima motivazione ma appare comunque significativo il dato di tendenza che ci indica una sempre maggiore attenzione del turista verso l’ambiente.

Operatore e destinazione: sono questi i fattori che mixati convenientemente producono l’offerta turistica di un territorio e sono questi gli attori di uno sviluppo parallelo che deve integrare politiche pubbliche di gestione ambientale con iniziative private orientate allo stesso scopo. La qualificazione dell’offerta turistica marcia su queste due gambe.

L’iniziativa dell’uno è vana senza l’azione dell’altro.

Questo volume si occupa di gestione ambientale nelle strutture ricettive ma si scorge la volontà di fondo di dare un segnale all’intero sistema turistico, ai decisori politici, ai pianificatori del territorio che vada nel senso della sostenibilità dello sviluppo innestando una marcia più veloce al processo in atto.

Processo che ha visto e vede protagonisti gli operatori. Lo dimostra il livello qualitativo e quantitativo degli albergatori che hanno aderito al progetto ai quali va il mio ringraziamento ed i miei complimenti.

La Riviera di Rimini, a partire dalla Conferenza Internazionale sul turismo sostenibile del giugno 2001, ha assunto un ruolo di primo piano nella costruzione di un’idea di sostenibilità applicabile a destinazioni turistiche di massa, contribuendo a fare uscire la discussione dall’equivoco di una visione limitata [e limitante] alle località che intraprendono solo ora la strada di uno sviluppo turistico.

Questo sforzo comune, tra pubblico e privato, ha accreditato la nostra riviera come un interlocutore di livello europeo su questi temi, offrendo anche un'opportunità di comunicazione, buona stampa e buone relazioni con gli attori principali del sistema turistico europeo.

Il volume che vi presento e consegno alla vostra attenzione è una piccola, ma importante, rappresentazione di questo impegno verso il futuro che vogliamo.

Massimo Gottifredi
Assessore al Turismo & Ospitalità
Provincia di Rimini

PRESENTAZIONE

In questi ultimi anni l'ambiente ha acquisito un ruolo sempre più importante nelle scelte e nelle decisioni dei governi, delle associazioni, dei cittadini e dei consumatori, e tra tutte le attività produttive il turismo è tra quelli che sente di più l'esigenza di conciliare sviluppo e ambiente.

Anche il settore alberghiero ha compreso l'importanza di gestire la propria attività preservando il più possibile l'ambiente esterno. La capacità di controllare e ridurre gli impatti ambientali legati all'attività alberghiera è sicuramente un requisito importante per garantire la sopravvivenza di quelle zone in cui il turismo è fortemente legato ad aspetti paesaggistici o naturalistici.

Una corretta gestione ambientale dell'attività alberghiera ha anche il vantaggio di ottimizzare alcuni costi, ottenendo risparmi talvolta significativi legati alla riduzione dei consumi di energia, acqua e altre risorse e alla minor produzione e smaltimento dei rifiuti.

Inserire elementi di attenzione all'ambiente nella gestione ordinaria di un albergo significa operare su vari aspetti. La strategia complessiva di queste azioni si risolve in sostanza nel minimizzare l'impatto sull'ambiente esterno, nel garantire ai clienti ed al personale dipendente un ambiente interno gradevole e sano, nel contribuire a diffondere sensibilità e responsabilità nei confronti delle tematiche ambientali e socio-culturali.

Le aziende alberghiere però, a differenza di quelle di altri settori, subiscono alcune difficoltà oggettive nel porre in atto complessi sistemi di gestione ambientale. La gestione quotidiana di una impresa alberghiera costituisce infatti un fenomeno complesso che implica la produzione di servizi diversi (dalla accoglienza alla ristorazione, dall'intrattenimento, alle informazioni su avvenimenti sportivi, culturali, artistici) ed il coinvolgimento di molte persone, clienti, personale, fornitori, residenti. Inoltre le aziende alberghiere sono di dimensione generalmente medio-piccola, ad apertura spesso stagionale, e subiscono un notevole ricambio di personale, spesso straniero.

Le Linee Guida per l'adozione di sistemi di gestione ambientale negli alberghi costituiscono uno degli obiettivi del progetto Life "Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo", promosso dalla Provincia di Rimini in partnership con Federalberghi, la Municipalità di Calvià e l'Istituto di ricerche Ambiente Italia.

Sono state elaborate in stretta collaborazione con gli alberghi della Provincia di Rimini, nell'obiettivo di costruire uno strumento realmente applicabile anche nella aziende più problematiche.

Le Linee Guida possono essere utilizzate per un approccio graduale nell'adozione di prassi di buona gestione ambientale, e costituiscono un'ottima base per coloro che fossero interessati a perseguire l'intero percorso certificativo.

Bernabò Bocca

Presidente di Federalberghi

IL PROGETTO LIFE AMBIENTE “STRATEGIE E STRUMENTI PER UN TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE COSTIERE DEL MEDITERRANEO”

Le Linee Guida sui sistemi di gestione ambientale per gli alberghi sono state realizzate nell'ambito del Progetto Life Ambiente “Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo”.

Il Progetto LIFE è stato promosso dalla Provincia di Rimini con il supporto della Commissione Europea ed è stato realizzato in collaborazione con l'Istituto di Ricerche Ambiente Italia, Federalberghi e la Municipalità di Calvià - Mallorca (Spagna).

Il principale obiettivo del Progetto LIFE è indirizzare operatori pubblici e privati verso una strategia di turismo sostenibile, in grado di garantire uno sviluppo economico che tuteli e valorizzi nel tempo le risorse ambientali e il territorio. Tassello fondamentale di questo processo è il miglioramento della qualità ambientale dei servizi turistici attraverso la diffusione di strumenti, conoscenze e buone pratiche.

Il volume T.06 “I sistemi di gestione ambientale per gli alberghi”, è, quindi, rivolto agli imprenditori alberghieri, così come i precedenti T.04 “Acquisti ecologici per gli alberghi” e T.05 “L'Ecolabel Europeo per il servizio di ricettività turistica”: attraverso questi lavori la Provincia di Rimini ha inteso mettere a disposizione e divulgare la più ampia gamma di strumenti e metodologie oggi a portata di mano degli imprenditori alberghieri che desiderano migliorare le proprie performance ambientali e al tempo stesso la qualità del servizio ricettivo.

Come i precedenti volumi, anche questo lavoro ha visto la partecipazione attiva degli albergatori della Provincia di Rimini, intervenuti nelle fasi di sperimentazione di alcune prassi e criteri ecologici, nella fase di revisione dei testi e infine, hanno messo a disposizione la propria documentazione e buone pratiche da utilizzare come esempi pratici.

L'auspicio è quello di essere riusciti a fornire un contributo che possa essere utilizzato su scala nazionale ed europea affinché il settore turistico si muova sempre più nel segno della sostenibilità ambientale.

COME USARE LE LINEE GUIDA

❖ Obiettivi

Queste Linee Guida si rivolgono agli imprenditori alberghieri con 2 obiettivi:

- ❖ Diffondere la conoscenza e stimolare l'interesse verso i sistemi di gestione ambientale.
- ❖ Proporre un approccio semplificato e graduale ai sistemi di gestione ambientale.

I sistemi di gestione ambientale hanno la potenzialità di diffondersi e di offrire interessanti opportunità per gli alberghi. La loro applicazione, tuttavia, è oggi ancora limitata e in gran parte inesplorata nel settore turistico ricettivo.

Le Linee Guida contengono una panoramica delle caratteristiche e delle opportunità dei sistemi di gestione ambientale e un'illustrazione degli elementi base, che intende avvicinare il lettore a questi sistemi attraverso un approccio semplificato, supportato da esempi e casi esplicativi specifici per il servizio alberghiero.

Lo scopo dell'approccio semplificato è quello di stimolare l'interesse verso le azioni e gli obiettivi più facilmente raggiungibili, a partire dai quali sarà più agevole, in un secondo momento, scegliere la certificazione ambientale.

❖ Contenuti

Il volume si divide in 2 sezioni:

1. I sistemi di gestione ambientale (SGA)

Si illustrano le caratteristiche principali dei sistemi di gestione ambientale e delle certificazioni esistenti, i vantaggi e benefici che un albergo può trarne, l'impegno necessario. L'impostazione di questa parte risponde alle domande più frequenti e ricorrenti sui sistemi di gestione ambientale. Alla fine di questa sezione si riportano le esperienze di due alberghi certificati ISO 14001 nella Provincia di Rimini.

2. I primi passi per l'introduzione di un SGA in albergo

Si descrivono le attività di base che possono essere introdotte in albergo allo scopo di migliorare la gestione e di avvicinarsi ai sistemi di gestione ambientale in maniera graduale e semplificata. Si tratta di attività che gli alberghi possono realizzare e introdurre agevolmente nella propria prassi quotidiana, rimandando ad un secondo momento la decisione sul se, come e quando richiedere una vera e propria certificazione. A quest'ultimo scopo si fornisce

qualche informazione pratica per arrivare alla certificazione.

...❖ **Perché un approccio semplificato per le strutture ricettive**

La scelta dell'approccio semplificato ai sistemi di gestione ambientale è appropriato in relazione alle caratteristiche del settore alberghiero, composto per la gran parte da piccole e piccolissime aziende (nella provincia di Rimini, il 52,6% degli alberghi sono ad una e due stelle con una media di 22,65 stanze¹).

Probabilmente proprio queste specificità costituiscono una ragione della limitata diffusione della certificazione ambientale nel settore, benché occorra sottolineare anche l'acquisizione più recente di una maggior consapevolezza ambientale da parte del settore alberghiero rispetto ad altri settori.

Inoltre, gli alberghi hanno oggi a disposizione anche altri strumenti per il miglioramento degli impatti ambientali, quali i marchi di qualità ambientale (in primo luogo l'Ecolabel Europeo) e la possibilità di introdurre innovazioni tecnologiche o gestionali (quali gli acquisti ecologici). Rispetto a questi strumenti i sistemi di gestione ambientale possono essere complementari e migliorativi, in quanto consentono una formalizzazione delle procedure e introducono un approccio di maggiore sistematicità e continuità.

...❖ **Abbreviazioni ed acronimi**

Nelle Linee Guida ricorrono frequentemente alcune sigle che riportiamo di seguito:

EMAS: significa Environmental Management and Audit Scheme, ossia Sistema di Gestione Ambientale e Audit, ed è il sistema di gestione ambientale europeo, disciplinato dal Regolamento UE 761/2001.

ISO: è la sigla dell'International Standard Organisation, l'ente preposto all'emanazione di norme tecniche riconosciute a livello mondiale, tra cui la ISO 14001, il sistema di gestione ambientale internazionale.

SGA: è l'acronimo di Sistema di Gestione Ambientale.

PDCA: è l'acronimo di Plan, Do, Check, Act, ossia Pianifico, Attuo, Controllo, Correggo; si tratta della logica alla base dei sistemi di gestione, che sottintende il principio del miglioramento continuo. Questa logica va tenuta in mente nel momento in cui si introduce o si svolge una qualsiasi attività nell'ambito di un sistema di gestione ambientale.

¹Elaborazione dati Ambiente Italia - dati a cura dell'Ufficio Statistica -
Provincia di Rimini - 2002.

1. I SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE

1.1 Cos'è un sistema di gestione ambientale?

Il sistema di gestione ambientale è uno strumento attraverso il quale l'imprenditore garantisce il controllo e il miglioramento degli impatti ambientali prodotti dalle attività industriali o di servizio svolte dalla propria azienda.

Si tratta di una modalità con cui un'azienda può contribuire volontariamente allo sviluppo sostenibile; ma è anche un mezzo per migliorare la gestione dei processi e delle attività, contenendo i costi, aumentando la fiducia e la soddisfazione del personale, dei clienti e delle amministrazioni.

Come tutti gli strumenti, i sistemi di gestione ambientale possono essere utilizzati più o meno efficacemente, a seconda dell'impegno e delle convinzioni che l'impresa vi dedica.

Proprio perché si tratta di uno strumento di gestione, le modalità con cui viene applicato dipendono da ciascuna azienda e con essa devono andare a integrarsi. Gestire significa distribuire le responsabilità all'interno della propria organizzazione per raggiungere un determinato obiettivo e poi, controllare se tale obiettivo è stato raggiunto. La gestione ambientale si riferisce all'obiettivo della riduzione degli impatti ambientali: il sistema di gestione ambientale, quindi, comprende l'insieme delle responsabilità, delle modalità organizzative e procedurali che garantiscono il controllo e il miglioramento nel tempo della performance ambientale dell'azienda. Gli aspetti ambientali diventano così parte integrante della gestione aziendale.

Gli obiettivi di miglioramento ambientale e le modalità concrete prescelte per attuarli, varieranno da impresa a impresa, pur seguendo lo stesso insieme di attività e rispettando alcuni principi di fondo, primo fra tutti il rispetto della normativa ambientale vigente.

Per introdurre un sistema di gestione ambientale occorre svolgere una serie di attività riconducibili a una logica molto chiara e lineare, comune a tutti i sistemi di gestione, individuata con l'acronimo inglese PDCA (Plan - Do - Check - Act), ossia Pianificare, Attuare, Controllare, Correggere e, quindi, Migliorare nel tempo le proprie attività.

In base alla logica PDCA sono definite le attività dei sistemi di gestione ambientale:

- ❖ **Pianificazione del sistema di gestione**
- ❖ **Attuazione del sistema di gestione**
- ❖ **Controlli e correzioni**
- ❖ **Miglioramento**

Ecco in cosa consistono:

Pianificazione del sistema di gestione:

- ...→ analizzare, monitorare e pianificare l'uso delle risorse (acqua, energia, uso dei prodotti per la pulizia etc.);
- ...→ individuare i punti critici e pianificare correttamente gli interventi di miglioramento delle prestazioni ambientali.

Attuazione del sistema di gestione:

- ...→ individuare e formalizzare le procedure per il corretto svolgimento delle attività e formare il personale sugli impatti ambientali;
- ...→ attivare adeguati processi di comunicazione con tutte le parti interessate relativamente agli aspetti/impatti ambientali.

Controlli e correzioni:

- ...→ controllare periodicamente l'efficienza del sistema di gestione.

Miglioramenti:

- ...→ coinvolgere direttamente la direzione dell'albergo nell'individuare azioni e obiettivi di continuo miglioramento degli impatti ambientali.

Queste fasi devono susseguirsi nell'ottica di un miglioramento continuo (vedi schema sottostante).

Schema delle fasi per introdurre un Sistema di Gestione Ambientale



1.2 Quali sono le normative che disciplinano i sistemi di gestione ambientale?

La certificazione è il riconoscimento ufficiale dell'effettiva e corretta applicazione di una norma o di un sistema. La certificazione del sistema di gestione ambientale viene rilasciata da Enti certificatori accreditati e garantisce che l'impresa abbia introdotto e si conformi ai principi dettati dalle norme che disciplinano i sistemi di gestione ambientale. Sono due le norme riconosciute a livello internazionale, applicando le quali le aziende possono richiedere la certificazione:

❖ lo Standard UNI EN ISO 14001

❖ il Regolamento CE 761/2001 - EMAS II

Si tratta di testi normativi che descrivono i requisiti necessari per introdurre all'interno dell'organizzazione aziendale un sistema di gestione degli impatti ambientali generati dalla propria attività. Sono norme "generiche", in quanto applicabili a qualsiasi tipo di organizzazione, grande o piccola, industriale o meno.

Le aziende possono adottare volontariamente questi sistemi adattandoli alle proprie attività e fissando autonomamente i propri obiettivi di miglioramento, analogamente alle più conosciute e diffuse norme ISO 9000 sulla qualità, affermate da più tempo sul mercato internazionale.

Gli obiettivi dell'ISO 14001 e dell'EMAS sono analoghi: promuovere costanti miglioramenti dell'efficienza ambientale, attraverso l'attuazione di opportune politiche, programmi e sistemi di gestione e valutare in maniera obiettiva, sistematica e periodica l'efficacia di questi sistemi, all'interno dell'azienda.

1.3 Che differenza c'è tra la ISO 14001 e l'EMAS?

Vediamo le principali caratteristiche delle due norme.

Riferimento normativo

Lo standard ISO 14001, operativo dal 1996, è stato elaborato dall'International Standard Organisation, un'istituzione privata, ed è riconosciuto a livello mondiale.

Il sistema EMAS è disciplinato da un Regolamento Comunitario emanato nel 1993 e poi revisionato nel 2001. L'EMAS è stato realizzato dall'Unione Europea per stimolare le aziende europee al miglioramento; si tratta quindi di uno strumento di politica ambientale ed è di matrice prevalentemente pubblica.

Le differenze tra ISO 14001 ed EMAS

A seguito della revisione del Regolamento EMAS, il contenuto dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001 ed EMAS è identico.

Tuttavia EMAS richiede un maggiore impegno da parte dell'azienda sulla comunicazione esterna: per ottenere EMAS, infatti, l'azienda deve preparare un documento di comunicazione, la Dichiarazione Ambientale, per mezzo del quale comunicare all'esterno i propri impatti ambientali e programmi di miglioramento. Inoltre differenze, meno rilevanti per il settore alberghiero, riguardano l'analisi ambientale EMAS ed il coinvolgimento del personale.

EMAS può quindi essere ottenuto e mantenuto implementando un SGA secondo le norme ISO 14001 e sviluppando in più una specifica attività di informazione, documentazione e comunicazione nei confronti di tutti i soggetti esterni all'impresa coinvolti: istituzioni locali, amministrazioni, associazioni locali di cittadini.

Per via della comunicazione e per via delle più complesse modalità di certificazione (vedi tabella), l'EMAS è ritenuto un sistema di gestione più impegnativo rispetto all'ISO 14001.



Ente certificatore

La certificazione ISO 14001 spetta ad un organismo accreditato, che certifica il sistema di gestione ambientale.

Per quanto riguarda l'EMAS, invece, oltre che all'organismo accreditato, l'azienda deve rivolgersi all'organismo competente nazionale riconosciuto dall'Unione Europea, che per l'Italia è il Comitato Ecolabel e Ecoaudit - Sezione EMAS Italia, istituito presso il Ministero dell'Ambiente. Il Comitato convalida il documento di comunicazione dell'azienda, la Dichiarazione Ambientale, svolgendo un secondo controllo rispetto all'esame di conformità del sistema di gestione svolto dall'ente certificatore. Se l'esito è positivo, l'azienda ottiene la Registrazione EMAS e viene inserita in un elenco Europeo di aziende pubblicato annualmente sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea, oltre che sui siti internet istituzionali dell'Unione Europea.

La tabella che segue riassume le principali caratteristiche dei sistemi ISO 14001 ed EMAS.

Raffronto tra ISO 14001 ed EMAS

	ISO 14001	EMAS
		
Riferimento normativo	Standard UNI EN ISO 14001	Regolamento CE 761/2001 - EMAS II
Operativo da	dal 1996	dal 1995 - in Italia dal 1998
Riconoscibilità	A livello mondiale	A livello europeo
Contenuti	Sistema di gestione ambientale	Sistema di gestione ambientale ISO 14001, cui va aggiunta una specifica attività di comunicazione da realizzarsi attraverso la Dichiarazione Ambientale.
Ente certificatore	Verificatori ambientali accreditati dal Sincert	Verificatori ambientali accreditati dal Comitato Ecolabel Ecoaudit Comitato Ecolabel e Ecoaudit - Sezione EMAS Italia

Fonte: elaborazione Ambiente Italia

1.4 Quante sono le aziende certificate?

❖ Le aziende

Hanno raggiunto quasi quota 20.000 le aziende che a livello mondiale si sono certificate ISO 14001, mentre a livello europeo le aziende registrate EMAS sono 3.755.

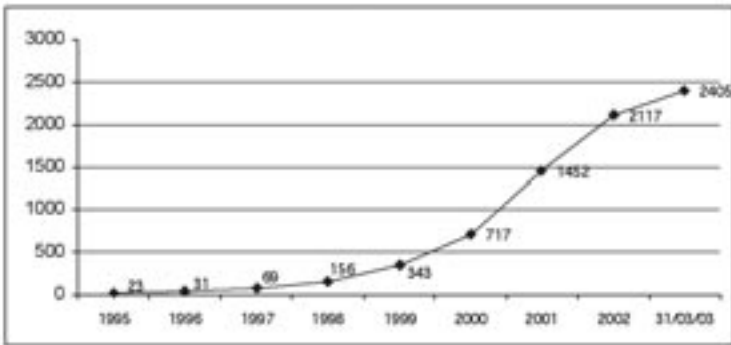
I paesi che detengono il primato del maggior numero di certificazioni ISO 14001 sono il Giappone (quasi 4.000 certificazioni) e la Germania, seguiti da Regno Unito, Svezia e Stati Uniti.

In Italia al marzo 2003 risultano certificate ISO 14001 1.932 aziende, per un totale di 2.405 siti, mentre hanno scelto EMAS 143 aziende. Il rapporto di oltre 1 a 10 tra EMAS e ISO si giustifica sia per via della più tardiva operatività di EMAS nel nostro paese, sia per via di due altre differenze rispetto all'ISO, in primo luogo l'applicabilità solo a livello europeo (per cui

molte multinazionali hanno preferito ISO) e quindi il requisito della comunicazione esterna, che non tutte le aziende ritengono di voler affrontare.

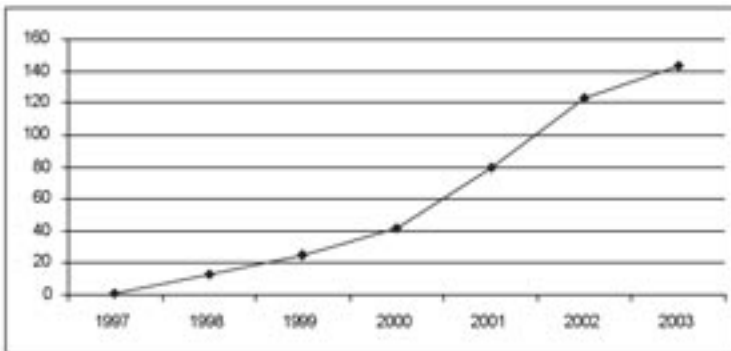
I numeri di ISO ed EMAS sono cresciuti a ritmi sostenuti solo negli ultimi 3 anni, come mostrano le tabelle che seguono; questi trend di crescita possono far prevedere un decollo più deciso, in particolare dell'EMAS, nel prossimo futuro.

Cronologia siti certificati ISO 14001 in Italia.



Fonte: Sincert

Cronologia siti registrati EMAS in Italia



Fonte: Comitato Ecolabel-Ecoaudit

...❖ Le strutture turistiche

Tutte le tipologie di organizzazioni possono adottare un sistema di gestione ambientale e dare così il proprio contributo allo sviluppo sostenibile.

Il settore turistico e in particolare quello ricettivo ha cominciato solo di più recente a interessarsi degli aspetti ambientali legati alla propria gestione. I Sistemi di Gestione Ambientale, infatti, hanno inizialmente trovato diffusione nei settori con i maggiori impatti ambientali.

Ad oggi le aziende che operano nel turismo che hanno ottenuto la certificazione ISO 14001 in Italia sono 60. In Emilia Romagna ce ne sono 7, di cui 3 nella Provincia di Rimini:

- Il Bagno 66 Fabrizio e Gabriele, Rimini
- l'Hotel Europa Monetti, Cattolica
- il Golf Hotel, Riccione

Nell'ambito dei sistemi di gestione va menzionato anche il traguardo raggiunto dai Piccoli Alberghi di Qualità di Rimini, che hanno ottenuto nel 2003 la certificazione ISO 9001 dell'intero Consorzio.

Nessuna struttura turistica a livello nazionale ha per ora aderito all'EMAS.

Va tuttavia menzionato il caso delle certificazioni delle pubbliche amministrazioni di aree turistiche, che adottando un sistema di gestione ambientale per l'intero territorio, hanno stimolato anche le aziende turistiche a dotarsi di strumenti di controllo e miglioramento dei propri impatti ambientali.

Tra i comuni a vocazione turistica che hanno certificato il proprio sistema di gestione ambientale vi sono:

- il Comune di Capri - ISO 14001;
- il Polo turistico di Bibione (Comune di San Michele a Tagliamento) -EMAS;
- il Comune di Jesolo - ISO 14001;
- il Comune di Celle Ligure - ISO 14001;
- il Comune di Santa Caterina dello Ionio - ISO 14001.

La Provincia di Rimini ha recentemente ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo le norme ISO 14001.

Anche il Comune di Cattolica (RN) sta implementando il proprio sistema di gestione ambientale secondo lo standard ISO 14001 ed è in corso la certificazione.

1.5 Quali sono i benefici dei sistemi di gestione ambientale?

Aziende di tutti i settori hanno applicato i sistemi di gestione ambientale con diversi obiettivi e vantaggi, che possono essere così individuati:

→ Ridurre e tenere sotto controllo gli impatti ambientali e garantire il continuo rispetto della normativa ambientale

Il sistema di gestione ambientale prevede, tra le prime fasi, un'attenta analisi degli impatti ambientali e una ricognizione della normativa che si applica all'attività; a seguito di queste analisi l'azienda definisce le procedure e le responsabilità, garantendo che nell'ambito delle attività quotidiane l'azienda sia in grado di tenere sotto controllo e limitare i propri impatti ambientali.

→ Migliorare la propria immagine aziendale

Un'immagine di azienda attenta all'ambiente risponde alla crescente sensibilità dell'opinione pubblica, preoccupata degli impatti ambientali provocati dagli attuali sistemi produttivi e stili di vita. Una fetta sempre più consistente di consumatori preferisce acquistare o servirsi presso le aziende che garantiscono prodotti e processi produttivi più puliti degli altri presenti sul mercato.

→ Ottimizzare i costi delle risorse, in particolare di quelle energetiche e idriche

Tenere sotto controllo gli impatti ambientali significa anche limitare i consumi di risorse che l'azienda paga, quali in primo luogo energia e acqua, ma anche altre materie prime, la cui migliore gestione e razionalizzazione possono dar luogo a risparmi notevoli di denaro.

→ Ridurre il rischio di incidenti

Il sistema di gestione ambientale prevede la definizione delle potenziali emergenze e l'individuazione delle azioni preventive e delle misure necessarie ad arginarne gli effetti sull'uomo e sull'ambiente circostante.

→ Migliorare il rapporto con le pubbliche amministrazioni

Oggi le pubbliche amministrazioni e in particolare le autorità di controllo, vedono di buon occhio le aziende che si dotano di sistemi di gestione ambientale e che dimostrano così di svolgere tutte le attività sopra descritte; si tratta di impatti ambientali che influiscono direttamente sulla qualità dell'area in cui l'impresa opera e quindi di una concreta condivisione delle responsabilità tra pubblico e privato. Per questi motivi il legislatore ha previsto esplicitamente alcune agevolazioni procedurali e di controlli per quelle aziende che si siano dotate di sistemi di gestione ambientale.

I vantaggi elencati dimostrano come un sistema di gestione ambientale sia perfettamente coerente rispetto all'obiettivo principale dell'impresa di generare profitto.

Per quanto riguarda le imprese turistiche, i sistemi di gestione ambientale possono rispondere ad alcune esigenze specifiche del settore, quali:

-> Soddisfare la domanda del turista e costruire un'immagine ambientale
-> Migliorare la gestione delle attività grazie a procedure formalizzate e formazione del personale
-> Contribuire attivamente alla tutela ambientale nella destinazione turistica

.....> Soddisfare la domanda del turista e costruire un'immagine ambientale

Una struttura ricettiva che si certifica soddisfa una crescente sensibilità ambientale, contribuendo alla fidelizzazione dei clienti e alla promozione della propria immagine.

La sensibilità ambientale trova modo di esprimersi in vacanza, dove il contatto con la natura assume un'importanza prioritaria. Si pensi, ad esempio, all'importanza dei controlli di balneabilità del mare e della pulizia della spiaggia per il turismo balneare, fulcro dell'offerta turistica della riviera romagnola.

Se tale sensibilità ricade in primo luogo sulle destinazioni, le cui attrattive costituiscono motivo primario di scelta della località, essa investe anche la scelta delle strutture ricettive portando a prediligere quelle che gestiscono la propria attività tenendo conto degli impatti che generano sull'ambiente. Si tratta di un segno di attenzione e rispetto proprio per le attrattive della località prescelta per le vacanze, che una fetta sempre più numerosa di turisti è disposta a riconoscere e premiare.

Nell'albergo, tuttavia, il turista non è solo oggetto, ma anche soggetto attivo in quanto il suo comportamento e le sue scelte influiscono direttamente sulle performance dell'albergo. Ecco allora che il suo coinvolgimento diventa importante nell'ambito dei sistemi di gestione ambientale introdotti negli alberghi. Il coinvolgimento non deve essere né dirigitico né tantomeno limitante degli spazi di libertà del cliente o della qualità del servizio. Sarà necessario trovare modalità di comunicazione, nonché offerte di soluzioni e di opzioni ecocompatibili che rispondano a queste esigenze e che molti alberghi hanno già cominciato a mettere in pratica (vedi cap. 2.2.2, La comunicazione con la clientela).

La comunicazione del proprio impegno ambientale incrementa quindi la soddisfazione del cliente sensibile, cogliendo l'obiettivo prioritario dell'organizzazione turistica. Rappresenta un mezzo per veicolare l'informazione all'esterno e pertanto uno strumento di marketing aziendale, oltre che uno dei requisiti del sistema.

Implementare un sistema di gestione ambientale dà, dunque, la possibilità di rispondere a una fetta di domanda crescente in Italia e già consolidata all'estero, soprattutto in Germania, il maggior paese estero generatore di flussi turistici verso la riviera romagnola (la Germania è, come si è visto, il paese europeo che possiede il maggior numero di registrazioni EMAS e di certificazioni ISO 14001).

→ Migliorare la gestione delle attività

Il sistema di gestione ambientale impone una migliore gestione delle attività interne all'albergo, che devono essere programmate e coordinate attraverso una precisa attribuzione di responsabilità e formalizzazione di prassi e procedure.

La formazione del personale, requisito dei sistemi di gestione, costituisce uno strumento per migliorare i rapporti e incrementare la professionalità del personale.

→ Contribuire alla tutela ambientale nella destinazione

I vantaggi sopra individuati prescindono dalla collocazione delle strutture turistico-ricettive. Nei casi in cui vi siano particolari vincoli ambientali o la struttura si trovi nell'ambito di insediamenti turistici caratterizzati da grossi flussi, una particolare attenzione dell'organizzazione nei confronti dell'ambiente può costituire un ulteriore elemento di distinzione.

Infatti, spesso nelle zone soggette a particolari vincoli ambientali le uniche attività ammesse sono quelle di tipo turistico, e in questo caso il sistema di gestione ambientale può rivelarsi uno strumento utile per tenere sotto controllo la propria posizione nei confronti dell'ambiente e per dimostrarlo all'esterno.

D'altro canto le zone interessate da grossi flussi turistici sono spesso soggette a particolare attenzione da parte delle autorità locali, in quanto l'impatto di ingenti flussi spesso di tipo stagionale, se non tenuto sotto controllo, può arrecare danni all'ambiente, per cui le organizzazioni che adottano dei sistemi di autoregolazione acquisiscono in tal senso sicuramente un vantaggio sia nel dialogo con le istituzioni locali che nei confronti dei potenziali clienti.

I vantaggi per le imprese alberghiere

<i>Vantaggi per le imprese in genere</i>	
	miglioramento dell'immagine
	riduzione degli impatti ambientali
	riduzione dei costi delle risorse in particolare energetiche ed idriche
	riduzione del rischio di incidenti
	certezza del rispetto della normativa ambientale
	migliore rapporto con le pubbliche amministrazioni
+	
	<i>Vantaggi per le imprese turistiche</i>
	Rispondere alla domanda ambientale del turista
	Migliore gestione delle attività
	Contribuire alla tutela ambientale nella destinazione
	Coinvolgere il cliente

1.6 Quanto impegno di tempo e denaro è necessario?

Naturalmente, a fronte dei benefici e delle opportunità, occorre valutare anche l'impegno necessario per introdurre un sistema di gestione, in termini di costi e di tempi, per un albergo medio.

Si tratta di due variabili influenzate da molti fattori, sia interni che esterni rispetto alla struttura ricettiva, ma è possibile delineare alcuni elementi di base per comprendere l'ordine di grandezza.

...⚡ **Tempi**

Il tempo necessario per un sistema di gestione ambientale dipende dal tipo di struttura ricettiva, dalla sua dimensione, dal suo "punto di partenza". Nella Provincia di Rimini ci sono, ad esempio, molte strutture ricettive che hanno intrapreso diverse azioni che rispondono ai requisiti dei sistemi di gestione ambientale, pur non formalizzandole con una certificazione. Ovviamente, per un'azienda che già lavora prestando attenzione agli impatti ambientali creati dalle varie attività espletate, cercando di ridurle attraverso comportamenti che vanno dalla gestione delle attività interne, agli approvvigionamenti, etc., i tempi di implementazione di un sistema di gestione ambientale quali l'ISO 14001 e l'EMAS, si riducono notevolmente.

In generale possiamo dire che, mediamente, una piccola/media impresa che parte da zero impiega un anno per attivare un SGA. Per quanto riguarda gli alberghi stagionali, che generalmente si dedicano ai lavori preparatori per la certificazione durante il periodo di chiusura dell'albergo, il tempo impiegato per la certificazione può arrivare a due anni.

Normalmente, il 50% del tempo richiesto ai fini dell'ottenimento della certificazione ambientale, è quello occorrente per la revisione della situazione esistente, nonché per la predisposizione vera e propria del SGA.

...⚡ **Costi**

I costi da sostenere possono essere suddivisi così:

...⚡ **Costi aziendali interni:** si tratta dei costi necessari per adeguare la struttura al sistema di gestione ambientale, sia sotto il profilo tecnico e impiantistico che sotto quello organizzativo e gestionale. Questo tipo di costi dipende quindi dalle condizioni di partenza dell'albergo e dalla sua capacità di adattamento a nuovi modelli organizzativi, pertanto facilmente quantificabili. Tuttavia, si può ipotizza-

re un impatto inferiore per gli alberghi di minori dimensioni con processi non complessi, come lo sono la maggior parte degli alberghi presenti nella Provincia di Rimini.

.....> **Costi di consulenza:** si tratta dei costi della consulenza necessaria per supportare l'albergo nell'introduzione del sistema di gestione. I costi, in questo caso, dipendono dal numero di occupati dell'albergo e dalla criticità dei processi da certificare e rappresentano la componente più significativa all'interno del processo complessivo di certificazione.

.....> **Costi dell'Organismo di Certificazione:** tali costi dipendono anch'essi dalle dimensioni dell'albergo e dal personale. All'interno di questa classe di costi tuttavia si riscontrano anche costi fissi, cioè non dipendenti dalle dimensioni della struttura ricettiva, quali²:

- la domanda di certificazione: € 155 (costo fisso);
- l'istruttoria: € 780 (costo fisso);
- la visita di certificazione/rinnovo: i costi partono da € 1.050 ed aumentano in funzione del numero di dipendenti dell'albergo (costo variabile);
- l'emissione del certificato: € 180 (costo fisso);
- le visite di sorveglianza annuali: i costi partono da € 930 e crescono in relazione al numero di occupati (costo variabile);
- le visite supplementari e preliminari: i costi partono da € 930 giorno/uomo (costo variabile).

I vantaggi che sono stati descritti nel capitolo precedente (cap 1.5) compensano certamente i costi che l'albergo deve sostenere per la certificazione.

Tuttavia qualche difficoltà naturalmente c'è e, per chiudere questo capitolo sugli impegni necessari per introdurre un sistema di gestione ambientale in albergo, riportiamo una tabella che sintetizza le principali sfide che l'al-

² I costi sono tratti da stime della Confcommercio e di enti di certificazione.

bergo può cogliere nell'avvicinarsi a un sistema di gestione ambientale.

Le sfide per le imprese alberghiere

Difficoltà	Risposte
Come organizzare la certificazione per un albergo stagionale?	La stagionalità può essere un vantaggio prima che una difficoltà; infatti offre una maggiore disponibilità di tempo durante il periodo di chiusura dell'albergo per dedicarsi alla costruzione del sistema di gestione.
Gli alberghi sono spesso a conduzione familiare e hanno poco personale a disposizione	Il sistema di gestione può comportare nelle fasi iniziali un po' di lavoro in più che sarà compensato da una maggiore efficienza nello svolgimento delle attività dell'albergo.
Costi troppo alti della certificazione	Esistono in molte località opportunità di finanziamenti (es: Provincia di Rimini); inoltre si può valutare, insieme alle associazioni degli albergatori, l'opportunità di accordi e convenzioni con società di consulenza e di certificazione per stabilire costi più bassi di quelli presenti sul mercato.
Eccesso di burocrazia	I requisiti del sistema di gestione vanno adattati alla realtà dell'albergo, riducendo al minimo la burocrazia; le procedure e la documentazione scritta offrono l'opportunità di una maggiore formalizzazione delle responsabilità e delle attività dell'albergo, con migliore e più costante monitoraggio delle attività.
Personale stagionale straniero ed eccessivo turn-over o scarsa professionalità	Le attività previste, e in particolare la formazione e il coinvolgimento del personale, offrono l'opportunità di una maggiore fidelizzazione e professionalizzazione del personale.
Come fare con il personale straniero?	Possono essere utilizzati strumenti semplificati per la formazione, per esempio attraverso immagini e materiale di facile e immediata comprensione.

Fonte: elaborazione Ambiente Italia

1.7 Ci sono agevolazioni per gli alberghi che si certificano?

A livello nazionale e locale sono diverse le agevolazioni, sia di tipo economico che procedurale, previste per le aziende che intendono implementare un sistema di gestione ambientale.

A livello europeo si incoraggia sempre più l'adozione di questo tipo di strumenti volontari di gestione della variabile ambientale da parte delle aziende, in quanto si tratta di un modo per aumentare la sensibilità e la consapevolezza delle problematiche ambientali e per raccogliere il contributo di soggetti diversi per promuovere una maggiore sostenibilità ambientale.

In Italia esistono diversi incentivi per favorire gli investimenti e le iniziative delle aziende a favore dell'ambiente.

Per esempio, la legge 488/92, concernente le agevolazioni per gli investimenti delle aree depresse, concede la priorità nell'attribuzione di contributi a fondo perduto per le imprese che decidono di certificarsi. Anche altre leggi nazionali riconoscono una precedenza nella concessione di agevolazioni economiche alle imprese che decidono di certificarsi o che sono già certificate.

Accanto ad agevolazioni di tipo economico, il legislatore prevede anche agevolazioni procedurali. Ad esempio, l'articolo 18 della legge 23 marzo 2001, n.93 stabilisce che le aziende registrate EMAS beneficino di alcune semplificazioni nelle procedure amministrative (ricorso all'autocertificazione) per varie autorizzazioni.

La Regione Emilia Romagna con L.R. n. 40 del 23 Dicembre 2002 "Incentivi per lo sviluppo e la qualificazione dell'offerta turistica regionale" prevede il supporto economico per attività di riqualificazione e ristrutturazione di servizi turistici. Tra le tipologie di interventi finanziabili la Provincia di Rimini, con Deliberazione della Giunta Provinciale n. 71/2003 "Criteri e priorità provinciali in materia di incentivi per la qualificazione dell'offerta turistica, in base alla legge regionale n. 40/2002 e all'atto del Consiglio Regionale n. 462/ 2003", ha previsto anche le spese per la certificazione.

Da diversi anni la Provincia di Rimini (Assessorato Ambiente) istituisce un bando annuale, con scadenza al 15 ottobre, per richiedere il parziale finanziamento delle spese per l'ottenimento della certificazione ambientale per tutte le tipologie di aziende del territorio. La copertura può arrivare ad un massimo del 30% dei costi complessivi sostenuti dall'azienda per arrivare alla certificazione. Ad oggi hanno beneficiato di questi finanziamenti 20 aziende appartenenti a diversi settori.

1.8 Cosa ne pensano gli alberghi certificati?

Per completare il quadro delle specificità, nonché dei vantaggi e delle difficoltà dei sistemi di gestione ambientale per gli alberghi, il contributo più efficace non può che venire da chi questi sistemi li ha sperimentati concretamente.

Queste sono le opinioni raccolte presso i due alberghi certificati ISO 14001 nella Provincia di Rimini.

Hotel Europa Monetti, Cattolica

Categoria: ****

n. di stanze: 75

apertura annua: aprile/ottobre

Responsabile SGA: Alfredo Monetti

Quando ha ottenuto la certificazione?

Nel 2000

Perché ha deciso di certificarsi?

L'idea è nata alcuni anni fa dalla partecipazione al progetto del "Green Key" di Cesenatico che però è rimasto teorico. Volevamo comunque concretizzare il nostro impegno e questo è stato possibile grazie ai finanziamenti della Provincia di Rimini che ci ha dato la possibilità di avviare il processo per la certificazione ISO 14001.

Quanto tempo e impegno sono stati necessari?

Quasi due anni. Abbiamo iniziato il nostro percorso durante l'inverno del 1998 e abbiamo ottenuto la certificazione nel 2000. Questo tempo è stato necessario perché abbiamo potuto lavorare per la certificazione solamente nei periodi di chiusura dell'albergo.

Quali vantaggi ha ottenuto dalla certificazione?

I vantaggi hanno riguardato soprattutto il mercato estero, in particolare la TUI è venuta a visitarci ed ha inserito la nostra struttura in una particolare brochure dedicata agli hotel ecologici. Inoltre c'è stato un notevole riscontro dal punto di vista scientifico, universitario. Per il mercato italiano è ancora difficile parlare di vantaggi perché la clientela non è pronta e non ha ancora interiorizzato una vera e propria sensibilità ambientale.

Come ha reagito la clientela?

Gli stranieri hanno reagito molto positivamente, partecipando attivamente alle attività previ-

ste come il cambio della biancheria su richiesta, la raccolta dei rifiuti, etc. Inoltre, hanno dimostrato molto interesse chiedendo delle informazioni sulla certificazione, leggendo il manuale messo a disposizione nella hall. Gli italiani, invece, sono meno interessati all'argomento ed in generale anche poco sensibili alle attività svolte dall'albergo. Tra questi però vi è qualcuno che per motivi professionali si occupa di sistemi di gestione e che appare molto interessato al SGA adottato dall'albergo, ma più da un punto di vista tecnico che di coinvolgimento diretto alle attività.

Consiglierebbe la certificazione ad altri alberghi?

Sì, anche se chiaramente bisogna lavorare tanto, prima per preparare la struttura e poi per portare avanti la gestione, effettuare i vari controlli, etc. Implementare un sistema di gestione ambientale solo per motivazioni legate al marketing non avrebbe molto senso, bisogna essere molto motivati e credere in ciò che si sta facendo.

Ritiene opportuno un approccio graduale alla certificazione?

Sì, è indispensabile perché la struttura va preparata. Bisogna introdurre vari accorgimenti anche a livello strutturale, coinvolgere e formare il personale, preparare la comunicazione con la clientela, etc.

In definitiva, si ritiene soddisfatto?

Sì, soprattutto per la risposta positiva da parte della clientela straniera. Per quanto riguarda la clientela italiana, speravo in un maggior riscontro o almeno maggior partecipazione.

Golf Hotel, Riccione

Categoria: * sup.**

n. di stanze: 55

apertura annua: da Pasqua a fine settembre

Responsabile SGA: Stefano Bertozzi

Quando ha ottenuto la certificazione?

Nel 2001.

Perché ha deciso di certificarsi?

Per aggiungere più valore alla classificazione delle stelle, con un sistema di gestione ambientale controllato, riconosciuto a livello internazionale, dove tutto è valutato e visionato, garantendo la continuità dei servizi erogati, l'applicazione delle normative di legge ed il funzionamento ottimizzato di tutta la struttura.

Quanto tempo e impegno sono stati necessari?

Circa due stagioni estive di valutazioni varie e di applicazione del sistema (altri marchi di qualità, convenienze, riconoscibilità, costi, benefici, etc.).

Quali vantaggi ha ottenuto dalla certificazione?

Implementare un sistema di certificazione significa apportare alla struttura ed al servizio numerosi miglioramenti che richiedono degli investimenti ma che portano un vantaggio immediato alla struttura ricettiva in termini di qualità, sicurezza e comfort.

A livello economico i vantaggi più evidenti sono quelli relativi al risparmio energetico con una diminuzione dell'importo delle bollette del 10-15% annuo. Questo è dovuto soprattutto all'installazione dei pannelli solari per l'acqua sanitaria ed alle schede elettroniche per l'accesso alle stanze che in assenza del cliente disattiva la corrente elettrica.

Per quanto riguarda i vantaggi economici diretti, a distanza di due anni dalla certificazione, non sono ancora tanti, mentre sono tanti dal punto di vista dell'immagine, che nel tempo porteranno anche vantaggi economici (maggiore commerciabilità).

Come ha reagito la clientela?

L'impatto è stato ottimo per i clienti che già conoscono le certificazioni per motivi di lavoro, in particolare imprenditori, artigiani, commercianti, famiglie con reddito medio/alto.

Coloro che hanno solamente sentito parlare delle certificazioni ambientali, hanno dimostrato sufficientemente interesse, mentre alcune fasce di clientela come i giovani e gli anziani rimangono ancora indifferenti.

Consiglierebbe la certificazione ad altri alberghi?

Sì, in particolare a quelli di categoria medio/alta.

Ritiene opportuno un approccio graduale alla certificazione?

Ritengo che sia molto importante effettuare una sperimentazione interna prima della certificazione. Da questo punto di vista condivido l'approccio graduale. Ma se per approccio graduale si intende un approccio frammentato che comprende solamente alcuni settori, alcune aree della struttura e alcuni servizi, non sono assolutamente d'accordo. Per esempio, in un ristorante sarebbe attendibile certificare il servizio del pranzo e non quello della cena? Che "attendibilità" avrebbe questo ristorante? E ancora, sarebbe logico certificare solamente 10 stanze di un hotel ed escludere le rimanenti 50?

L'albergo è un'unica struttura con un unico nome che eroga servizi inscindibili 24 ore su 24.

In definitiva, si ritiene soddisfatto?

Certamente sì a livello personale.

Dal punto di vista dei costi di attuazione e di mantenimento è necessario fare numerosi investimenti.

Il lato più difficile lo viviamo nel rapporto con il personale dipendente, perché non riesce ad integrarsi in questo nuovo sistema di operare. In particolare è difficile coinvolgere il personale stagionale.

2. I PRIMI PASSI DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE IN ALBERGO

2.1 I requisiti dei sistemi di gestione ambientale

Per introdurre un Sistema di Gestione Ambientale, l'azienda deve mettere in piedi una serie di attività e requisiti seguendo le prescrizioni della Norma ISO 14001 o del Regolamento EMAS a seconda della certificazione che vuole ottenere.

Come si è visto, le attività necessarie possono essere ricondotte alla logica del PDCA, "Plan - Do - Check - Act" che è alla base dei sistemi di gestione (vedi cap.1.1).

Fasi per l'introduzione di un Sistema di Gestione Ambientale



Seguendo la logica del PDCA, riportiamo, in sintesi, la descrizione delle fasi e dei requisiti che un albergo dovrà introdurre per arrivare alla certificazione, facendo riferimento ai capitoli della norma ISO 14001 o all'Allegato 1 del Regolamento EMAS, i cui riferimenti sono riportati tra parentesi³. Infatti, come già detto (cap. 1.3) il sistema di gestione ISO 14001 è lo stesso di EMAS; quest'ultimo prevede un passaggio ulteriore rispetto alle identiche fasi dell'ISO, costituito dalla predisposizione di un documento di comunicazione, la Dichiarazione Ambientale, di cui non parleremo in questo volume. La predisposizione della Dichiarazione Ambientale, infatti, richiede l'introduzione di un SGA completo.

³ Vedere i riferimenti in bibliografia.

Per una descrizione completa occorre riferirsi al testo della Norma ISO 14001.

Nella descrizione che segue, infatti, alcuni passaggi sono semplificati rispetto ai requisiti originali per esigenze di sintesi e di chiarezza logica.

Pianificazione del sistema di gestione

E' una fase delicata e fondamentale in quanto determina le modalità con le quali il sistema di gestione ambientale sarà realizzato. Comprende l'analisi ambientale iniziale dell'azienda, la definizione della politica e l'individuazione di obiettivi di miglioramento e programmi per la loro attuazione.

Prevede i seguenti requisiti:

- Politica Ambientale (§ 4.2)
- Aspetti Ambientali (§ 4.3.1)
- Prescrizioni legali e altre (§ 4.3.2)
- Obiettivi e traguardi (§ 4.3.3)
- Programma/i di gestione ambientale (§ 4.3.4)

L'albergo dovrà innanzitutto definire la propria politica ambientale, ossia l'approccio e la posizione generale nei confronti dell'ambiente e del sistema di gestione, formalizzandola in un documento da tenere come riferimento e da divulgare a interlocutori interni ed esterni.

Parallelamente dovrà individuare e valutare gli aspetti ambientali generati dall'attività dell'albergo, attraverso un'analisi ambientale, con lo scopo di individuare i problemi e punti deboli dell'azienda; elemento fondamentale di questo primo passo è la valutazione del rispetto della normativa ambientale, che costituisce il presupposto per ottenere la certificazione ambientale.

I risultati dell'analisi ambientale consentiranno di individuare gli obiettivi e i programmi di miglioramento, che dovranno a loro volta essere coerenti con la politica ambientale stabilita.

L'analisi dovrà comprendere l'individuazione e la valutazione delle prescrizioni legali che si applicano all'attività dell'albergo, ossia la compatibilità con tutti gli adempimenti previsti dalla legislazione ambientale.

Attuazione del sistema di gestione

La fase di attuazione prevede la definizione vera e propria del sistema di gestione, ossia delle

responsabilità e delle procedure gestionali e operative che permettono di tenere sotto controllo gli impatti ambientali dell'attività alberghiera.

L'attuazione riguarda i seguenti requisiti:

- Struttura e responsabilità (§ 4.4.1)
- Formazione, sensibilizzazione e competenze (§ 4.4.2)
- Comunicazione (§ 4.4.3)
- Documentazione del sistema di gestione ambientale (§ 4.4.4)
- Controllo della documentazione (§ 4.4.5)
- Controllo operativo (§ 4.4.6)
- Preparazione alle emergenze e risposta (§ 4.4.7)

Per introdurre un sistema di gestione occorre innanzitutto definire e formalizzare la struttura e le responsabilità del personale che opera presso la struttura alberghiera, ossia i ruoli, i compiti e le mansioni di ciascun collaboratore. Inoltre è prevista la designazione di un rappresentante della direzione che sia responsabile del sistema di gestione ambientale.

Al personale deve essere garantita la formazione e sensibilizzazione sugli impatti ambientali reali o potenziali, che la propria attività può causare e l'albergo deve assicurare un'adeguata comunicazione sugli aspetti, impegni e miglioramenti ambientali che via via l'albergo intende raggiungere, sia all'interno che verso interlocutori esterni. Le attività che si svolgono quotidianamente all'interno dell'albergo e che generano un impatto ambientale, sono definite attraverso specifiche procedure, per la loro corretta realizzazione e la prevenzione di eventuali incidenti e ulteriori effetti indesiderati (controllo operativo e preparazione alle emergenze).

Il sistema di gestione prevede una formalizzazione attraverso documentazione scritta (o in formato elettronico) di tutti i requisiti.

Controlli e azioni correttive

Il sistema di gestione non è un punto di arrivo ma, al contrario, un punto di partenza. Una volta individuati gli obiettivi, le responsabilità, le procedure, occorre controllare sistematicamente che esse riflettano la realtà quotidiana e che vengano messe in atto correttamente. Qualora l'organizzazione aziendale cambi, dovranno cambiare anche i sistemi di gestione. La fase dei controlli e azioni correttive prevede i seguenti requisiti:

- Sorveglianza e misurazioni (§ 4.5.1)

- Non-conformità, azioni correttive e preventive (§ 4.5.2)
- Registrosioni (§ 4.5.3)
- Audit del sistema di gestione ambientale (§ 4.5.4)

Occorre svolgere attività di sorveglianza e misurazione delle prestazioni ambientali dell'albergo, individuare in maniera sistematica le non conformità, ossia le anomalie e le situazioni che si discostano rispetto agli obiettivi di miglioramento o alle procedure stabilite dal sistema di gestione, stabilire le conseguenti azioni correttive, tenere le registrazioni di tutti i dati e le informazioni rilevanti per il sistema di gestione ambientale e svolgere controlli periodici interni (audit del sistema di gestione).

Miglioramento

Il sistema di gestione oltre a essere costantemente operativo all'interno dell'azienda deve introdurre miglioramenti.

A seguito degli audit interni, la direzione deve essere coinvolta in prima persona nell'individuare nuovi obiettivi.

Questa fase prevede infatti il riesame della direzione (§ 4.6), ossia una valutazione periodica complessiva di tutto il sistema di gestione ambientale.

Certificazione del sistema di gestione

Dopo aver realizzato tutti i passaggi descritti, per ottenere la certificazione l'albergo deve sottoporsi a un audit da parte di un ente accreditato.

L'ente valuterà la conformità dell'azienda rispetto ai requisiti della norma ISO 14001 (o EMAS) e, in caso di esito positivo, attesterà la conformità con un documento riconosciuto a livello internazionale.

Nel caso di EMAS, il verificatore ambientale accreditato convalida la Dichiarazione Ambientale, il documento di comunicazione esterna che l'azienda deve predisporre per ottenere l'EMAS e propone quindi la Registrazione dell'azienda al Comitato Ecolabel Ecoaudit.

2.2 L'approccio semplificato

Nel seguito si propone la realizzazione delle attività principali previste dai sistemi di gestione, seguendo la logica PDCA, "Plan - Do - Check - Act", a un livello semplificato di attuazione.

L'approccio semplificato viene descritto e proposto attraverso schemi e documenti da compilare e redigere che possono facilmente essere utilizzati, adattandoli, nel proprio albergo. Inoltre sono riportati gli esempi tratti dai sistemi di gestione ambientale dei due alberghi certificati ISO 14001 nella Provincia di Rimini, dai quali trarre spunto.

Si parlerà, quindi, di un approccio mirante a introdurre una gestione ambientale e non un vero e proprio sistema di gestione ambientale, che richiederebbe un maggiore approfondimento e formalizzazione dei passi descritti.

Seguendo l'approccio semplificato proposto, l'albergo potrà confrontarsi con i principi dei sistemi di gestione ambientale e disporre di un buon livello di base del lavoro nel momento in cui decida di procedere verso una certificazione ambientale.

Il sistema di gestione ambientale cui si fa riferimento, benché nel modo semplificato che si è detto, è quello della norma ISO 14001. Non si ritiene opportuno, infatti, presentare un approccio per i requisiti in più dell'EMAS, ossia la Dichiarazione Ambientale e le specifiche aggiuntive riguardanti la valutazione ambientale e il coinvolgimento del personale, che comunque richiederebbero, per essere realizzati, un maggiore dettaglio e approfondimento anche delle altre attività.

2.2.1 Pianificare la gestione ambientale

2.2.1.1 L'analisi ambientale

...❖ **Cos'è**

L'analisi ambientale è un'attività di rilevazione e valutazione che consente di ottenere un quadro complessivo e sistematico della situazione ambientale dell'albergo.

Si tratta del punto di partenza per la realizzazione di un sistema di gestione ambientale: costituisce, infatti, la base conoscitiva indispensabile per individuare le aree critiche rispetto agli adempimenti legislativi e agli impatti ambientali e per definire gli obiettivi di miglioramento e pianificare gli interventi in base al contesto territoriale in cui si opera, ai vincoli normativi, alle disponibilità economiche e alle aspettative dei principali interlocutori.

Ogni azienda è libera di svolgere la valutazione degli aspetti ambientali secondo i criteri e i metodi che le sono più consoni. L'importante è che i criteri adottati siano specificati e che la valutazione tenga conto sia delle condizioni operative normali che delle possibili situazioni di emergenza o di anomalia.

❖ Come si realizza in modo semplificato

Proponiamo di svolgere un'analisi ambientale molto semplificata rispetto alle metodologie normalmente seguite nell'ambito dell'ISO 14001 e dell'EMAS.

I passi proposti hanno l'obiettivo di fornire un primo quadro d'insieme degli aspetti ambientali generati dalle varie attività svolte dall'albergo e di stimolare la riflessione sulle criticità ambientali che richiedono un intervento migliorativo.

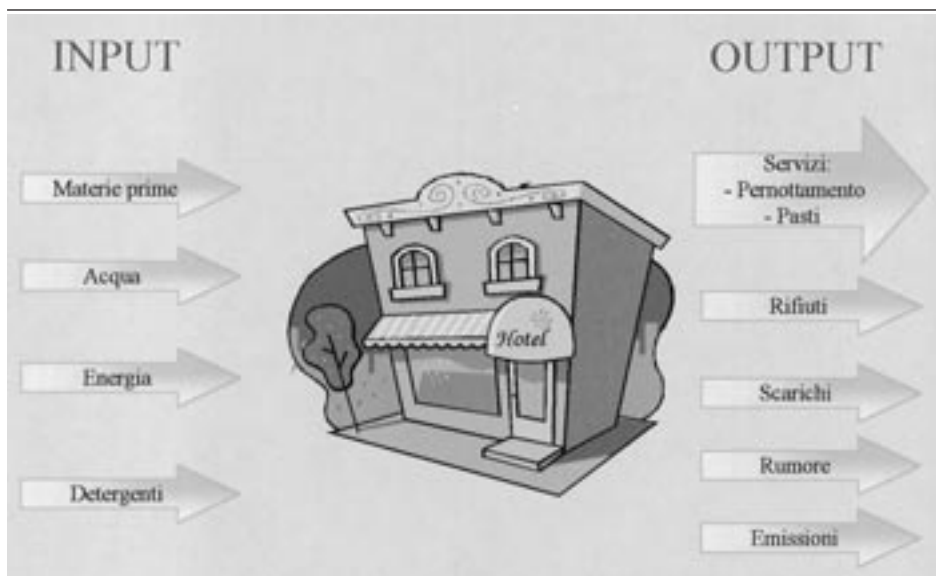
Si tratta di:

1. Raccogliere i dati ambientali riguardanti le attività svolte in albergo;
2. Individuare i processi e le attività dell'albergo che generano impatti ambientali;
3. Valutare le criticità ambientali.

I dati ambientali possono essere individuati andando a intercettare tutti i flussi di prodotti e servizi che entrano nell'albergo e che escono dall'albergo.

La figura seguente illustra schematicamente i principali flussi in entrata (input) e in uscita (output) di un albergo tipo:

Schema input - output dei flussi ambientali dell'albergo



Occorre quindi come primo passo raccogliere i dati relativi a questi aspetti ambientali, per poi ricondurli alle attività che li generano e valutare la loro criticità.

Per svolgere queste operazioni si può utilizzare una tabella come quella riportata a pag. 45. Sulla colonna n°1 “Aspetti ambientali” vanno riportati tutti gli aspetti rilevanti per l’attività alberghiera e sotto ciascuno di essi i servizi dell’albergo che li generano o potrebbero generarli.

Per esempio, l’aspetto ambientale “consumo di detergenti” è generato dalla pulizia delle camere, delle aree comuni, della cucina ecc...

Sulla colonna n°2 “Quantità” vanno riportati i dati quantitativi relativi a ciascun aspetto: possono essere reperiti attraverso le bollette, le fatture o direttamente attraverso la lettura dei contatori. Per una prima analisi potranno essere riportati i dati riguardanti l’anno solare; in un secondo momento sarà utile avere delle disaggregazioni per stagione o per mesi, in modo da pervenire a un maggior livello di dettaglio.

Per esempio, l’aspetto ambientale “consumo di detergenti” pari a un totale di 50 fusti da 1 kg a stagione + 10 fusti da 2,5 litri

I dati potrebbero non essere disponibili da subito; in tal caso, e comunque per quegli aspetti su cui non si ha la possibilità di avere delle quantificazioni, si possono fare delle valutazioni qualitative, riportandole sulla colonna n°3 “Stima o commento”.

In questa colonna vanno riportate anche le quantità o le stime degli aspetti ambientali rispetto alle singole aree o servizi dell’albergo. Anche qui, nella maggior parte dei casi sono disponibili solo i dati complessivi e non suddivisi per singole attività; in questo caso si possono fare delle stime.

Per esempio, potrebbero non essere disponibili i dati relativi ai consumi di detergenti per le singole aree dell’albergo, ma si può stimare un consumo pari al 40% del totale per le camere, 30% per le cucine e 30% per le aree comuni.

Occorre a questo punto individuare e valutare la criticità di ciascun aspetto individuato; i criteri prescelti per una valutazione qualitativa semplificata sono 3, sintetizzati in altrettante domande relative a ciascun aspetto (colonne n°4); tali domande dovrebbero agevolare la valutazione del livello di criticità di ciascun aspetto considerato.

→ **Incide economicamente?** Valutare se l'aspetto in sé ha una incidenza sulla gestione economica.

Esempio 1 - consumi acqua: incidenza economica rilevante SI

Esempio 2 - rumore nelle camere (esterne): non ha incidenza economica NO

→ **È migliorabile con un intervento tecnico o gestionale?** Valutare se sia possibile un intervento, anche nel medio periodo, di miglioramento.

Esempio 1 - consumi di acqua: migliorabili con introduzione di riduttori di flusso SI

Esempio 2 - rumore nelle camere (esterne): migliorabile con doppi vetri SI

→ **È significativo per l'ambiente?** Valutare se quell'aspetto può provocare danni o è rilevante per i problemi della zona.

Esempio 1 - consumi di acqua: in estate possono provocare problemi di approvvigionamento idrico SI

Esempio 2 - rumore nelle camere (esterne): non significativo per l'ambiente NO

La valutazione, da riportare nella colonna n°5 dipenderà dalle risposte date alle tre domande, nonché da ulteriori considerazioni aggiuntive che influenzano sulla valutazione complessiva di ciascun aspetto.

Per esempio, il rumore potrebbe non essere valutato come rilevante per l'ambiente e per l'aspetto economico, ma lo è per gli ospiti dell'albergo.

La valutazione della criticità può essere espressa qualitativamente, con una scala "alta - media - bassa"

Esempio 1 consumi di acqua - 3 SI, la valutazione è alta

Esempio 2 rumore nelle camere (esterne) - 1 SI + interesse dell'albergo a intervenire per una maggiore soddisfazione degli ospiti, la valutazione è media

La tabella compilata fornirà, quindi, un primo quadro d'insieme, nonché una base per la raccolta e la valutazione degli aspetti ambientali mancanti.

Sugli aspetti mediamente o molto critici sarà necessario andare a stabilire obiettivi e programmi di miglioramento (vedi capitoli successivi).

Tabella esemplificativa per l'analisi e la valutazione degli aspetti ambientali dell'albergo

1	2	3	4			5
Aspetti ambientali	Quantità	Stima o commento	Criteri / domande di valutazione			Valutazione
Consumi di detersivi	Lt.		Incide economicamente ?	È migliorabile?	È significativo per l'ambiente?	Alta, Media, Bassa
Totale						
Camere						
Aree comuni						
Cucina						
Altro:						
Consumi di acqua	m³					
Totale	10.000 (2002)		SI	SI	SI	
Cucina						
Camere						
Giardino						
Piscina						
Altro:						
Consumi di energia elettrica	kW					
Totale						
Camere						
Aree comuni						
Cucina						
Altro:						
Consumi di gas	Mc					
Totale						
Camere						
Aree comuni						
Cucina						
Altro:						
Rifiuti prodotti	Ton					
Totale						
Rumore	Db(A)					
Camere affaccio interno						
Camere affaccio esterno			NO	SI	NO	

2.2.1.2 La costruzione di indicatori ambientali

...→ Cosa sono gli indicatori ambientali

Un indicatore ambientale può essere definito come un parametro che fornisce un'informazione sintetica e quantificata di un aspetto ambientale e che permette confronti obiettivi nel tempo.

I dati raccolti per l'analisi ambientale necessitano di una rielaborazione: è intuitivo, infatti, che i dati assoluti riguardanti l'albergo per un intero anno solare o per una stagione sono influenzati da molte variabili che rendono difficile il confronto da un anno all'altro.

Per esempio, si rileva che il consumo di acqua dell'albergo è aumentato del 20% rispetto all'anno precedente. Tuttavia lo stesso albergo ha aumentato i giorni di apertura e i pernottamenti sono cresciuti del 15%. Tenendo conto di questo fattore e analizzando un dato relativo, ossia il consumo idrico/numero di pernottamenti, si deduce che i consumi di acqua sono aumentati non del 20% bensì del 5%.

È molto importante quindi creare degli indicatori ambientali che mettano in relazione gli aspetti ambientali con i servizi erogati dall'albergo.

...→ Come costruire gli indicatori ambientali

È necessario raccogliere i dati quantitativi relativi agli aspetti ambientali dell'albergo (vedi paragrafo precedente sull'analisi ambientale) per poi raffrontarli rispetto ai servizi o ai parametri più significativi, quali il numero di presenze, il numero di porzioni servite ecc...

Ecco un elenco, non esaustivo, di indicatori significativi per l'attività alberghiera:

- ...→ Consumo di energia elettrica / n° di presenze
- ...→ Consumo di gas / n° di presenze
- ...→ Consumo di acqua / n° di presenze
- ...→ Quantità di detersivi usati in cucina / n° di porzioni servite
- ...→ Quantità di detersivi / n° di presenze
- ...→ Quantità di rifiuti raccolti in maniera differenziata / rifiuti totali⁴
- ...→

⁴ In genere la quantificazione dei rifiuti raccolti avviene attraverso una stima del volume facendo riferimento, ad esempio ai bidoni riempiti quotidianamente perché ancora non esiste un metodo per pesare i rifiuti prodotti dai singoli alberghi.

Se si dispone di dati disaggregati per i singoli servizi si potranno costruire indicatori più precisi e dettagliati, quali:

- ...→ Consumo di acqua nelle stanze / n° di presenze
- ...→ Consumo di gas nelle cucine / n° di porzioni servite
- ...→ ...

Questi valori così individuati potranno essere utilizzati per definire gli obiettivi e i programmi di miglioramento ambientale.

2.2.1.3 La politica ambientale

...→ Cos'è

La politica ambientale è un documento sintetico attraverso il quale la direzione della struttura ricettiva indica i propri principi e impegni in materia di protezione dell'ambiente.

Essa riflette in maniera diretta la filosofia, i valori e lo stile dell'albergo.

Si tratta di un documento importante, che serve come strumento di identificazione e di comunicazione rivolto sia all'interno che all'esterno.

...→ Come realizzarla

La politica ambientale deve avere i seguenti requisiti:

- ...→ Riflettere obiettivi e impegni in materia di protezione ambientale;
- ...→ Essere scritta in maniera chiara e comprensibile per il personale, i clienti e gli altri interlocutori dell'albergo (per esempio i tour operator);
- ...→ Essere sviluppata e sottoscritta dalla direzione dell'albergo;
- ...→ Essere disponibile e comunicata agli interlocutori interni ed esterni dell'albergo: dipendenti, collaboratori, turisti, enti gestori di servizi turistici, fornitori.

...→ Esempi

Si riporta un modello tipo di politica ambientale per un albergo, da cui trarre spunto e ispirazione per la propria.

Politica ambientale standard

L'albergo XY ritiene il rispetto della legislazione ambientale vigente punto di partenza e requisito minimo per la gestione dei propri aspetti ambientali.

In particolare, ci impegniamo a realizzare misure sia organizzative che tecniche atte alla prevenzione dell'inquinamento e al miglioramento continuo dei nostri aspetti ambientali, per quanto riguarda le

emissioni in atmosfera, i rifiuti e gli scarichi, e diminuire il consumo di risorse, in particolare il consumo energetico e di acqua.

Inoltre ci impegniamo a valutare l'utilizzo di detersivi alternativi che abbiano il minor impatto ambientale possibile, compatibilmente alle esigenze igieniche connesse alla nostra attività.

Nell'ambito di tali attività, diamo particolare importanza alla formazione dei nostri collaboratori e al loro ruolo concreto per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

È per noi, inoltre, fondamentale l'informazione dei nostri clienti, non soltanto riguardo alle nostre regole interne per aiutarci a raggiungere i nostri obiettivi, ma anche riguardo alle iniziative di carattere ambientale e di trasporto pubblico organizzate sul territorio.

Il Direttore dell'albergo XY
Mario Rossi

Fonte: APPA - Provincia di Bolzano 2001

Politica Ambientale dell'Hotel EUROPA Monetti di Cattolica

POLITICA AMBIENTALE

L'HOTEL EUROPA MONETTI, essendo un'attività che interagisce con l'ambiente esterno, è chiamato a dare risposte concrete per una maggior tutela delle risorse naturali.

Raccogliendo questa sfida l'Hotel Europa Monetti intende dare il proprio contributo alla salvaguardia della salute dell'uomo e dell'ambiente non solo idealmente ma anche a partire dai piccoli gesti quotidiani, ponendosi quale preciso intento il rispetto dei principi riportati in seguito:

- Svolgere le proprie attività impegnandosi in maniera continua nella prevenzione dell'inquinamento;
- Mantenere nel tempo la conformità delle proprie attività a leggi, regolamenti e prescrizioni regionali, nazionali e internazionali;
- Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali mediante la definizione di obiettivi e programmi, tenendo conto delle esigenze dei clienti e dei collaboratori, delle aspettative dei turisti e della collettività;
- Sviluppare e diffondere la cultura della protezione dell'ambiente in tutto il personale;
- Prevenire gli incidenti anche sviluppando e mantenendo piani e procedure per fronteggiare le emergenze;
- Favorire l'apertura e il dialogo nei confronti dei clienti, dei dipendenti, dei fornitori di beni e di servizi, dei soggetti istituzionali e del pubblico in genere anche rendendo disponibile a tutti il presente documento.

Cattolica, 02 Ottobre 2000

La Direzione Generale

Politica Ambientale del Golf Hotel di Riccione

POLITICA AMBIENTALE

Il Golf Hotel si propone di diventare un esempio e un leader per tutte le aziende del settore nel rispetto dell'ambiente. L'eccellenza ambientale è uno dei valori principali per la nostra attività turistico-ricettiva ed è per questo che il nostro impegno si estende alle seguenti aree:

Sviluppo sostenibile

Ci sforzeremo di conservare le risorse naturali e di minimizzare o eliminare gli effetti ambientali negativi.

Conformità

Saremo conformi o andremo "oltre la conformità" per tutte le leggi ambientali applicabili alla nostra realtà. Qualora non ne esistano, definiremo e seguiremo specifiche norme interne, che continueremo a rendere sempre più stringenti in vista delle conquiste tecnologiche e dell'acquisizione di nuovi dati ambientali.

Clienti

Lavoreremo a stretto contatto con i nostri clienti aiutandoli a definire i loro bisogni ambientali e mettendo a loro disposizione Risorse umane e materiali adeguate.

Dipendenti

Assicureremo che tutti i nostri dipendenti abbiano la consapevolezza, le capacità e le conoscenze necessarie per mettere in pratica i principi espressi da questa politica.

Fornitori e appaltatori

Valuteremo attentamente i nostri fornitori e appaltatori per identificare le opportunità di miglioramento delle loro prestazioni ambientali.

Comunità e Governo

Collaboreremo con le pubbliche autorità e con la popolazione, informando le parti interessate quando sia necessario e instaurando un clima di fiducia e trasparenza per tutto quello che riguarda le nostre attività concernenti l'ambiente.

Integrazione nel sistema di gestione globale

Integreremo le politiche, i programmi e le procedure ambientali con tutte le attività dell'organizzazione. Il Golf Hotel si impegna al miglioramento continuo della propria performance ambientale: per far ciò stabiliremo degli obiettivi, misureremo i progressi e comunicheremo i risultati. È responsabilità di ogni dipendente rispettare la presente politica.

Riccione, lì 05/07/2001

La direzione dell' Hotel

2.2.1.4 Gli obiettivi e programmi ambientali

...❖ Cosa sono

Gli obiettivi ambientali sono le misure concrete di miglioramento che l'albergo intende attuare; il programma contiene la definizione delle modalità, dei tempi e delle risorse con cui attuarli.

...❖ Come realizzarli in modo semplificato

Mentre la politica ambientale ha definito i principi guida dell'azione ambientale dell'albergo, gli obiettivi e i programmi discendono direttamente dalla valutazione degli aspetti ambientali, attraverso la quale sono stati individuati i più critici.

Gli obiettivi e i programmi devono quindi essere coerenti, sia con i risultati dell'analisi ambientale che con la politica, e devono definire le misure concrete per eliminare i punti di debolezza rilevati e innescare il processo di miglioramento.

Il programma ambientale deve:

- contenere obiettivi il più possibile quantificati e verificabili; è evidente che la quantificazione sarà possibile a seguito dell'Analisi Ambientale e della costruzione di alcuni indicatori significativi

Esempio: riduzione del 10% dei consumi di acqua per cliente

- descrivere le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi

Esempio: installazione di rubinetteria a risparmio idrico nelle stanze; affissione di adesivi nei bagni per il cambio su richiesta degli asciugamani.

- definire le scadenze entro le quali l'albergo intende attuare le azioni per raggiungere gli obiettivi

Esempio: entro la stagione successiva.

- indicare il responsabile del raggiungimento dell'obiettivo, ossia la persona che se ne occuperà all'interno dell'albergo

Esempio: il responsabile della manutenzione o la direzione.

- definire l'eventuale budget necessario per svolgere l'azione; non è detto che tutti gli obiettivi richiedano per essere realizzati uno stanziamento di denaro. Obiettivi relativi all'introduzione di nuove procedure o regole di comportamento per il personale, ad esempio, non richiedono alcun investimento monetario.

...❖ Esempio di obiettivi e programmi ambientali

Si riporta un modello tipo di obiettivi e programmi ambientali per un albergo, da cui trarre spunti per i propri.

Obiettivi e programmi ambientali

Obiettivo	Azioni necessarie	Scadenza	Responsabile	Budget
Riduzione dei consumi di energia elettrica dovuti all'illuminazione	Installazione di almeno il 70% di lampadine a basso consumo	Entro giugno 2004	Sig. Rossi	€ 150
Riduzione dei consumi idrici	Installazione di rubinetti a risparmio idrico nelle stanze	Lavori di ristrutturazione inverno 2004/2005	Sig. Rossi	€ 1.500
Aumento della raccolta differenziata	Acquisto di contenitori per la raccolta dei rifiuti nelle camere	31/05/2004	Sig. Bianchi	€ 200
	Predisposizione della comunicazione per i clienti	31/05/2004		
Riduzione dei rischi commessi all'utilizzo di sostanze pericolose	Formazione agli addetti sull'uso delle sostanze pericolose	Entro giugno 2004	Sig.ra Rossi	€ 100
	Definizione di regole per la scelta dei fornitori	Entro giugno 2005	Sig.ra Rossi	---
	Acquisto del 60% di prodotti per la detergenza ecologici	Entro giugno 2004	Sig.ra Rossi	---

2.2.2 Attuare la gestione ambientale

2.2.2.1 Il coinvolgimento del personale

...✦ Di cosa si tratta

Per adottare concretamente ed operativamente una modalità gestionale rivolta alla tutela ambientale, è indispensabile che il personale occupato nella struttura ricettiva sia sensibilizzato e motivato sui temi ambientali.

Ogni lavoratore deve infatti svolgere il proprio lavoro consapevole di far parte integrante della gestione ambientale adottata dalla struttura. Il primo passo da compiere per coinvolgere il personale, è quello di creare la consapevolezza di quali sono i singoli gesti quotidiani che si possono compiere per evitare inutili sprechi o danni ambientali.

A questo proposito è necessario individuare le procedure operative da adottare per svolgere determinate mansioni comunicandole nella maniera più semplice possibile.

L'aspetto della comunicazione e della formazione del personale sulle tematiche ambientali è molto importante e allo stesso tempo molto delicato. Spesso si tratta, infatti, di modificare dei comportamenti ormai abituali che il personale compie quotidianamente da diversi anni. Modificare un comportamento abituale in maniera forzata, solamente perché è stata data una nuova indicazione da parte della direzione, non basta e non è efficace dal punto di vista dell'attuazione operativa della gestione ambientale. Per questo il coinvolgimento del personale non deve partire da una semplice indicazione operativa ma da un'attenta formazione e comunicazione, volta innanzitutto a trasmettere conoscenza e consapevolezza nei confronti delle problematiche ambientali e degli impatti che si creano quotidianamente.

Ad esempio, la consapevolezza degli impatti creati dai rifiuti e della possibilità di riutilizzo di determinati materiali, agevererà il rispetto delle procedure di raccolta differenziata da parte del personale.

...✦ Come sensibilizzare e coinvolgere il personale

Dal punto di vista operativo si può procedere con l'organizzazione di alcuni incontri da tenere all'inizio del rapporto di lavoro o a inizio stagione per poi aggiornare e approfondire gli argomenti periodicamente.

A questo punto sarà importante:

- definire gli argomenti da trattare durante gli incontri;
- definire il personale che dovrà essere addestrato sulle singole tematiche;

- stabilire la frequenza dell'addestramento.

Per organizzare al meglio la formazione potrebbe essere utile individuare annualmente le esigenze di formazione del personale utilizzando una scheda di programma su cui riportare l'argomento della formazione, il personale da addestrare e la periodicità o la scadenza entro cui svolgere l'intervento.

Scheda per la formazione del personale sulle tematiche ambientali

Argomento	Personale interessato	Periodicità /Scadenza
Nozioni base sul sistema di gestione ambientale adottato dall'albergo	Tutti	1 volta all'anno a inizio stagione
Manipolazione sostanze pericolose	Addetti alla pulizia	1 volta all'anno a inizio stagione
Cernita rifiuti	Addetti cucina/camere	1 volta all'anno a inizio stagione
Comportamento in caso di incidente	Tutti	2 volte all'anno o in caso di necessità
Rapporto con i fornitori e criteri ecologici per gli acquisti	Addetto agli acquisti	Al momento degli ordini per la stagione successiva
Manutenzione degli impianti	Custode	1 volta all'anno o in caso di necessità

Gli incontri possono essere tenuti dall'albergatore o dalla direzione; per i temi più tecnici potrebbe essere necessario rivolgersi a enti o professionisti esterni.

La formazione e la comunicazione con il personale si possono attuare attraverso due modelli tradizionali: quello verbale e quello scritto che comprende mezzi di comunicazione quali brochure e cartelli informativi. Durante gli incontri di formazione sarà importante fornire del materiale utile a richiamare l'attenzione sulle nozioni trattate, quali brochure e indicazioni messe in evidenza nelle aree dell'albergo maggiormente frequentate dal personale.

La comunicazione interna con il personale è importante sia per tenere informati i collaboratori sulle problematiche ambientali dell'albergo che per stimolarli a fornire suggerimenti di miglioramento.

...❖ Esempi

Un esempio di brochure, è quella prodotta nell'ambito del progetto Life e diffusa presso 150 alberghi della provincia di Rimini durante la stagione estiva 2002, della quale riportiamo di contenuti di seguito.

Questa brochure ha costituito una base su cui formare il personale per gli alberghi aderenti al progetto.

Contenuti della scheda per la sensibilizzazione del personale distribuita nell'ambito del Progetto LIFE

I piccoli gesti e le attenzioni quotidiane aiutano a mantenere l'ambiente più sano e protetto, anche in albergo.

Nella pulizia...

I detersivi ed i prodotti per le pulizie contengono sostanze potenzialmente nocive, in particolare se usate in dosaggi troppo alti.

Occhio al dosaggio!!

In molti casi, errori di dosaggio possono causare problemi all'ambiente ed al lavoro:

Il sovradosaggio comporta:

- Danni all'ambiente
- Presenza di residui e necessità di ulteriori risciacqui
- Eccessiva schiumosità e rallentamento del lavoro

Nell'utilizzo dell'acqua...

All'interno di un albergo vengono consumati migliaia di litri d'acqua al giorno. Con alcune misure semplici è possibile risparmiare fino al 50%!

Esempi:

- Un rubinetto che gocciola (una goccia ogni tre secondi) consuma in un mese fino a 180 lt di acqua al mese. Per questo è importante comunicare immediatamente le eventuali perdite alla direzione e fare sempre attenzione a chiudere i rubinetti in modo corretto
- L'acqua viene spesso lasciata scorrere durante la pulizia o il lavaggio degli alimenti nelle cucine. Questo comporta un consumo inutile di acqua ma anche di energia soprattutto se si utilizza acqua calda
- Più del 95% dell'acqua usata in cucina serve per il lavaggio del cibo e dei piatti, meno del 5% è quella che va direttamente al cliente, per cucinare il cibo o per essere servito come cibo o bevanda. E' possibile intervenire senza perdere gli standard richiesti di pulizia e igiene?

Nell'utilizzo dell'energia...

- Gli alberghi consumano spesso più energia degli edifici industriali, degli uffici e delle scuole. Ma dove si consuma molta energia, molta se ne può risparmiare con alcuni piccoli accorgimenti:
- Spegnerne le fonti di luce non in uso, dove possibile utilizzare la luce naturale
- Evitare di lasciare le TV in stand-by se non necessario
- Chiudere subito i frigoriferi e i refrigeratori dopo l'uso
- Utilizzare le lampadine a basso consumo
- Pulire accuratamente gli elettrodomestici (frigoriferi, congelatori ecc.); la polvere e gli altri agenti (es. eccesso di ghiaccio) aumentano il consumo di energia e peggiorano le prestazioni
- In cucina contenere l'uso delle fiammelle del gas, sia nel piano cottura che nei forni spegnendoli nelle ore di pausa del pomeriggio e della notte.

Nella gestione dei rifiuti...

I rifiuti sono composti da decine di materiali vecchi e nuovi, residui dagli scarti dei prodotti che usiamo quotidianamente. Il progresso ha portato ad un continuo aumento della produzione di rifiuti. Tanti prodotti vengono utilizzati poche volte o addirittura una volta sola e poi si buttano via. Inoltre vengono venduti con imballaggi sempre più ingombranti: spesso circa la metà del peso di ciò che compriamo finisce in pattumiera.

.....

Fonte: Ambiente Italia

2.2.2.2 La comunicazione con la clientela

→ Di cosa si tratta

E' importante valorizzare l'impegno degli alberghi che adottano una politica ambientale e un approccio al miglioramento della proprie prestazioni attraverso la comunicazione con la clientela, che può così essere resa partecipe e coinvolta attivamente nella gestione ambientale dell'albergo.

Se per il personale è importante che ci sia una giusta consapevolezza delle tematiche ambientali per cercare di adottare adeguati comportamenti nelle azioni lavorative quotidiane, per il cliente è importante affinché riesca a recepire le azioni intraprese dall'albergo.

La comunicazione ambientale, oltre a costituire un approccio più sinergico con il cliente verso la gestione adottata dall'albergo, rappresenta anche un importante momento di sensibilizzazione verso tematiche a rilevanza universale. La funzione di un operatore turistico di sensibilizzazione verso le tematiche di gestione più sostenibile delle risorse, infatti, va ben oltre le mura dell'albergo.

Inoltre, oggi si ha sempre più a che fare con turisti che fanno un percorso inverso a quello appena descritto: avendo uno stile di vita basato su comportamenti e consumi sostenibili cercano di ritrovare gli stessi valori, la stessa sensibilità e gli stessi comportamenti anche in vacanza.

...❖ **Come realizzare la comunicazione con la clientela**

Il cliente va sempre informato, reso partecipe e coinvolto all'interno del processo di gestione ambientale intrapreso dall'albergo attento all'ambiente.

La comunicazione con la clientela può essere gestita attraverso le seguenti aree di azione:

- ...→ strumenti di comunicazione generalmente utilizzati: brochures, pagine internet, sulle quali evidenziare le proprie attività ambientali costruendo una propria immagine "ecologica"
- ...→ informazioni su servizi di carattere ambientale e naturalistico che si svolgono a livello locale o su iniziative intraprese dalle autorità locali in tema di tutela ambientale.
- ...→ comunicazioni e inviti a partecipare attivamente alle scelte eco-compatibili adottate dall'albergo (per esempio la raccolta differenziata nelle stanze).

Si propongono nel seguito alcuni esempi di comunicazione scritta predisposti da alberghi certificati nella Provincia di Rimini.

...❖ **Esempi**

Sono molti gli alberghi della Provincia di Rimini che comunicano un semplice messaggio nei bagni dei clienti, come quello riportato di seguito, adottato dall'hotel Europa Monetti.

Esempio: messaggio per il cambio della biancheria - Hotel Europa Monetti



CARO OSPITE,

potrete immaginare, quante tonnellate di asciugamani vengono ogni giorno lavate in tutti gli alberghi del mondo, senza necessità ? E quale quantità enorme di detergente inquinava perciò le nostre acque ?

DECIDETE VOI:

Asciugamani per terra vuol dire: "Cambiarli, prego !"

Asciugamani appesi significa: " Li userò ancora una volta.

PER L'AMORE DELL'AMBIENTE".



LIEBER GAST,

Können Sie sich vorstellen, wieviele Tonnen Handtücher jeden Tag in allen Hotels der Welt unnötig gewaschen werden – und welch ungeheure Mengen Waschmittel dadurch unser Wasser belasten ?

BITTE ENTSCHEIDEN SIE:

Handtücher auf dem Boden heißt: " Bitte austauschen!"

Handtücher zurück auf den Halter bedeutet: "Ich benutze sie ein weiteres Mal.

DER UMWELT ZULIEBE"



DEAR GUEST,

Can you imagine how many tons of towels in all the hotel worldwide are being unnecessarily washed every day – and as a result of this the enormous amounts of detergent that flow into and pollute our water ?

PLEASE DECIDE

Towels on the floor mean: "Please exchange !"

Towels back on the rack mean: "I will use them again.

FOR THE ENVIRONMENTS SAKE".

CHER HÔTE,

N'avez-vous jamais pensé aux innombrables tonnes de serviettes de bain qui sont lavées chaque jour dans tous les hôtels du monde, sans que cela soit nécessaire ? Et à l'énorme quantité de détergent qui pollue ainsi les eaux ?

DECIDEZ PAR VOUS-MEMES:

Une serviette par terre veut dire: " Changez-la, s'il vous plaît!"

Une serviette à sa place signifie: Jhe l'utiliserai encore une fois!"

POUR L'AMOUR DE L'ENVIRONNEMENT

Per quanto riguarda le brochure, l'hotel Europa Monetti, ad esempio, le fa trovare al cliente direttamente in camera, come una sorta di presentazione e di benvenuto in una struttura che lavora all'insegna della sostenibilità ambientale.

Esempio: brochure per gli ospiti - Hotel Europa Monetti



I nostri sforzi ci hanno consentito di ottenere nel 2000 la certificazione di qualità ambientale ISO 14001 ossia introdurre un modo di lavorare che ci consenta di limitare il nostro impatto sulla natura attraverso il continuo miglioramento dei risultati ambientali dell'hotel in riferimento ai seguenti aspetti:

- 
RIFIUTI riduciamo i rifiuti e ne attuamo la raccolta differenziata
- 
ENERGIA abbiamo installato nuovi sistemi per ridurre sensibilmente i consumi energetici superflui
- 
ACQUA riduciamo il consumo di acqua e controlliamo gli scarichi idrici
- 
ARIA utilizziamo prodotti e macchinari a basso impatto sull'atmosfera per preservare l'aria pulita
- 
ELETTROMAGNETISMO riduciamo i campi elettromagnetici dannosi attraverso una corretta collocazione ed utilizzazione dei dispositivi elettrici.
- 
RUMORE riduciamo l'inquinamento acustico.
- 
DETERSIVI abbiamo utilizzato solo prodotti per le pulizie altamente biodegradabili e ne abbiamo ridotto i consumi.
- 
ALIMENTAZIONE offriamo prodotti biologici ed un menù tradizionale tipico della nostra gastronomia.
- 
TRASPORTI promuoviamo l'utilizzo dei mezzi pubblici e disponiamo di biciclette ad uso gratuito della clientela.
- 
BENI CULTURALI esponiamo alla reception tutto il materiale inerente i beni culturali ed ambientali del territorio e promuoviamo gite enogastronomiche in bus.

Inoltre, sempre più alberghi organizzano serate a tema dedicate ai prodotti tipici cercando di trasmettere non solo il gusto del cibo, ma anche la cultura, la modalità di lavoro che si trovano, ad esempio, in una sfiziosa piadina.

Tutto ciò contribuisce a coinvolgere i turisti e a creare una consapevolezza che, spesso, rima-

ne patrimonio del turista anche quando torna alla vita quotidiana.

Comunicare attraverso più modalità, cercando di instaurare con il cliente un rapporto biunivoco, risulta certamente più efficace di un semplice messaggio affisso in una parete del bagno, ma quest'ultimo serve certamente a ricordare, in quel determinato contesto, una piccola azione che potrebbe essere compiuta a favore di un utilizzo più razionale delle risorse. Per questo il modello di comunicazione usato con il cliente dovrebbe avere un approccio integrato tra le varie modalità di comunicazione.

In tema di comunicazione va infine sottolineato il ruolo delle amministrazioni locali nell'agevolare e supportare gli operatori; la Provincia di Rimini a questo proposito ha realizzato e distribuito a tutti gli operatori altri due volumi di Linee guida: il T4 "Gli acquisti ecologici negli alberghi", il T5 "l'Ecolabel per i servizi turistici" e un Kit informativo per operatori e turisti, prodotto nell'ambito del Progetto Life sul Turismo sostenibile, nel quale sono anche riportate "Le 10 regole d'oro per il turista sostenibile". Sono inoltre previste trasmissioni radio televisive per la sensibilizzazione dei turisti sul tema del turismo sostenibile.

2.2.2.3 Le procedure per la gestione ambientale

❖ Di cosa si tratta

Tutte le attività aziendali che interagiscono o possono interagire con gli aspetti e i programmi ambientali, vanno tenute sotto controllo con l'ausilio di procedure documentate in cui siano formalizzate le responsabilità e modalità operative con cui svolgerle. Allo stesso modo sarà necessario individuare le emergenze ambientali potenziali per poterle prevenire o limitarne gli effetti il più possibile.

Le procedure riguardano attività gestionali (quali ad esempio la formazione dei dipendenti, la comunicazione, gli audit) e operative (le attività di manutenzione, la gestione dei rifiuti ecc.).

Si tratta di un processo impegnativo, specie per realtà piccole, non abituate alla formalizzazione delle attività e all'utilizzo di documentazione scritta come strumento di lavoro. La documentazione riguarda questa e altre parti del sistema di gestione e serve a descriverne di fatto gli elementi più importanti e le loro interazioni, in modo che se ne possa dare prova tangibile anche all'esterno. Va sottolineato che l'EMAS, con l'obiettivo di agevolare l'accesso alla Registrazione da parte delle realtà medio-piccole, ha alleggerito l'onere documentale per queste aziende: il piccolo imprenditore è obbligato a predisporre procedure scritte solo dove ciò sia strettamente necessario.

...❖ **Come fare**

Gli aspetti e le attività da tenere sotto controllo per garantire una corretta gestione ambientale nell'albergo sono diverse e riguardano sia la gestione generale delle attività dell'albergo che le singole operazioni e responsabilità del personale.

Quali sono gli aspetti da tenere sotto controllo e su cui preparare una procedura scritta? Per individuarli basta rilevare gli aspetti valutati nell'analisi ambientale semplificata e gli obiettivi di miglioramento che l'albergo ha fissato.

Nelle procedure o istruzioni si devono identificare i responsabili di ciascuna attività e si devono descrivere le corrette modalità con cui l'attività in questione va svolta.

Nel seguito elenchiamo alcune delle attività di tipo operativo per le quali si suggerisce la predisposizione di procedure o istruzioni scritte, con una breve sintesi dei contenuti. Le procedure scritte vanno distribuite al personale coinvolto e utilizzate come riferimento per il corretto svolgimento delle operazioni.

Elenco delle possibili procedure operative dell'albergo

Attività	Personale coinvolto	Contenuto della procedura (esempi)
<i>Gestione dei rifiuti</i>	Personale dei piani, delle cucine e di sala	Come raccogliere e separare i rifiuti nei diversi ambienti (camere, cucine, ambienti comuni), dove conferirli, come ridurre la produzione di rifiuti.
<i>Gestione dell'energia</i>	Personale dei piani e della reception, addetti alla manutenzione	Come controllare il controllo dei consumi, accensione e spegnimento del riscaldamento / condizionamento nelle stanze.
<i>Consumi di acqua</i>	Personale dei piani, addetti alla manutenzione	Come controllare i consumi di acqua.
<i>Acquisti, fornitori e ditte esterne</i>	Amministrazione, ditte esterne	Come scegliere e valutare i fornitori secondo criteri ambientali e di rapporto qualità/prezzo; regole di comportamento di ditte esterne.
<i>Gestione delle sostanze pericolose</i>	Personale dei piani e delle cucine	Come conservare, manipolare, utilizzare e dosare detersivi e altre sostanze pericolose (disinfettanti per gli ambienti o per la piscina ecc...); guida alla segnaletica di pericolo e alle precauzioni da adottare (uso di guanti ecc...).

I contenuti di questa procedura possono essere tratti dalle schede di sicurezza dei prodotti, che i fornitori devono distribuire all'albergo.

Attività di manutenzione Addetti alla manutenzione

Individuazione degli impianti soggetti a manutenzione e controlli periodici, dei responsabili e dei professionisti interni o esterni, pianificazione degli interventi.

Le emergenze ambientali in albergo riguardano principalmente:

- l'incendio;
- lo sversamento accidentale di sostanze inquinanti;
- altre emergenze legate a peculiarità aziendali (eventi o momenti particolari e contingenti)

L'albergo deve addestrare il personale per affrontare le situazioni di emergenza e ridurre il conseguente impatto ambientale.

❖ Esempi di procedure

Di seguito riportiamo un esempio di procedura relativa alla gestione dell'acqua in albergo; si tratta di un documento che fa parte del sistema di gestione ambientale del Golf Hotel di Riccione.

Programma acqua

Scopo e Campo d'Applicazione

Scopo del presente programma è di ottimizzare, compatibilmente con le attività alberghiere, il consumo della risorsa acqua e nel contempo ridurre il carico inquinante derivante dallo svolgimento delle attività aziendali.

Responsabilità

La responsabilità per la corretta attuazione del programma è della Direzione per quel che riguarda l'utilizzo in azienda di prodotti eco-compatibili e del Responsabile Ambiente (RA) per quel che concerne la manutenzione di impianti e macchinari.

Generalità

Al fine di ridurre i consumi idrici il presente programma prevede una corretta manutenzione dell'impianto di distribuzione ed un costante monitoraggio dei consumi stessi (secondo le modalità di controllo descritte nel Programma Gestione Emergenze (Prog 08), al quale si rimanda per maggiori dettagli).

Al fine di contenere i consumi idrici, la Direzione del Golf Hotel ha intrapreso le seguenti iniziative:

1. Attivazione di un controllo periodico e sistematico dei consumi d'acqua nella struttura alberghiera in relazione al numero delle presenze registrate ed altri parametri (clima e temperature durante la stagione, tipologia di cliente, ecc.) meglio illustrati nella Procedura di controllo e misurazione;
2. Sostituzione di tutti i rubinetti nei bagni delle camere con miscelatori aria/acqua progettati apposi-

tamente per favorire il risparmio idrico;

3. Installazione di cassette di scarico esterne nei WC dell'hotel (tranne che in una decina che saranno rinnovate nei prossimi anni), con silenziatori per l'abbattimento acustico e il pulsante a doppio bilanciare, che permette di scegliere un minor consumo di acqua al momento dello scarico;
4. Eliminazione di tutte le vasche da bagno dalle camere dell'Hotel, dotate invece di docce con relativo box e riduttori di sezione nell'erogatore;
5. Attivazione di un programma di comunicazione sulle corrette modalità di utilizzo di questa risorsa e sulle attività intraprese dalla direzione dell'hotel, rivolto: al personale, con una sensibilizzazione costante in funzione di una notevole riduzione degli sprechi durante le attività lavorative; ai clienti, con opuscoli informativi e anche attraverso iniziative concrete come ad esempio la possibilità di effettuare il cambio flessibile della biancheria nelle camere.
6. Attuazione di un programma di manutenzione dell'impianto idrico; le registrazioni comprovanti l'effettiva manutenzione dell'impianto, sono effettuate sulle apposite schede e conservate presso gli uffici della Direzione.
7. Riutilizzo dell'acqua di condensa, prelevata dall'impianto di condizionamento e quindi a costo zero, per innaffiare parte del giardino dell'Hotel.
8. Definizione di un piano annuale di obiettivi di miglioramento a tutti i livelli e quindi relativi sia agli impianti, che al programma di comunicazione e sensibilizzazione al risparmio idrico.

Per ridurre la formazione di calcare lungo le tubature, l'acqua fornita viene filtrata al contatore, inoltre è stato installato, solo sull'ingresso dell'acqua calda, un depuratore che garantisce la riduzione della durezza dell'acqua stessa (vedi scheda tecnica di riferimento presente nel raccoglitore in Direzione).

Inoltre, allo scopo di ridurre il carico inquinante in acqua, la Direzione ha deciso di:

1. Utilizzare prodotti di pulizia (detersivi, detersivi, disinfettanti ecc.) ad elevata percentuale di biodegradabilità. Inizialmente è prevista un'attività di ricerca ed eventuale contatto con i fornitori, per vagliare le proposte e conoscere i prodotti migliori, negli anni successivi un passaggio graduale all'utilizzo esclusivo di tali prodotti, seguendo anno dopo anno il piano di miglioramento indicato nel modulo Obiettivi Misurabili (Ao2 Man);
2. Al fine di utilizzarne la giusta quantità, evitando così inutili sprechi, in accordo col programma di gestione dei rifiuti (Prog 03), la Direzione ha predisposto dispenser per i prodotti di igiene personale rispettivamente in cucina, nei bagni comuni, al bar e nei bagni riservati al personale dell'Hotel.
3. Al fine di utilizzare la giusta quantità di detersivi per la lavapiatti, i dosatori automatici sono periodicamente controllati e verificati dal RA ed eventualmente da personale tecnico.
4. Per ottenere una corretta conservazione dei prodotti pericolosi (detersivi, cloro per piscina, vernici, ecc.), gli stessi sono stoccati in zone accessibili esclusivamente da personale autorizzato, chiusi ermeticamente ed isolati da terra al fine di evitare un eventuale contatto con acqua (solo per prodotti confezionati in scatole o sacchi di carta). Tali prodotti sono identificati e gestiti in maniera controllata, secondo quanto esposto nell'allegato Ao1Prog01-Lista Prodotti Chimici. In particolare c'è un magazzino principale dove sono conservate le scorte dei prodotti, mentre, per quelli in uso vi sono appositi spazi riservati alle cameriere dei piani. È inoltre prevista una quantificazione del volume di detersivi utilizzati attraverso la raccolta delle fatture, tale misurazione sarà valutata in fase di Riesame della Direzione.

Fonte: Golf Hotel, Riccione

2.2.3 Controllare la gestione ambientale

2.2.3.1 I controlli e le non-conformità

... Di cosa si tratta

Per garantire la perfetta operatività del sistema di gestione, e quindi il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e il rispetto delle procedure, occorre controllare e prevenire quotidianamente i piccoli incidenti di percorso che si verificano o che potrebbero verificarsi nella gestione dell'albergo. Nei sistemi di gestione si usa il termine "non conformità" per indicare "qualcosa che non ha funzionato" e che quindi non si è svolto secondo le regole del sistema di gestione.

Occorre prestare attenzione, anche attraverso le segnalazioni dei clienti e del personale, verso tutte le non conformità che si verificano o che potrebbero verificarsi quotidianamente e registrarle in modo da avere un quadro completo delle problematiche e agire più efficacemente per prevenirle o correggerle.

Quali sono le non-conformità che possono scaturire nella gestione dell'albergo?

Ecco alcuni esempi di non-conformità, suddivisi per tipologia:

- Non conformità relative a dispositivi o impianti dell'albergo: es. mancato funzionamento del separatore dei grassi in cucina
- Non conformità relative a procedure: non rispetto della procedura sui rifiuti e mancata separazione delle frazioni da parte del personale
- Non conformità relative a clienti: reclami dei clienti per il rumore in giardino durante le ore del riposo pomeridiano
- Non conformità relative a emergenze: sversamento di un fusto di olii da cucina durante il trasporto

I controlli e le azioni correttive costituiscono un'attività fondamentale per garantire che il sistema sia operativo e che contribuisca nel tempo al miglioramento delle attività.

Inoltre i sistemi di gestione richiedono di svolgere periodicamente una verifica completa su tutte le attività dell'albergo, coinvolgendo la direzione nella valutazione delle cose che vanno e di quelle che non vanno e dei cambiamenti e miglioramenti da introdurre.

... Come fare

Suggeriamo di tenere un registro su cui annotare brevemente le non conformità e le possibili cause, le attività intraprese per correggerle e per prevenirle la volta successiva, la data.

Registro delle non-conformità

Non conformità	Azioni correttive	Data
Il responsabile delle cucine ha rilevato una non corretta separazione di rifiuti compostabili e urbani. Cause: personale non sensibilizzato e insufficienza dei contenitori	Posizionamento di nuovi contenitori nelle cucine e organizzazione di un incontro di formazione con il personale delle cucine	20 giugno 2003
I prodotti per la pulizia delle stanze sono terminati prima del previsto, nonostante siano molto concentrati e da usare in piccole dosi. Cause: eccessivo uso di prodotto da parte del personale, mancata comprensione del dosaggio.	Riunione di sensibilizzazione sull'uso dei prodotti detergenti con tutto il personale	5 settembre 2003

2.2.4 Migliorare

2.2.4.1 Il riesame delle Direzione

... Di cosa si tratta

Il riesame della Direzione consiste in un controllo periodico da parte della stessa che assicura nel tempo il sostegno e il miglioramento del SGA; i miglioramenti del sistema di gestione ambientale richiedono sforzi e risorse che devono essere approvati dai vertici aziendali.

... Come fare

La Direzione deve riesaminare tutte le azioni poste in essere per la gestione ambientale almeno una volta l'anno.

Si tratta di rivedere la politica, i programmi e gli obiettivi e valutare il loro raggiungimento, di esaminare tutta la documentazione predisposta, quali i programmi di formazione, il registro delle non conformità, le comunicazioni con il personale e con la clientela.

Quest'attività di riesame dovrebbe suggerire azioni di miglioramento delle attività che l'albergo ha introdotto per controllare e migliorare i propri impatti ambientali.

Occorre infatti sottolineare ancora una volta che il sistema di gestione è uno strumento dinamico che deve adattarsi alle attività dell'albergo e stimolarne in ogni momento il miglioramento. Per questo la Direzione deve supportarlo e essere coinvolta in prima persona.

2.3 Come richiedere la certificazione?

Se l'albergo ha introdotto tutte o alcune delle attività suggerite nell'approccio semplificato al sistema di gestione ambientale, si sarà certamente fatto un'idea di cosa significhi introdurre un vero e proprio sistema di gestione formalizzato, dei vantaggi e dell'impegno che richiede. Ora il percorso dell'albergo che si è già confrontato con alcune attività e soprattutto con i principi di base dei sistemi di gestione, sarà più agevole nel momento in cui deciderà di richiedere la certificazione secondo la Norma ISO 14001 o secondo il Regolamento EMAS, ottenendo in tal modo un riconoscimento internazionale di prestigio, da utilizzare nei confronti di clienti, tour operator, amministrazioni ecc.

Tuttavia, per introdurre un sistema di gestione conforme a questi standard e pronto per l'ottenimento della certificazione, è necessario chiedere un supporto esterno a professionisti specializzati che conoscono e sanno interpretare i requisiti dei sistemi di gestione ambientale.

2.3.1 Lista dei certificatori accreditati per il settore alberghiero, ISO 14001 ed EMAS

Nella tabella che segue sono riportati gli enti certificatori accreditati per l'ISO 14001 e per l'EMAS per il settore alberghiero.

Enti certificatori	Norma
ANCIS, Milano, tel 02 76001303	ISO 14001
BVQI Italia srl, Milano, tel 02 27091205	ISO 14001, EMAS
CERMET Soc. Cons. a.r.l., Cadriano di Granarolo (BO), tel 051 763382	ISO 14001
CERTIQUALITY, Milano, tel 02 8069171	ISO 14001
CSQA Certificazioni Srl, Thiene (VI), tel 044 5366094	ISO 14001
DNV Italia Srl, Agrate Brianza (MI), tel 039 6899905	ISO 14001, EMAS
TUV Italia Srl, Cinisello Balsamo (MI), tel 02 66053234	ISO 14001
Giorgio Penati, Cabiato (CO), tel 031 76991	EMAS

Fonti: Sincert, APAT

APPENDICE

Alberghi coinvolti

Brienz	Bellaria Igea Marina	Ambasciata	Riccione
Buona Fortuna	Bellaria Igea Marina	Annalisa	Riccione
Gambrinus	Bellaria Igea Marina	Antibes	Riccione
La Conchiglia	Bellaria Igea Marina	Ariston	Riccione
Lazzarini	Bellaria Igea Marina	Atilius	Riccione
Levante	Bellaria Igea Marina	Avana	Riccione
Mimosa	Bellaria Igea Marina	Belvedere	Riccione
Sanremo	Bellaria Igea Marina	Ber's	Riccione
Sirena	Bellaria Igea Marina	Helios	Riccione
Villa Alga	Bellaria Igea Marina	La Cappuccina	Riccione
Villa Fada	Bellaria Igea Marina	La Residenza	Riccione
Bel Sogno	Rimini	Los Angeles	Riccione
Acapulco	Cattolica	Lugano	Riccione
Amoha	Cattolica	Maestri	Riccione
Aurora	Cattolica	Magic	Riccione
Caracas	Cattolica	Margareth	Riccione
Europa Monetti	Cattolica	Mocambo	Riccione
Filippo	Cattolica	Modenese	Riccione
Fiorella	Cattolica	Montecarlo	Riccione
President	Cattolica	Moresco	Riccione
San Marco	Cattolica	Nascente	Riccione
Daniel	Bellaria Igea Marina	Nautilus	Riccione
Edward	Bellaria Igea Marina	Negresco	Riccione
Granada	Bellaria Igea Marina	Nives	Riccione
Olimpia	Bellaria Igea Marina	Nizza	Riccione
Villa Amerigo Neri	Bellaria Igea Marina	Poker	Riccione
Villa Franca	Bellaria Igea Marina	Rex	Riccione
Villa Gori	Bellaria Igea Marina	San Francisco	Riccione
Villa Milena	Bellaria Igea Marina	Sans Souci	Riccione
Saint Louis	Rimini	Solitude	Riccione
Morotti	Misano Adriatico	Tura's	Riccione
Abner's	Riccione	Vienna Touring	Riccione
Adigrat	Riccione	Vittoria	Riccione
Adlon	Riccione	Aros	Rimini
Ala	Riccione	Diplomat Palace	Rimini

Acerboli	Rimini	Luxor	Rimini
Ali d'Oro	Rimini	Merano	Rimini
Amalfi	Rimini	Neda	Rimini
Amba	Rimini	Odeon	Rimini
Ambasciatori	Rimini	Park Hotel	Rimini
Ancora	Rimini	Piccinelli	Rimini
Baltic	Rimini	Poker	Rimini
Bellevue	Rimini	Valverde	Rimini
Capri	Rimini	Villa Vera	Rimini
Centrale Lido	Rimini	Anversa	Rimini
Club House	Rimini	Greta	Rimini
Constellation	Rimini	Urania	Rimini
De Paoli	Rimini	Cavallino Bianco	Rimini
Derby	Rimini	Latini	Rimini
Diamond	Rimini	Rivazzurra	Rimini
Edy	Rimini	Saint Moritz	Rimini
Erika	Rimini	Villa Gigliola	Rimini
Felsinea	Rimini	Arlesiana	Rimini
Gigliola	Rimini	Betty	Rimini
Giovane Italia	Rimini	Villa Gaia	San Mauro Mare
Hotel Kadett	Rimini	Estate	Rimini
Ingrid	Rimini	Heidy	Rimini
Ivano	Rimini	Holiday	Rimini
La Gioiosa	Rimini	Angelini	Rimini
La Gradisca	Rimini	Eden	Rimini
Levante	Rimini	Festival	Rimini
Lily	Rimini	Villa Denny	Rimini
Losanna	Rimini		

GLOSSARIO

- **Aspetto ambientale:** elemento di un'attività, prodotto o servizio che ha o può avere un impatto significativo sull'ambiente e di cui un'organizzazione possa mantenere il controllo attraverso l'implementazione di una o più procedure.
- **Certificazione:** rilascio da parte dell'organismo di certificazione dell'attestato di conformità dell'azienda rispetto al sistema di gestione ISO
- **Impatto ambientale:** qualunque modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione
- **Indicatore ambientale:** una variabile ambientale che esprime in forma sintetica e confrontabile determinate condizioni ambientali non rilevabili direttamente
- **Registrazione EMAS:** è il riconoscimento della conformità dell'azienda rispetto al Sistema di Gestione Ambientale EMAS, che avviene attraverso l'inserimento della stessa in un registro Europeo di aziende EMAS
- **Sistema di gestione ambientale:** la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le procedure, le prassi, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attivo il controllo, ove possibile, su tutte le variabili interne ed esterne all'organizzazione.

BIBLIOGRAFIA

Pubblicazioni

- Ervet - Regione Emilia Romagna, “Linee di indirizzo per l’applicazione di sistemi di gestione ambientale dirette alle strutture ricettive dell’Emilia Romagna”
- APPA - Provincia di Bolzano “Linee - guida per il settore turistico alberghiero”, Collana n. 10, Provincia di Bolzano, 2001
- UNITER, “Applicare la ISO 14001 nelle strutture alberghiere”, UNI, Milano, 2002
- Il Vagabondo, a cura di, “Le nuove forme del viaggiare. Lo sviluppo dell’ecoturismo nel mondo e in Campania”, CUEN, Napoli, 2002

Norme sui sistemi di gestione ambientale

- Regolamento (CE) n. 761/2001 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 marzo 2001 sull’adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), GUCE L114 del 24.04.2001
- UNI EN ISO 14001: 1996 “ Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l’uso”
- UNI EN ISO 14004: 1997 “Sistemi di gestione ambientale. Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto”

T.06

I sistemi di gestione ambientale sono strumenti attraverso cui gli imprenditori turistici possono garantire il controllo e la riduzione degli impatti ambientali dei servizi offerti, ma sono anche un mezzo per migliorare la gestione delle attività, contenendo i costi, aumentando la fiducia e la soddisfazione del personale, dei clienti e delle amministrazioni.

Essi sono ancora poco diffusi nel settore turistico, sia perché poco conosciuti, sia perché percepiti come di difficile attuazione rispetto alle caratteristiche di molte imprese turistico ricettive (dimensione, carattere stagionale ecc.). Queste linee guida rispondono ad un'esigenza conoscitiva, illustrando le caratteristiche, i vantaggi ma anche i costi dell'introduzione di un sistema di gestione ambientale in una struttura ricettiva e delineano al tempo stesso un approccio semplificato ai requisiti delle norme sui sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 ed EMAS). L'approccio semplificato non porta alla certificazione ma avvicina e familiarizza l'imprenditore turistico con i passaggi essenziali del sistema stesso.

Sono riportati esempi e schemi semplificati che possono essere agevolmente introdotti e adattati nelle strutture ricettive, a partire da esperienze già messe in atto presso alberghi della provincia di Rimini. In un secondo momento sarà più facile, avendo adottato questi requisiti nella struttura ricettiva, completare il percorso verso la certificazione, per ottenere un riconoscimento ufficiale del proprio impegno ambientale.

Un approccio nuovo quindi, diverso da quello proposto tradizionalmente da pubblicazioni di settore, tutto da sperimentare, provare, adattare alla propria realtà.

Con questo volume la Provincia di Rimini completa la gamma di strumenti e metodologie oggi a portata di mano degli imprenditori alberghieri che desiderano migliorare le proprie performance ambientali. Come i precedenti (T.04 e T.05) esso è stato realizzato nell'ambito del Progetto LIFE Ambiente "Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo", in collaborazione con l'Istituto di Ricerche Ambiente Italia, Federalberghi e la Municipalità di Calvià (Spagna).



Ajuntament de Calvià
Mallorca



Federalberghi

AMBIENTEITALIA
ISTITUTO DI RICERCA



Provincia di Rimini

Assessorato al Turismo
tel. 0541 716380 fax 0541 783808
turismo@provincia.rimini.it
www.turismo.provincia.rimini.it

U.O.A. Sviluppo Sostenibile
tel. 0541 716321 fax 0541 716289
turismosostenibile@provincia.rimini.it
www.life.sustainable-tourism.org