

**LINEE DI INDIRIZZO PER L'APPLICAZIONE DI SISTEMI DI
GESTIONE AMBIENTALE DIRETTE ALLE STRUTTURE
RICETTIVE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

Coordinamento: Enrico Cancila, Carlotta Ranieri
Supervisione: Enrico Cancila
Testi: Guido Croce, Massimiliano Londei, Debora Stefanini

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	1
1.1 Sviluppo Sostenibile e Turismo	1
1.1.1 Lo Scenario Internazionale e italiano per lo Sviluppo Sostenibile	1
1.1.2 L'influenza sull'ambiente dell'industria dell'ospitalità nell'Emilia-Romagna	2
1.1.3 Mission: Turismo Sostenibile	3
1.2 Cos'è un sistema di gestione ambientale?	5
1.2.1 EMAS per questa linea d'indirizzo	7
1.3 Perché attuare un SGA nelle Strutture Ricettive	7
2. LINEE DI INDIRIZZO	9
2.1 I beneficiari delle linee d'indirizzo	9
2.2 Informazioni per l'adozione delle Linee di Indirizzo	10
2.3 Cosa fare per introdurre un Sistema di Gestione Ambientale nella propria struttura ricettiva	11
2.3.1 Individuazione delle figure professionali e delle responsabilità	12
2.3.2 Fase Zero: Acquisizione dei dati	16
2.3.3 Prima fase: Analisi Ambientale Iniziale	20
2.3.4 Seconda fase: La Politica e il Programma	36
2.3.5 Terza Fase: Sistema di Gestione Ambientale	45
2.3.6 Quarta Fase: Audit Ambientale Interno	55
2.3.7 Quinta Fase: Dichiarazione Ambientale	58
3. APPENDICI	60
3.1 Il più piccolo Sistema di Gestione Ambientale	60

1. INTRODUZIONE

1.1 Sviluppo Sostenibile e Turismo

1.1.1 Lo Scenario Internazionale e italiano per lo Sviluppo Sostenibile

Il concetto di sviluppo sostenibile costituisce uno dei principi fondamentali nella definizione delle politiche economiche e territoriali su scala globale, nazionale e regionale. Il principio nasce durante i grandi congressi mondiali, ma il raggiungimento dello sviluppo sostenibile si potrà ottenere solo agendo nelle realtà locali anche tramite la graduale riconversione ecologica dei settori industriali e dei servizi.

La Commissione mondiale per l'ambiente e lo sviluppo ha emesso, nel 1987, la "Relazione Brundtland" che afferma che le attività umane dovrebbero attenersi ad un modello di sviluppo che sostenga il loro progresso per un futuro lontano. In tale contesto lo sviluppo sostenibile è stato definito come "uno sviluppo che soddisfa le esigenze del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare le proprie esigenze".

Le conferenze mondiali di Rio de Janeiro (1992) e di Kyoto (1998) hanno confermato la necessità che lo sviluppo deve essere esercitato in forme e modi tali da rispondere in eguale misura ai bisogni sociali ed ambientali dei popoli di oggi e delle generazioni di domani. Lo sviluppo è reale solo se migliora la qualità della vita cioè se migliorano le interrelazioni tra società e natura.

Maggiore è l'influenza ambientale di un settore e prioritaria dovrà essere l'applicazione di criteri eco-compatibili. Ecco quindi che l'Unione Europea, con il V° Programma del 1993 e successivamente con il "VI° Programma di azione per l'ambiente della Comunità europea" del 2001, e le ISO (International Organization for Standardization) del 1996, hanno promosso lo sviluppo di SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE (SGA): strumenti economici e "culturali" (centri di diffusione della cultura ambientale) importanti al fine di ottenere una riconversione in senso ecologico delle attività industriali e di servizio e di cercare di **trasformare la protezione dell'ambiente da vincolo ad opportunità**. Opportunità intesa come miglioramento dell'immagine pubblica, come razionalizzazione dei costi ambientali, come diminuzione dei rischi di incidente, etc.

L'Italia, tra i paesi più industrializzati al mondo, non poteva essere estranea al problema. L'industria chimica è stato uno dei settori che prima di altri si è orientato ed indirizzato verso obiettivi di protezione e miglioramento delle prestazioni ambientali, ma i sistemi di gestione ambientale si sono diffusi, e continuano a farlo, anche a molti altri settori industriali. La loro applicazione vede importanti sviluppi anche in ambiti non industriali, infatti, la sostenibilità non è un problema

esclusivamente di natura industriale, ma deve essere necessariamente condiviso con tutte le parti sociali e da tutte le attività antropiche compreso anche il settore turistico che è in piena espansione: oggi rappresenta la terza industria mondiale ma, salvo variazioni impreviste dello scenario economico, diverrà la prima entro pochi anni. L'Organizzazione Mondiale del Turismo (Omt), l'Istat e le indicazioni del nono rapporto sul turismo italiano evidenziano la necessità di costruire un conto consolidato del turismo per valutarne la reale influenza sul sistema economico e sociale. Tale influenza infatti è difficilmente valutabile. L'Omt ha affermato che per il 2000 ci sono stati 700 milioni di arrivi nel mondo e ha previsto 1 miliardo di arrivi nel 2010. Nel Mediterraneo, secondo l'agenzia europea per l'ambiente, nel 1990 ci sono stati 135 milioni di turisti e ipotizza che nel 2025 si raggiunga un numero che va da 235 a 353 milioni.

Per l'importanza di questo settore è assolutamente opportuno che le attività ad esso afferenti inizino a ragionare concependo la variabile ambientale come una risorsa finita e non illimitata. D'altronde il settore turistico più di ogni altro è legato alle condizioni dell'ambiente circostante, infatti basta pensare ai danni economici provocati dalla mucillaggine sulle coste dell'Adriatico per comprendere che un turismo che coniughi economia ed ambiente è una reale necessità per tutti gli operatori del settore. Inoltre le politiche ambientali di approvvigionamento dell'Industria dell'ospitalità influenzano moltissimi altri settori: se tutte le strutture ricettive iniziassero ad acquistare prodotti eco-compatibili, l'effetto sarebbe quello di orientare alla riconversione ecologica moltissimi settori industriali.

Già nel documento Agenda 21 scaturito dal vertice di Rio è stata sottolineata l'opportunità di promuovere una qualificazione ecologica a livello mondiale del turismo: il consumo di risorse naturali (energia, acqua, ..) e l'inquinamento (emissioni atmosferiche, scarichi, rifiuti, ..) che derivano dalle sue attività, infatti, possono beneficiare di efficaci miglioramenti.

Anche nel trattato di Maastricht (1992) l'Unione Europea riconosce per la prima volta l'importanza del comparto turistico per il raggiungimento degli obiettivi previsti da Rio e ribaditi a Kyoto. A differenza di quanto previsto per l'industria manifatturiera, però, non sono stati dati né obiettivi specifici, né strumenti o modalità di attuazione riferiti a Turismo e Sviluppo Sostenibile.

1.1.2 L'influenza sull'ambiente dell'industria dell'ospitalità nell'Emilia-Romagna

L'Italia è uno dei paesi a più elevata vocazione turistica al mondo. Dati del Omt affermano che ha avuto 75 milioni di arrivi nel 1999 e prevede, così come il Ciset (Centro Internazionale di Studi sull'Economia Turistica), un continuo aumento per i prossimi anni.

Nel contesto nazionale, l'Emilia Romagna è una delle regioni italiane più importanti infatti la sua industria dell'ospitalità occupa oltre 100.000 addetti e detiene il 10% (dati riferiti al 1999) del mercato turistico nazionale con un'offerta molto varia ed integrata: mare, città d'arte, terme, Appennino sono le "punte di diamante" dell'offerta turistica della Regione. Si possono comunque identificare le seguenti aree geografiche:

- COSTA E MARE ADRIATICO per il turismo balneare, di navigazione;
- APPENNINO per il turismo montano, sportivo termale e gastronomico;
- LE CITTA' per il turismo d'arte e gastronomico.

Il suo maggiore centro di espansione è stata ed è la costa della Romagna con il 57% del totale degli arrivi. E' facilmente intuibile come i circa 4 milioni di turisti, in aggiunta alla popolazione residente sulla costa, che si riversano nella Regione Emilia - Romagna, abbiano un'influenza elevata sull'ambiente. Le maggiori necessità di approvvigionamento idrico, la maggiore produzione di rifiuti, l'inquinamento delle acque sono solo alcuni degli impatti ambientali attribuibili alle attività turistiche. In particolare, le maggiori necessità di approvvigionamento idrico sono una delle cause dell'abbassamento del livello della falda che, oltre a dare problemi di siccità, ha causato fenomeni di subsidenza del territorio (in media 1 cm/anno lungo tutta la costa) creando un problema di arretramento della linea di costa e conseguente aumento del rischio di inondazione per la popolazione residente. Tali effetti intervengono in una situazione della costa già precaria in quanto gli scarichi civili delle grandi città, dell'industria, dell'agricoltura e dell'allevamento della pianura padana, attraverso il Po, si riversano nel Mare Adriatico con oltre 100.000 t/anno di pesticidi, 12.000 t/anno di detersivi, 64.000 t/anno di idrocarburi.

1.1.3 Mission: Turismo Sostenibile

In un'ottica di rilancio dei luoghi turistici, la mission di riconfigurare l'Industria dell'accoglienza in modo da evitare un ulteriore deterioramento del patrimonio ambientale deve passare per approcci in cui il rispetto dell'ambiente rappresenti un criterio base sul quale l'economia turistica possa fare leva. La necessità è quindi quella di riqualificare l'offerta turistica regionale indirizzandola verso obiettivi e modalità di gestione a minore impatto ambientale, ed è ovvio che eventuali interventi da mettere in atto per ridurre l'impatto che si ha tra uomo e ambiente vadano a toccare:

- gli interessi economici dei residenti, dei promotori immobiliari, degli operatori turistici;
- lo sviluppo socio economico del sistema complessivo e/o di quello locale;
- l'appagamento degli ospiti;

- la tutela dei beni naturali.

La Regione ha già redatto un "Piano Promozionale" indicante, tra le strategie per l'anno 2000, l'integrazione dei servizi di trasporto collettivi (aereo, autobus e treno) con l'Industria dell'Ospitalità. Inoltre il Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche ha già messo in campo e concluso numerosi interventi per migliorare la qualità Urbana ed ambientale dell'intero territorio turistico e alberghiero:

- nel '92 ha attivato programmi di finanziamento alle opere pubbliche dei comuni della costa (verde pubblico, aree pedonali, arredo Urbano e piste ciclabili).
- nel '94, per tre anni consecutivi, ha promosso il progetto LIFE (UE) "Gestione Ecologica delle aree turistiche della fascia costiera Emiliano Romagnola": si sono incentivati nuovi criteri e tecniche di gestione del verde e interventi di difesa di lotta antiparassitaria a minore impatto ambientale che sono state già adottate dalle Amministrazioni Pubbliche della Costa.
- nel '98 ha elaborato il progetto "Interventi speciali per il miglioramento della qualità urbana turistica della costa emiliano romagnola e dei centri termali". Tali interventi erano finalizzati a introdurre metodi di gestione a basso impatto ambientale dell'ambiente urbano con il coinvolgimento delle amministrazioni comunali.

Il territorio, grazie al contenuto di tali azioni e di quelle effettuate in modo autonomo dai comuni, ha ottenuto miglioramenti che hanno contribuito a qualificare ed a consolidare l'immagine della costa Emiliano Romagnola sul mercato turistico anche internazionale.

Si è ritenuto tuttavia necessario proseguire l'azione complessiva di riqualificazione del territorio regionale mediante un ulteriore coinvolgimento degli addetti ampliando il campo di attività anche a quelle componenti fino a questo momento non considerate sia nel pubblico sia nel privato.

Per raggiungere tale obiettivo, in un sistema complesso come quello del comparto turistico, è necessario operare un'azione di filiera che coinvolga tutto il settore di erogazione del servizio turistico: dal tour operator, che ha il ruolo di recepire gli stimoli di mercato e di concretizzare la qualità ambientale offerta facendo "pressione" sulle strutture ricettive per l'adozione di standard ambientali riconosciuti, al titolare della struttura ricettiva, stimolando la domanda turistica attraverso azioni di sensibilizzazione nonché operazioni di marketing territoriale che facciano emergere e rendere visibili gli sforzi compiuti dalle strutture ricettive per tutelare l'ambiente.

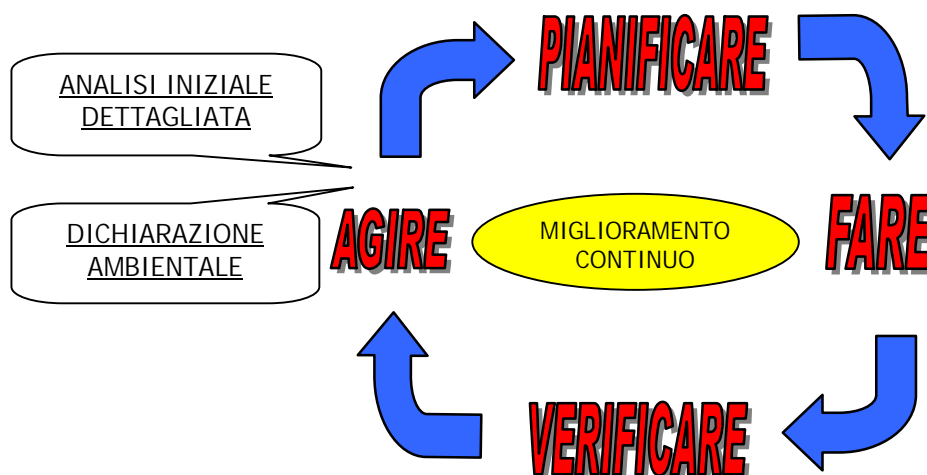
Le presenti linee strategiche si rivolgono, quindi, alle strutture ricettive partecipanti al percorso comune verso un Turismo Sostenibile.

1.2 Cos'è un sistema di gestione ambientale?

La norma **UNI EN ISO 14001**, introdotta dalla ISO (International Organization for Standardization) ed il **Regolamento CEE 761/2001 (EMAS 2)** sono strumenti volontari, adottabili da qualsiasi organizzazione, che pongono alla loro base il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

L'EMAS, in particolare, ha un riconoscimento legato alla Comunità Europea ed ha una matrice prevalentemente pubblica in quanto non prevede solamente la realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale, ma, soprattutto, richiede che esso sia il risultato di un'attenta analisi ambientale iniziale delle interazioni generate dalla organizzazione e che i risultati ottenuti dall'applicazione del sistema siano resi noti.

La metodologia di lavoro su cui si basa il Sistema di Gestione Ambientale secondo EMAS e ISO 14001 è molto simile, tuttavia EMAS prevede delle fasi aggiuntive. Si veda di seguito il percorso logico valido per entrambe con le fasi ulteriori di EMAS evidenziate in grassetto sottolineato.

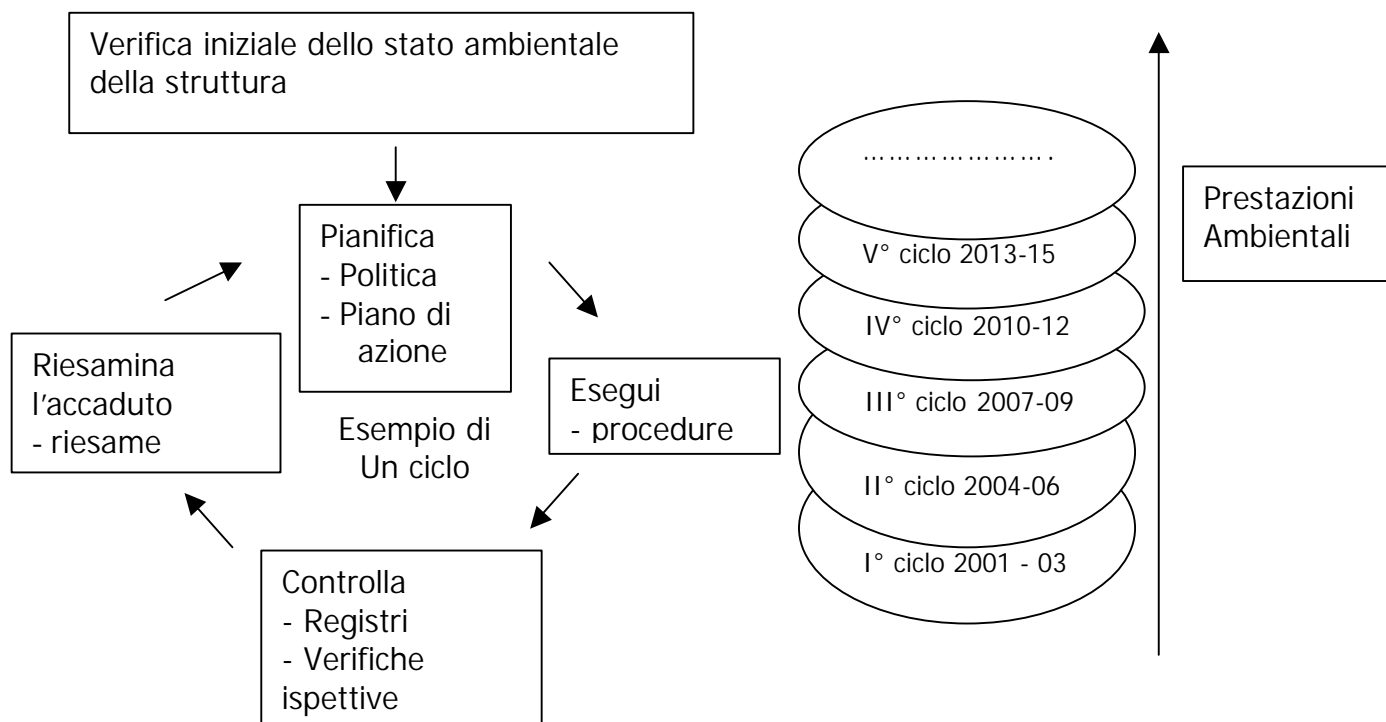


- Verifica iniziale dello stato ambientale di tutte le aree e le attività che compongono la struttura ricettiva (**Analisi Ambientale Preliminare**). In assenza di questa fase diviene difficile effettuare la pianificazione successiva.
- Pianificare (**Politica e Programma Ambientale**): si definiscono obiettivi chiari all'interno della Politica Ambientale e si pianificano attentamente gli impegni in un piano di azione ambientale da effettuarsi in un tempo prestabilito che per il Regolamento può essere al massimo di tre anni.
- Fare (**Struttura organizzativa e Sistema procedurale**): si mette in pratica ciò che ci si è prefissati definendo un metodo di lavoro per il personale che deve essere istruito in merito.

- Verificare e agire (**Audit Ambientale**): si fa un monitoraggio, a intervalli di tempo definiti, sull'esecuzione e il risultato degli interventi e si agisce tempestivamente sul sistema se esso non riesce a raggiungere gli obiettivi previsti.
- Comunicazione all'esterno dei risultati ottenuti (**Dichiarazione Ambientale**): tale dichiarazione è pensata soprattutto per creare un canale di comunicazione fra tessuto imprenditoriale e popolazione. Tende a instaurare un buon rapporto fra attività produttive, organizzative e la popolazione.

...e si ricomincia dal primo punto

E' importante ricordare che EMAS riconosce la validità dei contenuti della norma internazionale e dell'impostazione del Sistema di Gestione Ambientale previsto da ISO 14001. E' pertanto possibile effettuare un percorso per l'introduzione di un SGA che parta da ISO 14001 e conduca ad EMAS o richiedere contemporaneamente le due certificazioni. Esistono anche motivazioni di natura commerciale che portano aziende inizialmente registrate EMAS a richiedere successivamente la certificazione UNI EN ISO 14001.



Il metodo è caratterizzato dalle seguenti peculiarità:

- **“Lavora” per cicli** (gli obiettivi debbono essere raggiunti entro un definito orizzonte temporale alla fine del quale saranno effettuate le valutazioni per definire altri obiettivi all’interno di un ulteriore intervallo temporale)
- **è coerente** (si parte dagli obiettivi e si finisce progettando un nuovo ciclo di obiettivi sulla base della valutazione del loro raggiungimento o meno)
- **è documentato** (prevede la realizzazione di un registro della legislazione ambientale applicabile, di procedure di gestione, ecc.)
- **è basato sul prendere decisioni in base ad evidenze oggettive** (prevede la registrazione e l’elaborazione di dati da utilizzarsi durante il riesame)

Tale ciclo può essere applicato a qualunque tipo di organizzazione.

1.2.1 EMAS per questa linea d’indirizzo

Dall’analisi di queste considerazioni è evidente che lo standard EMAS si pone in una condizione di eccellenza rispetto al UNI EN ISO 14001. Le presenti linee d’indirizzo, per completezza, sono indirizzate all’ottenimento della registrazione EMAS e di conseguenza una loro veste semplificata può essere adottata per la certificazione ISO 14001. D’altronde il Regolamento EMAS ed in particolare il Nuovo Regolamento emanato il 19/3/01:

- adotta come standard per la costruzione del SGA la norma UNI EN ISO 14001;
- ha una matrice pubblica (il registro dei siti appare sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità europea) a differenza di quella di natura privatistica della norma ISO;
- prevede la realizzazione di una dichiarazione ambientale che per le strutture ricettive potrebbe permettere di qualificare la loro offerta mediante la consegna diretta al cliente, Tour Operator e P.A.

1.3 Perché attuare un SGA nelle Strutture Ricettive

Il turista, nella scelta del luogo in cui trascorrere le vacanze, stabilisce come prima cosa la località e successivamente la struttura ricettiva ove alloggiare. Pertanto, l’aumento della sensibilità ambientale del settore turistico, portando ad **un incremento della ricchezza del capitale naturale**, necessariamente fa crescere l’interesse del turista verso quel sito. Salvaguardare il capitale naturale della zona di appartenenza è essenziale pertanto per il mantenimento dell’appetibilità della zona turistica cui è associato. Inoltre è opportuno tenere presente che, con l’aumento della **sensibilità ambientale** dei turisti, verranno sempre più predilette strutture

ricettive certificate. La maggior parte dei turisti stranieri che vengono in Italia sono tedeschi (con 10 milioni di presenze) che hanno un'attenzione verso le tematiche ambientali molto elevata (la Germania è il paese europeo che possiede il maggior numero di registrazioni/certificazioni EMAS e ISO 14001). Il TUI (Touristik Union International di Hannover) inserisce nei propri cataloghi solo le strutture che soddisfano dei precisi requisiti ambientali (come il risparmio energetico e dell'acqua). Pertanto per le strutture ricettive realizzare un sistema di gestione significa:

- soddisfare il cliente anticipando le richieste del mercato e concretizzando le sue esigenze inesprese. È da tenere presente che negli altri mercati internazionali esistono già esperienze che vanno in tal senso in particolare nella domanda dei servizi eco-compatibili;
- migliorare l'immagine della struttura nei confronti di tutta la clientela e in particolare dei clienti stranieri in pieno accordo con la qualità di servizi e prodotti offerta;
- dotare la struttura di uno strumento sistematico per l'adeguamento alle normative cogenti in campo ambientale che sono oggi e in futuro sempre più importanti;
- aumentare la capacità di conduzione della struttura ricettiva da parte del titolare;
- fare dei risparmi economici: una corretta gestione ambientale può consentire risparmi economici comunque graditi alla direzione della struttura ricettiva (minori costi energetici, minori costi di utilizzo dei detersivi, ecc.);
- intraprendere un percorso di motivazione dei dipendenti che lavorano in un ambiente più salubre e stimolante;
- migliorare le prestazioni: realizzare un SGA vuol dire anche intraprendere un percorso di integrazione dei sistemi di qualità - ambiente - sicurezza che nei prossimi anni vedrà impegnate tutte le aziende italiane;
- rafforzare ed integrare il riconoscimento delle attività a livello locale che hanno già attuato delle iniziative di certificazione ambientale autoreferenziate o basate su standard internazionali.

Per implementare un sistema di gestione ambientale nelle strutture ricettive, ovviamente, bisogna tenere conto delle diverse caratteristiche che questo settore ha rispetto a quello industriale sia per gli attori coinvolti, sia in termini di temi ambientali e di altre caratteristiche peculiari.

2. LINEE DI INDIRIZZO

Le Linee di indirizzo per l'applicazione di sistemi di gestione ambientale dirette alle strutture ricettive della regione Emilia - Romagna costituiscono uno dei risultati del progetto "**Linee Strategiche per lo Sviluppo e la Promozione del Turismo Sostenibile** della **Regione Emilia - Romagna**" promosso dall'Assessorato Turismo e Commercio e finalizzato all'introduzione nel territorio di strategie di sostenibilità ambientale. Il progetto nasce dalla volontà di orientare tutti gli attori della Regione (Province, Comuni, strutture ricettive, ecc.) verso l'ottenimento di benefici economici (per i soggetti privati come le strutture ricettive) e verso il miglioramento dei servizi (della pubblica amministrazione) con la contemporanea produzione di benefici sociali (ottenimento di un utilizzo più sostenibile delle risorse naturali).

Per ottenere questi obiettivi, come detto in precedenza, sono necessarie varie azioni centrate su tutti gli stakeholders del Turismo. In particolare queste linee strategiche si rivolgono alle strutture ricettive identificate come uno dei portatori d'interesse principali da coinvolgere nel percorso di sostenibilità del turismo.

Le linee strategiche introducono per le strutture ricettive un nuovo modo di operare e di programmare che punta l'attenzione verso il monitoraggio ed il controllo della variabile ambientale. Viene offerto, inoltre, ai titolari delle strutture ricettive uno strumento di informazione e formazione che può chiarire e promuovere azioni di qualità ambientale.

Al fine di agevolare il lettore nell'applicazione delle linee d'indirizzo, evitare fraintendimenti e creare un comune linguaggio, si è ritenuto opportuno riportare:

- il modello di struttura ricettiva tipo che è stato preso come base della realizzazione di questa linea d'indirizzo;
- esempi costruiti sulla struttura ricettiva campione, per ogni punto del regolamento, che descrivono come possono essere applicati i principi presenti nella linea d'indirizzo (inseriti in alternanza al testo);
- il glossario generale per definire il significato delle parole utilizzate all'interno delle linee d'indirizzo (vedi All. A1).

2.1 I beneficiari delle linee d'indirizzo

Le linee di indirizzo possono essere applicate da una qualunque struttura ricettiva anche se la necessità di proporre esempi concreti ha indotto una contestualizzazione attorno ad una tipologia specifica: **una struttura alberghiera di piccole**

dimensioni a gestione familiare della costa adriatica che risulta, dagli studi sul territorio, la struttura tipo più diffusa in regione.

Infatti i dati sul territorio hanno messo in evidenza che la Regione Emilia Romagna è organizzata in quattro aree a forte vocazione turistica (Costa Adriatica, Natura Appennino, Terme Salute e Benessere, Arte e Cultura) e che la Costa Adriatica è l'area nella quale è esercitata la maggiore pressione sull'ambiente per via della forma di turismo di massa. Analizzando il numero di posti letto (pl), si evince che l'offerta turistica della Regione ha una capacità ricettiva totale pari a 630.000 pl di cui 400.000 sono localizzati nei 110 Km di costa fra Cattolica e i Lidi di Comacchio. Il dato sulle presenze, maggiormente significativo rispetto a quello del numero di posti letto, conferma l'enorme richiesta e pressione data dal turismo in tale zona. Inoltre, dall'analisi della composizione delle strutture ricettive che compongono l'offerta turistica della costa, si evince che circa il 50% dei posti letto (190.000 su 400.000) è offerto da esercizi alberghieri (3.900 su 5.500 Regionali), mentre nei diversi tipi di esercizi extralberghieri (pensioni, ostelli, ecc.) è concentrato il restante 50%.

E' da sottolineare che anche strutture ricettive diverse possono adottare la medesima documentazione proposta con modifiche minime in quanto è stata salvaguardata la generalità e l'impostazione metodologica: un particolare invito è rivolto ai parchi di divertimento, agli stabilimenti balneari ed a quelli termali (300.000 persone all'anno si recano in Emilia - Romagna per le cure termali). Per la medesima ragione la metodologia indicata può ragionevolmente beneficiare di semplificazioni rese opportune da applicazioni a realtà semplici.

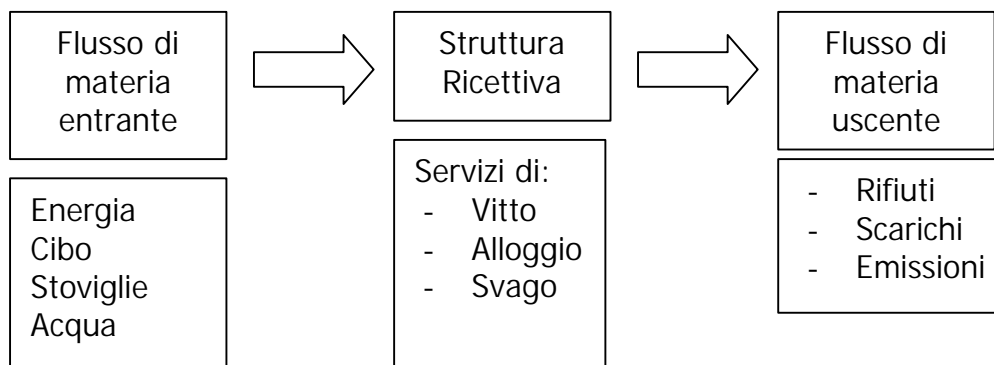
2.2 Informazioni per l'adozione delle Linee di Indirizzo

I contenuti di questo capitolo sono uno strumento operativo di riferimento a disposizione del soggetto **Responsabile dell'Introduzione di un SGA** (in seguito RISGA) e dei Responsabili dello sviluppo e delle attività di controllo previste per la progettazione e l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale (RSGA). Tali soggetti, per poter applicare la presente linea d'indirizzo, devono essere a conoscenza del modo di operare delle strutture ricettive (orientamento agli utili) e dei sistemi di gestione (orientamento "proattivo" e rispetto dei requisiti delle normative cogenti), oltre che essere capaci di assistere e condurre la Direzione della struttura verso il perseguimento di obiettivi di miglioramento continuo dell'efficienza.

Di seguito è riportato un esempio di progettazione dell'introduzione di un SGA all'interno di un "pacchetto di strutture ricettive".

Qualunque organizzazione/struttura ricettiva è rappresentabile come uno spazio generico in cui avviene un processo: entra un flusso di materia ed esce un altro flusso di materia.

Tale processo, per quanto riguarda le tematiche ambientali, è gestito dal SGA che sarà costituito sulla base delle linee d'indirizzo.



Rispettare i requisiti del Regolamento EMAS vuol dire progettare e mantenere attivo un Sistema di Gestione Ambientale che dovrà definire un metodo di lavoro finalizzato a raggiungere, nel medio lungo periodo (3-5-10 anni), i seguenti obiettivi:

- far entrare nella scatola un flusso di materia con il minor impatto ambientale;
- realizzare un processo di produzione e di erogazione del servizio con il minor impatto ambientale;
- produrre un flusso di materia uscente con il minor impatto ambientale.

Si può pertanto affermare che per una struttura ricettiva (fornitrice di servizi) l'adozione di EMAS deve condurre a fornire prodotti e servizi utilizzando tante risorse naturali quante nello stesso periodo di tempo l'Ecosistema è in grado di rigenerare: nella pratica ciò si traduce nell'aumentare l'efficienza ambientale.

2.3 Cosa fare per introdurre un Sistema di Gestione Ambientale nella propria struttura ricettiva

Sono di seguito descritti il programma di lavoro e la metodologia da utilizzare per l'ottenimento della registrazione EMAS il cui SGA sia realizzato secondo la UNI EN ISO 14001:1996. **Come già detto, la metodologia presentata è riferibile sia a contesti semplici che complessi. Per tale ragione può beneficiare di semplificazioni o approfondimenti.**

Per la realizzazione di un sistema di gestione è necessario prima di tutto definire le risorse umane e finanziarie e poi procedere con le fasi di seguito elencate:

0. [Acquisizione dei dati](#)
1. [Analisi ambientale preliminare](#)

2. [Politica e programma ambientale](#)
3. [Sistema di Gestione Ambientale](#)
4. [Audit ambientale](#)
5. [Dichiarazione ambientale.](#)

Le fasi operative sono esposte in ordine sequenziale in modo da favorire sia l'apprendimento sia l'applicazione. La descrizione degli strumenti utilizzati per la realizzazione del sistema di gestione è stata arricchita con spiegazioni, suggerimenti ed esempi calati nel contesto del settore turistico. Infatti si è ritenuto che un reale valore aggiunto sia comunicativo che semplificativo potesse derivare dalla creazione di una vera e propria simulazione applicativa, è per questo che gli esempi sono incentrati su un albergo ipotetico di dimensione familiare denominato "Maria L'ecologica SNC".

I documenti necessari per ottemperare i punti sopra descritti sono mostrati come riferimento con esempi già compilati (fac-simili).

I FAC-SIMILE riportati nelle linee d'indirizzo sono:

- FAC-SIMILE Esempio di Analisi Ambientale Iniziale;
- FAC-SIMILE Esempio di programma;
- FAC-SIMILE di procedure gestionali;
- FAC-SIMILE di procedure operative;
- FAC-SIMILE Esempio di Registro degli effetti;
- FAC-SIMILE Esempio di Registro Legislativo.

2.3.1 Individuazione delle figure professionali e delle responsabilità

È opportuno che la struttura ricettiva, fin dal momento in cui decide di compiere degli investimenti in campo ambientale, si consulti con gli operatori che la supportano nel controllo di gestione della propria struttura (come le Associazioni di Categoria, Commercialisti, Consulenti, ecc.) per valutare inizialmente l'efficacia di tale investimento e di coinvolgere ed informare i Tour Operator del progetto di qualificazione ambientale che si vuole intraprendere.

Per un progetto di introduzione di un SGA, che richiederà uno-due anni per la sua realizzazione, i titolari delle strutture ricettive hanno bisogno di risorse umane interne ed esterne. E' comunque possibile e auspicabile che strutture ricettive particolarmente grandi potranno introdurre e mantenere attivo il loro SGA senza il supporto di alcuno.

L'esperto più adatto a supportare i titolari delle strutture ricettive in un progetto di questo tipo deve:

- ?? conoscere il settore di appartenenza;
- ?? conoscere la struttura organizzativa, il livello di scolarizzazione e la capacità di formazione;
- ?? essere localmente vicino alla struttura ricettiva;
- ?? avere attività legate alla struttura ricettiva.

Candidati ideali sono le Associazioni di Categoria ed è per questo motivo che la Pubblica Amministrazione si rivolge anche a loro in quanto operanti sul territorio e presenti in modo significativo all'interno del "Sistema Turismo" emiliano-romagnolo.

Qualunque associazione può supportare i titolari delle strutture ricettive nei momenti critici del progetto:

- la scelta delle risorse umane partecipanti al progetto;
- l'erogazione della metodologia presente nella linea d'indirizzo;
- il controllo dello stato di avanzamento del progetto;
- la scelta dell'ente di certificazione e del percorso di certificazione;
- il mantenimento del SGA.

La struttura ricettiva potrà dotarsi di risorse umane aventi le competenze necessarie all'introduzione di EMAS formando del personale proprio mediante corsi di formazione erogati da Enti specifici per la formazione del personale e selezionando le società di consulenza e/o i collaboratori aventi le conoscenze/competenze necessarie all'applicazione delle linee d'indirizzo.

Queste conoscenze possono essere così riassunte e potranno essere utilizzate per realizzare questionari per la qualificazione.

Conoscenza di base dei sistemi di gestione	Conoscenza della legislazione applicabile all'attività	Conoscenza dell'interazione delle tecnologie e delle sostanze con l'ambiente
Ad esempio: ?? Conoscenza del Regolamento EMAS e della norma UNI EN ISO14001 ?? Cerchio della qualità ?? Ciclo di Deming ?? Ecc.	Ad esempio: ?? Normativa sugli scarichi liquidi ?? Normativa sullo smaltimento rifiuti/impianti obsoleti ?? Normativa sulle emissioni gassose ?? Ecc.	Ad esempio: ?? Interazioni fra impianti di climatizzazione e ambiente ?? Interazioni fra impianti di depurazione e ambiente ?? Interazione fra impianti di combustione e ambiente ?? Ecc.

Per ogni struttura ricettiva sarà inoltre opportuno realizzare un elenco dei responsabili per l'introduzione del SGA del progetto e definire fin dall'inizio quali saranno le responsabilità e i compiti di ognuno.

È possibile affermare che in linea di massima:

- Il Consulente deve:
 - o presentare alla struttura ricettiva le attività che dovranno essere realizzate sorvegliando lo stato di avanzamento dei lavori;
 - o analizzare i documenti/attività realizzate dalla struttura ricettiva e richiedere gli eventuali correttivi dando anche un supplemento di informazione/formazione.
- Il Responsabile SGA deve:
 - o realizzare le attività previste dal programma nei tempi e nei modi previsti da progetto.

Una volta definiti i ruoli sarà inoltre necessario predisporre un programma di progetto (di seguito ve ne è riportato uno a titolo di esempio) che preveda momenti di controllo dello stato di avanzamento e dei risultati del lavoro svolto. Tale strumento deve permettere al titolare della struttura ricettiva, o al suo delegato, di verificare in ogni momento se il progetto in corso sta rispettando i tempi previsti.

A tal fine i responsabili di introduzione del SGA preparano un Diagramma dei Tempi in cui sono ordinate cronologicamente tutte le attività di progetto.

FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG
1 Acquisizione Dati							
2 Analisi Ambientale Iniziale							
3 Politica e Programmazione							
4 Registro Legislativo							
5 Procedure e Istruzioni operative							
6 Verifiche Ispettive interne							
7 Riesame del Sistema							
8 Dichiarazione ambientale							

Successivamente i RSGA dovranno predisporre:

- il calendario e i contenuti delle attività informative - formative per il personale delle strutture ricettive coinvolte nel progetto (utili ad ogni inizio e fine di una fase). Il contenuto degli incontri informativi-formativi si articola nei seguenti obiettivi:

Critici

- ~~☞~~ Programmazione comune delle Fasi di lavoro sulla campo
- ~~☞~~ Introduzione alle Metodologie di lavoro specifiche
- ~~☞~~ Presentazione di esempi applicativi
- ~~☞~~ Raccolta e discussione degli elementi di interesse emersi nel corso dello svolgimento del lavoro

Opzionali

- ~~☞~~ Verifica periodica del livello di efficacia degli approcci adottati e degli strumenti utilizzati
 - ~~☞~~ Monitoraggio periodico dei singoli livelli di avanzamento strutturale
- il calendario e i contenuti delle attività operative necessarie per la raccolta dei dati durante tutto il progetto;
 - i risultati documentali e non, da produrre alla fine di ogni fase di progetto.

Durante la sua operatività il SGA si troverà ad interagire con altri sistemi di gestione operanti all'interno della struttura quali:

- il sistema di gestione della qualità
- il sistema di gestione della sicurezza
- il sistema di controllo di gestione finanziaria ed economica
- il sistema di gestione dell'amministrazione e degli adempimenti fiscali

Si deve prestare particolare attenzione ad integrare i requisiti di EMAS con quelli già presenti negli altri sistemi: una struttura che abbia una sua procedura per gli acquisti, ad esempio, per rispettare i requisiti del Regolamento EMAS potrà integrare tale documento con i requisiti previsti dalla gestione ambientale senza realizzare un ulteriore documento.

Gli utenti meno esperti, prima di procedere alla realizzazione delle fasi previste, potranno trovare giovamento dalla lettura dell'Appendice (vedi paragrafo 3.1) che illustra un esempio di applicazione "del più piccolo SGA" all'interno di una struttura ricettiva.

2.3.2 Fase Zero: Acquisizione dei dati

Finalità

Questa fase non è prevista da nessuno dei due standard di riferimento (EMAS-ISO) ma l'acquisizione dei dati è fondamentale per il reperimento di tutte le informazioni utili sulla realtà della struttura ricettiva in esame, al fine di maturare una comprensione di massima delle caratteristiche operative, organizzative e di interazione ambientale della medesima, e per familiarizzare con il personale operante nella struttura stessa. Le informazioni devono essere raccolte, analizzate ed approfondite dal RISGA della struttura ricettiva per verificare i processi di erogazione del servizio.

Un possibile metodo di lavoro prevede i seguenti passi:

- o identificare, durante i primi sopralluoghi o durante le attività di coinvolgimento ed interviste nella struttura, gli aspetti operativi ed organizzativi di maggiore significatività ed eventualmente meritevoli di approfondimento preliminare (questo può risultare utile per l'impostazione, l'introduzione ed il mantenimento del Sistema di Gestione);
- o identificare e valutare, per mezzo di indicatori già disponibili, i più importanti aspetti di interazione ambientale;

- comparare le informazioni disponibili e preparare una bozza della programmazione con l'individuazione delle funzioni;
- compiere una prima valutazione della situazione esistente in merito a permessi ed autorizzazioni di carattere ambientale al fine di identificare eventuali necessità di completamento ed approfondimento.

Strumenti

Tale attività potrà essere svolta con l'ausilio preliminare di un questionario generale e di Liste di Controllo finalizzate ad identificare le problematiche di riferimento per ciascuno dei Sottosistemi ambientali di interesse per la struttura. Per evitare di realizzare un'analisi documentale sovradimensionata, tali strumenti dovrebbero essere preparati da personale che abbia una conoscenza approfondita del settore e della legislazione ambientale applicabile alle attività.

Il questionario e le liste di controllo servono anche per poter fare un'analisi sulla seguente documentazione:

1. Carta territoriale
2. Planimetrie e Layout della struttura ricettiva, delle reti fognarie e delle acque meteoriche (se disponibili)
3. Elenco locali e attribuzione d'uso
4. Elenco degli impianti e delle macchine utilizzate nella struttura ricettiva e relazioni tecniche di installazione/manuali di istruzione e manutenzione
5. Bollette relative ai consumi di energia (elettrica, gas, carbone, gasolio, ecc.) e di risorse idriche (serie storica ottimale 3 anni)
6. Consumi di materie prime (cibo, acqua, ecc.) e materiali in genere (detersivi, stoviglie, bicchieri, ecc.): elenco e quantità di tutti i materiali acquistati in un anno
7. Manuale del Sistema Qualità (se presente)
8. Piano della manutenzione (elenco degli impianti da sottoporre a manutenzione)
9. Manuale del Sistema di Gestione della Sicurezza (se presente)
 - Valutazione dei rischi in particolare rischio piombo, amianto e rumore (se presenti e applicabili)
 - Certificato prevenzione incendi e relazioni tecniche sugli impianti antincendio presenti
 - Piano di gestione emergenze
10. Rifiuti
 - Tipologia di rifiuti prodotti (codice CER)
 - Contratti con società di recupero o smaltimento

- Tariffe associate allo smaltimento dei rifiuti
- Quantità di rifiuti prodotti
- Modalità di smaltimento

11. Emissioni in atmosfera

- Documentazione inerente alle verifiche periodiche degli impianti termici

12. Acque reflue

- Domanda di autorizzazione e autorizzazione agli scarichi
- Relazione Tecnica dell'eventuale impianto di depurazione
- Eventuali analisi delle acque reflue

13. Eventuali rilevazioni eseguite sul rumore esterno

14. Elenco serbatoi interrati, data di costruzione, sostanze contenute

15. Elenco serbatoi non interrati e sostanze contenute (interni ed esterni alla struttura)

Si descrive di seguito la struttura ipotetica dell'albergo "Maria L'Ecologia SNC", le motivazioni che hanno indotto alla decisione di realizzare un Sistema di Gestione Ambientale e le attività principali svolte dall'*organizzazione*.

MARIA L'ECOLOGICA SNC

Via Barucci, 20
Riccione (RN)

Perché l'azienda vuole introdurre e certificare Emas

La Sig.ra Maria della famiglia Zanussi, titolare della struttura ricettiva "Maria L'Ecologica SNC", in base alle richieste ricevute dei propri clienti e dalle segnalazioni dei Tour Operator, ritiene opportuno aggiungere al buon servizio già offerto la possibilità di trascorrere le proprie vacanze in una struttura dotata di buone prassi ambientali.

E' stata spinta anche dai suggerimenti avuti dal figlio, il Dott. Francesco Zanussi, che le ha riferito che al corso di Marketing dell'Associazione di Categoria, da lui frequentato, si affermava che, secondo l'attuale scenario, uno dei metodi per

migliorare l'immagine delle strutture ricettive è quello di ottenere una certificazione ambientale internazionalmente riconosciuta.

Dai colloqui avuti non sono emersi problemi né con la Pubblica amministrazione, né con le autorità di controllo e/o con i residenti.

Descrizione del sito e delle fasi di produzione del servizio

La struttura ricettiva si compone di un giardino di 100 mq mantenuto a parco e di uno stabile di 1.200 mq diviso su tre piani composto da: reception, area relax, sala ristorante, locali cucina, magazzino, garage, ascensore, locale caldaia, 20 camere doppie, 10 singole.

I servizi offerti dalla struttura sono: servizi igienici in camera, servizio pulizia in camera, servizio ristorante, servizio lavanderia (convenzione), piscina (convenzione) e impianto di climatizzazione per riscaldamento – refrigerazione degli ambienti.

La struttura ha complessivamente 12 dipendenti: oltre ai tre titolari ci sono due dipendenti alla reception, due addetti alla cucina, tre addetti in sala ristorante, due addetti alle pulizie.

Ricevimento dei clienti. I clienti, al momento dell'arrivo, sono ricevuti nella piccola reception. Gli sono richiesti i documenti di riconoscimento per l'espletamento delle pratiche di legge e consegnate le chiavi della stanza, la lista dei servizi e il regolamento della struttura ricettiva.

Successivamente viene loro spiegato quali sono le opportunità offerte dall'albergo e dalla località. Tale spiegazione, a seconda dei casi, viene fatta dal tour operator, dai titolari della struttura o dal personale stesso.

Il responsabile della reception è il Dott. Francesco Zanussi che coordina il lavoro di due addette.

Ristorazione. Ai clienti che lo richiedono è offerto un servizio di ristorazione per colazione, pranzo e cena. Tutti i pasti sono realizzati all'interno della struttura. In cucina lavorano il capo cuoco (Sergio Cuomo) e l'aiuto cuoco (Franco Girone) che riferiscono alla Sig.ra Maria.

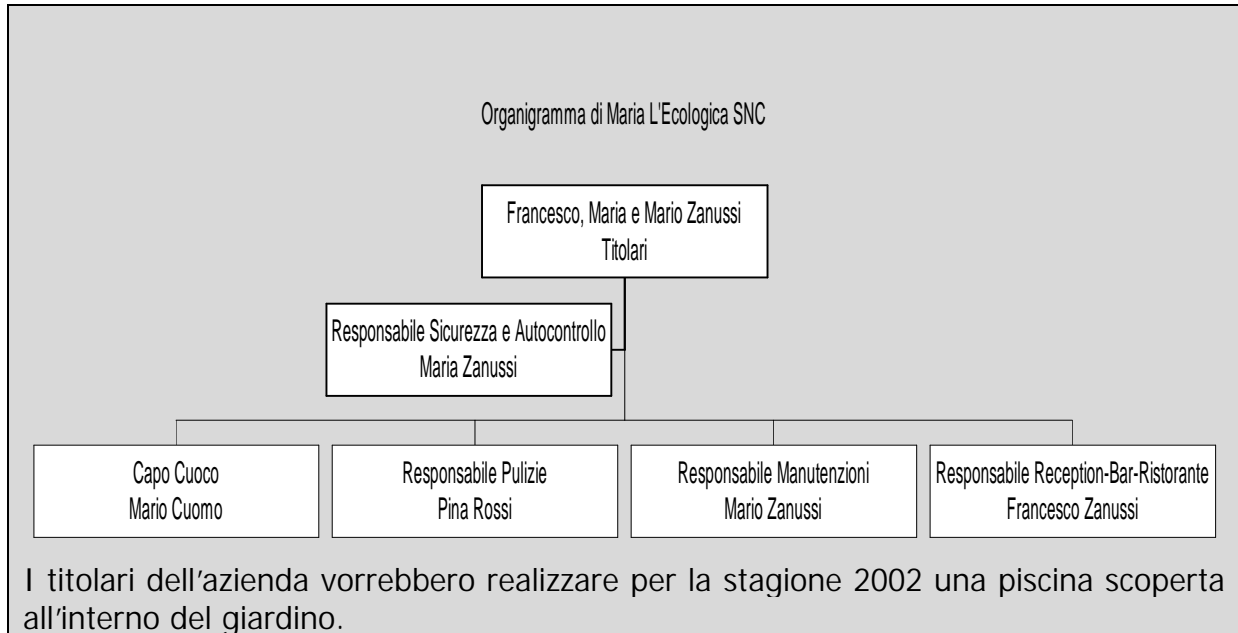
Pulizie. Le pulizie sono eseguite da una squadra di operatrici coordinate dalla Sig.ra Pina Rossi che ugualmente riferisce alla Sig.ra Maria.

Manutenzioni. La manutenzione riguarda la gestione di tutti gli impianti cioè:

- caldaie (1 caldaia a metano)
- fosse biologiche
- impianti elettrici
- tubazioni: riscaldamento e fognatura.

E' responsabilità del Sig. Mario, che si occupa anche della manutenzione, delle aree giardino.

Operativamente le operazioni di manutenzione sono affidate ad un artigiano della zona "Controlla Bene SNC".



2.3.3 Prima fase: Analisi Ambientale Iniziale

L'analisi ambientale iniziale è prevista sia dal Regolamento EMAS, sia dalla norma ISO 14001, ma la trattazione che segue è stata realizzata secondo i requisiti del Regolamento EMAS che è, di fatto, più restrittivo e comprende in maniera esplicita lo studio degli aspetti ambientali indiretti (ovvero indotti).

L'Analisi Ambientale iniziale (AAI) è una fase di approfondita identificazione e valutazione delle interazioni ambientali originate dalla organizzazione-struttura in esame.

Lo scopo principale dell'AAI è consentire la completa e corretta programmazione di azioni necessarie per una adeguata gestione delle interazioni ambientali e utili per la protezione dell'ambiente.

Un altro scopo è quello di effettuare una "fotografia a stadio zero" delle prestazioni ambientali della struttura ricettiva. Tale riferimento sarà molto utile per valutare le prestazioni ambientali ottenute con le azioni previste dal Programma Ambientale. In altri termini si tratta di definire il punto di partenza della struttura ricettiva prima di delineare il programma di miglioramento.

Ai fini della realizzazione di un efficace ed efficiente Programma Ambientale è infatti necessario conoscere quali sono gli **aspetti ambientali significativi** della struttura

ricettiva: si devono pertanto raccogliere dati sulle interazioni ambientali, ma anche sulle misure organizzative adottate per ognuna di esse.

Ad esempio per il **fattore Consumi Energetici** si devono identificare:

Parametri Tecnici

- La fonte di consumo
- Il costo associato a tale fonte (nel maggior grado di dettaglio disponibile)
- Efficienza energetica della fonte

Parametri Organizzativi

- Responsabilità dei controlli legislativi
- Responsabilità di manutenzione delle fonti
- Sprechi relativi a prassi poco corrette

La fase di Analisi Ambientale Iniziale si compone di diversi stadi per i quali i dati conoscitivi reperiti ed approfonditi nella fase zero di acquisizione, unitamente all'esperienza dei rappresentanti delle strutture coinvolte, possono dare degli orientamenti. Tali stadi sono:

- Impostazione della Analisi Ambientale
- Identificazione delle Aree Operative Omogenee della struttura ricettiva
- Analisi delle interazioni ambientali per ogni Area Omogenea
- Identificazione degli Aspetti ambientali per ogni Area Omogenea
- Valutazione degli Aspetti Ambientali
- Applicazione dei criteri di priorità e determinazione della significatività
- Schema di Rapporto di Analisi

Vengono ora elencati i fac-simile utilizzabili per realizzare la documentazione di sistema relativa a questa fase e di seguito sono descritte in dettaglio le varie fasi dell'analisi ambientale iniziale:

- All. B1 Elenco dei fattori ambientali
- All. B2 Matrice delle Interazioni Ambientali d'Area
- All. B3 Matrice di Lavoro Aggregata
- All. B4 Indici di Valutazione degli Aspetti Ambientali
- All. B5 Scheda di Valutazione degli Aspetti Ambientali
- All. B6 Tavola delle priorità per fattore ambientale
- All. B7 Tavola delle priorità per classe

Impostazione dell'Analisi Ambientale

La raccolta dei dati prevista dall'AAI deve essere efficace ed efficiente alle finalità che ci si è preposti.

Il risultato di questa attività deve essere sintetizzato all'interno di un programma di lavoro in un diagramma dei tempi.

Spetta al responsabile d'introduzione del SGA della struttura ricettiva decidere la praticabilità temporale di tale soluzione, in modo da tenerne presente l'utilità in termini di completezza, correttezza e supporto alla formazione interna.

Identificazione delle aree operative omogenee

I RISGA della struttura ricettiva identificano le Aree Operative Omogenee: ciascuna risulta composta dalle diverse attività svolte nella organizzazione-struttura.

Le aree omogenee da identificare dovrebbero coprire tutte le aree fisiche della struttura ricettiva, generalmente composte dai locali e dalle attività della struttura ricettiva (reception, camere, sale, palestra, sauna, ecc.), dall'ambiente e dalle attività svolte all'esterno (giardino, piscina esterna, ecc.).

Si possono generalmente scegliere come aree omogenee quelle che raggruppano attività per le quali risultano applicabili uno o più degli attributi di seguito descritti:

- evidenza di caratteristiche operative simili in zone adiacenti (attività che sono vicine in planimetria e con le medesime operazioni o fasi di lavoro);
- evidenza di un quadro organizzativo comune (attività gestite e coordinate dalla medesima catena di responsabilità);
- evidenza di una tipologia comune di interazione con l'ambiente (attività interagenti in modo simile con gli stessi sottosistemi ambientali). Tale sistema non viene consigliato per strutture ricettive semplici.

Le attività svolte nel passato che hanno ancora una interazione con l'ambiente (serbatoi di gasolio ancora non bonificati, ..), pur non essendo state causate o prodotte dal proprietario attuale, e solo per il fatto che giacciono nell'area della struttura ricettiva, DEVONO essere ugualmente sottoposte ad analisi ambientale iniziale. Questo discorso vale anche per le attività future qualora siano già note, almeno in linea generale, le relative modalità di progettazione, attuazione e/o organizzazione cui devono essere sottoposte, indipendentemente dal tempo di inizio previsto o di attivazione dei lavori di modifica.

Analisi delle Interazioni Ambientali di area

Per ciascuna delle Aree Omogenee identificate si deve effettuare un'analisi delle interazioni ambientali applicabili, da essa generate od in essa aventi sorgente, rispetto all'elenco di fattori ambientali di riferimento derivanti dalle esperienze disponibili ed attinenti.

Essi comprendono: consumi di energia (gas, elettrica, benzina-diesel, ecc.), consumo di materia (cibo, prodotti per le pulizie, ecc.), smaltimento rifiuti, produzione scarichi, traffico (trasporti clienti e attività per la gestione della struttura), ecc.. Tale elenco (Allegato B.1) deve essere preso come un riferimento da integrare sulla base delle specifiche conoscenze e delle peculiarità della struttura ricettiva in oggetto. Maggiore è la rilevanza di un fattore, più approfondita deve essere l'analisi dell'interazione ambientale.

L'identificazione delle interazioni ambientali tra ogni Area Omogenea e i fattori ambientali di riferimento è indicata nella Matrice delle Interazioni Ambientali (Allegato B.2 e relativo esempio). Per ciascun fattore ambientale, il Responsabile di Introduzione del SGA della struttura ricettiva esprime la valutazione del livello di importanza riconosciuto nell'area ove è collocata la struttura (attingendo a fonti quali il Bilancio Ambientale provinciale o, dove esiste, comunale). Questo parametro di rilevanza locale è espresso con un peso da 1 (minimo) a 5 (massimo).

Le interazioni ambientali individuate necessitano ora di un'analisi di maggiore dettaglio finalizzata all'identificazione degli Aspetti Ambientali meritevoli di approfondimento ulteriore.

Matrice delle interazioni ambientali			1	2	3	4	5	6
Rilevanza locale		Fattori ambientali	Camere, , aree relax, ecc.	Impianti Tecnologici	Cucina e Bar	Servizio di Pulizia	Garage	Piscina
5	a	Emissioni atmosferiche						
5	b	Scarichi liquidi						
5	c	Rumore						
5	d	Rifiuti						
3	e	Imballaggi						
3	f	Oli usati						
2	g	PCB-PCT						
3	h	Amianto						
2	i	CFC						
5	l	Consumo risorse idriche						
5	m	Consumo energia						
1	n	Odori						
1	o	Sostanze pericolose						
5	p	Traffico						
1	q	Vibrazioni						
1	r	Sorgenti Radioattive						
3	s	Impatto visivo						
3	t	Campi elettromagnetici						
1	u	Alterazione del suolo						
1	v	Eventi incidentali						
				Interazione Applicabile		Interazione Non Applicabile		

Identificazione degli Aspetti Ambientali

L'attività da svolgere prima di proseguire con l'identificazione degli aspetti è rianalizzare, confermare o modificare la rilevanza delle interazioni individuate tra aree omogenee e fattori ambientali applicabili.

Le fasi di identificazione degli Aspetti Ambientali sono condotte da ciascun responsabile d'introduzione del SGA della struttura ricettiva e può essere utile prevedere il coinvolgimento di specifici responsabili interni alla struttura per le attività operative in discussione. Per ciascuna area omogenea identificata nell'organizzazione (eventualmente solo per grandi strutture ricettive (>100 dipendenti)), può essere opportuno definire un Sottogruppo di Lavoro, includente il personale più idoneo, per apportare le conoscenze operative ed organizzative dell'Area stessa al fine di procedere ad un'analisi specifica delle interazioni ambientali. Inoltre sarebbe utile prevedere un incontro con gli operatori operanti nella struttura ricettiva per formarli sui contenuti e metodologie dell'identificazione degli Aspetti Ambientali.

E' opportuno ricordare che bisogna prendere in considerazione non solo gli Aspetti Ambientali relativi al normale svolgimento delle attività, ma anche quelli relativi ad eventi discontinui ed incidentali (scoppio di una caldaia, rottura del serbatoio del percloroetilene nelle lavanderie a secco, ecc.).

Per ogni interazione applicabile sono proposte e discusse le modalità di manifestazione dell'interazione: sono così identificati gli Aspetti Ambientali di riferimento costituenti la descrizione delle sorgenti (e quindi le cause) delle singole interazioni ambientali.

L'identificazione degli Aspetti ambientali è riassunta all'interno della Matrice di Lavoro Aggregata (Allegato B.3 e relativo esempio). A ciascun Aspetto è abbinato un codice del tipo:

X.lettera.numero

dove:

- **X** corrisponde alla sigla di riconoscimento dell'area omogenea in discussione;
- *lettera* corrisponde alla lettera di riconoscimento del fattore ambientale in Matrice;
- numero corrisponde al numero d'ordine dell'Aspetto Ambientale individuato.

Il risultato del lavoro di Identificazione degli Aspetti è costituito dall'elenco degli Aspetti per ciascuna area omogenea.

Relativamente ad ogni Aspetto, il RISGA della struttura ricettiva provvede ad assumere le informazioni e i dati necessari alla successiva attività di valutazione pertanto:

- frequenza di esistenza ed accadimento dell'Aspetto (frequenza dell'Aspetto);
- quantità e tipologia delle sostanze coinvolte;
- rispetto della normativa vigente;
- interventi effettuati in passato;
- sensibilità ambientale del territorio circostante (importanza dell'aspetto);
- attività pertinenti la trasmissione delle informazioni tra i soggetti coinvolti;
- responsabilità delle verifiche, controlli e prassi in condizioni operative non normali o incidentali (coerenza e controllo).

Un'ipotesi di identificazione degli Aspetti Ambientali è presentato nell'esempio di seguito riportato.

Area Omogenea n°3 Cucina/Bar	Competenze	Fattori ambientali	Consumo di energia m	Scarichi liquidi b	Rumore c	Rifiuti d Tutti i fattori ambientali applicabili
Attività Svolte							
Produzione pasti, aperitivi, spuntini, ecc.	Mario Cuomo		x 3m1		x 3c1	x 3d1	X "N° area, lettera, n° aspetto"
Raffreddamento Cibo (frigo, congelatori)	Mario Cuomo		x 3m2	-	-	-	X "N° area, lettera, n° aspetto"
Pulizia ambienti e pulizia piatti, stoviglie, ecc.	Pina Rossi		x 3m3	x 3b1	-	-	X "N° area, lettera, n° aspetto"
Manutenzione Frigo e Congelatori	Maria Bruni		x 3m5	x 3b2	x 3c2	x 3d2	X "N° area, lettera, n° aspetto"
.....		x "N° area, lettera, n° aspetto"	x "N° area, lettera, n° aspetto"	x "N° area, lettera, n° aspetto"	x "N° area, lettera, n° aspetto"	X "N° area, lettera, n° aspetto"

Matrice di Lavoro Aggregata

Valutazione degli Aspetti Ambientali

Per ciascuno degli Aspetti Ambientali identificati, sulla base delle informazioni e dei dati raccolti, sono formulate valutazioni relativamente alla frequenza attesa di esistenza, all'entità delle conseguenze prevedibili e alle modalità di gestione interne alla organizzazione-struttura.

La valutazione degli Aspetti Ambientali deve essere compiuta dallo stesso personale che ha effettuato l'identificazione e la raccolta delle informazioni. Il responsabile di introduzione del SGA della struttura ricettiva predispone le "Schede di Valutazione degli Aspetti Ambientali" come bozza di lavoro da sottoporre al Sottogruppo di lavoro per commenti e finalizzazione.

Per esprimere tali valutazioni, al fine di rendere più oggettiva e ripetibile tale fase, sono utilizzati metodi indicizzati e più precisamente gli indici sono di tre tipi:

- Indice di Frequenza
- Indice di Importanza
- Indice di Coerenza e Controllo

Ogni Aspetto Ambientale è valutato attribuendo un valore numerico per ogni indice desunto dalla relativa scala di riferimento (Allegato B.4).

L'**Indice di Frequenza** varia da 1 (poco frequente) a 5 (molto frequente). Il punteggio viene dato in funzione dei valori che esprimono la frequenza di esistenza, durata di esistenza e distribuzione temporale dell'Aspetto.

- La frequenza di esistenza si valuta sulla base di una stima in **giorni/anno** di accadimento atteso o reale dell'Aspetto stesso .
- Per la durata di esistenza si fa una stima del numero di **ore/giorno** per le quali quell'aspetto agisce sui sottosistemi ambientali ad esso esposti.
- Le caratteristiche di distribuzione temporale dell'Aspetto in esame sono valutate sulla base di una indicazione qualitativa della "stagionalità" dell'Aspetto, oppure della sua uniformità di presenza su base annua (**volte/anno**).

L'**Indice di Importanza** varia da 1 (poco importante) a 5 (molto importante). La valutazione dell'Indice di Importanza si basa sulla stima di considerazioni relative a:

- potenzialità di danno \neq sono cioè discusse e valutate le potenzialità di danneggiamento dei sottosistemi ambientali o dei bersagli esistenti all'interno di essi;

- pericolo di ricadere in una non conformità \neq sono soppesate le possibilità di causare situazioni di non conformità per via delle caratteristiche specifiche dell'Aspetto in esame;
- stima dei costi di rimedio \neq sono valutati i costi di intervento, rimedio, bonifica, risarcimento, contravvenzione o rimborso eventualmente necessari a seguito di conseguenze correlate all'Aspetto Ambientale in esame;
- stima della sensibilità del territorio \neq è utilizzato l'Indice di "Rilevanza Locale" già elaborato dal Responsabile di Introduzione del SGA della struttura ricettiva al fine di "pesare" l'importanza dell'Aspetto alla luce delle particolari sensibilità od emergenze esistenti nel territorio in cui è inserita la struttura ricettiva.

L'Indice di Coerenza e Controllo varia da 1 a 4. In particolare esso è espresso secondo quattro Categorie logiche:

- 1 Aspetti INTRINSECAMENTE COERENTI (c'è conformità e l'aspetto viene correttamente monitorato e gestito);
- 2 Aspetti CONTROLLATI e COERENTI (c'è conformità, ma manca una corretta gestione o monitoraggio);
- 3 Aspetti CONTROLLATI, MA NON COERENTI (l'aspetto non è conforme, ma correttamente gestito e monitorato);
- 4 Aspetti NON CONTROLLATI e NON COERENTI (non c'è conformità, né monitoraggio e gestione).

L'indice di Coerenza e Controllo è usato al fine di esprimere una valutazione di sintesi della situazione di gestione del singolo Aspetto Ambientale in merito alla capacità di conformità sia dei requisiti legislativi (e quindi della situazione di conoscenza degli obblighi di legge, di monitoraggio dei parametri di interesse e di eventuale correzione o verifica dei risultati dell'Aspetto in esame), sia, più in generale, delle potenzialità di coerenza con i requisiti di un SGA (e quindi della sistematicità di gestione e di miglioramento continuo).

Le linee di valutazione proposte devono essere utilizzate per quanto è possibile cioè, pur non essendo necessario svilupparle tutte, è importante tenere conto di ogni considerazione applicabile quando ciò risulti utile o fattibile.

Sulla base delle medie attribuite agli indici di Frequenza e Importanza dei componenti dal sottogruppo di lavoro, il RISGA della struttura ricettiva provvede ad elaborare i valori definitivi dei due indici. Analogamente accade per la valutazione complessiva dell'indicatore di Coerenza e Controllo.

Come documento di sintesi delle analisi compiute può essere elaborata una versione modificata della Matrice delle Interazioni Ambientali, nella quale l'evidenza delle interazioni è fornita a livello di ogni area omogenea nel suo complesso mediante indicazione di sintesi della valutazione (es.: bassa, media o alta significatività della interazione applicabile). Tale metodo semplificato potrebbe risultare appropriato a strutture ricettive particolarmente semplici.

Applicazione dei criteri di priorità e determinazione della significatività

Dopo la valutazione è importante identificare le priorità e successivamente ordinarle per significatività. Si tratta di stabilire quali Aspetti Ambientali contribuiscono maggiormente a determinare il grado di efficienza ambientale dell'organizzazione.

Al fine di individuare le priorità degli Aspetti Ambientali, il Responsabile di Introduzione del SGA della struttura ricettiva utilizza i valori numerici indicizzati relativi a frequenza ed importanza.

L'operazione è eseguita utilizzando la Matrice delle Priorità, che basa il proprio criterio di classificazione sulla combinazione grafica dei risultati di valutazione espressa dai Sottogruppi di lavoro. In particolare, relativamente a ciascun Aspetto Ambientale, i valori numerici di frequenza ed importanza sono ricondotti ad una unica **classe**, rappresentata da una lettera, che ne determina la priorità. Vengono definite quattro classi individuate dalle lettere A (aspetto in priorità), B, C, D (aspetto non in priorità). Di seguito è riportato un esempio di Scheda di Valutazione degli Aspetti compilata a seguito di un'analisi degli impatti.

Scheda di Valutazione degli Aspetti Ambientali

Azienda Maria l'Ecologica SNC		Area 3: Cucina Bar M – Consumi Energetici Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi			
Codice aspetto	Descrizione	F (frequenza)	I (importanza)	Classe	Indice di coerenza e controllo
3m1	Consumo dei fornelli	3	1	C	1
3m2	Consumo energetico delle lavastoviglie e lavatrici	3	3	B	2
.....
Azienda Maria l'Ecologica SNC		Area 3: Cucina Bar B – Scarichi Liquidi Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi			
Codice	Descrizione aspetto	F (frequenza)	I (importanza)	Classe	Indice di coerenza e controllo
3b1	Scarico delle lavastoviglie	2	1	D	2
3b2	Scongelamento impianti frigoriferi	1	1	D	2
.....
Azienda Maria l'Ecologica SNC		Area 6: Piscina**Attività Futura** M - Consumi Energetici Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi			
Codice	Descrizione aspetto	F (frequenza)	I (importanza)	Classe	Indice di coerenza e controllo
6m1	Riscaldamento acqua piscina	5	3	B	2

La Matrice delle Priorità è la seguente:

Frequenza	5	C	C	B	A	A
	4	D	C	B	A	A
	3	D	C	B	B	A
	2	D	C	C	B	A
	1	D	D	C	C	B
		1	2	3	4	5

Importanza

Le classi di priorità risultanti dalla Matrice delle Priorità sono poi combinate con le classificazioni desunte dall'Indice di Coerenza e Controllo per la definizione dell'ordinamento di priorità degli Aspetti Ambientali. Tali priorità sono riassunte nelle Tavole di Priorità costruite appositamente e differenziate, a fini di una diversa modalità di lettura delle informazioni, in Tavole di Priorità per Fattore Ambientale e Tavole di Priorità per Classe (vedi allegato B6, B7 e gli esempi di seguito riportati). Le Tavole delle Priorità sono discusse dal Gruppo di Lavoro Tecnico prima di essere finalizzate.

Sulla base dell'ordinamento delle priorità il RISGA della struttura ricettiva provvede all'individuazione degli aspetti ambientali ritenuti significativi definendo un criterio d'indirizzo. È opportuno che il sistema si occupi dei 3 e dei 4 di Coerenza e Controllo e della classe di priorità A.

Per ogni aspetto ambientale significativo i referenti strutturali devono verificare la percorribilità delle seguenti opzioni tra loro non alternative:

- identificazione di un'azione nel Programma Ambientale;
- individuazione di modalità di controllo operativo e sorveglianza/misurazione nelle Procedure o nelle Istruzioni operative (lo strumento proposto è il Registro degli Effetti Ambientali misurabili).

Tavola delle priorità per fattore ambientale

Azienda Maria l'Ecologica SNC		Fattore Ambientale: M - Consumi Energetici Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi	
Codice aspetto	Descrizione aspetto	Classe	Indice di coerenza e controllo
3m2	Consumo energetico delle lavastoviglie e lavatrici	B	2
6m1	Riscaldamento acqua piscina	B	2
3m1	Consumo dei fornelli	C	1
....
Azienda Maria l'Ecologica SNC		Fattore Ambientale: B – Scarichi Liquidi Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi	
....
3b1	Scarico delle lavastoviglie	D	2
3b2	Scongelamento impianti frigoriferi	D	2
Azienda Maria l'Ecologica SNC		Fattore Ambientale: C – Rumore Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi	
....

Tavola delle priorità per classe

Aspetti ambientali: classe dei 4

- Non sono stati rilevati aspetti non coerenti, non controllati

Altri Aspetti Ambientali

Azienda Maria l'Ecologica SNC		Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi	
Codice aspetto	Descrizione aspetto	Classe	Indice di coerenza e controllo
3m2	Consumo energetico delle lavastoviglie e lavatrici	B	2
6m1	Riscaldamento acqua piscina	B	2
....
3m1	Consumo dei fornelli	C	1
....
3b1	Scarico delle lavastoviglie	D	2
3b2	Scongelamento impianti frigoriferi	D	2

Schema di Rapporto di Analisi

Al termine della esecuzione della Analisi Ambientale Iniziale, il RISGA della struttura ricettiva redige il Rapporto di Analisi che riporta le fasi di lavoro sviluppate, con l'obiettivo di renderle ripercorribili a interlocutori terzi non direttamente coinvolti.

Il Rapporto di Analisi contiene gli elementi descrittivi e di studio relativi ai seguenti argomenti:

- identificazione del organizzazione-struttura;
- descrizione delle attività produttive;
- identificazione delle aree omogenee di riferimento;
- identificazione degli Aspetti Ambientali;
- sintesi dei dati conoscitivi di dettaglio;
- elementi di valutazione degli Aspetti Ambientali;
- elementi di impostazione del Programma Ambientale.

E' opportuno che la struttura ricettiva, quale elemento aggiuntivo, peculiarmente sottolineato dal Regolamento EMAS, imposti uno studio dei suoi impatti indiretti dovuti a:

- questioni relative al prodotto: devono essere valutate tutte la varie fasi del servizio offerto (acquisizione beni, fornitura ed utilizzo del servizio, modalità di gestione);
- scelta e composizione dei servizi: come, e su quale base, vengono scelti i fornitori di servizi (di accoglienza, di trasporto per i clienti-turisti, etc.);
- bilancio e comportamenti ambientali degli appaltatori, subappaltatori e fornitori;

Gli eventuali aspetti indiretti oggetto di studio, inoltre, possono riguardare (lista non esaustiva e/o non applicabile alla totalità dei casi):

- investimenti, prestiti e servizi di assicurazione;
- nuovi mercati;
- decisioni amministrative e di programmazione;
- assortimento dei servizi.

Lo studio dovrà valutare la presenza di tali aspetti (applicabilità) e la capacità di influenza su di essi. Si consiglia di definire elementi valutativi il più possibile oggettivi e di inserire come aspetti significativi quelli in cui il controllo gestionale dell'organizzazione è sostanziale e per i quali è possibile un miglioramento dell'efficienza ambientale.

Più la struttura ricettiva è semplice maggiormente il rapporto di analisi può risultare snello. Importante è comunque indicare il metodo con cui sono stati identificati gli aspetti ambientali significativi.

2.3.4 Seconda fase: La Politica e il Programma

Questa fase prevede il vero e proprio sviluppo del sistema di gestione.

Gli stadi di lavoro sono:

- definizione della Politica ambientale
- definizione del Programma ambientale

Definizione della Politica Ambientale¹

Una Politica ambientale è un documento all'interno del quale la direzione della struttura ricettiva indica i propri obiettivi ed impegni in materia di protezione dell'ambiente.

E' un ottimo strumento per informare il proprio personale ed i propri clienti circa gli obiettivi che ci si è prefissati e le attività che si intraprenderanno in tema di protezione dell'ambiente.

Dato che nel riesame del SGA sarà valutata l'adeguatezza dello stesso alla luce di ciò che si è fatto per raggiungere gli obiettivi inseriti in Politica, è opportuno che nel **primo ciclo di applicazione del SGA** questi obiettivi siano pochi e i più concreti e raggiungibili possibili senza però cadere in una Politica Ambientale di basso profilo poiché il sistema deve comunque essere orientato al miglioramento continuo.

La Politica Ambientale dipende fortemente dalle caratteristiche specifiche della struttura ricettiva (ostello, campeggio, albergo, residence, ecc.) pertanto per la sua redazione si consiglia di vedere come esempio la Politica dell'albergo "Maria l'Ecologica" e di tenere presente, in linea di principio, che:

- deve contenere obiettivi e impegni in materia di protezione ambientale;
- gli obiettivi si devono raggiungere attraverso la realizzazione degli impegni;
- il raggiungimento degli obiettivi deve essere il più verificabile possibile.

¹ Alcuni Autori ritengono che la definizione di una Politica Ambientale sia un'azione da effettuare prima dell'introduzione del sistema di gestione in azienda, ma in realtà, senza aver avuto le necessarie informazioni su cos'è un sistema di gestione e su quali sono le principali interazioni della organizzazione con l'ambiente, è difficile sapere cosa scrivere, oppure ciò che si scrive potrebbe essere soggetto a repentini cambiamenti dopo la successiva analisi ambientale. Pertanto si consiglia di realizzare la Politica Ambientale dopo aver eseguito l'analisi vera e propria.

La Sig.ra Maria, titolare dell'Albergo Maria l'Ecologica, si prende l'impegno di realizzare una politica finalizzata al raggiungimento della **riduzione di tutti gli indicatori specifici relativi ad aspetti significativi sull'ambiente di almeno il 2% nel primo triennio di applicazione del SGA.**

Per raggiungere questi obiettivi la Direzione si impegna di:

- rispettare l'ambiente in ogni aspetto dell'attività predisponendo un programma ambientale di riduzione degli effetti e degli impatti ambientali più significativi;
- riducendo l'uso di acqua, energia e materiali riutilizzando e riciclando risorse e materie prime ogni volta che sia possibile e pratico, al fine di aumentare il ciclo di vita delle stesse e ridurre la produzione di rifiuti;
- verificare, preliminarmente alla realizzazione di ogni modifica, una valutazione delle interazioni con l'ambiente per predisporre tutte le misure necessarie per la minimizzazione di tali interazioni;
- rispettare in modo sistematico la legislazione ambientale cogente applicabile all'attività mediante l'utilizzo del Registro Legislativo;
- monitorare sistematicamente gli effetti sull'ambiente al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui sopra;
- qualificare i fornitori coinvolgendoli nel rispetto dell'ambiente;
- sviluppare linee di prodotto/servizio ad elevato contenuto di protezione ambientale quali la Cucina Biologica, passeggiate a piedi e/o in bicicletta;
- partecipazione a manifestazioni di protezione dell'ambiente;
- sensibilizzare e/o collaborare con la Pubblica Amministrazione, le associazioni turistiche e i privati al raggiungimento di obiettivi ambientali: Piano di Azione Locale dell'Agenda 21, riqualificazione ambientale del territorio di Parchi Verdi Urbani, sistemi di trasporto integrato;
- partecipare a manifestazioni per la protezione dell'ambiente (Puliamo il Mondo, Ma l'Aria, ecc);
- comunicare apertamente l'impegno a chiunque lo richieda appendendo la Politica e il Programma Ambientale all'ingresso e consegnando una copia dei documenti ad ogni ospite (disponibile in Italiano, Tedesco, Inglese e Francese);
- formare il personale sui temi di protezione dell'ambiente, dotarlo delle risorse necessarie per la realizzazione degli obiettivi ambientali e metterlo in condizioni di comunicare apertamente l'impegno a chiunque lo richieda.

Definizione del Programma Ambientale

La Politica Ambientale, per i contenuti generali e per la sua entità, è prevalentemente un documento di intenti e, per far raggiungere alla struttura organizzativa gli obiettivi individuati dalla politica, deve essere supportata da un Programma Ambientale.

Il Programma sarà composto da Azioni Ambientali (almeno una per ciascun Aspetto Ambientale significativo) giudicate sostenibili per l'organizzazione, riassunte all'interno di schede di Piano di azione. Per ciascuna delle Azioni incluse nel Programma è predisposta la Scheda di Piano d'Azione (vedi Allegato C.1 e relativi esempi).

Le Schede del Piano di Azione devono contenere gli obiettivi e le azioni possibili e percorribili al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza ambientale. I contenuti di tali schede sono:

- una sintesi degli obiettivi di miglioramento nel breve, medio e lungo termine (all'interno del ciclo del SGA predisposto) e indicazione quantitative di tali obiettivi;
- descrizione della prassi in essere (attuali modalità di lavoro);
- descrizione dell'azione prevista (nuove modalità di lavoro);
- indicazione delle Responsabilità operative e di controllo sulle azioni;
- definizione delle risorse necessarie alle azioni da intraprendere (materie prime, attrezzature, risorse umane, ecc.);
- stima dei tempi di effettuazione e completamento delle azioni da intraprendere.

Il Programma Ambientale sarà sostenuto dal Sistema di Gestione con le scadenze singole e complessive evidenziate e nell'ambito delle responsabilità individuate.

SCHEDA DI PIANO D'AZIONE 1

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
1m1	Consumo energetico degli impianti frigo	B
<p>Prassi: l'acquisto dei frigoriferi non era condizionato ad alcun criterio di efficacia ed efficienza</p> <p>Obiettivo: portare il consumo degli impianti di refrigerazione sotto i 5000 kW/anno e 5 kW/anno*presenza (riduzione del 5% dei consumi)</p> <p>Azione: stilare una procedura per l'acquisto di impianti di refrigerazione e procedere all'acquisto di due nuovi impianti a risparmio energetico</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): circa 4 ore per la stesura della procedura 10 milioni per l'acquisto delle nuove attrezzature</p> <p>Tempi: la procedura dovrà essere realizzata entro Dic 2001 gli impianti dovranno essere acquistati entro il 2002</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Mario Zanussi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

SCHEMA DI PIANO D'AZIONE 2

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
6m1	Consumo energetico per il riscaldamento dell'acqua della piscina	B
<p>Prassi: L'acqua della Piscina doveva essere scaldata attraverso un impianto a gasolio</p> <p>Obiettivo: Minimizzare il consumo energetico per il riscaldamento della piscina</p> <p>Azione: Installare un impianto di riscaldamento a raggi solari</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): costo del tecnico 1 milione costo dell'impianto 10 milioni</p> <p>Tempi: l'intervento dovrà essere realizzato entro il 2001</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Mario Zanussi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

SCHEMA DI PIANO D'AZIONE 3

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
1m1	Consumo energetico per il riscaldamento/refrigerazione degli ambienti	B
<p>Prassi: Il Riscaldamento degli ambienti non è dotato di termostati per la regolazione della potenza dell'impianto</p> <p>Obiettivo: Portare il consumo di metano sotto i 4000 mc/anno e 4 mc/presenza (riduzione del 10%)</p> <p>Azione: installare i termostati in ogni camera</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): costo del tecnico 2 milioni costo dei termostati 8 milioni</p> <p>Tempi: l'intervento dovrà essere realizzato entro il 2001</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Mario Zanussi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

SCHEDA DI PIANO D'AZIONE 4

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
111	Consumo idrico per tutte le attività	B
<p>Prassi: I lavelli non sono dotati di aeratori</p> <p>Obiettivo: Portare il consumo idrico sotto i 200.000 mc e sotto i 150 l/anno*presenza (riduzione del 30%)</p> <p>Azione: inserire degli aeratori in tutti i lavelli</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): costo del tecnico 1 milione costo degli aeratori 1 milioni</p> <p>Tempi: l'intervento dovrà essere realizzato entro maggio 2001</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Mario Zanussi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

SCHEDA DI PIANO D'AZIONE 5

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
1b1	Scarichi liquidi	B
<p>Prassi: gli scarichi delle acque grigie sono inviate al depuratore consortile</p> <p>Obiettivo: Portare il consumo idrico sotto i 200.000 mc e sotto i 150 l/anno*presenza (riduzione del 30%)</p> <p>Azione: realizzare una cisterna per il riutilizzo delle acque grigie</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): costo del tecnico 4 milioni costo della cisterna-depuratore 10 milioni</p> <p>Tempi: l'intervento dovrà essere realizzato entro Dic 2001</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Mario Zanussi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

SCHEDA DI PIANO D'AZIONE 6

Codice	Descrizione Aspetto	Classe
1o1	Utilizzo di cloro per le pulizie degli ambienti	B
<p>Prassi: le pulizie della struttura sono effettuate mediante prodotti a base di cloro</p> <p>Obiettivo: Eliminare l'utilizzo di sostanze a base di cloro</p> <p>Azione: Acquistare apparecchiature per il lavaggio a base di perborati</p> <p>Risorse (umane e/o finanziarie): costo degli impianti di lavaggio 5 milioni</p> <p>Tempi: l'intervento dovrà essere realizzato entro Dic 2001</p>		
<p>Responsabilità coordinamento e attuazione: Pina Rossi</p>		<p>Responsabilità supervisione: Maria Zanussi</p>

2.3.5 Terza Fase: Sistema di Gestione Ambientale

Il Sistema di Gestione Ambientale oggetto delle linee d'indirizzo è stato costruito sulla lettura della coppia coerente ISO14001 – ISO14004:1996.

Lo scopo della costruzione del SGA è definire un metodo di lavoro e dei sistemi di controllo ad essi associati che consentano il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento previsti all'interno della Politica e del Programma Ambientale.

Per attuare tale Sistema si suggerisce di realizzare in precedenza, sotto forma di documenti:

- i Registri;
- le Procedure Operative e Gestionali;
- gli Indicatori di Gestione Ambientale.

Registri

I Registri suggeriti dal SGA, anche se non espressamente richiesti² sono:

- il Registro delle Disposizioni Legislative e Regolamentari (Allegato C.2),
- il Registro degli Effetti Ambientali (Allegato C.3).

Il **Registro delle Disposizioni Legislative e Regolamentari** è impostato dal Gruppo di Lavoro Tecnico che dà l'indicazione della legislazione di riferimento di applicabilità generale. Inoltre è necessaria una compilazione più accurata e specifica ed un aggiornamento continuo da parte del personale della struttura stessa (vedere esempio relativo).

² Il monitoraggio ed il controllo delle disposizioni legislative vigenti e dei dati ambientali sono prescritti dalla norma ISO 14001. Possono beneficiare di format semplificati rispetto a quelli proposti che rappresentano un esempio strutturato adatto a strutture complesse.

Azienda Maria L'Ecologica SNC		Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi							
FATTORI AMBIENTALI	Riferimenti normativi	Requisito	Localizzazione nel sito	Responsabile area	Scadenze	Responsabile Scadenza	Monitoraggio	Periodicità	Responsabile Monitoraggio
m. Consumo risorse energetiche	L. 10/91 attuativa del Piano energetico nazionale	<i>Per gli impianti con consumi superiori ai 10.000 TEP annui si deve:</i>	-	-	-	-	-	-	-
		<i>- fare un'analisi dello stato degli impianti ed edifici</i>	Intero Sito	Mario Zanussi	ott-01	Mario Zanussi	Maria Zanussi	Annuale	Mario Zanussi
		<i>- realizzare piani di manutenzione</i>	Locale Caldaie	Mario Zanussi	ott-01	Mario Zanussi	Maria Zanussi	Annuale	Mario Zanussi
		<i>- verificare il rendimento energetico</i>	Locale Caldaie	Mario Zanussi	ott-01	Mario Zanussi	Maria Zanussi	Annuale	Controlla Bene
	DPR 412/93	<i>Effettuare e documentare gli interventi di manutenzione caldaie nel libretto di manutenzione</i>	Locale Caldaie	Mario Zanussi	ott-01	Mario Zanussi	Maria Zanussi	Annuale	Mario Zanussi

ESEMPIO DI COMPILAZIONE DEL REGISTRO LEGISLATIVO PER IL FATTORE CONSUMO DI RISORSE ENERGETICHE

Il Registro degli Effetti Ambientali include:

- i dati di monitoraggio ottenuti dai controlli imposti da requisiti normativi o autorizzativi;
- i dati di monitoraggio utilizzati per controllare Aspetti Ambientali inerenti le priorità appartenenti alle categorie incluse in Programma.

Le unità e le frequenze di misura da utilizzarsi per i parametri sottoposti a monitoraggio sono definite dai referenti strutturali, in accordo con la rispettiva Direzione.

Le attività di compilazione e aggiornamento del Registro Effetti sono di competenza dei referenti strutturali incaricati (vedere esempio relativo).

Fattore ambientale <u>CONSUMI ENERGETICI</u>			Compilatori: Maria Zanussi; Revisore: Franco Rossi				
Data	Codice	Descrizione	Monitoraggio (dati quantitativi)	Obiettivi		Respons. compilaz.	Note
				Riferimenti normativi	Riferimenti aziendali		
04/04/01	1m1	Verifica rendimento energetico	Efficienza caldaia 94%	93%	95%	Mario Zanussi	Nessuna
14/05/01	2m2	Consumo di metano per riscaldamento	Gennaio - Giugno 18435 mc	nessuno	20000 mc/semestre	Mario Zanussi	Nessuna
18/06/01	3m1	Consumo di carburante per trasporti	Gennaio - Giugno 8340 litri	nessuno	10000 litri/semestre	Mario Zanussi	Nessuna
....

ESEMPIO DI COMPILAZIONE DEL REGISTRO DEGLI EFFETTI PER IL FATTORE CONSUMO DI RISORSE ENERGETICHE

Procedure Operative e Gestionali

Le Procedure di cui dotare il SGA si suddividono in Procedure di Controllo Operativo ed in Procedure Gestionali.

L'identificazione delle **Procedure di Controllo Operativo**, che si manifestano utili o necessarie alle attività del Sistema nella organizzazione-struttura, è effettuata dai referenti strutturali mediante lo studio delle Prassi significative in essere.

Sono da considerarsi come Prassi significative le operazioni, le attività e le organizzazioni esistenti ed inerenti agli Aspetti Ambientali inclusi nel Programma. Queste vengono riassunte per iscritto dai referenti strutturali al fine di identificare quali:

- possono rimanere in forma di Prassi;
- sono da formalizzare in termini di Istruzione Operativa;
- sono da formalizzare in termini di Procedura di Controllo Operativo.

In termini generali sono sottoposte a *Istruzioni Operative* le azioni riconducibili ad una responsabilità unica vigente all'interno della medesima area organizzativa nell'ambito della quale l'azione stessa si compie (ad esempio attività svolte da una sola persona); mentre a *Procedure di Controllo Operativo* le azioni riconducibili a responsabilità plurime, oppure concatenazioni di azioni sottoposte ad una medesima o a plurime responsabilità nell'ambito dell'organizzazione strutturale.

Le **Procedure Gestionali** sono identificate dai referenti strutturali, in accordo con la propria Direzione, in conseguenza dell'assetto organizzativo che la Struttura adotta ed applica.

Un elenco di riferimento di Procedure Gestionali è costituito dalla seguente lista:

- identificazione e diffusione delle prescrizioni legislative di protezione ambientale;
- informazione e formazione del personale;
- stesura delle Procedure e delle Istruzioni;
- valutazione e qualifica degli appaltatori;
- emissione, controllo e modifica della documentazione ambientale;
- identificazione e registrazione degli Aspetti Ambientali significativi;
- gestione delle comunicazioni interne ed esterne;
- gestione delle emergenze;
- monitoraggi, controlli e taratura degli strumenti di misura;
- sistemi di Identificazione e Valutazione degli Aspetti Ambientali;
- gestione delle non conformità;
- programmi e Metodologie di Audit Ambientale.

Le Procedure Gestionali adottate da ciascuna struttura sono visionate da esperti di settore.

Le Procedure e le Istruzioni operative preparate sono poste in circolazione per un periodo di prova minimo di due mesi, sotto la supervisione del Responsabile del Sistema designato.

Ogni evidenza, commento o suggerimento raccolto durante il periodo di prova è valutato ai sensi della preparazione della Emissione "0" dei Documenti di Sistema.

L'Emissione "0" delle Procedure Operative è formalizzata tramite indicazione di:

- compilatore;
- verificatore;
- approvatore;
- data di emissione;
- numero di emissione;
- codice di identificazione del documento.

Per il codice d'identificazione del Documento si propone uno schema alfanumerico che può avere la struttura LLNN, dove:

- LL corrisponde alle lettere PG (Procedure Gestionali) oppure PO (Procedure di Controllo Operativo);
- NN corrisponde ad un numero crescente, da 01 a NN.

Lo schema alfanumerico adottabile per le Istruzioni Operative può avere la struttura LLNN(xx), dove:

- LL corrisponde alle lettere IO (Istruzione Operativa);
- NN corrisponde a un numero crescente, a partire da 01;
- xx corrisponde alla Procedura di più diretto riferimento.

Adempimento sicuramente utile, nonché solitamente richiesto dalla norma ISO 14001, è il **Manuale del Sistema di Gestione**. In esso potrebbero essere presenti:

- la politica ambientale;
- l'organigramma dell'organizzazione;
- i ruoli e le funzioni del personale;
- la descrizione del funzionamento del sistema (ripercorrendo le procedure);
- l'elenco delle procedure emesse e della documentazione di sistema.

Di seguito sono riportati due esempi³ di procedure:

- di gestione "Sistemi di identificazione, valutazione e registrazione degli aspetti ambientali significativi";
- di controllo operativo "Esecuzione analisi sulla qualità delle emissioni atmosferiche provenienti dalle caldaie per il riscaldamento dell'albergo Maria L'Ecologica Srl".

³ Tali procedure sono riportate solamente a titolo di esempio: ogni procedura va adattata e personalizzata. Le due procedure utilizzano volutamente due diversi modelli di organizzazione delle informazioni per enfatizzare il fatto che la struttura delle procedure gestionali e operative può essere diversa.

Titolo della procedura Gestionale

Sistemi di identificazione, valutazione e registrazione degli aspetti ambientali significativi

1. Scopo della procedura

Questa procedura definisce le modalità messe in atto da "Maria l'Ecologica SNC" per identificare Aspetti Ambientali connessi all'avvio di nuove attività e per valutare le interazioni ambientali significative relative ad Aspetti nuovi e/o esistenti, allo scopo di tenere costantemente aggiornato il registro degli effetti ambientali e dare evidenza oggettiva ai risultati del miglioramento continuo.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica a tutti gli Aspetti individuati nell'analisi ambientale iniziale, nonché a quelli emersi nel corso di analisi relative ad attività successivamente avviate.

3. Definizioni

- ASPETTI AMBIENTALI
- FATTORI AMBIENTALI
- EFFETTI AMBIENTALI
- ANALISI AMBIENTALE INIZIALE
- NUOVA ATTIVITA'

4. Riferimenti**4.1 Legislativi**

?? Regolamento CE 761/2001 Allegato I, par. A, punto 3.2 (prescrizioni legali ed altre).

4.2 Procedure di sistema collegate

?? Programmi e metodologie di audit ambientale;

?? Registri della gestione ambientale;

?? Sistemi di programmazione ambientale e gestione del miglioramento.

5. Responsabilità e Funzioni

Il Responsabile SGA assume il coordinamento dell'attuazione della procedura e ne risponde nei confronti di tutti i titolari. Laddove non venga espressamente indicato, il Responsabile SGA provvede all'esecuzione delle attività previste dalla procedura stessa.

I responsabili delle aree interessate dall'identificazione, valutazione e registrazione degli Aspetti Ambientali significativi sono coinvolti secondo quanto di loro competenza. Nei casi in cui il Responsabile SGA sia in grado di provvedere autonomamente al soddisfacimento dei requisiti della procedura, egli è comunque tenuto ad informare i responsabili delle aree coinvolte sugli esiti della valutazione.

6.1 Identificazione e valutazione degli Aspetti Ambientali significativi relativi a nuove attività e Valutazione degli Aspetti Ambientali significativi esistenti

Qualsiasi significativa variazione degli Aspetti Ambientali definiti nell'analisi ambientale iniziale deve comportare una nuova valutazione secondo le metodologie utilizzate per la prima valutazione.

Le eventuali variazioni devono essere desunte dalle registrazioni di dati di monitoraggio riportati sul registro degli effetti ambientali e/o dai rapporti di audit ambientale.

La variazione si intende significativa se, dall'esame dei rilievi oggettivi di cui al periodo precedente, si conferma che gli obiettivi del programma ambientale in vigore per quel fattore e quell'aspetto ambientali sono stati in parte (misurabile) o del tutto raggiunti. E' da considerarsi inoltre significativa qualsiasi variazione che peggiori le prestazioni ambientali (purché superiore a normali oscillazioni statisticamente nulle).

Annualmente (contestualmente all'audit ambientale) il Responsabile SGA e, se è il caso, i responsabili delle aree interessate provvedono alla valutazione degli Aspetti Ambientali per i quali sono intervenute variazioni significative: tali valutazioni verranno discusse nella successiva riunione periodica dei responsabili di area in merito allo stato di avanzamento del Programma ambientale (si rimanda alla procedura: Sistemi di programmazione ambientale e gestione del miglioramento).

Verrà tenuta apposita documentazione relativa allo svolgimento delle attività descritte (scheda di valutazione, doc. 6E e verbali di riunione doc. 6F).

6.2 Registrazione degli effetti ambientali

Qualsiasi indicazione inerente i fattori ed i relativi Aspetti Ambientali risultante da monitoraggi e/o dall'attuazione dei programmi di audit ambientale viene riportata sul registro degli effetti ambientali, anche nei casi in cui non sia evidenziata una variazione significativa.

Le modalità per la redazione e la tenuta del registro degli effetti ambientali sono riportate nell'apposita procedura (Registri della gestione ambientale).

7. Documenti di riferimento

- ?? elenco aree omogenee (6A);
- ?? matrice di lavoro (6B);
- ?? documento di archiviazione (6C);
- ?? matrice delle interazioni ambientali (6D);
- ?? scheda di valutazione (6E);
- ?? verbale riunione annuale (6F + proc. Sistemi di programmazione ambientale);
- ?? registro degli effetti ambientali (proc. Registrazione della gestione ambientale);
- ?? report di audit ambientale (proc. Programmi e metodologie di audit ambientale);
- ?? report delle attività di monitoraggio (proc. Registrazione della gestione ambientale).

Titolo della procedura Operativa

Esecuzione analisi sulla qualità delle emissioni atmosferiche provenienti dalle caldaie per il riscaldamento dell'albergo "Maria L'Ecologica Srl"

1. Scopo della Procedura e Campo d'Applicazione

La procedura si applica all'analisi dei fumi dei bruciatori a gas metano ubicati nella centrale termica dell'albergo. Il suo scopo è:

- ?? mantenere, per la qualità delle emissioni atmosferiche, la conformità alla normativa cogente e agli obiettivi aziendali inseriti nel registro degli effetti;
- ?? attuare, in caso di non conformità legislativa, la procedura di "Gestione non conformità", Cod.A.10.

2. Definizioni

CONCENTRAZIONE: E' data dal quoziente fra la massa della sostanza inquinante emessa e il volume dell'effluente gassoso. Si esprime normalmente in "milligrammi per ogni normal metro cubo" (mg/Nmc)⁴

3. Riferimenti

- ?? D.P.R. 24 Maggio 1988 n° 203.
- ?? D.M. 12 Luglio 1990
- ?? Delibera della giunta R.E.R. n° 269 del 7/2/89
- ?? Delibera della giunta R.E.R. n° 2820 del 13/6/89
- ?? Legge Regionale 23 ottobre 1989, n° 36
- ?? L. 9 Gennaio 1991, n° 10
- ?? D.P.R. 26 Agosto 1993, n° 412

4. Ruoli, Funzioni e Modalità Operative

Il Responsabile della Manutenzione assicura che siano effettuati due controlli all'anno sulle emissioni atmosferiche per ogni bruciatore della caldaia (come previsto dal registro legislativo).

La ditta autorizzata ad effettuare l'analisi dei fumi svolge nel sito il ruolo di Responsabile della Manutenzione della centrale termica.

⁴ Nei rapporti di analisi la concentrazione dovrà essere espressa in questa unità di misura.

Nel caso in cui i parametri non rispettino i limiti previsti dalla normativa vigente (indicati nel registro degli effetti), la ditta autorizzata opera sulla base della procedura A.10 "Gestione delle non conformità" e assicura che avvenga l'appropriata regolazione della combustione e La ditta che esegue le analisi sulla qualità delle emissioni in atmosfera deve farlo con un analizzatore a regola d'arte e, a tal fine, il manutentore deve rilasciare una dichiarazione di conformità per attestare l'esecuzione ad opera d'arte.

Il tagliando consegnato come rapporto di analisi al responsabile degli impianti tecnologici dell'albergo contenente tutti i parametri analizzati, deve contenere tutti i parametri previsti dalla legislazione. Il tagliando deve essere inserito nell'apposito "Libretto della Centrale Termica" dallo stesso responsabile che lo riceve.

NOTA:

Questi parametri e i rispettivi limiti dei valori hanno come riferimento la legge 9 Gennaio 1991, n° 10 con il D.P.R. 26 Agosto 1993, n° 412 che stabilisce l'efficienza dei bruciatori per valutare il loro rendimento che non deve scendere al di sotto di una certa percentuale, calcolata sulla potenza espressa dall'impianto.

Le analisi periodiche sono finalizzate a garantire le condizioni operative verificate in fase di collaudo nella messa a regime dell'impianto e di mantenere un rendimento costante dello stesso.

6. Documenti Allegati

- Tagliando o rapporto dei valori riscontrati dall'analisi delle emissioni atmosferiche
- Descrizione degli interventi di ordinaria manutenzione effettuata sui bruciatori

Indicatori del Sistema di Gestione Ambientale

Sono identificati e definiti parametri di utilità (Indici ed Indicatori) per la focalizzazione e la misura del progresso degli obiettivi ambientali, in grado di aiutare l'organizzazione a:

- predisporre Programmi di miglioramento;
- utilizzare strumenti di confronto;
- verificare i risultati raggiunti;
- preparare e controllare i bilanci ambientali della struttura ricettiva.

Tali indicatori sono utili per conservare la memoria storica anche in relazione ad interventi di modifica, rinnovamento, manutenzione, delle strutture e degli impianti consentendo di individuare anche sprechi ed inefficienze, per mettere prontamente in atto misure di manutenzione, riparazione, sostituzione, ecc..

In termini generali gli Indici si dividono in due categorie di riferimento:

- Indici di Effetto
- Indicatori di Efficienza

Gli **Indici di Effetto** sono costituiti da valutazioni di interazione ambientale espressi in termini assoluti, quali ad esempio dati numerici relativi a:

- consumo di risorse (kJ/anno di consumo energia, m³/anno di consumo acqua, ecc.);
- produzione di rifiuti (t/anno di rifiuti, t/anno di oli esausti, ecc.);
- emissioni atmosferiche (t/anno di emissione NO_x, ecc.);
- scarichi liquidi (t/anno di scarico COD, ecc.).

Gli **Indicatori di Efficienza** sono costituiti da elaborazioni degli Indici di Effetto in rapporto a unità di riferimento della produzione realizzata nella organizzazione -struttura.

Le unità di riferimento espressive della produzione che si possono utilizzare sono ad esempio:

- n° di pasti serviti;
- n° di pernottamenti erogati;
- n° giorni di apertura;
- i dati finanziari relativi al valore aggiunto.

2.3.6 Quarta Fase: Audit Ambientale Interno

La quarta fase è suddivisa in diversi stadi:

- impostazioni degli audit interni,
- metodologie di auditing,
- approvazioni della Direzione.

Per il suo completamento è necessario utilizzare i seguenti fac-simile per realizzare la documentazione di Sistema:

- Allegato D.1 Schema di Programma di Audit
- Allegato D.2 Agenda di Audit
- Allegato D.3 Scheda di Rapporto di Audit

- Allegato D.4 Piano di Azione di Audit

L'attività di audit è fondamentale per il mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza del SGA in relazione agli obiettivi stabiliti in politica e pianificati all'interno del Programma ambientale nei documenti di conduzione delle attività.

Consente di intraprendere le adeguate azioni correttive al fine di migliorare la gestione ambientale sia nel caso in cui le attività della struttura ricettiva siano attuate in modo diverso rispetto a quanto previsto, sia nel caso in cui si operi in modo conforme, ma non si riesca in tal modo a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Gli audit debbono essere eseguiti secondo la norma UNI EN ISO 14011 mentre il personale che li esegue dovrebbe essere qualificato secondo la norma UNI EN ISO 14012.

Di seguito sono riportate in sintesi le attività previste dalla UNI EN ISO 14011 anche se, per una sua puntuale applicazione, è bene fare riferimento al testo integrale della norma.

Gli audit interni sono programmati ed organizzati a cura del personale della struttura ricettiva dedicato alla attività di sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale in collaborazione con il personale le cui competenze ed esperienze siano utili alla revisione sistematica, documentata e indipendente dei contenuti organizzativi e operativi. La composizione del gruppo di audit è predisposta dalla organizzazione -struttura in considerazione dei seguenti principi di riferimento:

- conoscenza delle realtà operative della organizzazione -struttura;
- dimestichezza con i criteri di auditing;
- partecipazione proficua ad adeguati corsi di preparazione.

La loro programmazione deve tenere conto della capacità della struttura a rispettare quanto pianificato e del grado di difficoltà degli obiettivi da raggiungere.

Gli argomenti oggetto di audit sono pianificati in modo da coprire gli aspetti impostativi e operativi del Sistema di Gestione, quali:

- le procedure di gestione;
- le procedure e le istruzioni di controllo operativo;
- i piani di formazione e informazione;
- i programmi di verifica e di campionamento;
- le verifiche periodiche del sistema e dei risultati.

Il risultato di audit è riassunto nel Rapporto di Audit che costituisce documento del sistema e che contiene indicazioni di riferimento per la formulazione dei piani di azione necessari alla impostazione delle attività per la risoluzione delle problematiche identificate.

I contenuti del Rapporto di audit sono utilizzati sia per la pianificazione delle azioni del periodo successivo di gestione del sistema, sia come primo elemento di verifica in occasione del successivo audit.

Le principali fasi operative di audit includono:

- preparazione, compilazione e utilizzo di un questionario preliminare necessario per il reperimento delle conoscenze di base utili per programmare, durante la verifica alla struttura ricettiva, il livello di approfondimento documentale o di verifica su particolari attività dell'organizzazione;
- finalizzazione degli elementi di programmazione;

- riunione di apertura;
- comprensione dei sistemi di gestione;
- raccolta delle evidenze;
- sintesi delle evidenze;
- preparazione del rapporto di audit;
- riunione di chiusura;
- programmazione delle azioni e del follow -up.

Nel corso della riunione di apertura (vedi allegato D4 "Agenda di audit"), l'organizzazione presenta le principali caratteristiche operative e gestionali della struttura ricettiva, mentre il gruppo di audit presenta gli elementi operativi per l'audit, incluse le responsabilità e le competenze dei singoli auditor. Durante questa riunione si definiscono i documenti di riferimento (precisandone modalità e regole di reperibilità e consultazione) ed i ruoli e le responsabilità degli interlocutori della struttura ricettiva ai quali è richiesto di partecipare alle sessioni di lavoro.

La fase di comprensione del Sistema di Gestione è sviluppata agli inizi delle attività di audit e mira alla identificazione e alla conoscenza del contesto gestionale adottato nell'organizzazione. Il risultato principale della fase è costituito dalla più chiara identificazione di ruoli e responsabilità in connessione con interazioni ambientali di interesse e significatività.

La raccolta delle evidenze si sviluppa nel corso del periodo centrale delle attività di audit ed è finalizzata al reperimento di informazioni conoscitive e valutative di interesse e di importanza per le analisi di completezza e correttezza del Sistema di Gestione e dei suoi risultati. Le principali modalità di reperimento delle evidenze sono costituite da:

- sopralluoghi
- interviste
- utilizzo di liste di riscontro
- esami documentali
- verifiche dirette

Le evidenze vengono identificate individualmente da ogni singolo auditor e successivamente discusse, nel corso delle riunioni di gruppo di audit, con il team leader e con gli altri componenti del gruppo, al fine di predisporre i singoli pareri collegiali. La sintesi delle evidenze raccolte viene inoltre brevemente presentata nel corso dell'audit al personale della struttura ricettiva, per chiarire ogni possibile contenuto in discussione e per reperire eventuali commenti o contributi aggiuntivi.

Le evidenze di audit sono riassunte e valutate sulla base di tre livelli di significato:

- osservazioni:
 - o formulate qualora il gruppo di audit identifichi situazioni di non conformità grave ai requisiti di completezza o correttezza del sistema di gestione ambientale in esame (esempio: procedure di sistema non esistenti o chiaramente non applicate, interazioni ambientali significative non prese in considerazione, prescrizioni regolamentari interne o esterne non contemplate o disattese);

- eccezioni:
 - o formulate qualora il gruppo di audit identifichi situazioni sostanzialmente conformi ai requisiti interni o esterni, ma presentanti riconoscibili manchevolezze di carattere documentale, operativo o decisionale (esempio: regole di verifica periodica non completamente realizzate, supervisioni operative non contemplate, piani o programmi non finalizzati);
- suggerimenti:
 - o formulati dal gruppo di audit a proposito di elementi o azioni del sistema di gestione realizzati in conformità dei requisiti interni ed esterni del sistema di gestione ambientale, pur ulteriormente rafforzabili in termini di efficacia o completezza sulla base di esperienze similari ed applicabili.

Nel corso della riunione di chiusura sono ribadite e ripercorse le evidenze maturate, al fine di raccogliere eventuali ulteriori contributi aggiuntivi e di concordare la tempistica di riferimento per le azioni successive.

La programmazione delle azioni e del follow-up è sviluppata in accordo con il programma generale di audit ed in linea con le prescrizioni organizzative esistenti nelle applicabili procedure.

La Direzione della struttura ricettiva definisce in modo ufficiale ruoli e responsabilità necessari alla adozione e all'operatività del Sistema di Gestione ambientale. Riceve il Rapporto di audit, ne visiona e approfondisce i contenuti ed approva il piano di azione delineato per la risoluzione degli elementi di debolezza eventualmente identificati. Inoltre predispone un piano di diffusione degli elementi di forza emersi con evidenza nel corso del medesimo audit interno.

2.3.7 Quinta Fase: Dichiarazione Ambientale

La realizzazione della Dichiarazione ambientale è prevista espressamente dall'art. 3 del Regolamento CEE n. 761/2001 mentre essa non è citata da ISO 14001.⁵ All'interno del Manuale di gestione Ambientale (o in altro documento della SGA) la struttura attribuisce specifiche responsabilità con il compito di verificare la correttezza e la completezza dei dati inseriti in Dichiarazione e di aggiornarli periodicamente.

Nella Dichiarazione Ambientale sono riassunti e presentati i contenuti descrittivi, organizzativi ed operativi componenti il Sistema di Gestione. Affinché i contenuti siano rappresentativi dell'efficienza ambientale della struttura ricettiva ne si riporta un elenco:

- denominazione della struttura ricettiva e sua localizzazione;
- descrizione sintetica delle attività svolte;
- valutazione degli aspetti ambientali concernenti l'attività svolta;
- compendio dei dati quantitativi disponibili studiati nell'analisi ambientale;

⁵ E' da precisare che sempre più si sta diffondendo la prassi per le aziende certificate ISO 14001 di pubblicare rapporti ambientali sulle attività svolte. L'indicazione degli autori di questa linea guida è quella di realizzare documenti di valore aggiunto nella comunicazione ambientale, pertanto è auspicabile che anche le aziende certificate ISO 14001 utilizzino i criteri previsti dal Regolamento EMAS per comunicare all'esterno i propri risultati.

- indicazione dei fattori relativi alla efficienza ambientale;
- presentazione degli elementi della Politica, del Programma e del Sistema di Gestione applicati;
- scadenza scelta per la presentazione della Dichiarazione successiva;
- nome del verificatore ambientale accreditato;
- impegno di informazione del pubblico;
- impegno alla osservazione di principi comunicativi e analitici di trasparenza, chiarezza, obiettività, comparabilità, attendibilità e verificabilità.

Pur dovendo inserire all'interno della Dichiarazione tutte queste informazioni, è importante mantenere i contenuti in ottica di sintesi e semplicità poiché l'obiettivo è la diffusione presso un pubblico non tecnico ma, ad esempio, ai clienti e ai dipendenti.

3. APPENDICI

3.1 *Il più piccolo Sistema di Gestione Ambientale*

Nel caso in cui non si scelga di volere certificare la propria struttura ricettiva, ma si voglia comunque intraprendere un percorso di gestione ambientale, potrebbe rivelarsi utile seguire i consigli di seguito riportati a titolo di esempio.

Il tentativo di questa appendice, infatti, è quello di mostrare come sia possibile attuare il più piccolo Sistema di Gestione Ambientale che potrebbe essere utilizzato come programma di minima e consentirebbe di dire di aver iniziato a gestire il fattore ambientale.

Nel primo Ciclo (durata di 1 anno)

- a) Determinare dei dati specifici associati ad Aspetti Ambientali (alcuni dei quali elencati a titolo di esempio) e rapportarli al numero di presenze annue:
 - ~~///~~ Costo/Consumo di Acqua/presenza
 - ~~///~~ Costo/Consumo di Gas/presenza
 - ~~///~~ Costo/Consumo di Energia Elettrica/presenza,
 - ~~///~~ Costo/Produzione smaltimento rifiuti/presenza
 - ~~///~~ Costo/Consumo materiali per pulizia ambienti e locali/presenza
 - ~~///~~ Ecc.
- b) Definire una Politica Ambientale chiedendo ai propri Tour Operator quali sono i criteri ambientalmente richiesti dagli utenti e quelli consigliati dagli stessi Tour Operator.
- c) Appendere la propria Politica Ambientale
 - ~~///~~ nel luogo di benvenuto (ad esempio nella hall dell'hotel o comunque alla reception),
 - ~~///~~ nei locali di lavoro.
- d) Presentare ai propri dipendenti la Politica Ambientale in modo che essi possano comprenderne il significato e rispondere al cliente in caso di domande su di essa.
- e) Richiedere alla propria Associazione di Categoria informazioni tempestive e documentate delle scadenze inerenti i requisiti legislativi cogenti in materia ambientale e controllare l'esecuzione delle attività previste dalla legge attribuendo la responsabilità al personale specifico e competente o formato per il ruolo.
- f) Controllare i costi precedentemente identificati in occasione del riesame economico dell'attività (farsi fare un resoconto periodico - almeno semestrale - dal proprio commercialista o dalla società incaricata del controllo di gestione andando a costituire l'archivio storico di tali dati che dovrebbe dimostrare il proprio successo in tema di protezione ambientale).
- g) Informare i propri dipendenti degli obiettivi raggiunti o della necessità di rinforzare l'impegno nelle attività svolte.
- h) Consegnare ad ogni cliente una scheda di soddisfazione inerente la qualità del servizio comprendendo anche domande sul tema di protezione dell'ambiente.

Secondo Ciclo (durata 1 anno)

L'obiettivo potrebbe essere quello di mantenere quanto fatto nel primo ciclo, ma di richiedere ai propri clienti e ai propri dipendenti quali requisiti ambientali vorrebbero che la struttura ricettiva possedesse.

L'indagine sui *dipendenti* potrebbe essere svolta appuntandosi i vari commenti emersi nelle discussioni opportunamente innescate durante pranzi e pause, mentre quella sui *clienti* potrebbe essere effettuata direttamente dal personale della reception al l'arrivo e alla partenza degli stessi. Eventualmente si può prevedere una scheda di verifica della soddisfazione del cliente in tema ambientale da consegnarsi al suo arrivo e da ritirarsi alla fine del soggiorno.

Per raggiungere gli obiettivi emersi in tal i indagini potrebbe risultare necessario:

- richiedere preventivi agli abituali fornitori di tecnologie per valutare l'introduzione di tecnologie più pulite quali:
 - o risparmio dell'acqua (rubinetti temporizzati e/o fotocellule),
 - o energia (luci a basso consumo energetico),
 - o gas (finestre con doppi vetri),
 - o utilizzo di cucina biologica – tipica,
 - o materiali ecocompatibili,
 - o piscine senza uso di cloro,
 - o detersivi a base naturale,
 - o etichetta per il mantenimento dei asciugamani puliti;
- impostare una raccolta differenziata dei rifiuti;
- chiedere presso l'amministrazione pubblica, e successivamente verificare su Internet, se vi sono "registri ambientali applicabili alla propria attività";
- raccogliere le comunicazioni della propria Associazione di Categoria e/o Associazione locale, in merito alla legislazione ambientale, in un raccoglitore chiamato "Registro della legislazione applicabile";
- proporre ai propri clienti visite in bicicletta e/o a piedi in luoghi naturalistici e/o in cascine di campagna;
- ecc.

Terzo Ciclo (durata 1 anno)

Se durante i due anni antecedenti si sono intraprese le azioni sopra descritte, si sentirà l'esigenza di organizzare queste "attività ambientali", svolte parallelamente a tutte quelle messe in opera per soddisfare il cliente nelle altre necessità, in un Sistema di Gestione. A questo punto si potrà valutare se adottare le linee d'indirizzo per la realizzazione di un SGA che eventualmente potrà essere certificato/regolato dopo uno -due anni.