ASTA
Azioni per la Sostenibilità del Turismo nell'Adriatico

INTERREG ADRIATICO

Regione Marche
P.F. *Ciclo dei Rifiuti, AERCA, Sostenibilità e Cooperazione Ambientale*

I Sistemi di Gestione Ambientale nel settore turistico

Seminario ASTA

Azioni per la Sostenibilità del Turismo nell'Adriatico

Interreg III A – Adriatic Crossborder

Ing. Alessio Satta
Ambiente Italia - Istituto di Ricerche
V. Vicenza 5a – ROMA
Tel 06. 44340129
Fax 06.4440872
Email: alessio.satta@ambienteitalia.it

Introduzione

- L'introduzione di migliori pratiche di gestione ambientale delle attività turistiche si rivela un importante fattore competitivo nella sfida del turismo sostenibile-.
- I principali vantaggi sono :
  - offrire il proprio contributo alla protezione ambientale dell'area turistica
  - valorizzare nei confronti dei clienti il proprio impegno ambientale
  - migliorare la gestione degli aspetti ambientali, individuando modalità di risparmio e razionalizzazione dei consumi
  - aumentare la motivazione e la competenza del personale
  - ridurre i rischi per la salute del personale
  - migliorare l'immagine aziendale
  - raggiungere nuovi target (turisti sensibili all'ambiente)

Definizione

- I sistemi di gestione ambientale (SGA) sono strumenti che qualsiasi tipo di azienda o organizzazione può adottare allo scopo di ridurre i propri impatti ambientali
- Un sistema di gestione ambientale permette di integrare gli aspetti ambientali nella gestione complessiva dell'azienda
- Può essere definito come *l'insieme delle responsabilità, dei metodi organizzativi e delle procedure che incidono sul miglioramento delle performance ambientali*

Un approccio volontario

- l'adozione di un sistema di gestione ambientale significa contribuire volontariamente allo sviluppo sostenibile.

ISO 14001 ed EMAS

- Sono due gli standard internazionali di riferimento che definiscono i principi e le regole di base di un SGA:
  - Lo Standard Internazionale ISO 14001, riconosciuto a livello mondiale;
  - Il Regolamento Europero n. 761/2001 – EMAS II, operativo a livello Europeo.

Gli obiettivi di un SGA

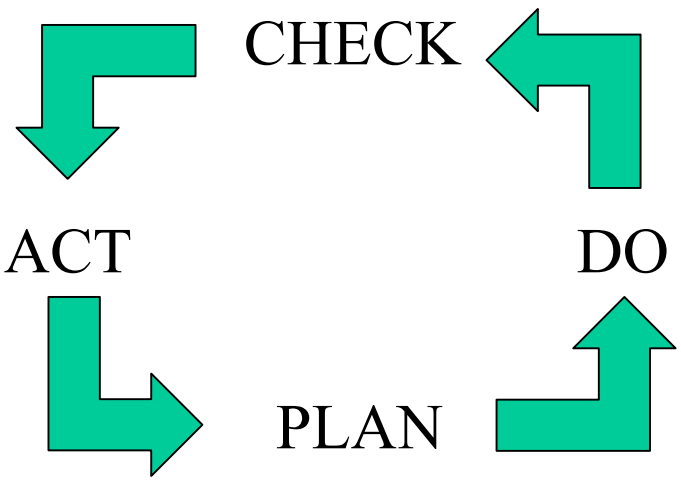
- promuovere continui miglioramenti dell'efficienza ambientale attraverso l'implementazione di politiche, programmi e sistemi di gestione appropriati in qualsiasi tipo di organizzazione;
- intraprendere una valutazione oggettiva, sistematica e periodica dell'efficacia di questi sistemi all'interno dell'organizzazione;
- comunicare l'impegno dell'organizzazione nei confronti della sostenibilità.

Ottenere una certificazione

- Adottando uno degli standard internazionali sopra citati l'organizzazione può ottenere una certificazione
- Le certificazioni sono rilasciate da Organismi di Certificazione competenti e costituiscono il riconoscimento ufficiale del fatto che il sistema di gestione è stato applicato con successo e correttamente

Una procedura sistematica

- Per integrare il sistema di gestione ambientale nel management complessivo è necessario svolgere un insieme di attività seguendo una procedura chiara e sistematica, comune ad altri sistemi di gestione e descritta dall'acronimo inglese PDCA (Plan - Do – Check – Act)
- **Miglioramento continuo** delle attività aziendali



Il meccanismo del PDCA

- Pianificazione del sistema di gestione:
  - analisi, monitoraggio e pianificazione delle modalità con cui utilizzare le risorse (acqua, energia, uso di sostanze chimiche ecc..); identificazione dei punti critici e pianificazione di misure appropriate per migliorare le prestazioni ambientali.
- Implementazione del sistema di gestione:
  - identificazione e formalizzazione delle procedure necessarie a svolgere le attività adeguatamente e sottolineare l'importanza del coinvolgimento del personale attraverso la formazione specifica sugli aspetti ambientali; stabilire comunicazioni appropriate sugli aspetti ambientali e sugli impatti con le parti interessate.
- Azioni di controllo e correttive:
  - controllo periodico dell'efficienza del sistema di gestione.
- Miglioramenti:
  - identificazione delle azioni e degli obiettivi che portano al continuo miglioramento degli impatti ambientali, anche con il coinvolgimento diretto del personale.

L'ISO 14001

- L'ISO 14001 è lo standard internazionale per la gestione ambientale sviluppato nel 1996 dall'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione, l'ente leader a livello mondiale per lo sviluppo di Standard Internazionali[1]

[1] ISO - Central Secretariat, *ISO in brief, International Standards for a sustainable world*, 2005.

- L'ISO è una federazione di enti di standardizzazione nazionali di 149 paesi in ogni area del mondo;
- il suo scopo è l'identificazione e lo sviluppo di Standard Internazionali richiesti dal mondo aziendale, dai governi e dalla società, in stretta collaborazione con i settori coinvolti;
- Gli Standard ISO vantano un consenso internazionale dalla più ampia base di gruppi di stakeholder e sono ampiamente rispettati ed accettati dai settori pubblici e privati a livello internazionale.

- Non esistono statistiche ufficiali riguardanti l'applicazione dell'ISO 14001; secondo il sito della società giapponese Corporate Risk Management (ex ISO World) le organizzazioni certificate nel mondo erano 88.800 all'Aprile 2005[1]

  [1] http://www.ecology.or.jp/isoworld/english/analy14k.htm. I dati statistici sono stati raccolti da Reinhard Peglau, c/o Agenzia Federale per l'Ambiente della Germania

EMAS (Eco Management and Audit Scheme)

- EMAS[1] è uno schema di gestione ambientale volontario che permette la partecipazione alle organizzazioni che operano all'interno dell'Unione Europea e dell'Area Economica Europea.

[1] Regolamento (EC) No 761/2001.

- EMAS è stato introdotto dall'Unione Europea nel Luglio 1993 con il Regolamento 1836/93 allo scopo di promuovere il miglioramento ambientale tra le organizzazioni europee;
- Si tratta di uno strumento di politica ambientale e può essere considerato un passo verso l'obiettivo dello sviluppo sostenibile della comunità europea.
- Lo schema è operativo dall'aprile 1995.
- Originariamente era applicabile a livello di sito e da parte delle sole aziende industriali.
- Più tardi lo scopo dell'EMAS si è ampliato e ora può essere applicato a qualsiasi organizzazione

Differenze ISO 14001/EMAS - 1

- A seguito della revisione dello schema EMAS, i contenuti dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001 ed EMAS sono gli stessi;
- EMAS supera ISO 14001 in una serie di modi, richiedendo un impegno più forte nella comunicazione esterna: infatti, per ricevere una registrazione EMAS un'organizzazione deve fornire un documento di comunicazione, la Dichiarazione Ambientale, che descrive gli impatti ambientali esistenti e i passi futuri per migliorare le performance ambientali dell'organizzazione;
- E' possibile ricevere e mantenere la registrazione EMAS adottando il sistema ISO 14001 e sviluppando una strategia di informazione, documentazione e comunicazione più specifiche verso tutte le parti interessate: enti locali, amministrazioni, clienti, associazioni locali di cittadini;
- La centralità della comunicazione e le procedure di controllo e certificazione più lunghe ed accurate fanno sì che EMAS sia di fatto un sistema più impegnativo rispetto ad ISO 14001.

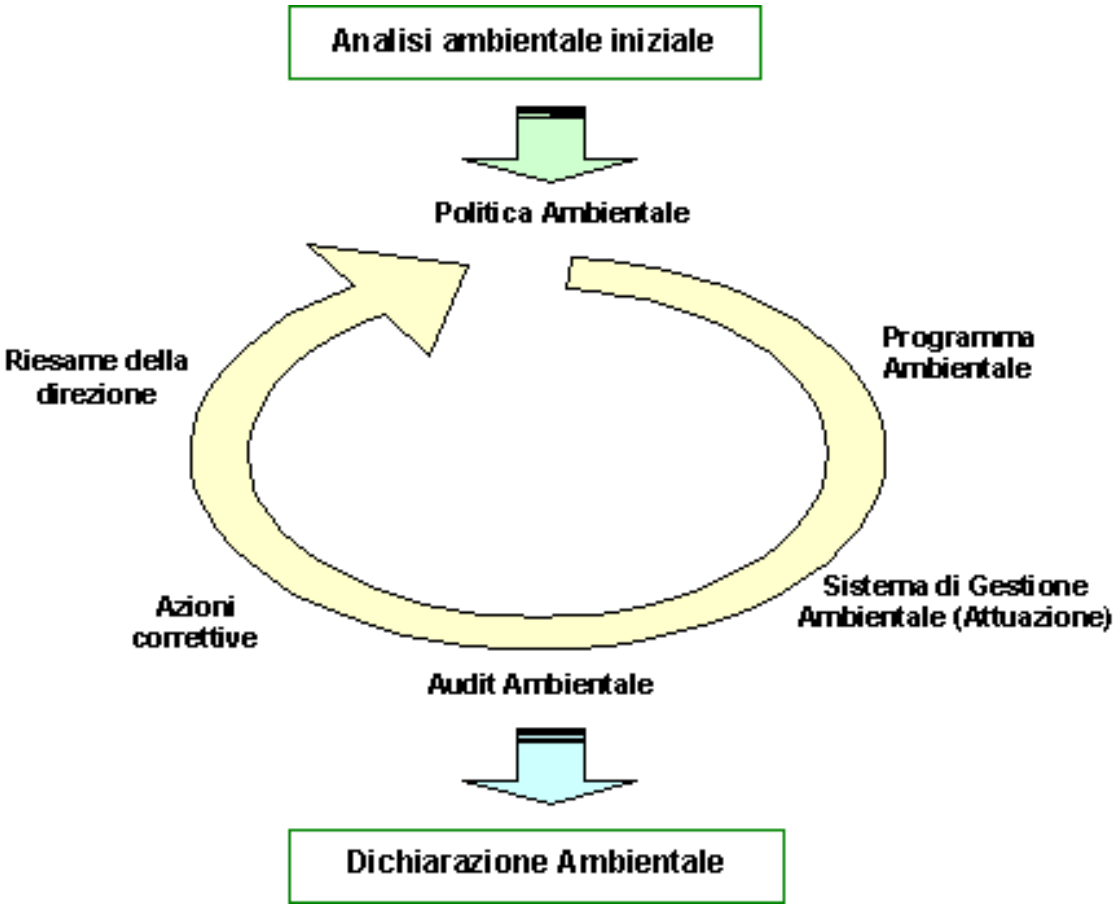
Raggiungere l'EMAS

- Per raggiungere EMAS le organizzazioni devono coinvolgere sia il verificatore accreditato che l'organismo competente del proprio paese, riconosciuto dall'Unione Europea.
- L'Organismo Competente convalida il documento di comunicazione dell'organizzazione, la Dichiarazione Ambientale, essendo il sistema di gestione già stato analizzato dal verificatore.
- Superato l'esame del verificatore e quello dell'organismo competente, quest'ultimo registra l'azienda che apparirà così sulla lista delle aziende europee registrate EMAS, pubblicata annualmente sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea e sui siti ufficiali dell'Unione Europea.

Quanti?

- A marzo 2006[1] ci sono 3.275 organizzazioni registrate con lo Schema EMAS e 4.705 siti. In Italia 435 organizzazioni e 512 siti.
- [1] Http://europa.eu.int/comm/environment/emas/

Schema EMAS


Analisi ambientale iniziale
Politica Ambientale
Programma Ambientale
Sistema di Gestione Ambientale (Attuazione)
Audit Ambientale
Azioni correttive
Riesame della direzione
Dichiarazione Ambientale

Applicazione dei Sistemi di Gestione Ambientale nel settore turistico

I vantaggi per le località turistiche e per le aziende

- La qualità ambientale di una destinazione turistica è oggi considerata una delle sue attrattive principali;
- Le amministrazioni pubbliche e le aziende, incluse le strutture ricettive e i servizi turistici, stanno integrando sempre più gli aspetti ambientali nelle proprie politiche e nella propria gestione.

Il settore turistico ha cominciato ad adottare i SGA

- È evidente che la qualità ambientale e la protezione delle risorse naturali sono necessarie per il mantenimento del vantaggio competitivo di una destinazione;
- Da un lato gli operatori privati stanno diventando più sensibili rispetto ai temi dello sviluppo sostenibile e una certificazione ambientale può rafforzare e comunicare il loro impegno;
- Dall'altro lato le Amministrazioni Pubbliche delle destinazioni turistiche possono giocare un ruolo importante per stimolare gli operatori turistici locali nell'adottare un Sistema di Gestione Ambientale.

Un punto di forza

- Il controllo e la riduzione degli impatti ambientali prodotti dagli alberghi è un modo per collaborare alla protezione dell'ambiente, del paesaggio e delle risorse della località.
- Tutti gli attori coinvolti nel settore turistico possono comprendere che, in un'ottica di medio-lungo periodo, il proprio punto di forza è basato sul patrimonio di risorse naturali e culturali del territorio.

Obiettivi e vantaggi

- la riduzione e il controllo degli impatti ambientali e la garanzia del rispetto della normativa ambientale;
- il miglioramento dell'immagine aziendale;
- il risparmio di risorse, in particolare i consumi energetici e idrici;
- la riduzione del rischio di incidenti;
- il miglioramento delle relazioni con le amministrazioni pubbliche.

Soddisfare la domanda del turista e costruire un'immagine ambientale

- Una struttura ricettiva che si certifica soddisfa una crescente sensibilità ambientale, contribuendo alla fidelizzazione dei clienti e alla promozione della propria immagine.
- La sensibilità ambientale trova modo di esprimersi in vacanza, dove il contatto con la natura assume un'importanza prioritaria.
- Se tale sensibilità ricade in primo luogo sulle destinazioni, le cui attrattive costituiscono motivo primario di scelta della località, essa investe anche la scelta delle strutture ricettive portando a prediligere quelle che gestiscono la propria attività tenendo conto degli impatti che generano sull'ambiente.
- Si tratta di un segno di attenzione e rispetto proprio per le attrattive della località prescelta per le vacanze, che una fetta sempre più numerosa di turisti è disposta a riconoscere e premiare.
- La comunicazione del proprio impegno ambientale incrementa quindi la soddisfazione del cliente sensibile, cogliendo l'obiettivo prioritario dell'organizzazione turistica.
- Rappresenta un mezzo per veicolare l'informazione all'esterno e pertanto uno strumento di marketing aziendale, oltre che uno dei requisiti del sistema.
- Implementare un sistema di gestione ambientale dà, dunque, la possibilità di rispondere a una fetta di domanda crescente in Italia e già consolidata all'estero.

Migliorare la gestione delle attività

- Il sistema di gestione ambientale impone una migliore gestione delle attività interne all'albergo, che devono essere programmate e coordinate attraverso una precisa attribuzione di responsabilità e formalizzazione di prassi e procedure;
- La formazione del personale, requisito dei sistemi di gestione, costituisce uno strumento per migliorare i rapporti e incrementare la professionalità del personale.

Contribuire alla tutela ambientale della destinazione

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

Costi e sfide

Le difficoltà

- Le aziende turistiche si trovano ad affrontare alcune difficoltà nell'implementare un SGA.
- In particolare alcuni aspetti accomunano le aziende private e le amministrazioni pubbliche e possono essere riassunte così:
  - l'erogazione di tanti servizi differenti (ossia le diverse attribuzioni di competenza degli enti pubblici e i diversi servizi forniti da un'azienda turistica, quali l'alloggio, le attività ricreative e di svago, l'informazione ecc.);
  - il coinvolgimento di diversi attori (clienti, personale, fornitori);
  - il fatto che le aziende turistiche, specialmente i servizi alberghieri e ricettivi in generale, sono normalmente di piccola o media dimensione;
  - il frequente turn-over del personale, legato alla stagionalità delle attività turistiche.

Una situazione differenziata

- Il tempo necessario per un sistema di gestione ambientale dipende dal tipo di struttura ricettiva, dalla sua dimensione, dal suo "punto di partenza";
- Per un'azienda che già lavora prestando attenzione agli impatti ambientali creati dalle varie attività espletate, cercando di limitarli attraverso comportamenti che vanno dalla gestione delle attività interne, agli approvvigionamenti, ecc., i tempi di implementazione di un sistema di gestione ambientale quali l'ISO 14001 e l'EMAS, si riducono notevolmente.

Il tempo richiesto

- In generale possiamo dire che, mediamente, una piccola/media impresa che parte da zero impiega **un anno** per attivare un SGA.
- Per quanto riguarda gli alberghi stagionali, che generalmente si dedicano ai lavori preparatori per la certificazione durante il periodo di chiusura dell'albergo, il tempo impiegato per la certificazione è di **18-24 mesi**.
- Normalmente, il 50% del tempo richiesto ai fini dell'ottenimento della certificazione ambientale, è quello occorrente per la revisione della situazione esistente, nonché per la predisposizione vera e propria del SGA.

I costi da sostenere

- **Costi aziendali interni**: si tratta dei costi necessari per adeguare la struttura al sistema di gestione ambientale, sia sotto il profilo tecnico e impiantistico che sotto quello organizzativo e gestionale. Questo tipo di costi dipende quindi dalle condizioni di partenza dell'albergo e dalla sua capacità di adattamento a nuovi modelli organizzativi, pertanto facilmente quantificabili
- **Costi di consulenza**: si tratta dei costi della consulenza necessaria per supportare l'albergo nell'introduzione del sistema di gestione. I costi, in questo caso, dipendono dal numero di occupati dell'albergo e dalla criticità dei processi da certificare e rappresentano, la componente più significativa all'interno del processo complessivo di certificazione
- **Costi dell'Organismo di Certificazione**: tali costi dipendono anch'essi dalle dimensioni dell'albergo e dal personale

Applicazione di sistemi di gestione ambientale nel settore turistico ed esperienze rilevanti

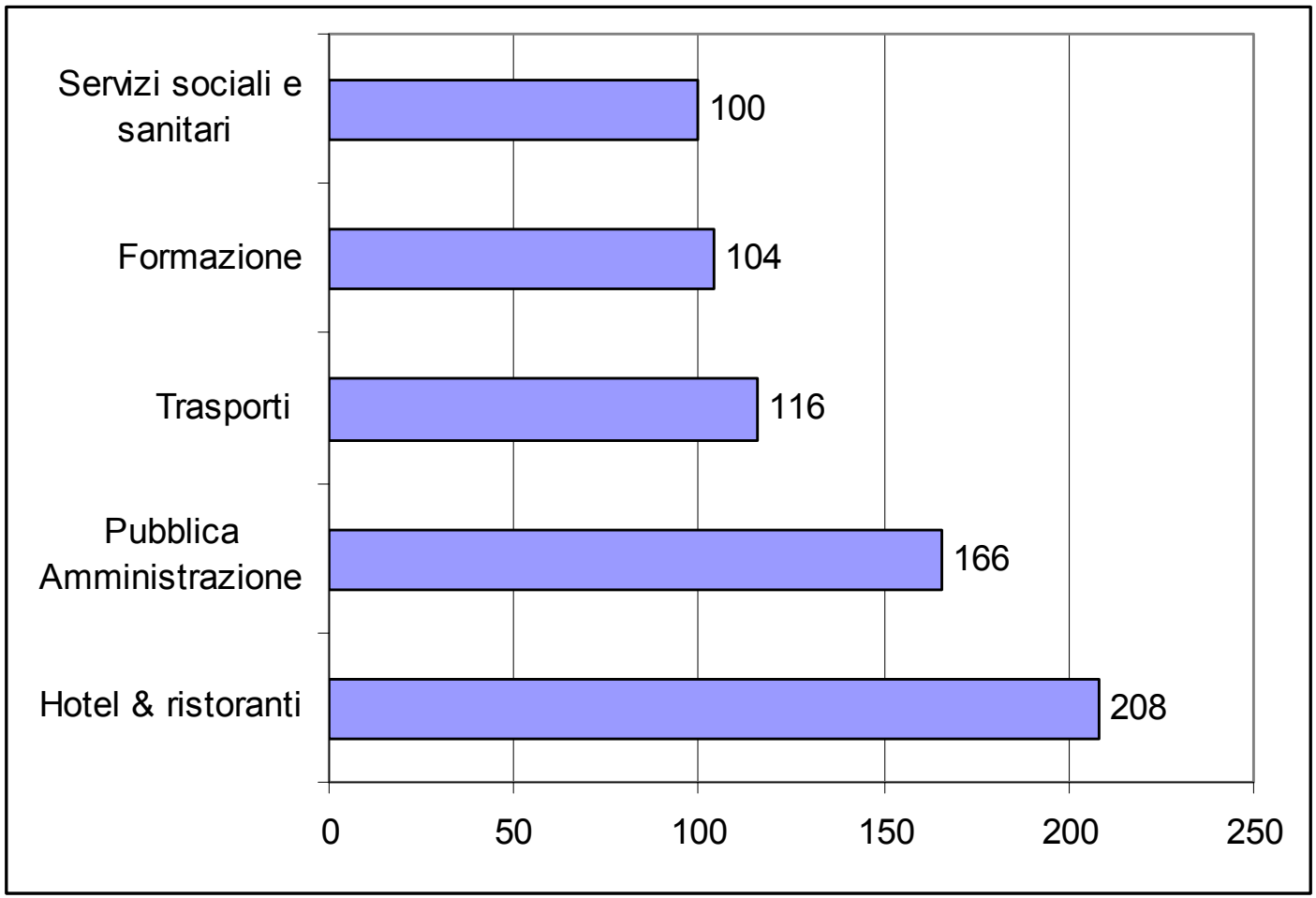
Le Amministrazioni

- Attualmente sono circa 180 le amministrazioni pubbliche registrate EMAS in Europa;
- Tra esse ci sono diverse destinazioni turistiche molto conosciute quali il Comune di San Michele al Tagliamento che gestisce il Polo Turistico di Bibione (VE), Varese Ligure o comuni interessati da flussi turistici importanti quali Newcastle in Scozia;
- La maggior parte delle Amministrazioni Pubbliche registrate EMAS sono in Germania.

La crescita nel settore turistico

- Il settore turistico, con oltre 200 Alberghi e ristoranti registrati EMAS, è al quinto posto tra i settori e il principale tra i servizi.

Registrazioni EMAS nel settore dei servizi, marzo 2005



E l'ISO 14001?

- Per quanto riguarda l'ISO 14001, al marzo 2006 risultano essere **206** le aziende certificate nel settore "Alberghi, ristoranti e bar" e **62** pubbliche amministrazioni, molte delle quali a vocazione turistica.[1]
-

[1] www.sincert.it

L'esperienza della Regione Liguria - continua

- La Regione Liguria ha lavorato sin dal 2000 per mettere in atto una politica globale di sostenibilità, prestando attenzione agli aspetti sociali, economici e ambientali.
- La Regione ha cercato si stimolare lo sviluppo sostenibile tra le amministrazioni locali attraverso:
  - il supporto, il reporting e la soddisfazione della domanda di certificazione delle aziende e delle istituzioni attraverso iniziative di incontro, informazione e formazione;
  - il monitoraggio delle politiche attraverso il supporto tecnico e finanziario;
  - la messa in luce delle buone pratiche delle amministrazioni locali attraverso la facilitazione dello scambio di informazioni e la diffusione di conoscenza ed esperienze.
- Inoltre la Regione ha coordinato il processo di sviluppo sostenibile a livello regionale, coinvolgendo sia il settore pubblico che privato.
- Il risultato raggiunto ad oggi è pari a **38** certificazioni ISO 14001 detenute da comuni e comunità montane in gran parte ad elevata destinazione turistica. La Regione Liguria stessa è certificata ISO 14001, prima regione a livello europeo.

L'esperienza della Regione Liguria

- I sindaci dei comuni interessati hanno evidenziato i diversi vantaggi organizzativi conseguiti dalla certificazione, quali l'uniformità di procedure e comportamenti relativi alla gestione ambientale, la trasparenza delle decisioni adottate e l'integrazione delle attività relative alla gestione delle emergenze.
- Il successo ottenuto dal programma di certificazione ambientale della Regione Liguria evidenzia l'importanza degli standard internazionali per la qualità ambientale nelle destinazioni turistiche.
- Il turismo deve infatti seguire i processi di qualità applicati negli altri settori dell'economia; in particolare la qualità dei servizi, la protezione e il miglioramento dell'ambiente, la valorizzazione dei prodotti agro-alimentari coltivati sul territorio, devono far parte di un'offerta integrata e non limitata a singole iniziative non coordinate.[1]

[1] Certiquality News, ottobre 2005/gennaio 2006

www.ambienteitalia.it

L’esperienza del parco tematico Italia in Miniatura

- Italia in Miniatura, il parco tematico dedicato al patrimonio storico, architettonico e culturale italiano, con 273 riproduzioni in scala di altrettanti monumenti d’Italia e d’Europa, è stato il primo parco tematico in Europa ad ottenere la certificazione ISO 14001.

- La certificazione è stata rilasciata a S.E.P.A.R spa, la società che gestisce il parco. Il processo di adozione del sistema di gestione ambientale ISO 14001 è cominciato nel 2002 e la certificazione è stata ottenuta nel 2004.
- La missione ambientale del parco è: *essere uno strumento di sensibilizzazione, educazione e comunicazione rivolto in particolar modo alle scuole*.

I costi

- Il costo totale della certificazione è stato di 125.000 Euro così ripartiti:
  - Costi interni: 80.000,00 euro;
  - Costi di consulenza: 30.000,00 euro;
  - Costi dell'Organismo di Certificazione: 15.000,00 euro.
  - Il costo annuale per il mantenimento della certificazione è di circa 20.000,00 euro.

Le principali azioni ambientali che sono state implementate

- Un' "oasi ecologica". Parte del terreno appartenente al Parco è stato dato in concessione alla società che gestisce i rifiuti di Rimini, l'AMIA, che lo ha convertito in un nuovo centro per il riciclaggio dei rifiuti, raccogliendo e trattando i rifiuti del parco stesso e della comunità locale dal 2002;
- Installazione di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia;
- Riduzione dei consumi idrici attraverso una serie di azioni quali bacini di stoccaggio e ricircolo dell'acqua;
- Introduzione di nuove tecnologie e materiali di bioarchitettura;
- Installazione di stand informativi sull'energia e sull'ambiente, in collaborazione con il CNR, ispirati agli strumenti di edutainement che trattano temi quali il consumo di energia, l'effetto serra, i cambiamenti ambientali e il risparmio delle risorse;
- Il "Gourmet Park", un'area dedicata al patrimonio gastronomico italiano, che ospita una sezione di informazione scientifica sull'agricoltura, l'alimentazione, il biologico ecc.