

SCENARI



**S**ostenibilità vera è quella che segue le norme tecniche". Parte da questo postulato l'approccio di **Stefano Bonetto**, presidente della commissione servizi Uni, alla nuova certificazione **Iso 21401** dedicata alle Pmi del mondo turistico.

Sempre più spesso alle strutture ricettive viene chiesto di essere sostenibili o decidono spontaneamente di comunicarlo. "In questi casi - osserva Bonetto - la Iso 21401 rappresenta lo standard di riferimento. Nel segmento turistico esistono molto 'bollini' rispetto ai quali non è chiaro il valore, mentre la certificazione Iso è uno dei due 'bollini' riconosciuti a livello internazionale. È una certificazione che nasce sulla base di uno standard condiviso".

#### REGOLE INTERNAZIONALI

La norma Iso 21401 che si riferisce a "Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione della sostenibilità per strutture ricettive" crea degli standard specifici per i soggetti che offrono ospitalità e identifica i requisiti ambientali, sociali ed economici per la gestione della sostenibilità. "Si tratta di una vera novità - rimarca il consulente - perché non c'era niente di simile prima a livello Iso e si collega a norme già ben

conosciute e applicate, per esempio in materia ambientale o sugli eventi sostenibili".

L'**Hotel Bertelli** di Madonna di Campiglio, in provincia di Trento, è stato il primo hotel in Italia ad aver ottenuto la certificazione.

#### COMPLESSITÀ, NON COMPLICAZIONE

Un punto-chiave è la confutazione della presunta rigidità degli standard Iso, che spesso spaventa il mondo delle Pmi. "La norma Iso corrisponde a un sistema di gestione - spiega Bonetto - e attraverso quel sistema ogni struttura può raccontare la propria storia. La 21401 è personalizzabile, perché una volta analizzati i processi si crea una matrice che serve per dare evidenza alle cose che sono davvero pertinenti. Un esempio? Se si riducono i consumi di un processo che non consuma, a cosa serve? La norma parte da liste molto standardizzate e le aziende devono mettere in evidenza la conformità oppure spiegare perché non possono. La trasparenza nella comunicazione è la chiave".

Nonostante la 'complicazione' di attivare una procedura standardizzata in organizzazioni spesso familiari, secondo Bonetto il gioco vale la candela. "Un piccolo albergo - rassicura - può spendere al massimo poche migliaia di euro per una certificazione che può far crescere e sviluppare la struttura. I progetti pilota stanno dimostrando che l'Iso 21401 stimola nuove idee e innovazioni. Un esempio? Passando all'energia green, un hotel con sauna e cucina elettrica può risparmiare circa otto tonnellate di Co2 all'anno". Poi non è detto che il cliente scelga a priori sulla base della sostenibilità, "ma una volta che entra in contatto con la struttura è più facile costruire un rapporto dando evidenza alle buone pratiche, che le statistiche ci dicono essere rilevanti per tre clienti su quattro. Se la percentuale di persone che sceglie in maniera mirata è ridotta, l'attenzione ad un approccio sostenibile è invece importante per la reputazione e la fidelizzazione".

#### PROCESSI INTEGRATI

Nello specifico per l'hotellerie, Bonetto sottolinea come sia la prima volta che si parla di sostenibilità mettendo assieme economia, ambiente e sociale. E se per una grande azienda strutturata le procedure specifiche si integrano agevolmente a tutte le altre standardizzate,

per i piccoli alberghi "si è fatto uno sforzo importante per semplificare al massimo - dice - scegliendo alcune realtà che facessero da pilota per creare un modello semplice da applicare. Si è dunque identificata una 'check-list di sostenibilità' che ogni albergo può compilare mettendo assieme ambiti economico, sociale e ambientale. E quel documento diventa un progetto dei prerequisiti da raggiungere: dalla colonnina per le ricariche elettriche all'inserimento degli stagisti, per fare due esempi immediati. E sarà dunque quella check-list la base per la certificazione e per le corrispondenti ispezioni Iso.



Sopra e in apertura, l'Hotel Bertelli di Madonna di Campiglio in provincia di Trento che è stato il primo hotel in Italia ad aver ottenuto la certificazione Iso 21401. Nel ritratto, Stefano Bonetto, presidente della commissione servizi Uni

SCENARI