MATERIALE DI LAVORO 2.2 · CAPITOLO 2 — LA PROSPETTIVA OPERATIVA · CASO PRINCIPALE: MADONNA DI CAMPIGLIO

Competenza: costruire una squadra ambientalmente consapevole

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1a — ISO 14001:2026, sottocapitolo 2.2 (pagina 241 del libro)

DOMANDA GUIDA

Un foglio presenze dimostra che una persona era seduta in una sala mentre qualcuno spiegava. Che cosa dimostra che ha capito davvero l'unica procedura che, sbagliata, può mandare in ospedale chi le sta intorno?

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma richiede evidenza della competenza, non solo della presenza	Sì	Requisito (7.2): conservare informazioni documentate come evidenza della competenza; la firma di presenza documenta l'azione, non la sua efficacia	
La norma esclude dal punto 7.2 gli stagionali forniti da un'agenzia	No	Requisito: il 7.2 riguarda chi lavora sotto il controllo dell'organizzazione; l'Allegato A, informativo ma utile a evitare letture errate, lo chiarisce per chi svolge attività legate agli aspetti significativi	
La norma consente uno standard più leggero per chi resta pochi mesi	No	Spiegazione del requisito: il criterio è l'incidenza del lavoro sulla prestazione ambientale, non la durata del contratto	
La norma richiede una prova formale per ogni ruolo	Solo in parte	Requisito: valutare, ove applicabile, l'efficacia delle azioni intraprese; la forma della prova non è prescritta, e il volume propone di proporzionarla al rischio del compito	
La norma consente di presumere efficace un programma finché non accade un incidente	No	Requisito: la valutazione dell'efficacia è un passaggio attivo, distinto dall'erogazione della formazione	
La norma vieta il passaggio di consegne a voce fra chi esce e chi entra	No	Lezione del caso: il passaggio a voce può far parte della formazione, ma a Madonna di Campiglio, senza un documento di riferimento né una verifica, non ha permesso di assicurare la competenza né di valutarne l'efficacia	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

Spuntate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Considerare la presenza a una riunione equivalente a una competenza verificata.

☐ Applicare agli stagionali uno standard più leggero in base al contratto e non alla conseguenza del compito.

☐ Lasciare i compiti ad alta conseguenza dentro l'orientamento generale.

☐ Affidare le procedure tecniche al passaggio di consegne a voce fra chi esce e chi entra.

☐ Misurare l'inserimento stagionale solo sulla velocità, senza una tappa di verifica.

☐ Credere che una lezione più lunga sostituisca una prova pratica.

☐ Registrare che la formazione è avvenuta, senza registrare che cosa è stato dimostrato e verificato.

☐ Applicare lo stesso rigore a tutti i ruoli, sprecando tempo sui compiti a basso rischio e verificando poco quelli ad alto rischio.

3 · Una checklist per il prossimo inserimento stagionale

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Quali compiti svolti da stagionali o somministrati hanno conseguenze ambientali o di sicurezza se eseguiti male?	È l'elenco su cui si regge tutto il sottocapitolo, mai compilato prima dell'incidente	
Per ciascuno, la verifica attuale è qualcosa di più di una firma di presenza?	È la prova che avrebbe fermato l'addetto prima del lavoro autonomo	
Il contratto con l'agenzia misura la verifica della competenza o solo i collocamenti?	Un'agenzia premiata solo per la velocità verificherà poco, se il contratto non chiede altro	
Gli stagionali che tornano vedono riconosciuta un'esperienza verificata, o ogni stagione riparte da zero?	Le tre vie della norma evitano sia la verifica mancata sia quella inutile	
Le registrazioni mostrano che cosa è stato dimostrato e da chi, o solo che una riunione c'è stata?	È l'evidenza che servirà a un auditor o a un'indagine dopo un incidente	

4 · Che cosa mostrerebbe che funziona

Domande, non requisiti: sono ricavate da «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. I punti fra parentesi sono quelli che il sottocapitolo cita; dove cercare l'evidenza è una pratica proposta da questo volume, non un requisito della ISO 14001.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
È determinata la competenza necessaria per chi incide sulla prestazione ambientale e sugli obblighi di conformità, compresi i non dipendenti (7.2)?	Elenco delle competenze per ruolo	☐
I compiti ad alta conseguenza hanno un modulo pratico separato, da superare prima di lavorare in autonomia?	Programma di formazione; registro dei superamenti	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Chi è destinato a un ruolo designato ha dimostrato la procedura davanti a un collega qualificato che firma la verifica?	Schede di verifica affiancata	☐
Le registrazioni documentano che cosa è stato dimostrato, chi lo ha verificato e quando, e non solo la presenza (7.2)?	Schede di formazione dei ruoli ad alta conseguenza	☐
Il contratto con l'agenzia del personale prevede una tappa di verifica della competenza per i ruoli designati?	Contratto con l'agenzia	☐

5 · Sintesi operativa: piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decidete voi.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito — Elencare i compiti svolti da stagionali, somministrati o esterni che hanno conseguenze ambientali o di sicurezza se eseguiti male, e controllare per ciascuno se la verifica della competenza va oltre una firma di presenza.		
Da pianificare — Separare i compiti ad alta conseguenza dall'orientamento generale e prevedere per ciascuno una verifica proporzionata — a Madonna di Campiglio una prova affiancata, altrove un'altra evidenza adeguata al rischio — e rinegoziare il contratto con l'agenzia perché includa questa verifica per i ruoli designati.		
Da tenere sotto controllo — Riprogettare le registrazioni perché mostrino che cosa è stato dimostrato, da chi e quando, e controllarle prima di autorizzare chiunque al lavoro autonomo su un compito critico, ogni stagione. Raccogliere, a fine inverno, le osservazioni dei verificatori su dove gli stagionali hanno faticato di più, e usarle per correggere il modulo della stagione successiva.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*