

Manutenzione delle flotte: le competenze tornano al centro

Lo sviluppo delle competenze è la chiave per competere, da parte di clienti e fornitori, in un mercato “sano”

Agli albori dello sviluppo della motorizzazione la manutenzione dei veicoli era esclusivo appannaggio di pochi e competenti “meccanici”, gli unici in grado di garantire efficienza, efficacia e sicurezza. Il progressivo ampliarsi del mercato, divenuto ormai globale, consente di acquisire servizi manutentivi di ogni tipo, non sempre però contraddistinti da prestazioni soddisfacenti.

Cosa succede nelle flotte pubbliche

Nel quadro generale delle flotte di interesse pubblico, come già descritto in passato, il processo di manutenzione necessita di organizzazione delle risorse per una manutenzione correttiva e piani di manutenzione adeguati e specifici affinché l'ingegneria di manutenzione, attraverso le tecniche di analisi dei guasti, porti ad una efficace progettazione. Pura teoria: nella pratica quotidiana le officine di manutenzione veicoli operano in perenne “stato di emergenza”, facendo assimilare le organizzazioni più a posti di primo soccorso che a reparti di degenza.

Spesso sono proprio le competenze del personale, che deve essere qualificato, preparato e formato sull'articolata normativa di settore, avere basi di economia, conoscenze di insourcing e outsourcing e soprattutto avere gli strumenti conoscitivi e organizzativi per poter fare tesoro dei ritorni di esperienza.

Come noto, la norma UNI EN 15628 ha creato i presupposti per una qualificazione di figure qualificate e riconosciute a livello professionale e curriculare; nel territorio italiano si riscontra, in generale, una buona formazione operaia e una buona formazione di ingegneria, ma manca la fascia intermedia, quella che, in

mancanza di titolo di studio specialistico, abbia comunque maturato esperienza sul campo a seguito di anni di officina: il primo soggetto beneficiario di un'armonizzazione delle competenze è proprio questo.

Va anche detto che, con la diffusione di più sistemi di propulsione (motori alimentati a CNG e LNG, propulsione elettrica) e la sempre maggiore complessità delle attrezzature di bordo, i problemi relativi entrano sempre più prorompenti all'interno delle officine e, in attesa di una manutenzione predittiva resa più affrontabile grazie alle tecnologie 4.0, la creazione di figure professionalmente preparate ad affrontare, a livelli differenziati, le competenze specifiche richieste è divenuta ormai una necessità ineludibile.

Di quanto si sta facendo nel settore dell'ecologia si è già parlato in queste pagine a proposito dei corsi che **ManTra**, con il patrocinio di Utilitalia e Fise Assoambiente, tiene sulle “Competenze del personale di manutenzione di Multiutility e società di Igiene Ambientale”, la cui prima edizione si è tenuta con successo nel mese di marzo scorso, con grande soddisfazione da parte di allievi e docenti. Ma è forse il TPL il settore che, grazie ad encomiabili iniziative già avviate da tempo a cura di una delle federazioni di categoria, si presenta più maturo per la formazione su ampia scala di una nuova generazione di manutentori qualificati, sia fra il personale interno delle aziende di trasporto, sia fra i grandi provider di manutenzione.

ManTra patrocina quest'anno anche corsi specifici per il settore del trasporto pubblico locale, erogati a cura di una società e di uno studio professionale affermati nel settore: le



Laura Rando,
Segretaria Generale,
ManTra



prime esperienze confermano un dato atteso ma non scontato: la specializzazione per settore rappresenta un complemento fondamentale rispetto allo standard sulle competenze, e non si può disgiungere i due aspetti se si vuole davvero diffondere una **cultura manutentiva di livello**.



Peculiarità del fleet management

Un primo elemento emerso dall'erogazione di questa nuova generazione di corsi è l'opportunità, per il tipo di organizzazione precipua del settore, di distinguere fra due distinti cicli, uno dedicato agli specialisti di manutenzione (primo livello UNI EN 15628), che sovente svolgono mansioni tipiche del "capo squadra" e uno, con percorsi in parte sovrapposti, rivolto coordinatori/ingegneri (responsabili di officina, secondo livello UNI EN 15628) e ai responsabili (fleet maintenance manager, terzo livello UNI EN 15628).

Il primo livello è strutturato per la formazione di personale di officina interno ed esterno, operai specializzati nella produzione, conduttori di impianti, manutentori di officine di autoriparazione, capi squadra e capi turno. Prevede una didattica dedicata ai principi di manutenzione, performance di officine e veicoli, aspetti economici e ritorni di esperienza, tecnologie green introduttive a corsi specialistici CEI 11-27 e UNI 13423 e alle problematiche specifiche di officina come le tecnologie abilitanti, CMMS, la manutenzione predittiva e, dove opportuno, la gestione dei cronotachigrafi. Il tema della sicurezza è affrontato con indicazioni puntuali sulla gestione dei layout di officine e impianti, le problematiche relative agli spazi confinati, le pavimentazioni e ai sistemi per la *road safety*. Elemento qualificante di questo percorso è inoltre una formazione su problem solving e decision making, indispensabile per affrontare correttamente la diagnostica e ricerca guasti, e un "team building training" particolarmente utile per chi coordina squadre di lavoro.

Il secondo livello comprende sia la qualifica di supervisore che di ingegnere di manutenzione, a seconda del curriculum di accesso del candidato, ed è destinato a capi zona e capi area, responsabili di officine interne, responsabili o responsabili di officina, fleet manager, collaudatori di veicoli e di attrezzature. In questo caso la didattica è imperniata sulla funzione della manutenzione, toccando argomenti sui valori, finalità e obiettivi della manutenzione, sul ciclo di vita dei beni fisici, l'evoluzione dei Modelli Organizzativi e il quadro normativo ISO-CEN-UNI. Sono inoltre fornite nozioni di organizzazione e gestione della manutenzione toccando tutte le tipologie e le terminologie identificative, inoltrandosi anche in argomenti sull'assetto tecnico-organizzativo, sul miglioramento continuo e sulle relazioni interpersonali, sulle tecnologie abilitanti del-



la Manutenzione 4.0. In modo più specifico e approfondito rispetto al primo livello, sono affrontati l'ingegneria di manutenzione, le tecniche di analisi dei guasti, la meccanica veicolare e i criteri di progettazione delle attrezzature, il ciclo di vita di veicoli e delle stesse attrezzature, sviluppando un modello organizzativo e gestionale del Fleet Management.

Il terzo livello, che qualifica una responsabilità più elevata, è destinato a capi reparto di manutenzione, responsabili di impianto, responsabili di servizi tecnici, RSPP, responsabili di produzione di veicoli e di attrezzature, direttori degli acquisti, responsabili di uffici tecnici e fleet manager. Prevede tutto quanto trattato per i livelli precedenti, con approfondimenti maggiori e più specifici a cui aggiunge nozioni di chimica di base per la valutazione e la conoscenza dei lubrificanti e dei fluidi funzionali, dei carburanti e dei prodotti definiti "bio". Sono argomentate tutte le norme e le linee guida di settore e tutto ciò che riguarda la gestione dei terzi, quindi contratti a prestazione, i full service, gli aspetti tecnici dei capitolati e dei requisiti di sicurezza necessari. I KPI e la loro misurazione rappresentano uno degli argomenti fin qui più apprezzati per la loro immediata applicabilità quale tangibile ritorno di esperienza dal corso.

La qualificazione conseguita non è sempre

seguita da una certificazione mediante organismo riconosciuto da Accredia: da questo punto di vista incide tanto la necessità di contenere i costi quanto una mobilità ancora relativamente bassa, che non stimola da questo punto di vista il personale a costruire un proprio "dossier di competenze".

Conclusioni

In contesti manutentivi complessi, nei quali le decisioni di make or buy comportano forte interazione fra decisori e operativi di aziende diversi, un linguaggio comune è indispensabile. Sono questi i casi in cui un'armonizzazione delle competenze secondo lo standard UNI EN 15628 produce i risultati maggiori, consentendo anche di operare scelte corrette nella selezione dei fornitori.

Il settore dell'igiene urbana, in questo contesto, si sta affacciando a tale opportunità, cominciando finalmente a formare le "secondo linee" grazie ai primi manager di manutenzione presenti. Dal canto suo, quello del trasporto pubblico locale è ormai maturo per la creazione in grande stile di specialisti di manutenzione (Livello 1) capaci di garantire alle officine quella professionalità necessaria a distinguersi dai soggetti avvantaggiati solo da una situazione logistica contingente. E dal prezzo. □