

**ISTITUTI DI VIGILANZA E QUALITÀ***DOTT. RAFFAELLO JUVARA**Vice Presidente A.N.I.V.P.*

Vorrei tentare di fare un collegamento tra la tematica della qualità, molto brillantemente introdotta dall'ing. Del Conte, con le problematiche vitali con le quali noi operatori ci troviamo quotidianamente a scontrarci.

Ad esempio, partendo da una notizia di cronaca che era comparsa sulla stampa di febbraio di quest'anno, quando in Francia, per uno sciopero dei trasportatori di valori che si è protratto per diversi giorni, praticamente tutto il sistema monetario francese si è paralizzato. Le banche erano completamente prive di fondi; i supermercati traboccavano di denaro, perché non c'era nessuno che li andava a prelevare ed ovviamente le banche non potevano rifornirsi.

Lo sciopero dipendeva dal fatto che gli addetti avevano incrociato le braccia per ottenere concreti aumenti di stipendio, ma fin qui nulla di particolarmente significativo.

Quello che è stato significativo è stato il commento riportato da più parti. E' opportuno ricordare che la realtà francese è ben diversa da quella italiana, come noto parcellizzata per effetto del TULPS che impone alle 103 provincie di avere una realtà esclusivamente locale, mentre in Francia ci sono grandi operatori, con una forza contrattuale ed organizzativa completamente diversa da quella delle imprese italiane. Ed il commento in questione era che le imprese di trasporto francesi erano praticamente nell'impossibilità materiale di poter erogare aumenti perché "stritolati" (riporto letteralmente) dallo strapotere degli uffici acquisti delle banche e della grande distribuzione. E' evidente che, in quel contesto, si è giunti al punto in cui l'eccessiva negozialità nella determinazione dei prezzi ha determinato la paralisi del sistema.

A questo punto come possiamo correlare questa situazione che, tutto sommato, è possibile si verifichi anche in Italia, con le tematiche legate alla qualità?

Fondamentalmente il discorso è questo: ad un certo punto, nel mondo della vigilanza e del trasporto valori, abbiamo ritenuto fosse necessario unire all'azione selettiva dell'utenza, e per certi aspetti della pubblica sicurezza, anche un criterio di selezione volontario, scrivendo una norma UNI. Questa norma UNI, la 10891, è stata pubblicata nel luglio di quest'anno e determina gli standard minimi per l'erogazione dei servizi di vigilanza, trasporto valori e trattamento denaro.

La Norma è stata scritta avendo come riferimento l'altra norma UNI sul *global service* ma anche il decreto interministeriale sui servizi di sicurezza aeroportuali che è stato il primo esempio di determinazione, a livello legislativo, di criteri qualitativi minimi obbligatori, con aspetti abbastanza importanti. Ad esempio, il riferimento specifico, che è poi il più significativo, alle problematiche della qualificazione e della formazione del personale e del costante aggiornamento.

Partendo da queste due fonti è stata scritta la 10891, che ha tutta una serie di riferimenti abbastanza precisi, uno dei quali, che ritengo sia uno dei più sintomatici, perché redatto tra l'altro con la collaborazione al gruppo di lavoro dei segretari nazionali delle organizzazioni

sindacali di categoria, è quello che riguarda la gestione delle risorse umane, quindi tutte le tematiche relative alla sicurezza del personale e soprattutto relative alla formazione.

Tutto ciò, che è stato dato alle stampe nella primavera del 2000 ed è oggi disponibile nelle librerie UNI come documento ufficiale, ha poi fatto nascere un secondo lavoro, con l'intento di recuperare, riagganciare, il filone che è stato aperto nel frattempo in sede IMQ, per la determinazione dei requisiti delle centrali di telesorveglianza. Voglio precisare che questi gruppi di lavoro sono formati, per norma, dai rappresentanti di tutte le categorie interessate, sia dal lato dell'erogazione sia dal lato dell'utilizzo, sia infine dal lato del controllo della regolamentazione. Tant'è che nel gruppo di lavoro che è stato formato, il GL6 in ambito UNI, oltre ai rappresentanti del settore interessato, ci sono l'ANIA, l'ABI, l'A.I.PRO.S., oltre ad altri, ed anche un rappresentante del Ministero dell'interno, un viceprefetto della prefettura di Milano.

Nel corso dell'ultimo incontro che abbiamo avuto è emerso, a mio avviso, un aspetto estremamente importante ed è quello che rappresenta il *fil rouge* che unisce le considerazioni sinora fatte.

Si tratta di norme volontarie e l'istituto di vigilanza, l'impresa di trasporto di valori, decide di adeguarsi a queste norme. Ebbene, per adeguarsi a queste norme deve effettuare un investimento, in organizzazione, in tempo, in risorse ed un investimento economico. Devo dire che tutto sommato l'investimento economico è, forse, quello meno rilevante, mentre è sicuramente molto più rilevante l'investimento di energie e risorse umane, e lo sa bene chi ha affrontato seriamente il problema della certificazione di qualità globale, le ISO 9000.

Allora, questo soggetto investe per ottenere questa benedetta certificazione, perfetto, e si pone sul mercato. Si trova di fronte la banca, che deve scegliere il suo fornitore sulla base di quelle che sono le caratteristiche che questo fornitore offre, sia in termini qualitativi, sia in termini economici. La domanda posta all'ABI: voi siete disponibili a pagare la qualità? La domanda posta all'ANIA: voi assicuratori siete disponibili a riconoscere la diversa qualità, assicurando o meno, o variando il prezzo a parità di massimale assicurato, in funzione del fatto che vi trovate di fronte un fornitore con qualità certificata da terza parte? Voi, pubblica sicurezza, siete disponibili a recepire questo differente valore qualitativo che viene messo in campo, con un non indifferente sforzo organizzativo ed economico, da parte del soggetto che voi avete autorizzato ad operare?

Ecco, se le risposte sono positive, allora noi possiamo procedere serenamente in questa direzione; ma se le risposte sono "ni" o "vedremo", beh, di conseguenza è inutile che perdiamo tempo a parlare di qualità, diciamoci chiaramente che l'unica cosa che interessa è il prezzo.

E' quindi evidente, a questo punto, che tutte le considerazioni che possono venire fatte, anche con riferimento ad una strategia di *comaker*, di sviluppo congiunto, e lo stesso concetto dell'*outsourcing*, credo vengano concretamente messe in discussione. A nostro avviso, quindi, il problema basilare sta nel fatto che ci deve essere, prima, una presa di coscienza generalizzata e condivisa da parte di tutti gli operatori sulla necessità di arrivare ad un punto di incontro che veda, come diceva l'ing. Del Conte, la famosa vera qualità, percepita e pagata.

Per parlare di aziende dedite al trasporto valori: abbiamo delle imprese che hanno dovuto investire continuamente in automezzi, e tutti sanno quale sia oggi il costo di un veicolo adeguatamente predisposto: supera abbondantemente i 100 milioni. Gli automezzi, inoltre, debbono essere costantemente tenuti in perfetta efficienza, si deve investire nell'organizzazione, si deve investire nella formazione, e ci troviamo con delle richieste della clientela che po-

tremmo anche definire vergognose, assolutamente inaccettabili, perché ci pongono in condizione di mettere in discussione, ad un certo punto, anche la vita degli uomini che lavorano sul furgone! E' forse questo il contesto nel quale si vuole parlare di qualità?

Sostanzialmente, non ho altre considerazioni da aggiungere. Se, eventualmente, c'è interesse ad aprire un dibattito su quest'argomento poi sarei felice di rispondere a qualche domanda.

### **Intervento dell'Ing. Del Conte**

Un sistema, un riferimento, per provare a percorrere qualche traccia, qualche linea guida, appunto, già la vedo, per esempio, nella 9250. C'è una legge sugli appalti di servizio in cui, al livello normativo italiano è la Legge 157/94, in ossequio alla quale il committente, prima di indire una qualsiasi gara, deve redigere una matrice di valutazione dell'appalto che intende fare.

Se, ad esempio, una banca deve appaltare questo tipo di servizio, dovrebbe redigere, prima, una matrice di valutazione, nella quale prevedere anche la rispondenza di norma. Quanto vale, o pesa, la rispondenza di norma? Lo dobbiamo decidere, insieme: può valere il 3%, come può valere il 72% dell'offerta. Dovremmo perciò definire, prima dell'appalto, quegli indicatori al livello di numero, che siamo disponibili a pagare, cioè quelli vanno pagati perché sono vincoli di legge, gli optional li possiamo lasciare a parte.

A mio parere è questo un punto su cui vale la pena di discutere e definire. Perché, io committente, alle offerte di A, B o C, sono tenuto ad andare da A, B o C per verificare quale sia la sua struttura, quali siano le risorse messe a disposizione dell'appalto. Questo è operare in qualità, e quindi questo è il metodo per cominciare. Basta definirlo, proporlo e, logicamente, accettarlo ed attuarlo.

### **Intervento del dott. Polzot**

Una nota forse positiva. L'introduzione di sistemi di rating che stanno auspicando sia il dottor Juvara che l'ing. Del Conte, che sono ovviamente osteggiati da alcune funzioni che tendono all'interno della committenza ad abbassare la tariffa, possono essere by-passate, e superate, dalla tendenza che avremo, e sarà molto rapida, all'introduzione dell'*e-procurement*, quel sistema di acquisto, di fatto approvvigionamento, attraverso reti telematiche, che ha come connaturale l'esistenza di un sistema di rating. Cioè, chi mette a disposizione del compratore e del fornitore una piattaforma di *market-place* e di *e-procurement* deve anche garantire un servizio di rating lui stesso.

Al di là della volontà che qui è dichiarata, e che magari in altre sedi è meno spiccata, potrebbe essere questa la strada da seguire, perché comunque l'*e-procurement* determina un abbassamento dei costi, stimato sull'ordine del 20-30%, ed è perciò sicuramente ben accetto anche da quelle funzioni che oggi tendono solo all'abbassamento dei costi, richiedendo la previa fissazione di griglie, e quando si va su Internet queste sono trasparenti, le vedono tutti e, quindi, non si può non seguirle.