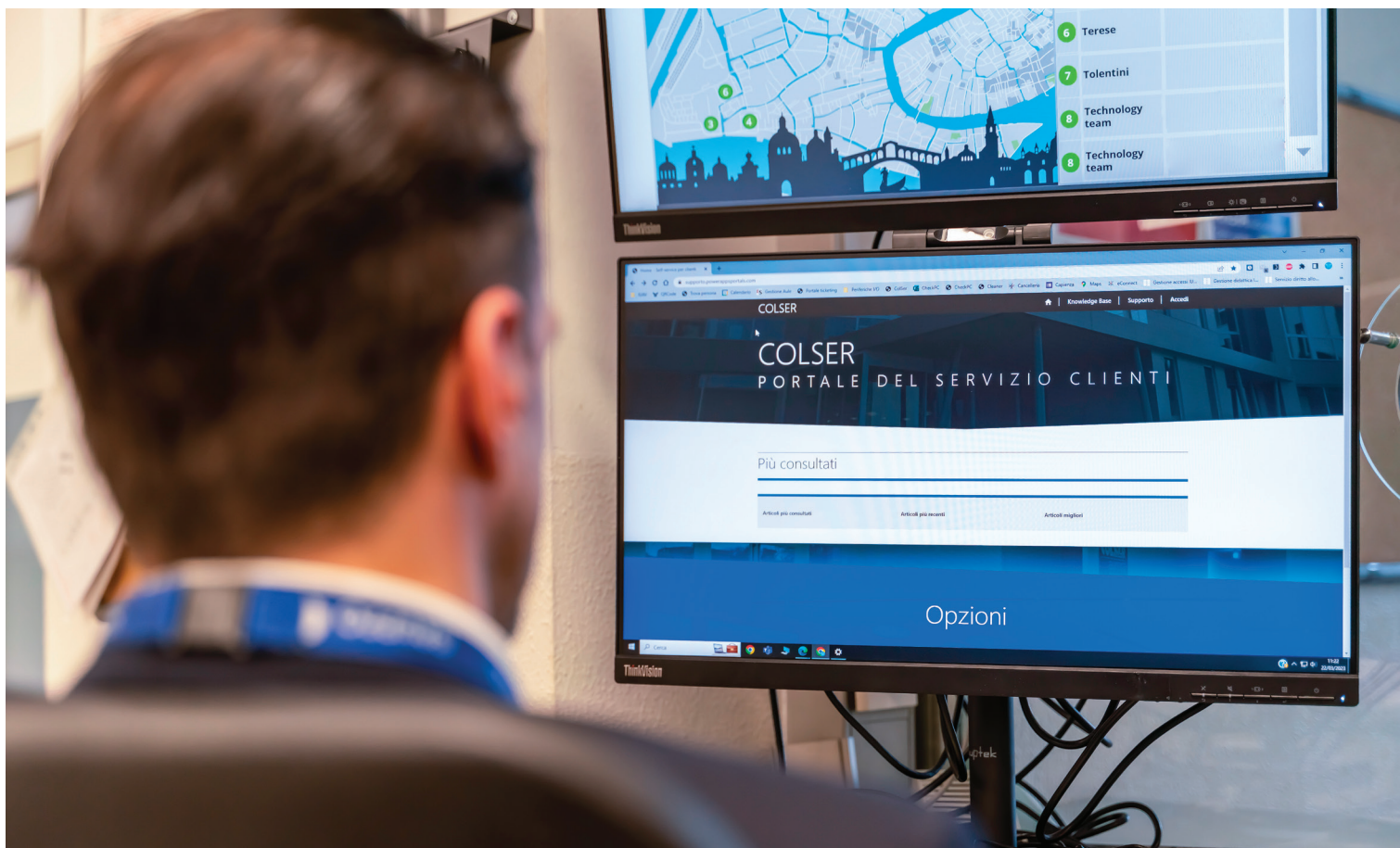


# RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA: dal welfare aziendale alla governance sostenibile di Colser



**L'intervista è stata rilasciata da Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo COLSER-Auroradomus e Presidente di COLSER.**

**La vostra è una impresa fondata sulla responsabilità sociale per definizione: quali iniziative avete messo in campo nel 2023 e cosa prevedete per il 2024?**

Nel 2023, il Gruppo ha proseguito il suo impegno in ambito responsabilità sociale attraverso un consolidato progetto di welfare aziendale, radicato in una filosofia adottata da oltre dieci anni. Questo approccio, parte integrante del nostro DNA di operatori, si è evoluto in un sistema aziendale a sostegno delle esigenze dei lavoratori, concentrato su

salute, famiglia e lavoro. Le iniziative includono l'erogazione di buoni spesa nel periodo natalizio a sostegno delle famiglie, visite preventive gratuite (senologiche, cardiovascolari, dermatologiche e odontoiatriche), che nel 2023 hanno coinvolto oltre 1000 lavoratori, percorsi di sostegno psicologico aperti anche ai famigliari, oltre alla promozione del benessere psicofisico con corsi di yoga e fitness. L'attenzione al contesto lavorativo ha portato alla realizzazione di corsi di lingue (inglese e italiano per i lavoratori stranieri) e formazione digitale per affrontare le sfide della transizione post-pandemica. Il welfare del Gruppo non si limita a prestazioni materiali, ma include un servizio di Well#point gestito da un welfare manager, che

fornisce informazioni dirette e chiarimenti sui progetti attivati.

Ma il Gruppo è anche tra i promotori di WellDone, un innovativo progetto sinergico concepito dall'incontro di importanti aziende del territorio di Parma che aspirano al miglioramento delle qualità della vita dei propri dipendenti e delle comunità in cui vivono. Guardando al futuro, il 2024 porterà ulteriori sviluppi nella responsabilità sociale del Gruppo, che va oltre il welfare aziendale, abbracciando una governance etica e sostenibile. L'azienda sta infatti considerando gli impatti a lungo termine delle sue decisioni, mirando a gestire le attività in modo sempre più inclusivo e attento alle generazioni future.

## È da questa attenzione alle nuove generazioni che è nato il corso per progettisti all'interno della vostra COLSER Academy?

Il percorso formativo per progettisti tecnico commerciali che ha preso vita all'interno della nostra COLSER Academy, è nato dalla profonda convinzione che le attitudini e l'entusiasmo dei giovani che si affacciano per la prima volta al mondo del lavoro rappresentino una risorsa straordinaria per la crescita e l'innovazione della nostra impresa.

Il progetto, a cui ha collaborato nella parte formativa la Scuola Nazionale Servizi, ha coinvolto sei giovani neolaureati, selezionati con cura per le loro competenze, motivazioni e potenziale di sviluppo. Il programma formativo ha toccato nodi cruciali del nostro settore, concentrandosi su aspetti commerciali e normativi legati al nuovo codice appalti, alla digitalizzazione dei contratti pubblici e ai sistemi elettronici di acquisto, ma anche alla progettazione tecnica dei servizi, all'organizzazione aziendale, fino ad arrivare alla sostenibilità sia ambientale che sociale.

Durante i sei mesi di onboarding personalizzato, i ragazzi sono stati integrati nella nostra azienda, hanno avuto l'opportunità di lavorare a progetti concreti e sono stati affiancati da mentori esperti che li hanno guidati nelle varie fasi della loro formazione e del loro inserimento.

Con orgoglio, possiamo affermare che su sei candidati, cinque sono ora membri stabili del nostro team commerciale e di progettazione gare. Attendiamo con entusiasmo il loro contributo significativo, convinti che porteranno ulteriori sviluppi innovativi al nostro Gruppo.

## Con la vostra partecipazione a Green Week avete contribuito a portare l'attenzione su come il settore del Facility sta affrontando la transizione ambientale. Voi come state vivendo questo percorso?

La Green Week a Parma è stata un significativo evento di tre giorni che ha catalizzato riflessioni sulla green economy, coinvolgendo importanti figure nazionali ed internazionali dell'economia, finanza e istituzioni. Durante la manifestazione, COLSER ha condiviso la sua esperienza come fornitore di servizi in ambito facility, focalizzandosi sulle sfide



poste dalla misurazione delle performance eco-sostenibili.

L'azienda ha sottolineato il suo impegno di lunga data nei confronti delle tematiche ambientali, risalente a oltre vent'anni fa con l'ottenimento della certificazione ISO 14001 per il Sistema di Gestione Ambientale. L'adeguamento ai CAM ha accelerato questo percorso che ha portato alla creazione della Divisione Colser Green e il conseguimento, tra le prime in Italia, della certificazione EU ECOLABEL. Per quantificare gli impatti ambientali dei servizi di pulizia, abbiamo inoltre applicato lo studio LCA (Life Cycle Assessment) sugli ambienti ospedalieri, perseguendo costanti miglioramenti.

Facendo tesoro delle esperienze passate e alla luce del contesto che si evolve in continuazione, abbiamo ripianificato ulteriori

azioni di sostenibilità. La partecipazione volontaria al portale ECOVADIS, dove abbiamo ottenuto la medaglia di bronzo, ha consentito di valutare ulteriormente il nostro impatto mettendo le basi per lo sviluppo di un piano di sostenibilità, a medio-lungo termine, in cui ambiente, società e governance vengono posti al centro degli obiettivi e delle azioni di COLSER. Attualmente, l'azienda sta calcolando la Carbon Footprint dell'intera organizzazione secondo lo standard ISO 14064, aggregando dati sui consumi, utilities, prodotti chimici, spostamenti della flotta aziendale e gestione dei rifiuti. Questo approccio mira a fornire una chiara rappresentazione dell'impatto ambientale, in termini di emissioni di CO2 equivalenti, permettendo interventi mirati per migliorare le prestazioni e i servizi offerti ai clienti. Riconosciamo infatti l'importanza di avviare un processo di decarbonizzazione in linea con le più stringenti direttive dell'Unione Europea.

## Come si coniuga l'esigenza di rinegoziazione dei contratti negli appalti pubblici con le esigenze di mantenere alti gli standard qualitativi nei servizi?

La rinegoziazione dei contratti negli appalti pubblici costituisce non solo un'esigenza, ma addirittura la *conditio sine qua non* per garantire alti standard qualitativi nei servizi erogati. Senza un adeguato riequilibrio contrattuale, diventa difficile, se non impossibile, preservare la qualità dei servizi offerti.

Nel complesso contesto dei contratti pubblici, sia da parte dell'amministrazione che dell'operatore economico, la pianificazione gioca un ruolo cruciale. Tuttavia, non sempre tutte le variabili sono prevedibili, come dimostrato dalle incertezze che il mondo ha affrontato in questi anni, dalla pandemia alla guerra in Ucraina, fino ad arrivare alle ripercussioni della crisi Mediorientale sugli scambi commerciali nel Mediterraneo. È in questo scenario che diventano fondamentali gli strumenti volti a preservare la sinallagmaticità del rapporto contrattuale. La rinegoziazione assume una specifica funzione: recuperare l'originario equilibrio contrattuale. Questo è essenziale quando si verificano alterazioni nel valore delle reciproche prestazioni di un contratto. Se tali alterazioni non vengono gestite in modo adeguato, con una comunicazione chiara e una pianificazione attenta, si rischia inevitabilmente una contrazione della qualità dei servizi erogati. Pertanto, la rinegoziazione non solo consente di adeguare i costi alle nuove circostanze, ma svolge un ruolo cruciale nel preservare e, ove possibile, migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti.

### **Quali azioni avete introdotto per dialogare con DEC e RUP nello svolgimento delle attività quotidiane ed il monitoraggio del servizio?**

Il mantenimento di relazioni strette con figure chiave come DEC e RUP è cruciale per



garantire l'efficienza operativa e il conseguimento degli obiettivi. L'implementazione delle azioni considera le specificità dei contesti contrattuali e delle aree geografiche. Programmiamo incontri periodici con il DEC e il RUP per discutere gli sviluppi delle attività in base alla tipologia di servizio che viene fornito, focalizzandoci sui progressi, le sfide e le opportunità di miglioramento, assicurando l'allineamento con gli obiettivi organizzativi. Un sistema di reportistica regolare fornisce dettagli specifici sulle performance dei servi-

zi, incluse metriche chiave, indicatori di performance e analisi dettagliate per consentire ai nostri referenti di monitorare e valutare la qualità del nostro operato.

Dove fattibile, la comunicazione è agevolata attraverso l'uso di piattaforme digitali e call center, che consentono una condivisione rapida di informazioni, documenti e aggiornamenti. In alcuni appalti, soprattutto grandi appalti sanitario-ospedalieri e PPP, abbiamo implementato un sistema di ticketing o un help desk dedicato per gestire tempestivamente le segnalazioni, le richieste e le problematiche legate ai servizi di facility management.

Per garantire un coinvolgimento proattivo del DEC e del RUP nelle decisioni strategiche e nei processi decisionali, in alcuni servizi li abbiamo coinvolti nella fase di pianificazione delle attività, chiedendo il loro input e le loro considerazioni prima di implementare eventuali cambiamenti significativi.

Infine, abbiamo istituito un canale di feedback bidirezionale per favorire un ambiente di lavoro collaborativo, in cui la comunicazione aperta è fondamentale per affrontare tempestivamente le sfide e ottimizzare continuamente i servizi offerti.

Queste dinamiche sono di nuovo oggetto di studio e approfondimento, anche alla luce del nuovo codice che prevede una revisione dei ruoli.

[www.colser.com](http://www.colser.com)

