

La sostenibilità nell'outsourcing

Le aziende sono sempre più spesso chiamate a rendere conto delle proprie azioni in termini di responsabilità sociale d'impresa. Scegliere di esternalizzare alcuni processi può quindi rappresentare una scelta strategica in grado di potenziare la performance aziendale.



Anche l'outsourcing può ben sposarsi con l'implementazione di politiche ecosostenibili. È il caso del comune di Ascona, che può contare ora, anche su veicoli 'verdi'.

di servirsi di una bicicletta elettrica dotata di un cassone frontale per la raccolta dei rifiuti: in questo modo, l'impatto ambientale degli spostamenti, soprattutto estivi molto frequenti, risulta essere nullo. Infine, nel 2018, ha aggiunto al parco veicoli 'verdi' una spazzatrice per le strade 100% elettrica. **Efficienza energetica.** Anche per quanto riguarda gli impianti, i relativi consumi energetici e le emissioni, affidarsi a esperti di facility services consente accurate valutazioni quando si tratta ad esempio di dover rinnovare impianti o locali, che considerino l'intero ciclo di vita. In ambito energetico, un approccio olistico orientato al lungo termine, che tenga conto delle regolamentazioni vigenti e delle prospettive per il futuro grazie a una conoscenza approfondita della materia, consente infatti di controllare i consumi e ottimizzare l'efficienza. Le soluzioni proposte saranno dunque vantaggiose per l'azienda in termini di risparmio, ma anche più sostenibili per l'ambiente. Oggi il tema della riduzione delle emissioni di Co2 è quanto mai attuale, e sempre più aziende si impegnano a contribuire in modo concreto: ne è esempio la coalizione lanciata e ufficializzata durante il G7 di Biarritz da trenta aziende di moda per ridurre al minimo le emissioni entro il 2050. Una valutazione dei processi e degli impianti è il primo passo verso un effettivo miglioramento.

Più d'appresso, un caso esemplare è quello di BancaStato, che già diversi anni

Per quanto riguarda il core business non vi sono dubbi: è l'azienda o istituzione stessa che deve impegnarsi nel rendere le proprie operazioni sostenibili. Tuttavia, per tutta una serie di attività collaterali, affidarsi a un provider esterno può significare migliorare la sostenibilità in svariati ambiti. Gli specialisti del settore saranno infatti a loro volta concentrati sulla Csr, Corporate Social Responsibility, solo nel proprio core business.

Nettezza urbana. Un primo esempio può venire dal settore delle pulizie: chi se ne occupa su vasta scala conosce i migliori processi, è dotato di macchinari all'avanguardia e 'verdi', utilizza prodotti certificati che massimizzano la tutela dell'ambiente. Il personale è inoltre formato e costantemente aggiornato in merito a normative e certificazioni, sia in materia di sicurezza

che di impatto ambientale, aspetti che rientrano tra gli indicatori della Csr.

Caso esemplare in questa direzione è fornito dall'esperienza del Comune di Ascona, che dal 2016 si affida a Iss Facility Services per la pulizia urbana. Particolarmente attento al tema della sostenibilità e quale importante centro di villeggiatura per turisti provenienti da tutto il mondo, Ascona aveva manifestato la volontà di poter contare, per la pulizia cittadina, su veicoli ecologici e poco invasivi sia nei confronti degli abitanti che dei turisti. Così Iss ha cercato le soluzioni adeguate e messo in campo dapprima un'aspiratrice elettrica di ultima generazione per la pulizia dei vicoli silenziosa, igienica e maneggevole; l'anno seguente, per svolgere il nuovo incarico della vuotatura dei cestini e pulizia dei servizi igienici dislocati su un'area di circa 10 chilometri, ha scelto



fa ha deciso di intraprendere le necessarie misure per ridurre le proprie emissioni di anidride carbonica. Essendo giunte a fine ciclo vita le macchine per il raffreddamento della sede principale di Bellinzona, stabile di sette piani e circa 8mila metri quadrati, BancaStato ha dato mandato a Iss di trovare la soluzione adeguata e coordinare i lavori di implementazione.

La sfida principale era rispondere alle esigenze del cliente in termini di potenza, dimensione, costi, requisiti normativi e sicurezza. Come testimonia Moreno Cappelletti, Capo Progetto di BancaStato: «Un aspetto particolarmente rilevante per noi era la tutela dell'ambiente al di là del rispetto delle normative. Affidarsi a un partner specializzato ha significato poter contare su analisi e valutazioni approfondite, e ci ha consentito di scegliere la soluzione più adatta sulla base di una consulenza professionale». Con le nuove macchine, combinate all'allacciamento all'impianto del teleriscaldamento, BancaStato ha migliorato in modo sensibile i suoi consumi energetici riducendo le emissioni di Co2 di 400 tonnellate l'anno.

Smaltimento. Infine, anche in tale ambito un Partner esterno può dare una mano, conducendo l'azienda verso una gestione 'intelligente' dei rifiuti, che può comportare oltre a benefici per l'ambiente un risparmio di tempo e risorse. In che modo un'azienda di facility services può entrare in gioco? Ad esempio, Iss offre una consulenza personalizzata che parte da un'analisi della situazione attuale: i rifiuti vengono suddivisi in campioni per tipo, volume e peso; in una seconda fase vengono studiati i luoghi in cui si genera la maggior parte dei rifiuti, come l'angolo del caffè o la sala

con le stampanti, osservando il modo in cui si procede alla differenziazione e se sono disponibili le stazioni di separazione e, ad esempio, tazze riutilizzabili.

Tutti i risultati vengono confrontati con aziende dello stesso settore e dimensioni simili, grazie ad una banca dati che raccoglie i dati anonimi di numerosi clienti. Il confronto di benchmark fornisce rapidi punti di riferimento in merito a dove risiede il maggior potenziale per evitare sprechi e ridurre i costi di smaltimento. Ciò che il cliente riceve è un concetto di smaltimento con suggerimenti concreti su come può generare meno rifiuti, separarli in modo più efficiente e semplificare i processi. Questa valutazione include anche un calcolo del periodo di ammortamento delle proposte da implementare e la prevista riduzione delle emissioni di Co2. Iss è ovviamente anche in grado di supportare il cliente nell'attuazione delle misure e la valutazione dei risultati, nonché nel delicato processo di cambiamento e sensibilizzazione dei collaboratori.

Anche la tecnologia può giocare la sua parte? La digitalizzazione sta portando grandi cambiamenti alla società e all'economia; anche in ambito Csr, può dare un contributo per il miglioramento dei processi. Si pensi ad esempio allo IoT (internet of things): un sensore presso la porta di ingresso dei servizi igienici conteggia il numero di passaggi, emettendo una richiesta di ordine e pulizia solo quando necessario, in modo da ottimizzare gli interventi e la disponibilità di materiale.

Oppure i sensori nelle sale riunioni possono aiutare a gestire il consumo di energia regolando la temperatura sulla base delle reali necessità, evitando sprechi. In ambito

Da sinistra, Moreno Cappelletti, Capo progetto di BancaStato, Salvatore Panduri, Capo progetto Engineering Sud di Iss, e Sergio Morisoli, Direttore regionale di Iss.

facility services ci si muove sempre più in questa direzione, così come nella digitalizzazione dei processi interni, con conseguente ottimizzazione, ad esempio, degli spostamenti e dell'utilizzo di materiali.

E la responsabilità sociale? Spesso quando si parla di esternalizzazione di servizi il pensiero va alle persone, temendo che vengano tagliati posti di lavoro 'sicuri' a favore di contratti con salari ridotti e precari. «Quando riceviamo un mandato per la prima volta, di regola proponiamo un contratto a tutti i collaboratori attivi presso il cliente» spiega Sergio Morisoli, direttore regionale Iss Facility Services, che prosegue, «Primariamente cerchiamo di assumerli per continuare a svolgere il proprio lavoro all'interno del mandato. Essendo una grande azienda offriamo però anche possibilità di sviluppo professionale presso altri clienti o in altri settori: in questo senso l'esternalizzazione è un'opportunità per le persone coinvolte. Inoltre, se pensiamo all'ambito delle pulizie, che è quello più di altri sotto ai riflettori, è bene ricordare che dal 2013 è entrato in vigore il Contratto Collettivo di Lavoro per il personale delle imprese di pulizia e facility services».

Del resto, far parte di una grande azienda specializzata significa poter beneficiare di prestazioni sociali di buon livello nonché di formazione e crescita professionale.

Giulio De Biase