

Seminario Sistema Integrato CASA S.p.A. – 22 febbraio 2008-

Il Sistema di Gestione per processi come strumento di Change Management: Obiettivi e vantaggi – Intervento introduttivo - Arch. V. Esposito (Casa S.p.A.);

1) Presentazione di CASA S.p.A. :

nasce nel 2003 come strumento dei Comuni del LODE fiorentino per la progettazione, realizzazione e gestione del patrimonio e.r.p..

Il rapporto con i Comuni LODE è regolato da un Contratto di Servizi; il rapporto con gli assegnatari utenti finali del servizio stesso è descritto nella Carta dei Servizi della Società.

2) Connotazione fortemente dinamica della Società, con conseguente necessità per la Società di dotarsi di strumenti idonei per fornire risposte adeguate ed immediate ai Comuni Socie ed affidanti il servizio: la scelta è stata quella di adeguare la propria organizzazione allo standard ISO 9001.

Obiettivi della scelta (che ha riguardato l'intera attività di CASA S.p.A.):

- o definizione certa ed univoca dei processi di attività della Società
- o diffusione delle informazioni all'interno dell'organizzazione (per non operare a "compartimenti stagni")
- o diffusione ed applicazione in concreto di un metodo di lavoro scientifico ed omogeneo (pianificazione attuazione, verifica e nuova pianificazione)
- o piena consapevolezza e conseguente tenuta sotto controllo dell'agire complessivo della struttura, per mantenere i livelli di efficienza ma anche soprattutto per essere in grado di affrontare innovazioni e cambiamenti in tempi rapidi ed in maniera efficace.

Scelta fortemente voluta dall'Alta Direzione che ha saputo vincere anche qualche resistenza e scetticismo e che ha profuso in questo progetto significative risorse economiche ed umane.

3) Decisione di Integrare il Sistema esistente per renderlo conforme ai principi di Responsabilità Sociale secondo lo Standard SA8000; contemporaneamente si è iniziato a redigere il Bilancio Sociale: due azioni che sono state determinate dalle medesime motivazioni con due percorsi destinati a convergere.

Motivazioni ed obiettivi che hanno determinato l'adesione ai principi ed alle modalità di azione improntati alla Responsabilità Sociale.

- o Consapevolezza della "mission" eminentemente sociale di CASA S.p.A.
- o Fiducia negli effetti positivi conseguenti all'adesione allo standard SA8000 e dalla comunicazione mirata propria di un Bilancio Sociale (Bilancio Sociale non solo vetrina dell'attività della Società, ma anche strumento per lo scambio di informazioni e di raccolta di esigenze della comunità di riferimento).
- o Stimolo dei fornitori della Società, specie quelli più critici, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale, in particolare gli aspetti connessi alla sicurezza sul lavoro (accordo sulla sicurezza)

4) Ulteriore passaggio della realtà CASA S.p.A.: dotarsi di un modello conforme a quanto disposto dal D. Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

La scelta di integrare quest'ultimo modello nel sistema già esistente si è rivelata felice in quanto si è trattato di andare ad intervenire con aggiustamenti quasi "chirurgici" su una realtà già organizzata e definita (inserendo i momenti di controllo sulle attività a rischio reato); l'attività è in via di completamento.

Anche la diffusione di un documento proprio del modello 231, il Codice Etico, di cui la Società si è dotata, è stata semplice perché ha seguito i canali tipici del Sistema Integrato.

5) Ultimo obiettivo : certificazione del Bilancio Sociale 2007 secondo lo standard AA1000 che si considera il completamento di un percorso coerente in tutti i suoi aspetti.

6) Conclusioni.

Bilancio positivo di questa esperienza: si può dire che i risultati che ci si era prefissi sono stati raggiunti sia sotto il profilo formale (ottenimento delle certificazioni) sia sotto quello sostanziale (sistema che funziona).

In sintesi...

Chi è CASA SpA

Società di servizi

Scelta ISO 9001:

A PRESCINDERE

✂✂ I riunioni: non per discutere SE ma per decidere COME

✂✂ Importanza della scelta dei Consulenti

Obiettivi ISO 9001:

✂✂ Definizione certa e univoca dei processi di attività della Società

✂✂ Diffusione delle informazioni all'interno dell'organizzazione (no ai compartimenti stagni)

✂✂ Diffusione ed applicazione in concreto di un metodo di lavoro scientifico ed omogeneo (Pianificazione - Attuazione - Verifica - Nuova pianificazione)

✂✂ Piena consapevolezza e conseguente tenuta sotto controllo dell'agire complessivo della struttura, per mantenere i livelli di efficienza, ma soprattutto per essere in grado di affrontare innovazioni e cambiamenti in tempi rapidi ed in maniera efficace.

Integrazione ISO 9001 con RESPONSABILITA' SOCIALE

Azioni che muovono dalle medesime motivazioni con percorsi convergenti.

✂✂ Consapevolezza della "mission" eminentemente sociale di CASA S.p.A.

✂✂ Fiducia negli effetti positivi conseguenti all'adesione allo standard SA8000 e dalla comunicazione mirata propria di un Bilancio Sociale (Bilancio Sociale non solo vetrina dell'attività della Società, ma anche strumento per lo scambio di informazioni e di raccolta di esigenze della comunità di riferimento).

✂✂ Stimolo dei fornitori della Società, specie quelli più critici, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale, in particolare gli aspetti connessi alla sicurezza sul lavoro (accordo sulla sicurezza)

Ulteriore passaggio: Adozione del Modello conforme a quanto disposto dal Dlgs 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

La scelta di integrare quest'ultimo modello nel sistema già esistente si è rivelata felice in quanto si è trattato di andare ad intervenire con aggiustamenti quasi "chirurgici" su una realtà già organizzata e definita (inserendo i momenti di controllo sulle attività a rischio reato); l'attività è in via di completamento.

Anche la diffusione di un documento proprio del modello 231, il Codice Etico, di cui la Società si è dotata, è stata semplice perché ha seguito i canali tipici del Sistema Integrato.

ESEMPI di come funzioni in sistema integrato:

☞☞ Clima aziendale e diffusione delle informazioni: sondaggio - riesame e adozione delle riunioni uffici. = accordo con la RSU su modalità di monitoraggio andamento obiettivi programma di produttività.

☞☞ Accordo sulla sicurezza nei cantieri edili con ASL – Ufficio Provinciale del Lavoro – Sindacati = gestione delle segnalazioni dei coordinatori della sicurezza in corso d'opera come non conformità all'interno del sistema.

Ultimo obiettivo: certificazione del Bilancio Sociale 2007 secondo lo standard AA1000 che si considera il completamento di un percorso coerente in tutti i suoi aspetti.

Conclusioni

Bilancio positivo di questa esperienza: si può dire che i risultati che ci si era prefissi sono stati raggiunti sia sotto il profilo formale (ottenimento delle certificazioni) sia sotto quello sostanziale (sistema che funziona).