

EL.M.A. Servizi Fiduciari, la garanzia della qualità

intervista a Mara Castano, Presidente di EL.M.A. Servizi Fiduciari

Ci può riassumere la storia di EL.M.A. Servizi Fiduciari?

Nata nel 2019 da una esigenza di diversificazione di un business ormai sviluppato e consolidato da parte delle società cardine di Merlo Group – I.V.N.G. S.p.A. ed Elma Group Services S.p.A. – EL.M.A. Servizi Fiduciari S.r.l. si occupa di attività di portierato non armato e servizi fiduciari, sia in Lombardia che su tutto il territorio italiano. L'obiettivo primario di EL.M.A. Servizi Fiduciari è garantire ai propri clienti l'ottimizzazione dei loro investimenti nell'ambito dei servizi di sicurezza non armata. Un costante controllo qualitativo dei servizi resi, una tempestiva e rapida organizzazione e personalizzazione degli stessi, personale adeguatamente formato sono le principali motivazioni che spingono i nostri clienti a sceglierci come unico interlocutore.

Qual è l'area operativa e i servizi effettuati?

Ci rivolgiamo sia a privati che ad aziende, supportandole nelle attività no core del loro core business, garantendo sempre il massimo della sicurezza e della professionalità. Tra i nostri principali servizi annoveriamo il portierato, il servizio di receptionist, hostess e steward addetti all'accoglienza, doorman, servizi di controllo radiogeno, controllo accessi, servizi di sicurezza sanitaria, gestione archivi e mystery client.

La nostra mission è quella di fornire "soluzioni che fanno la differenza", mediante personale altamente formato per far fronte alle esigenze specifiche della nostra clientela.

Quali sono i progetti per il futuro?

Nel corso degli anni, il mercato dei servizi fiduciari è cresciuto in modo considerevole. Il motivo risiede principalmente nell'aumento della richiesta, da parte della popolazione, di maggiore sicurezza, a fronte anche di una riduzione del servizio pubblico. Nonostante i reati in genere, soprattutto in quest'ultimo anno, siano diminuiti, la percezione del pericolo da parte delle persone è aumentata. Nello specifico in città, dove situazioni di degrado urbano e microcriminalità sono più presenti.



Pensiamo, ad esempio, ai servizi di sicurezza che espletiamo quotidianamente presso ospedali e pronto soccorsi.

Gli addetti alla sicurezza privata, infatti, fungono da deterrente e hanno una funzione preventiva contro le piccole attività criminali. Con la pandemia, il problema della sicurezza ha coinvolto sempre di più l'aspetto socio-sanitario. Gli addetti ai servizi fiduciari hanno ricoperto ruoli di pubblico controllo, dal monitoraggio degli accessi nei luoghi pubblici fino al mantenimento delle regole anti-covid.

Dall'altra parte, tuttavia, il mercato della vigilanza privata soffre ancora di numerose problematiche interne che influenzano la qualità del servizio, come ad esempio l'abusivismo. Affidare l'incarico ad una società di servizi fiduciari, quindi, è un compito delicato e necessita il rispetto di determinati criteri per ottenere un servizio efficiente e di qualità.

Il nostro obiettivo, nel prossimo futuro, è quelli di continuare a differenziarci dalle altre società concorrenti impegnandoci quotidianamente nel rispetto dei requisiti e delle autorizzazioni necessarie per svolgere i servizi stessi. La nostra lunga esperienza nel settore della vigilanza come Merlo Group, in generale, sarà sicuramente la leva sulla quale lavoreremo per accrescere la fiducia acquisita da parte dei nostri clienti offrendo loro servizi di consulenza mirati, personalizzati e adatti alle loro specifiche esigenze.

Nell'ambito della sicurezza la tecnologia sta evolvendo in modo molto rapido, ma siamo convinti che è solo con l'uomo, supportato dalla tecnologia, che saremo in grado di garantire "soluzioni che fanno la differenza".

E i risultati ci stanno dando ragione, tanto che abbiamo in organico ormai più di 70 dipendenti.

Cosa proporrebbe al decisore governativo per rendere più competitivo il settore?

Proporrei di rivedere le figure sia dell'operatore fiduciario che della guardia giurata, riconoscendo un ruolo alla categoria degli operatori di sicurezza così da poter andare a supportare le mancanze della forza pubblica, potendo fornire un aiuto e anche un'alternanza concreta con le figure riconosciute dallo Stato.

Ciò dovrebbe tradursi in un'attenta esamina di quelle che sono le politiche retributive del settore così da poter permettere, soprattutto agli operatori fiduciari, di approcciarsi a questo lavoro con cognizione e per passione.

L'aspetto contrattuale, sicuramente, va ad incidere anche sulla qualità dei servizi offerti che per una malsana legge del "prezzo al ribasso", finiscono per rovinare il mercato oltre che la vita dei lavoratori stessi, sfruttati al massimo, sottopagati da parte delle società pur di poter aggiudicarsi gare ed appalti.

Queste logiche hanno creato un mercato viziato, dove la competitività si basa solo ed esclusivamente sul costo orario del lavoratore.

Si parla in questo periodo di paghe anticostituzionali, la soluzione alla competitività del nostro settore non può essere la riduzione del costo del lavoro.

Dovranno essere la qualità del servizio, le certificazioni e il rispetto delle autorizzazioni i criteri di scelta di una società come la nostra e non il costo orario.

Ora bisogna passare dalle promesse ai fatti e noi operatori del settore saremo ben felici di adeguarci per continuare a garantire servizi di qualità. Il tema della revisione dei contratti collettivi nazionali non deve essere solo un "tema elettorale", deve essere un tema prioritario e da affrontare con urgenza.

Nelle scorse settimane le associazioni datoriali e le OO.SS. hanno raggiunto l'accordo per il rinnovo del CCNL di categoria. Quali sono gli aspetti più innovativi che emergono dal nuovo testo contrattuale?

Dopo un lunghissimo periodo di trattativa il rinnovo contrattuale finalmente è arrivato; ritengo, quindi, che ci sia stato un tentativo di adeguamento delle retribuzioni dei lavoratori della categoria a quello che è stato il caro vita degli ultimi anni.

Il rinnovo, anche se non è stato accolto in maniera positiva soprattutto dai lavoratori, è stato un primo passo concreto per modificare la figura dell'operatore fiduciario, dandogli così un giusto riconoscimento e soprattutto togliendo un livello F contrattuale che non poteva consentire un'esistenza decorosa.

EL.M.A. Servizi Fiduciari aderisce ad una associazione di categoria? Cosa si aspetta oggi un'azienda da un'associazione di categoria?

Aderiamo da quest'anno all'associazione di categoria ANIVP. La scelta di associarsi è nata dal fatto che, sempre di più, le aziende necessitano di rappresentanza e tutela per i propri interessi. La funzione importante data da ANIVP è soprattutto quella di rappresentare gli interessi comuni delle aziende aderenti. Fondamentali, anche, i momenti di condivisione e formazione che permettono, alle aziende aderenti, di potersi confrontare su interessi e tematiche organizzative comuni.



Contatti:
EL.M.A. Servizi Fiduciari
Tel. +39 0331 639147
info@elmaservizi.eu