

Cittadini dell'Ordine, dalla storia della vigilanza privata al futuro dei servizi di sicurezza

a colloquio con Dott. Fabbri, Consigliere Delegato di Cittadini dell'Ordine S.p.A.
a cura di Raffaello Juvara

Nell'applicazione del concetto di sicurezza partecipata che si sta diffondendo in tutta Europa, agli operatori privati si tende ad attribuire il ruolo di "fornitori specializzati di competenze". Come interpretate questa visione, nella vostra dimensione internazionale?

Quello della sicurezza partecipata è un tema chiave, a cui noi prestiamo grande attenzione, e su cui vogliamo investire tempo e risorse per contribuire al suo sviluppo, perché lo riteniamo una soluzione vincente al fine di garantire sicurezza e serenità ad ognuno di noi.

All'interno del dibattito politico presente in tutti i Paesi europei (e non solo) sul bisogno di un maggiore senso di sicurezza, quello della sicurezza partecipata rappresenta una risposta intelligente alle odierne esigenze che ogni cittadino sente e chiede, rappresentando quel necessario equilibrio fra la specificità pubblica della prerogativa del controllo del territorio con la necessità di aumentare la presenza e la capillarità dei controlli, senza dover arrivare a mettere direttamente in capo ai cittadini l'onere di difendersi o armarsi. L'Europa sta andando in modo convinto in questa direzione, ma con approcci ancora vari e diversi, a seconda dei Paesi, dovuti in primis alla storia, alla tradizione e al retaggio di quel determinato Paese, che, a seconda del contesto, può aver vissuto la sicurezza privata come una risorsa oppure come un servizio da tollerare. Ma oggi tutti ne riconoscono il ruolo di risorsa indispensabile, seppure con livelli di collaborazione e modalità di utilizzo diversi, per garantire la sicurezza in moltissime situazioni.

Operando in Europa, fuori dal contesto italiano, fin da fine anni novanta, abbiamo avuto l'opportunità di confrontarci con le diverse legislazioni e i diversi approcci degli altri



Paesi al tema della sicurezza partecipata e in particolare al rapporto fra pubblico e il privato. In generale, abbiamo sempre riscontrato una maggiore attitudine rispetto al nostro Paese a coinvolgere nella gestione della sicurezza degli eventi e di situazioni a rischio la vigilanza privata, richiedendo di garantire tecnologie e personale formato all'altezza della situazione. La sfida di oggi, però, non è più sugli ambiti di intervento e di utilizzo, ma nella partecipazione congiunta dei vari attori alla sicurezza e sulle modalità in cui questa si concretizza.

Un passaggio anche culturale non banale, sul quale noi ci siamo e lavoriamo, sia in Italia che all'estero dando il nostro contributo sempre nel rispetto delle prerogative dello Stato, che oggi però ha più che mai bisogno delle nostre competenze e della nostra presenza.

Stiamo avendo molto riscontri anche sui singoli territori dove operiamo e siamo radicati da decenni: qui, stiamo assistendo a come, nelle Amministrazioni Comunali e nei Comandi di Polizia Locale, si stia diffondendo la convinzione della necessità di una maggiore partecipazione del privato

alla sicurezza, con evoluzioni notevoli rispetto a pochi anni fa. Sempre più realtà infatti stanno ragionando con noi su come integrare il lavoro delle FF.OO. con l'attività delle nostre pattuglie di ronda notturna.

Ancora più interessante e di prospettiva sono gli aspetti legati alla tecnologia: non è più sufficiente installare sistemi di videosorveglianza su quasi tutto il territorio comunale se poi non si dispone di personale dedicato in modo esclusivo al controllo e utilizzo di tali apparecchiature. Diventa sempre più necessario avere personale che in tempo reale analizzi e fornisca alle pattuglie presenti sul territorio le necessarie indicazioni su dove dirigersi e come comportarsi nonché, semplicemente, personale per intervenire qualora ce ne fosse bisogno.

Ecco che, come Cittadini dell'Ordine, stiamo lavorando a protocolli di collaborazione in cui, senza togliere nulla alla titolarità ed alla responsabilità delle FF.OO., ci facciamo carico della gestione delle attività in tempo reale con il successivo avviso dato alle pattuglie delle FF.OO., mettendoci in condizione di contribuire in modo determinante alla sicurezza pubblica. Questa soluzione può rappresentare il futuro anche per la Polizia Locale, avvicinando sempre di più le situazioni e le soluzioni dei Comuni a quelle dei centri commerciali, degli aeroporti, delle stazioni, dei palazzi di giustizia, etc.

Tale facoltà, sebbene in modo embrionale, è anche prevista dagli strumenti normativi in materia di privacy che, pur essendo risalenti a qualche anno fa lasciano intravedere anche questa possibilità: su tutti, il provvedimento generale del Garante Privacy 8 aprile 2010, in secondo luogo la Direttiva del Ministero dell'Interno in materia di sistemi di videosorveglianza e, da ultimo, il Decreto Sicurezza 14/2017 così come convertito in legge 48/2017, che prevede all'art. 7 la possibilità per gli enti gestori di edilizia residenziale, gli amministratori di condomini, le imprese, le associazioni di categoria, i consorzi o i comitati costituiti fra imprese, professionisti o residenti, di proporre progetti per la messa in opera a loro carico di sistemi di sorveglianza tecnologicamente avanzati, dotati di software di analisi video per il monitoraggio attivo con invio di allarmi automatici a centrali delle forze di polizia ma anche di istituti di vigilanza privata convenzionati.

In Europa come in Italia la necessità di una sicurezza partecipata dove i privati siano i portatori di determinate skill e



competenze è sempre più una realtà, noi stiamo contribuendo in modo concreto a costruire questo percorso per renderlo il più efficace e reale possibile.

Nei confronti di grandi utilizzatori di servizi di sicurezza come le aziende del retail, con punti vendita diffusi in modo capillare in più paesi, qual è il valore aggiunto della vostra proposta complessiva?

Abbiamo da tempo scelto di investire e lavorare in un contesto internazionale, dedicando parte delle nostre risorse ai mercati esteri, ma avendo avuto come primo obiettivo quello di servire i nostri clienti italiani ovunque nel mondo avessero bisogno di sicurezza. Essere per loro un partner e un riferimento certo, un filtro con riconosciuti standard operativi che garantisca la tranquillità e la serenità di operare anche in contesti per loro sconosciuti.

Oggi, l'esperienza accumulata durante il percorso compiuto ci ha messo in condizione di offrire servizi completi a livello *worldwide* a chi vanta una presenza capillare in diversi Paesi come, ad esempio, proprio le aziende del *retail*, proponendoci come coordinatore unico della sicurezza a livello internazionale, a livello dei grandi gruppi mondiali, ma con le nostre specificità di *security manager* che si pongono come interlocutori ad hoc per il singolo cliente. Un supporto

che offre all'azienda la possibilità di alzare i propri standard sia in termini di sicurezza che in termini di accoglienza nei punti vendita (grazie alla formazione specifica) e di avere gli stessi livelli di qualità in Paesi diversi dove, per esempio, i livelli culturali sulla sicurezza o sull'approccio al cliente possono essere ben diversi.

Questo porta indubbi vantaggi, fra i quali certamente economie di scala, in quanto si risparmiano risorse interne aziendali da dedicare ma, soprattutto, la possibilità di poter mutuare da un paese all'altro le buone pratiche, lavorando per portare tutti i Paesi agli stessi standard. Anche nel solo contesto europeo, ci troviamo di fronte a scenari diversi: sia dal lato dei furti (ma il risultato sono sempre importanti differenze inventariali), sia dal lato delle legislazioni in relazione a quanto è possibile fare e come è possibile intervenire.

La presenza internazionale ci dà la possibilità di avere uno sguardo più ampio e un approccio molto più elastico e dinamico alle situazioni, "laico" rispetto al singolo Paese, con anche l'utilizzo della tecnologia più friendly e un investimento in formazione sia del personale interno che di quello addetto alla sicurezza volto sempre nelle due direzioni: diminuzione delle differenze inventariali e aumento delle visite all'interno del punto vendita.

Ci può riassumere la storia dei Cittadini dell'Ordine, le attuali dimensioni e struttura organizzativa e i programmi per il futuro?

Cittadini dell'Ordine è una realtà storica del panorama della vigilanza privata italiana: nasce nel lontano 1870 a Padova, è il più antico Istituto di Vigilanza d'Italia e d'Europa, contribuendo in modo determinante alla nascita della vigilanza privata in Italia.

Una gestione dinamica, sempre attenta ai dipendenti e ai cambiamenti del mercato, è stato sicuramente uno degli elementi che ha permesso a Cittadini dell'Ordine di continuare a svolgere con successo la propria attività per quasi 150 anni. La capacità di unire tradizione e innovazione ha portato a costruire sempre nuovi scenari



sulla sicurezza, crescendo e diversificando la gamma dei servizi di sicurezza da noi offerti.

Per questi motivi, Cittadini dell'Ordine si presenta oggi non soltanto come fornitore di servizi di vigilanza "tradizionali" (come piantonamenti, ispezioni, videosorveglianza e portierato), ma si propone ai clienti come partner della sicurezza a 360°. L'azienda ha oggi al suo interno diverse divisioni: quella dei Servizi Tecnologici, la divisione Telesorveglianza Satellitare e la divisione Servizi Fiduciari non armati, che racchiude al suo interno varie tipologie di servizi quali portierato, l'accoglienza ospiti, accompagnamento e lo *stewarding*. Infine, abbiamo una divisione di *travel security* per attività di protezione *worldwide* per trasfertisti e expat.

Cittadini dell'Ordine opera sia in Italia che all'estero, attraverso società controllate ed una propria rete di partner e *security manager* affidabili e certificati. Il gruppo opera in Nord Italia con una presenza capillare, e serve i propri clienti su tutto il territorio europeo attraverso la propria struttura di network con circa 2.500 dipendenti.

I programmi per il futuro sono frutto dei nostri 150 anni di storia, raccontati direttamente dalle risorse che continuiamo ad investire, da un lato per migliorare sempre i servizi di vigilanza, dall'altro per proporre nuove soluzioni alle esigenze di sicurezza ai nostri clienti in Italia e nel mondo.



CONTATTI: CITTADINI DELL'ORDINE SPA
info.to@cittadinidellordine.com
www.cittadinidellordine.com