

# Cittadini dell'Ordine tra servizi tradizionali e proposte innovative con il nuovo vertice operativo

*intervista a Carlotta Giovannini, amministratore delegato Cittadini dell'Ordine SpA*

**Salutiamo l'arrivo del nuovo amministratore delegato del primo operatore della vigilanza privata chiedendo il percorso che ha compiuto fino a questo ruolo di alta responsabilità nel Gruppo.**

Non è mai bello e nemmeno facile parlare di se stessi, ma ci provo ugualmente cercando di essere esaustiva. Sono nata e cresciuta in Romagna, dove ho conseguito la laurea in Economia e Commercio. Il mio arrivo in Cittadini dell'Ordine è dei più classici e prende le mosse da un'importante operazione societaria del 2015 che ha visto l'unificazione di una pluralità di imprese, tra le quali la società presso cui lavoravo nell'area amministrativa dal 2003, la Servim di Cesena.

La società rappresentava un importante player di mercato della telesorveglianza satellitare ed oggi è l'omonima divisione della Cittadini dell'Ordine.

In tale contesto, ho maturato il mio approccio al mondo della sicurezza.

Successivamente Cittadini dell'Ordine, in un processo di centralizzazione di alcuni settori, ha optato per l'accantonamento degli uffici amministrativi del gruppo presso la sede di Cesena, incaricandomi di presiedere l'area amministrazione, controllo di gestione e finanza. Con il consolidamento societario e la relativa espansione, mi sono stati riservati l'onore e l'onere di rivestire la carica di amministratore delegato. Una sfida che ho accolto con l'entusiasmo e con la determinazione che mi caratterizzano.

**Quali sono i programmi per il prossimo futuro, nella situazione generale che stiamo attraversando?**

Il gruppo ha fatto importanti cambiamenti in questi anni e oggi ha definito un piano strategico che si muove verso diverse direttrici.



In primis, rafforzare la propria presenza nei territori dove opera tramite un'attenta campagna di consolidamento della clientela acquisita e un ampliamento della base commerciale. In tale lavoro, cerchiamo continuamente buone figure commerciali da inserire nella nostra struttura. Abbiamo inoltre predisposto una politica di espansione territoriale che permetta di coprire i territori limitrofi a quelli in cui già operiamo grazie ad acquisizioni mirate e grazie a forme di collaborazione diretta con società che permettano comunque il rispetto della storicità operativa e commerciale da loro acquisita.



### **Ritiene che il comparto vigilanza abbia nuove opportunità di servizio su cui muoversi?**

E' indispensabile che questo avvenga, perché i servizi tradizionali di per sé non sono più sufficienti a garantire la sopravvivenza del sistema, sia per appeal commerciale che per redditività.

Basta pensare che fino a quindici anni orsono l'impianistica di sicurezza era appannaggio di società terze specificatamente dedicate, che fungevano da fornitori puri degli istituti di vigilanza, mentre oggi sono gli istituti di vigilanza stessi che erogano direttamente questi servizi. Cittadini dell'Ordine, per esempio, ha organizzato una struttura interna dedicata che si è via via ampliata grazie ad alcune acquisizioni fatte negli ultimi anni.

Ma questo è solo un esempio. Credo infatti che, ben presto, anche il settore sicurezza dovrà essere coinvolto nel più ampio circuito dello 'sviluppo sostenibile' che guida sempre più i processi industriali e la veicolazione di risorse pubbliche. Cittadini dell'Ordine ha costituito una divisione "green", che ho il piacere di seguire personalmente, grazie alla quale si sono definite partnership per progetti connessi, appunto, alla sostenibilità ambientale.

Per tornare al cuore della domanda, vorrei citare alcune attività, che non saprei nemmeno se sia ancora il caso di definire "nuove", come la cyber security e la travel security o travel risk management. Attività che sempre più trovano negli istituti di vigilanza il player di riferimento per il mercato. Cittadini dell'Ordine ha colto fin dall'inizio questi mutamenti, costituendo una società dedicata alla travel security. Oggi stiamo pensando ad un nuovo assetto per questo business, che valorizzi le professionalità interne ed esterne che abbiamo conosciuto e con cui abbiamo lavorato e che allarghi l'attività svolta anche all'ambito consulenziale e non solo a quello più strettamente operativo connesso alle missioni in territorio esterno.

### **Alcuni recenti sondaggi tra operatori della vigilanza privata hanno evidenziato la richiesta di elevare lo status delle guardie giurate ad "agenti ausiliari di PS", mentre da altre parti si sostiene da tempo la necessità di una maggiore "laicizzazione" del settore per poter rispondere meglio alle mutazioni del mercato. Qual è la sua posizione in merito?**

Questo è un nervo scoperto assolutamente attuale. Il mondo di oggi è figlio della riforma del 2008, dove si era tentato di dare una dignità diversa alle aziende di comparto e agli operatori guardie particolari giurate. L'opera risulta però una specie di incompiuta perché l'area di intervento riservata alla vigilanza non tiene sul mercato, il divario di costo tra addetti armati e disarmati è talmente alto che spinge la committenza, anche quella pubblica, a fantasie interpretative al limite, se non oltre la legge pur di veder garantito il risparmio.

Diventa pertanto necessario capire in che direzione andare, se quella della deregulation totale o dell'istituzionalizzazione del ruolo. Questa seconda però resterà sempre inutile se non è agganciata ad obblighi di impiego su determinati servizi. Credo sia evidente a tutti che i servizi più garantiti in capo agli istituti di vigilanza siano quelli che hanno alle spalle un'organizzazione propria, ad esempio perché connessi alla centrale operativa, oppure impiegano mezzi speciali (come il trasporto valori) oppure necessitano di competenze specifiche soggette a normative e certificazioni.

E' chiaro che lo status senza i servizi non serve a nulla. Fino a quanto, pertanto, non si riuscirà recuperare un po' di attenzione da parte delle istituzioni o della politica, bisognerà "navigare a vista", adattando alle esigenze del mercato la propria organizzazione.

E' indubbio, ormai, che sia "resilienza" la parola d'ordine per un business moderno.



Contatti:  
Cittadini dell'Ordine S.p.A.  
[www.cittadinidellordine.com](http://www.cittadinidellordine.com)  
[info.to@cittadinidellordine.com](mailto:info.to@cittadinidellordine.com)