

GLOBAL Flash

Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)



In questo numero ■ Know-how ■ 35° anniversario di SQS ■ ASF con il marchio NPO ■ Casse pensione Novartis: «Eccellenza organizzativa» ■ Work smart ■ Il «Provins-Touch» è il nostro marchio ■ Ernst Schweizer AG: costruire in modo sostenibile per il domani ■ Waldhauser + Hermann: solo «easy» è anche «smart» ■ Banca Cantonale di Zurigo: impegnati per la sostenibilità ■ Attualità SQS

Know-how



Care lettrici e cari lettori, la conoscenza ha un grande valore imprenditoriale, ma è anche facile da copiare. Trattarla con leggerezza costa un occhio della testa e si corre anche il rischio di sprecare vantaggi concorrenziali.

Calcolare quanto costa la conoscenza è possibile. Ma il valore reale del sapere non compare in alcuna contabilità. Perciò ci avvarremo di concetti come «know-how» o «competenza». E siamo consapevoli che l'organizzazione con le conoscenze acquisite riempie il suo bacino più importante, l'arteria imprenditoriale.

Generare conoscenza è un compito fondamentale del management. In aziende leader osserviamo 5 passi consolidati:

- Identificare le conoscenze (es. Chi fa cosa? Chi può cosa? Quali sono le nostre competenze?).
- Preservare la conoscenza (es. progetti, metodi, documentare soluzioni).
- Promuovere la conoscenza (es. incoraggiare i giusti collaboratori: aggiungere know-how, intrecciare collaborazioni).
- Utilizzare meglio la conoscenza (es. rafforzare il lavoro in team, moltiplicare le Best Practice).
- Proteggere la conoscenza (es. contratti, brevetti, privacy, sicurezza dei dati sensibili).

Conoscere tanto è utile. Ma fondamentale non è la quantità del patrimonio nozionistico, quanto piuttosto la sua applicabilità.

Il sapere deve smuovere, il sapere deve essere efficace. Solo così il know-how diventa do-how. Chi vuole troppo oppure esagera, nel tempo affonderà. Al contrario, semplicità del progetto nonché coerenza nel monitoraggio e nel controllo daranno buoni frutti.

Felix Müller, CEO di SQS

35° anniversario di SQS

Al servizio dell'economia – indipendente e credibile

Quest'anno ricorre il 35° anniversario di SQS, società nata nel 1983 come uno dei primi organismi al mondo a fornire servizi di valutazione e certificazione. Il bagaglio di esperienza maturato da SQS in questi anni è davvero notevole: la società ha rilasciato circa 14 000 certificazioni in tutto il mondo.

L'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) rappresenta una tipica storia di successo svizzero. Ricordiamo qui i 9 punti chiave di questo successo:

1 Fondazione

Alla fine degli anni Settanta, importanti esponenti dell'industria svizzera stavano lavorando alla definizione di standard di qualità. Anche a livello internazionale c'era grande fermento. Quando fu redatta la norma internazionale ISO 9001 si avvertì l'esigenza di un organismo neutrale, abilitato alla verifica dell'effettivo rispetto degli standard di qualità da parte delle aziende. In questo contesto, nel giugno del 1983 nacque SQS.

2 Forma dell'organizzazione

SQS è un'associazione. Questa caratteristica, assieme a una solida capacità di autofinanziamento, garantisce a SQS una condizione di neutralità e indipendenza, come sottolineato dallo stesso presidente di SQS, il dr. Xaver Edelmann: «La nostra azienda opera libera da qualsiasi condizionamento da parte di gruppi di interesse o di azionisti. I ricavi generati vengono da noi investiti nell'ulteriore sviluppo dell'organizzazione o in progetti sostenibili, nell'interesse dell'economia svizzera». Tra i nostri membri si annoverano numerose e importanti associazioni mantello, organizzazioni industriali e autorità.

3 Clientela

Hilti è stato il nostro primo cliente. Tra i pionieri del sistema della qualità ricordiamo inoltre le società HUBER + SUHNER, SFS e Siemens. Oggi SQS gestisce numerosi incarichi a livello nazionale e internazionale. Ad oggi SQS ha rilasciato 14 000 certificazioni a circa 11 000 clienti.

4 Mission

Grazie ai suoi servizi di audit, valutazione, certificazione e formazione, SQS fornisce un importante contributo al successo sostenibile dei propri clienti. La gamma di servizi offerti non si limita alla classica gestione della qualità, ma si estende anche ad altri ambiti, quali la gestione ambientale, la salute e la sicurezza sul lavoro, oltre a numerosi servizi di certificazione mirati ai singoli settori. Le certificazioni SQS sono riconosciute in tutto il mondo grazie ad una serie di accreditamenti internazionali e grazie a IQNet (The International Certification Network). SQS è membro fondatore di IQNet e fa parte del suo Consiglio di amministrazione.

5 Dipendenti

SQS dà lavoro a 165 dipendenti a tempo indeterminato. A questi si aggiungono circa 250 esperti e specialisti che collaborano con SQS in qualità di collaboratori indipendenti. Tutti gli auditor hanno maturato un'esperienza professionale specifica in funzioni dirigenziali inerenti al settore di pertinenza e sono in grado di certificare diversi standard di qualità. In mancanza di tali competenze un audit di qualità sarebbe inimmaginabile. Degna di nota è la lealtà dei nostri dipendenti. Le loro capacità relazionali, la dedizione verso il cliente, il senso di responsabilità professionale e sociale, nonché lo spirito positivo con cui svolgono il loro lavoro rappresentano per noi valori fondamentali.

6 Settori

La gamma di settori in cui operiamo comprende innanzitutto l'industria, l'edilizia, i subfornitori per automobili, il settore medico e quello alimentare, ma anche un'ampia serie di servizi in campo sanitario e sociale, per l'istruzione, i servizi finanziari, l'ICT, il turismo



e la pubblica amministrazione.

Offriamo inoltre servizi di certificazione in tutti i settori, nonché corsi di formazione personalizzati in base alle specifiche esigenze del mercato.

7 Mercato

SQS opera a livello globale, ma un'attenzione particolare è rivolta al mercato svizzero, italiano e ai paesi limitrofi. Sul mercato svizzero è al primo posto in termini quantitativi e qualitativi. In Italia è leader di settore in fatto di qualità. Affianchiamo con i nostri servizi società operative a livello globale. SQS fa parte di una rete internazionale grazie a IQNet e può contare sui servizi di partner regionali.

8 Quota di mercato

In Svizzera SQS è leader di mercato nella certificazione dei sistemi di gestione. Nel 2017 ha registrato un fatturato di 42,7 milioni di franchi.

9 Verso il futuro

A questo proposito il CEO Felix Müller afferma: «La nostra mission è chiarissima: vogliamo posizionarci sul mercato come partner premium per sistemi completi di gestione della qualità e successo sostenibile. Perseguiamo il nostro obiettivo con attività di audit, valutazione, certificazione e formazione. I nostri principi guida sono i nostri valori fondamentali: attendibilità, neutralità, indipendenza, onestà e integrità morale. Per poter continuare ad offrire i nostri collaudati servizi dobbiamo rimanere efficienti e innovativi. E siamo certi che anche in futuro saremo all'altezza dei nostri obiettivi. La strada intrapresa è quella giusta».

Giornata della Qualità Svizzera di SQS e SAQ

Sfruttare le prospettive!

Come cambiano le imprese? E quali saranno le conseguenze per la gente? Sono queste le domande con cui si sono confrontati quest'anno i circa 350 responsabili della qualità nella «Giornata della Qualità Svizzera» presso il Kursaal di Berna. La Direzione del convegno è stata affidata a Felix Müller, CEO di SQS, e a Peter Bieri, Direttore di SAQ.

Daniela Lager di «Schweizer Radio und Fernsehen» SRF ha moderato l'evento – qui mentre parla con Felix Müller (a sinistra) e Chrigel Maurer, campione mondiale di parapendio.



Nota: informazioni dettagliate sullo scorso esercizio sono contenute nel rapporto aziendale 2017 www.sqs.ch/Chi_siamo/SQS_sostenibile/Unternehmensberichte_tedesco.

Associazione Svizzera dei Fioristi (ASF)

Rilancio dell'associazione con il marchio NPO

In aprile 2018 l'Associazione Svizzera dei Fioristi (ASF) ha potuto ricevere «il marchio NPO per l'eccellenza gestionale». Questo evento ha segnato anche il turnaround che si è concluso con successo dopo molti mesi con strutture proiettate verso il futuro ed obiettivi adeguati.

Il marchio NPO – certificato da SQS – si fonda sul modello di gestione di Friburgo per organizzazioni non profit. È stata creata proprio per fondi, associazioni nonché organizzazioni private del settore sanitario, sociale e culturale ecc. Il marchio attesta ad un'organizzazione – dopo aver superato la valutazione – la prova di competenza gestionale e performance a livello di «eccellenza» rafforzando così la fiducia dei gruppi specifici coinvolti nella loro NPO.

Anche l'Associazione Svizzera dei Fioristi ha seguito proprio questo principio, quando nel 2014 con Urs Meier, Direttore ASF, agronomo ed esperto manager NPO, ha lanciato la ristrutturazione. Quest'ultimo entrò



Schweizerischer Floristenverband
Association Suisse des Fleuristes
Associazione Svizzera dei Fioristi

a passion for flowers

Associazione Svizzera dei Fioristi ASF

Fondata nel 1920, ASF è a servizio dei fioristi, coglie i problemi e le richieste del settore e prende i provvedimenti idonei. Attualmente l'Associazione conta 480 iscritti attivi con 560 negozi di fiori e 2 416 impiegati (di questi 254 sono apprendisti) dalla Svizzera e Liechtenstein. A questi si aggiungono 223 professionisti (fioristi dipendenti) e 41 associati (servizi associati ASF ed aziende nell'ambiente del settore floreale).

www.florist.ch

nell'associazione in un momento critico – sia per problemi interni all'associazione che per la situazione del contesto circostante. Meier ricorda: «Era una classica situazione da turnaround».

«IERI COMMESSI, OGGI CREATIVI PRESTATORI DI SERVIZI»

Com'è stato affrontato il progetto? E che effetti ha portato il processo di certificazione? Urs Meier spiega qui di seguito:

Il progetto di Friburgo come base

Personalmente tenevo moltissimo alla sensibilizzazione per il progetto di ristrutturazione. All'inizio sono partito dal comitato direttivo nazionale. Poi, passo dopo passo, ho messo i mattoni per un sistema di gestione. In questo mi hanno aiutato le mie esperienze come ex manager d'associazione presso l'Associazione Svizzera dei Quadri ASQ. Sono state convalidate regole organizzative già esistenti nell'associazione dei fioristi e riassunte in circa 70 documenti. E precisamente in modo che corrispondano al modello di gestione NPO di Friburgo. Poi abbiamo riassetato la campagna con circa 80 processi. L'abbiamo fatto volutamente in un team per raccogliere il contributo di tutti i partecipanti.

Sviluppo dell'associazione – certificata NPO

È stato un vero turnaround, che ha reso possibile il rilancio dell'organizzazione. Il processo di certificazione ci ha arricchito. Tutto viene considerato a tutti i livelli come un passo necessario per il futuro dell'associazione e nello specifico per i seguenti motivi:

- Con la certificazione mostriamo ai soci attuali ed a quelli potenziali che siamo un'organizzazione ben gestita e che uti-



Urs Meier, Direttore ASF

lizziamo il denaro affidatoci in modo oculato ed efficace.

- In secondo luogo beneficiamo nel quotidiano dell'autodisciplina imposta.
- In terzo luogo il controlling garantisce che gli strumenti di gestione ottenuti siano utilizzati in modo efficace.
- In quarto luogo il sistema di gestione garantisce che i successori di funzioni dell'associazione possano subentrare nella ASF quale solida organizzazione.

La certificazione ha determinato che il nostro team ASF lavori con maggiore consapevolezza, rispetti bene le regole, rispetti le



interfacce. Due volte all'anno facciamo un resoconto per fare il punto della situazione. Sì, il nostro team è felice di ciò che è stato raggiunto. Ci siamo riusciti al primo tentativo nonostante avessimo risorse limitate.

«La nostra professione ha futuro»

Nel settore operano, secondo le statistiche, tra 6000 e 7000 dipendenti – in leggero calo. Con lo slogan ASF «La nostra professione ha futuro» vogliamo contrastare il «Swiss-Skills 2018». I fioristi sono creativi ed hanno talento artigianale. Questo pensiero deve confluire sempre più spesso nel profilo professionale, perché anche il comportamento dell'acquirente di fiori è cambiato. Ciò che i clienti chiedono è un intervento floreale creativo. Inoltre il campo d'attività dei fioristi è diventato più ampio. L'allestimento di ambienti floreali per interni ed esterni è di moda. I fioristi si trasformano da venditori di prodotti a prestatori di servizi con fiori, piante ed altri materiali.

Trasformazione nel settore, trasformazione nell'Associazione

Tra il 1990 e il 2010 il settore specializzato ha perso una parte del mercato della grande distribuzione. Adesso la situazione nel settore con un mercato in calo è relativamente stabile – non per quanto riguarda la quantità, ma il volume. Nell'associazione si constata una leggera diminuzione del numero degli associati. Due terzi degli abbandoni è riconducibile alla chiusura delle attività. L'80% dei grandi fioristi sono membri dell'associazione. Nelle nostre imprese lavorano circa 2500 dipendenti. Dei vecchi fioristi c'è solo il 28% nell'associazione.

Siamo ottimisti sia per l'Associazione che per il settore. Gli iscritti godono dei nostri servizi, nello stesso modo della propria cassa assicurazione vecchiaia e superstiti AVS e della propria cassa pensione (insieme con i giardinieri).

ASF è un'associazione d'imprenditori, ma si sta trasformando in associazione di settore. Per questo vogliamo facilitare per i giovani l'iscrizione all'associazione. Abbiamo già iniziato a promuovere iniziative in questo senso.

Informazione e formazione – i servizi più importanti

■ Nel settore informazione troviamo al primo posto il «Fiorista», la rivista svizzera specializzata per il settore floreale. I suoi lettori vanno ben oltre l'Associazione. Oltre agli 800 iscritti all'Associazione altri 2000 lettori sono abbonati.



■ ASF si fa inoltre carico – insieme alle divisioni – di tutta l'offerta di formazione e specializzazione. Alla categoria di formazione normale appartengono l'apprendistato e formazione professionale superiore (esame finale, esame da mastro artigiano). L'istruzione elementare è compito del Cantone che collabora con le nostre divisioni. A livello nazionale,

«IL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE RIGUARDA ANCHE IL NOSTRO SETTORE»

il regolamento ed il piano formativo nell'istruzione elementare sono competenza di ASF. Nella formazione professionale superiore ASF organizza gli esami. Per preparare questi esami collaboriamo con scuole partner. Collaboriamo anche con la «casa del colore», che fa formazione ad alto livello nel settore dell'artigianato artistico. Per quel 90% di dipendenti con tirocinio assolto, che non proseguiranno con la formazione professionale superiore abbiamo preparato una formazione non formale con due serie di corsi.

La soddisfazione degli iscritti all'80%

Costanti sondaggi sui servizi, sulla comunicazione e sullo stato d'animo ci consente di conoscere le aspettative dei nostri iscritti. In questi sondaggi l'80 per cento ha espresso la valutazione di «meglio» o «bene uguale» a prima. I risultati di sondaggi speciali su ciò che accade sul mercato, (San Valentino, commercio equo e solidale, fatturato ecc.) sono messi a disposizione dei mezzi di comunicazione e questo risulta essere interessante.

Comitati snelli dell'Associazione

Assemblea generale, consiglio d'amministrazione, ufficio, conferenza del presidente con i rappresentanti dei settori («Sounding Board»): tutti questi organi dell'Associazione sono gestiti con attenzione alla pratica. Il consiglio d'amministrazione centrale funziona benissimo con 4 persone. Invece della solita revisione interna abbiamo optato per una commissione di revisione con 3 membri che controlla se le decisioni sono state realizzate, se sono utilizzati mezzi efficaci e se sono state date le priorità giuste. E questo dà un senso di fiducia sia internamente che esternamente.

Casse pensione Novartis

Obiettivo: «Eccellenza organizzativa»

L'amministrazione delle casse pensione è impegnativa: aumentare le esigenze di qualità, informazione e controllo degli assicurati e dei datori di lavoro. E le autorità legislative pretendono sempre più trasparenza.



Dr. Markus Moser, Direttore Generale delle casse pensione Novartis

In effetti è un bel carico di lavoro quello che devono gestire i dipendenti e gli organi dirigenti delle casse pensione, poiché presuppone un'organizzazione ben ponderata ed una comunicazione professionale.

Per questo motivo, afferma Dr. Markus Moser, Direttore Generale, le casse pensione Novartis tengono sempre presente l'«eccellenza organizzativa». Questa volontà è riconoscibile già alla prima occhiata che si dà al sito web della cassa pensione. «Siamo qui per voi», indica in modo marcato l'invito che si propone di far conoscere una «materia difficile attraverso il dialogo con l'amministrazione».

Il Direttore delle casse pensione, attento al feedback, illustra qui di seguito per «GLOBAL Flash» lo stato attuale dei suoi sforzi:

«Le casse pensione Novartis simboleggiano una previdenza personale idonea, sicura, adeguata alle esigenze e possibilmente

flessibile per i dipendenti della società fondatrice. Per poter garantire in ogni momento il raggiungimento dell'obiettivo di previdenza, gli investimenti sono orientati a garantire i servizi in modo durevole. I consigli e l'assistenza dei dipendenti della società fondatrice sono professionali, supportati da alta competenza professionale e si estendono a tutto ciò che riguarda previdenza ed assicurazione.

Per i nostri assicurati organizziamo regolarmente tanti eventi informativi. Siamo a disposizione per colloqui personali ed attualmente siamo presenti anche online con ampie informazioni. Per noi è molto importante essere raggiungibili. Tutte le richieste sono evase velocemente, in modo professionale e secondo uno standard molto alto. Con la qualità dei nostri servizi la soddisfazione è in costante crescita.

Le casse pensione Novartis sono gestite ed amministrate da un piccolo team in modo efficiente, attento all'analisi dei costi. Collaboriamo con partner scelti quando noi stessi non abbiamo (vogliamo) le competenze fondamentali. Il sistema di gestione integrato, che soddisfa i requisiti di alta qualità, protezione dei dati e corporate governance, è gestito con cura e costantemente aggiornato. La certificazione SQS secondo gli standard ISO 9001:2015, Good-Priv@cy® e VDSZ:2014 sprona la nostra aspirazione verso l'«eccellenza organizzativa» e ci stimola a promuovere sistematicamente la costante ottimizzazione del processo.



Casse pensione Novartis

La cassa pensione Novartis 1 è, con circa 28.500 persone assicurate e beneficiari di rendite e con un patrimonio di circa 13,6 miliardi di Franchi, uno dei più grandi istituti di previdenza sociale autonomi in Svizzera. A completamento c'è al suo fianco la cassa pensione Novartis 2 con un patrimonio di 589,5 milioni di Franchi. La cassa pensione Novartis 2 offre ai suoi assicurati nell'ambito della previdenza extra obbligatoria la scelta di diverse strategie d'investimento.

www.pensionskassen-novartis.ch



Pranzo al Campus di Novartis

Gestione della conoscenza

Work smart – Lavoro intelligente

«Lui lo sa!», «Lei lo sa fare!». Chi con un cenno può mettere in moto fonti di conoscenza, può fare un gran lavoro. Ma spesso non è così facile. Soprattutto quando la conoscenza non è in bella vista. Qui un approccio digitale può essere d'aiuto.



Per questo SQS vede come competenza chiave la capacità di distribuire le conoscenze con l'aiuto di contenitori virtuali e di mettere in rete specialisti per controllare la crescente complessità delle regole e per gestire attivamente il mutamento del mondo del lavoro.

Nel corso della prima metà del 2017 SQS ha deciso di acquistare uno strumento di gestione della conoscenza su base web («Star-mind»), che altre rinomate aziende svizzere stavano già utilizzando. Il nuovo software è stato inserito gradualmente e dopo il successo della fase di prova, a partire da agosto è stato esteso a tutta l'azienda. Con «Star-mind» SQS ha osato il passo nel mondo dell'intelligenza artificiale. L'applicazione utilizza algoritmi ad autoapprendimento che si basano sulla consapevolezza della robotica e la neurologia per trovare risposte a domande oppure per trovare il giusto referente. «Lui lo sa!», «Lei lo sa fare!» – per così dire con cenno digitale...

Ulteriori indicazioni: vedi il rapporto aziendale 2017 di SQS

[www.sqs.ch/Chi siamo/SQS sostenibile/Unternehmensberichte tedesco](http://www.sqs.ch/Chi_siamo/SQS_sostenibile/Unternehmensberichte_tedesco)

Lo percepiamo quotidianamente nell'attività commerciale: sono richiesti specialisti. «È cosa nota che nessuna conoscenza vale tanto quanto il consiglio e l'esperienza di colleghe e colleghi, esperti del settore», sostiene Hubert Rizzi, membro della Direzione e responsabile area formazione di SQS. Spesso però, il sapere non è scritto, ma custodito solo in testa. La digitalizzazione qui può venire in aiuto. Anche SQS utilizza questa opportunità. Per questo ha sviluppato una visione. Si chiama: «Work smart» (lavoro intelligente).

È risaputo che nessuna organizzazione può esimersi dal confronto con l'argomento della conoscenza. La conoscenza è il punto di riferimento del nostro modo di operare e quindi di fondamentale importanza anche per SQS. Per riconoscere, sfruttare, presentare e ripartire le conoscenze SQS ha investito perciò notevoli risorse economiche e personali nel suo sistema di gestione integrato, sia per esempio nell'ambito del sistema ERP che con ampi programmi di formazione e di coaching. Il compito però non si esaurisce

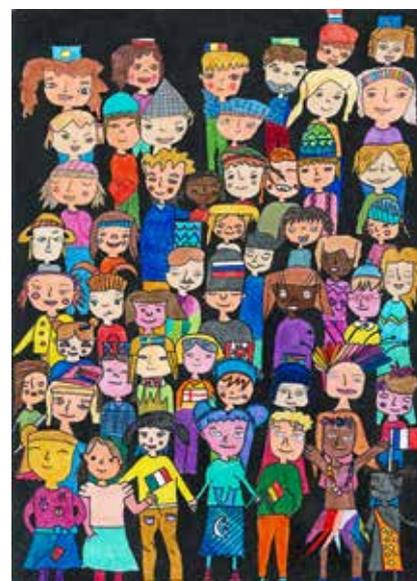
con l'acquisizione delle nozioni, perché le condizioni, in costante mutamento, richiedono un continuo aggiornamento dei dati.

In tale contesto SQS, all'inizio del 2017, ha approfondito questo argomento, per capire in che direzione dovesse sviluppare il suo modo di operare per soddisfare le richieste future, soprattutto per quanto concerne la condivisione delle conoscenze. In seguito è nata la visione «Work Smart by SQS», la cui funzione è rappresentare una guida generale di riferimento per l'adeguamento dell'ambiente desktop digitale (vedi la parte grafica).

«Per poter avere successo nel lavoro quotidiano», così dice il responsabile area formazione, «abbiamo bisogno di una conoscenza buona ed approfondita dei processi, però questo know-how non si ottiene solo con la formazione, la descrizione dei procedimenti o delle esperienze personali. Per attività fortemente basate sulla conoscenza, come avviene in SQS, è fondamentale poter utilizzare anche le cospicue conoscenze e le esperienze delle nostre colleghe e colleghi di lavoro».

12° Concorso nazionale di disegno sull'ambiente 2018 di SQS

Lidia Ilic, di Scuola elementare a Melide, ha vinto il 1° premio della «categoria da 6–9 anni».



Provins, Sion

«Il «Provins Touch» è il nostro marchio»

I vini svizzeri hanno una nuova posizione sul mercato. Una grande parte è da attribuire alla cooperativa vinicola del paese, la vallese PMI «Provins». Il CEO Raphaël Garcia vuole incrementare sensibilmente la presenza dei suoi marchi di qualità nella Svizzera tedesca.



Raphaël Garcia, CEO di Provins



PROVINS

DEPUIS 1930

Provins, Sion

Il più grande produttore di vini svizzeri con 80 dipendenti, 3200 cooperative ed 800 ettari di vigneti ha realizzato nel 2017 un fatturato di circa 51,8 milioni di franchi svizzeri. Da 6 ad 8 milioni di chilogrammi di uva pigiata sono state ottenute 20 linee di prodotto. Sono stati premiati 61 vini. L'investimento è stato di CHF 2,05 milioni. Provins è certificata SQS per le norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000.

www.provins.ch

I presupposti ci sono: Provins imbottiglia circa 7 milioni di bottiglie di vino all'anno, che corrisponde al 18% della produzione vallese e 10% della produzione svizzera.

Sig. Garcia, che tendenze si manifestano attualmente sul mercato svizzero del vino?

Il mercato del vino è un mercato molto sensibile perché i margini sono scarsi e la concorrenza di vini stranieri è grande. I vini svizzeri devono lottare per il proprio spazio sul mercato con la giusta qualità ed il giusto prezzo. Per questo la «Swiss Wine Promotion» da alcuni anni sta promuovendo campagne per aumentare il livello di conoscenza del vino svizzero. La «Swiss Wine Week» è un esempio. I grandi della vendita al dettaglio appoggiano attivamente l'offensiva. L'effetto è tangibile. Molti consumatori oggi sono più informati sulla qualità del vino svizzero e questo stimola la richiesta. Inoltre sta crescendo la tendenza a preferire il consumo di prodotti locali. Riassumendo: il settore va bene. Nel 2017 il raccolto è stato molto scarso, ma la qualità eccellente. Provins fa molto per il suo marchio.

Qual è la strategia di Provins?

Negli anni passati il mercato di Provins si concentrava nel Vallese e nella Svizzera occidentale.

Ultimamente vogliamo essere in generale il numero uno dei vini svizzeri. Per questo dobbiamo crescere da 800 a 1000 ettari. Così i clienti possono avere la certezza che riceveranno davvero il loro Provins. Il presidente del Consiglio di Amministrazione Pierre-Alain Grichting sostiene questa strategia d'espansione che dà la priorità al raggiungimento di una presenza più massiccia sul mercato della Svizzera tedesca, con più vini svizzeri, ai migliori prezzi, nei giusti settori dal dettagliante al cliente privato.

Grandezza e varietà della nostra offerta offrono buoni presupposti.

Quali progetti ha a portata di mano per questo?

Investiamo in terreni e vigneti acquistando o affittando ulteriori appezzamenti, ma anche nelle cantine. Investiamo anche nella comunicazione e nei punti vendita. Il tutto è impostato a lunga scadenza. Siamo convinti che i consumatori risponderanno positivamente.

Poiché la percentuale di vini svizzeri nella Svizzera tedesca è ancora troppo bassa Provins ha un grande potenziale di crescita.

Attraverso quali circuiti di distribuzione sono venduti?

Oggi si trovano in tutti i settori: nel commercio al dettaglio con i nostri marchi, nella distribuzione specializzata in tutta la Svizzera, ma anche nella ristorazione e nel settore della clientela privata. Per ultimo serviamo nel Vallese i sei negozi di Sion, Leytron, Sierre, Martigny e dall'estate 2018 anche Susten e Brig. Stiamo intensificando molto la vendita online.

A metà del 2019 seguirà l'espansione nella Svizzera tedesca con una Boutique-Provins nella vicinanze della stazione ferroviaria di Zurigo. Sarà un po' un'ambasciata vallese con i nostri vini di qualità e le migliori specialità vallesi (formaggi, carne essiccata, frutta ed altro).

61 vini premiati nel vostro programma.

Quali sono i «top»?

In particolare grazie alle linee «Maître de Chais», «Grand Métral» oppure «Crus des Domaines».

Provins rappresenta la cantina più premiata della Svizzera. La marca «Maître de Chais», reperibile nella ristorazione e nella Coop svizzera è la più famosa. Da 4 anni





sul mercato si trova la linea top con i vini «Electus» (rosso) e «Eclat» (bianco). Un'altra linea molto richiesta è stata chiamata «Chandra Kurt», in onore della critica.

I traguardi più importanti?

La cooperativa Provins è stata fondata nel 1930 con la prima cantina a Leytron, seguita da Sion, Sierre ed Ardon. Nel 1945

«LA NOSTRA STRATEGIA È A LUNGO TERMINE»

abbiamo sottoscritto il contratto qualità «Capsule Dorée» – il primo contratto di qualità per vigneti nel Vallese. Nel 1984 abbiamo siglato il «Contrat Maître de Chais» – il primo contratto vinicolo per qualità e quantità. Nel 1991 è stato inserito il «AOC Wallis». Alla fine nel 2002 abbiamo fuso le 4 diverse cooperative. Dal 2009 viene fatto



tutto a Sion. La nuova Corporate Identity dell'azienda è nata nel 2015.

Com'è strutturata oggi l'azienda?

A Provins sono associate 3 200 cooperative, tra queste aziende viticole professionali, ma anche centinaia di piccole cooperative. Attualmente nel Cantone Vallese si coltivano 800 ettari, 280 di questi sono gestiti da Provins. Se il raccolto è buono produciamo all'anno tra 6 ed 8 milioni di litri di vino. La vendemmia è raccolta a Leytron, Sierre e Conthey e da lì è trasferita a Sion per la vinificazione.

Provins è stata certificata tre volte. Che valore dà a questo?

Provins è stato il primo produttore di vino che in Svizzera ha chiesto la certificazione. Il nostro obiettivo: con questa etichetta di qualità vogliamo far riconoscere la nostra filosofia di qualità. Inoltre ci induce ad una costante attenzione alla qualità – ogni giorno, quale segno del costante miglioramento. Abbiamo ottenuto ISO 9001 già nel 1999 ed ISO 14001 nel 2004. Nello stesso anno Provins è stata insignita dell'etichetta «Valais Excellence». Nel 2011 abbiamo ottenuto, come prima cantina svizzera, la certificazione SQS ISO 22000 – un «Must» per essere ben accolti dai clienti all'ingresso sul mercato.

Quali sono gli effetti sul management della cooperativa?

Provins è un'azienda medio piccola con circa 80 dipendenti. Ognuno dei nostri dipendenti è informato sulle normative. E questo è di grandissimo aiuto per il management.

Da un paio d'anni un manager della qualità si fa carico del 50%. Poi gli specialisti si occupano della sicurezza in laboratorio. Per ogni singola norma c'è una commissione competente, ad esempio per le viti, la cantina ed anche la sicurezza alimentare. Ogni anno viene emesso un bollettino con domande e consigli dei dipendenti, che si è rivelato uno strumento efficace oltre ad essere ottimo per l'autocontrollo. Tutti possono contribuire con proposte al costante processo di miglioramento. Diamo un premio alla proposta migliore.

Come si tutela il know-how del vino?

Il procedimento della vinificazione dalla vite all'imbottigliamento è lungo e complesso. I viticoltori pongono un primo «marchio di qualità» già all'inizio di ogni raccolto. Poi segue il controllo QM in tutto il processo produttivo fino alla vendita. La certificazione ci ha aiutato a raggiungere continuità nella garanzia di qualità. Dato che tutti i

«VINI PREMIATI SONO MOTIVO DI GRANDE ORGOGLIO»

procedimenti sono chiaramente documentati serve anche a seguire bene la filiera ed a rimuovere errori. I nostri 2 enologi gestiscono nella produzione il loro team. Ma sicuramente nel vino c'è sempre il cosiddetto «Human Touch», che non può essere sostituito con alcun procedimento. Quindi: procedimenti ben documentati supportano e danno sicurezza, ma non fanno il vino. Senza creatività non funziona.

Ernst Schweizer AG, Hedingen

Costruire in modo sostenibile per il domani. Con metodo!

Pensare ed agire in modo sostenibile: l'impresa familiare di Hedingen fa di questo concetto la sua missione. E questo già da quarant'anni! «Ed abbiamo anche un riscontro economico», dice Samuel Schweizer, membro della Direzione dell'azienda costruttrice di metalli, paladina della buona diversificazione.



Samuel Schweizer, membro della Direzione dell'azienda e Martina Marchesi, responsabile della sostenibilità e QUS

Ernst Schweizer AG

L'azienda familiare passata a Ernst Schweizer nel 1965 fornisce soluzioni per costruzioni nuove, ristrutturazione e manutenzione di edifici con prodotti quali facciate, legno/metallo, finestre, cassette postali, e paccobox nonché sistemi solari. La produzione è a Hedingen (sede), Affoltern a.A., Möhlin e San Gallo. Ha 514 dipendenti, di cui 43 apprendisti. Hans Rue di Schweizer è Presidente del Consiglio di Amministrazione e CEO.

www.ernstschweizer.ch

Ed aggiunge: «La nostra convinzione si ripercchia di conseguenza nella strategia aziendale e nel sistema di gestione. Tutto è ben coordinato». Samuel Schweizer e Martina Marchesi, responsabile della sostenibilità e QUS (qualità, ecologia e sicurezza), ci introducono nel progetto:

Come vedete posizionata la vostra azienda sul mercato?

S.S.: Nel corso degli anni ci siamo guadagnati nel settore dell'edilizia l'immagine di essere garanti di ottima qualità abbinata a forza innovativa e ad affidabilità. Siamo leader sul mercato e nell'innovazione del settore cassette postali e paccobox. Grazie ad un'ampia gamma di prodotti quali facciate, legno/metallo, serramenti, cassette postali, e paccobox nonché sistemi solari, riusciamo a presentarci con un'offerta molto diversificata. Il nostro obiettivo: con i nostri rivestimenti per edifici a risparmio energetico, i nostri paccobox per il collegamento in rete e con i nostri sistemi solari per la produzione di energia vogliamo contribuire alla costruzione di un parco edilizio sostenibile.

La Ernst Schweizer AG è gestita «da decenni» secondo i «principi della sostenibilità». Che cosa significa?

S.S.: Nell'operare ci atteniamo alle 3 dimensioni: economia, sociale ed ecologia, con una prospettiva a lungo termine. Su questo di basa il concetto dei 4 punti di successo Schweizer (SEP), cioè attenzione al cliente, ai collaboratori ed alla compagnia, all'ecologia, ma anche alla redditività.

Qual è stata la spinta per questa condotta?

S.S.: Innanzitutto corrisponde ai valori imprenditoriali che caratterizzano il nostro modello, ma anche alla nostra convinzione che in questo modo ci assicuriamo il successo in futuro.

L'attenzione al cliente e la responsabilità sociale sono già stati adottati da mio nonno. Alla fine degli anni '70 mio padre ha introdotto il tema dell'ecologia nel nostro modello.

Infine l'orientamento di politica commerciale secondo le 4 SEP è partito sostanzialmente all'inizio degli anni '80, quindi molto prima che decollasse, negli anni '90, il vero boom della sensibilizzazione alla sostenibilità. Una condotta sostenibile avrà futuro. Lo stesso continuo a praticarla.

Com'è radicata questa strategia della sostenibilità nell'azienda?

■ A livello organizzativo?

S.S.: Il nostro principio è coerente. Il modello Schweizer si esprime in prima linea nei 4 SEP. Ed anche la strategia aziendale mostra le 4 dimensioni, così come la pianificazione annuale. Il sistema gestionale raccoglie e collega tutti questi livelli garantendo così il funzionamento in modo costante ed indipendentemente dalle persone. Anche nel bilancio annuale i parametri di sostenibilità secondo le 4 SEP sono indicati in modo differenziato.

«LE 4 SEP SONO LA BASE DEL NOSTRO OPERATO»

Responsabile generale è la responsabile della sostenibilità e QUS, Martina Marchesi. In tutti i settori aziendali ci sono punti di contatto con addetti alla qualità, addetti all'ambiente nonché addetti alla sicurezza per la protezione sul lavoro e tutela della salute. Consolidiamo il modello nell'intera azienda con formazione e sensibilizzazione.

■ E per quanto riguarda il monitoraggio ed il controllo?

M.M.: Dal monitoraggio emergono costantemente tantissimi indicatori. Dal 1990 per tutta l'azienda (compresi materiali) viene stilato un bilancio ecologico. Così capiamo dove fare leva, quali progetti attivare in rispetto dell'ecologia condividendolo con tutte le nostre reti. Non per ultimo approfittiamo delle indicazioni e della convalida in occasione di audit.

Nel 2004 eravamo i pionieri nella presentazione di rapporti della sostenibilità. Oggi il vero rapporto di sostenibilità secondo le normative GRI viene emesso solo ogni 2 anni, perché l'impegno per un'emissione annuale sarebbe troppo oneroso ed il feedback del mercato troppo scarso. Il significa-



Gli apprendisti di Schweizer presentano i prodotti per l'edilizia, i sistemi per l'utilizzo dell'energia solare e le cassette postali a basso consumo energetico e compatibili con le esigenze del settore minerario.

to del rapporto GRI in aziende della nostra grandezza ha nel frattempo perso importanza. Ma è fondamentale avere questo rapporto, non solo come mezzo di comunicazione, ma anche perché i servizi nel settore della sostenibilità sono parte della nostra storia aziendale.

Come si collegano l'un l'altro la strategia di sostenibilità con il modello di sistema di certificazione SQS?

M.M.: Al centro delle nostre azioni mettiamo le 4 SEP. Come fondamento, si specchiano a cascata nel modello, nella strategia, nella pianificazione annuale ma anche

nel sistema di gestione. Il sistema di gestione regola nel modello le interazioni tra i 4 punti di successo Schweizer (SEP), collegando i requisiti di ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 con il modello della Ernst Schweizer AG. Questo contribuisce a mandare avanti ed a sviluppare strutture e processi necessari. Il tutto forma un'unità ed infonde sostegno in tutte le decisioni. Non è possibile «dividere l'uno dall'altro» a piacimento. Secondo quanto da noi osservato non ci sono molte aziende che hanno collegato in modo così coerente il sistema di gestione con la strategia di sostenibilità e la strategia aziendale.

Come si manifesta nella pratica?

■ **Nella propria azienda?**

M.M.: La sostenibilità è importante in ogni progetto e decisione e non solo una volta all'anno. In ogni disposizione il criterio olistico conferisce agli aspetti della sostenibilità il giusto peso. Qui alcuni esempi:

- Il nostro concetto di mobilità prevede tra l'altro che i parcheggi, presenti in numero limitato nell'area aziendale, siano a pagamento. Con il ricavato sovvenzioniamo abbonamenti a mezzi pubblici per i dipendenti.
- Per i nuovi investimenti facciamo attenzione all'impatto ambientale e sociale. E la stessa cosa facciamo quando modifichiamo impianti esistenti.

«L'IMPORTANTE È L'APPROCCIO OLISTICO»

- In tutte le richieste d'investimento si considerano, e ove possibile si quantificano, il consumo energetico e l'impatto ambientale. Alcuni risultati di questo sono i rilevatori di movimento, il teleriscaldamento, il riscaldamento con trucioli di legno. Allo stesso modo si tiene conto delle conseguenze per i collaboratori e i posti di lavoro.
- Attraverso seminari sui temi dell'ambiente e della sicurezza desideriamo ampliare la conoscenza e rafforzare la consapevolezza dei nostri dipendenti, incentivandoli a cambiamenti di comportamento, talvolta con stimoli che toccano anche la sfera privata. Nei tre giorni di formazione introduttiva per i nuovi arrivati riserviamo mezza giornata all'argomento ecologia.

■ **Per clienti e fornitori?**

M.M.: Ai clienti è noto il nostro orientamento a favore della sostenibilità. Anche nel resto del mercato questa immagine è ben radicata. Forniamo anche articoli sostenibili prodotti in Svizzera. Nella filiera non teniamo conto solo del prezzo e della qualità, ma anche dei criteri sociali ed ecologici. Per esempio siamo riusciti ad aumentare la percentuale di alluminio riciclato nei profili fino all'80%.

■ **Per aziende partner?**

S.S.: Vogliamo essere percepiti come partner affidabili, credibili e responsabili. Per noi è estremamente importante e facciamo molto per arrivare a questo. Anche le nostre aziende partner sono piccole e medie aziende di grandezza uguale o inferiore. Anche se non hanno principi definiti in modo così chiaro, abbracciano comunque una politica commerciale sostenibile rafforzando la fiducia reciproca.

Waldhauser + Hermann, Münchenstein

Solo «easy» è anche «smart»

Energia e tecniche della costruzione di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione sono la passione di Waldhauser + Hermann AG. Gestito in partnership, l'ufficio di progettazione di Münchenstein si basa sul metodo ancora giovane BIM (Building Information Modeling) per la gestione della qualità e dei progetti.

Entrambi gli strumenti – la gestione della qualità secondo ISO 9001 così come il metodo BIM, specifico per l'edilizia, presuppongono che i processi lavorativi siano senza dubbio documentati. «Il nostro sistema di gestione della qualità ISO 9001 è stato certificato già negli anni 90 da SQS», dice il CEO Marco Waldhauser nell'intervista con «GLOBAL Flash». «Per quanto riguarda il nuovo metodo BIM lavoriamo attivamente nei comitati pertinenti dell'associazione e nelle iniziative». Come ingegnere è convin-

to che la trasformazione nella costruzione collegata in rete avrà una buona riuscita e vede la sua azienda «sulla buona strada».

Sig. Waldhauser, è impegnato in prima linea per BIM. Come mai?

Attività professionali possono aprire opportunità all'estero. Nel mio caso è stato così. Dopo essermi laureato ho lavorato per 4 anni in Finlandia presso uno studio d'ingegneria molto all'avanguardia, che ha competenze specifiche nella gestione di banche dati. Questo modo di pensare mi affascinava. Dopo il mio ritorno in Svizzera nel 2003 passo dopo passo ho sfoderato tutte le competenze acquisite. Nel 2014 abbiamo affrontato l'argomento nel gruppo SIA «tecnologia». Alla fine questo ha dato origine all'iniziativa «Bauen Digital Schweiz», che da allora lavora in modo molto attivo alla costruzione delle basi del metodo BIM. Per uffici di progettazione nel settore della domotica ho fondato parallelamente un «Tavolo BIM», al quale circa 15 rappresentanti tra i più importanti uffici di progettazione si scambiano esperienze specifiche del settore.

Com'è accolto BIM nel Suo mercato?

BIM si rivolge a tutti gli operatori che prendono parte ad un progetto edilizio. I supervisori sono tuttavia ancora incerti ed i progettisti talvolta riluttanti, perché non conoscono ancora i benefici sulla lunga distanza. Al contrario molti esponenti del settore edile e dell'architettura hanno già abbracciato questa causa.

Indipendentemente da questo, se richiesto o no, la Waldhauser + Hermann elabora tutti i progetti secondo gli stessi processi interni che sono dettati chiaramente dalla digitalizzazione e dal metodo BIM. In questo modo i passaggi sono più trasparenti e c'è spazio per l'efficienza. In pratica: BIM è in stretta correlazione con il nostro concetto di qualità. È possibile controllare facilmente la qualità di un progetto e dei prono-



Direzione (da sinistra a destra):
Stefan Waldhauser, Marco Waldhauser e
Roman Hermann

stici, simulazioni energetiche, misurazioni ecc. Il nostro ufficio ha investito in questo metodo molto tempo e denaro.

Che cos'ha indotto la certificazione SQS?

Negli anni novanta per certi ordini era necessario avere la certificazione. Abbiamo utilizzato questo ostacolo esterno come opportunità per ristrutturare la nostra organizzazione interna, adeguare e documentare i processi. Questo ha generato il sistema di gestione qualità certificato SQS ISO 9001. Sebbene nel tempo si sia cominciata ad accusare la pressione di dover essere certificati, continuiamo questo percorso. Infatti l'audit di ricertificazione ci consente e ci costringe a tenere sempre aggiornata con un buon ritmo l'organizzazione dei processi e di migliorarla costantemente. L'effetto interno che ha nell'attività lavorativa quotidiana è enorme. I dipendenti non percepiscono che dietro a tutto questo ci sono le richieste della certificazione. Loro vivono i nostri processi. Ed anche nella Direzione

«LA SEMPLICITÀ NELLA GESTIONE È PRIORITARIA»

mettiamo in discussione il nostro operato nell'azienda. Traiamo vantaggio anche dal dialogo con gli auditori. Lo scambio con loro funziona ed arricchisce entrambi. Generalmente superiamo gli audit senza problemi, perché, anche per interesse personale, lavoriamo costantemente al miglioramento dei nostri processi.

WALDHAUSER + HERMANN ENERGIE
HAUSTECHNIK
INGENIEURE

Waldhauser + Hermann AG

Con circa 55 dipendenti, di cui 6 apprendisti, l'azienda fondata nel 1973 oggi è uno degli uffici di progettazione più grandi della Svizzera. I prodotti offerti sono prevalentemente tecnologie costruttive di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione. Fanno parte del nucleo delle competenze, progettazione coordinamento tecnico, progettazione BIM, progettazione energetica, simulazioni, ottimizzazione degli edifici per committenti privati e pubblici. Sede principale a Münchenstein, filiale a San Gallo, certificata SQS ISO 9001.

www.waldhauser-hermann.ch

Riscaldamento, ventilazione, climatizzazione: adesso è tutto smart?

Molti tecnici edili vedono nella bella parola «smart» l'immagine del networking totale. Poiché la domotica è diventata molto complicata, chi porta la croce è in genere la programmazione del software. Nel settore si apre una grande opportunità quando fornitori non del settore arricchiscono e semplificano lo scenario con nuove iniziative. In ogni caso, soluzioni smart sono per noi semplici soluzioni. Il nostro obiettivo è ottenere gli stessi risultati o migliori con un metodo semplice gestendo bene l'impiego di risorse. Le esperienze con questa filosofia sono buone.

Che cosa preoccupa il settore?

Da alcuni anni il carico di lavoro del settore è molto alto. E la nostra azienda è in questa situazione. Grazie ai nostri sistemi possiamo gestire il carico di lavoro al meglio. Però ci si aspetta una frenata dell'attività edile. La questione energetica è onnipresente nel settore da molti anni. La grande svolta nell'immagazzinamento dell'energia deve

ancora arrivare. Ogni azienda deve far fronte da sé al passaggio nella digitalizzazione.

Come genera gli ordini?

Noi siamo molto attivi nelle gare d'appalto, ma poiché le gare non sono premiate, molti uffici di progettazione si astengono perché non dispongono delle risorse corrispondenti. La grandezza della nostra azienda in questo caso è un vantaggio. Così riusciamo ad intrecciare una rete di relazioni molto strette con architetti. A noi piacciono sia progetti piccoli che grandi di nuove costruzioni e ristrutturazioni, che però ovviamente presentano esigenze diverse a seconda delle specifiche. Attualmente stiamo ristrutturando insieme a Herzog & De Meuron il Casinò di Basilea con la famosa sala della musica. È stato montato un impianto di ventilazione in una sala musicale che prima era senza ventilazione. Ha bisogno di molto spazio ma nonostante ciò non deve essere visibile. Progetti prestigiosi ci rendono interessanti anche come datori di lavoro. La sala di St. Jakob oppure l'Ozeanium a Basilea, il Museo d'Arte di Coira, l'amplia-

mento della collezione Beyeler a Riehen, la ristrutturazione della sede del ZKB, la Prime Tower a Zürich, Würth a Rorschach, diversi ospedali ecc... sono un esempio.

La gestione in compartecipazione funziona?

Mio padre ha fondato l'azienda 45 anni fa. Nel 2008 ha passato la Direzione a me, e da allora ho gestito l'ufficio insieme a Roman Hermann, che lavorava già in azienda come ingegnere. Il mio desiderio era rendere visibile questa compartecipazione nell'istituzione dell'azienda. Così è nata nel 2013 la Waldhauser + Hermann AG. A posteriori questa nuova gestione si è rivelata vincente, anche nel modo in cui è stata sostenuta esternamente. Quando siamo partiti insieme 10 anni fa, poco più che trentenni, professionalmente appagati, eravamo stimolati ed aperti alla novità. Abbiamo ristrutturato e ci siamo doppiamente rafforzati. Mio fratello Stefan, anche lui ingegnere, è rientrato 6 anni fa alla Nuova Zelanda. Nel 2016 è entrato a far parte della Direzione. Insieme a 4 soci gestiamo ora i nostri 55 dipendenti. Come si vede è stata una soluzione azzeccata.



Il Museo d'Arte di Coira: Architetto Barozzi/Veiga, Barcellona (Foto Ralph Feiner)

Banca Cantonale di Zurigo

Impegnati per la sostenibilità

Anche per le banche la sostenibilità non è più un tema secondario. In tal senso la Banca Cantonale di Zurigo è già da tempo in prima linea su vari fronti. Esempi di questo impegno sono il Premio PMI ZKB dedicato alle imprese sostenibili, il Premio Sostenibilità ZKB dedicato alle persone in formazione professionale o il Premio Pioniere Technopark ZKB.

Per inquadrare correttamente la politica di sostenibilità della Banca Cantonale di Zurigo occorre innanzitutto conoscere il mandato di prestazioni della banca. Tale mandato comprende tre mandati parziali: in primo luogo l'offerta ai privati cittadini e alle imprese dei servizi propri di una banca universale nel Cantone di Zurigo, in secondo luogo il supporto offerto al cantone nella risoluzione di problematiche economiche, ecologiche e sociali, in terzo luogo l'osservanza dei principi della sostenibilità nell'ambito dell'intera attività, sia in Svizzera sia all'estero. Mentalità e comportamento sostenibili sono quindi ancorati nel mandato di prestazioni. A metà degli anni '90 la Banca costituì un comitato consultivo per l'ambiente e da allora sono nate le prime iniziative per la sostenibilità. Per esempio: nel quadro del mandato di prestazioni, nel 2017 la Banca Cantonale di Zurigo ha finanziato progetti per un ammontare di circa 131 milioni di franchi.



Banca Cantonale di Zurigo

La Banca Cantonale di Zurigo è una delle principali banche universali dello spazio economico di Zurigo e ha ottenuto la classificazione più alta da parte delle agenzie di rating Standard & Poor's, Moody's e Fitch. È un'azienda di diritto pubblico indipendente del Cantone di Zurigo. Tra le principali attività della Banca rientrano: la gestione patrimoniale, i finanziamenti, gli investimenti, le attività commerciali e sul mercato dei capitali, l'attività passiva, dei pagamenti e delle carte di credito.

www.zkb.ch



Rudolf Sigg, membro della Direzione Generale della Banca Cantonale di Zurigo

«Ciò che ci contraddistingue è il forte legame con i cittadini, con il tessuto economico e il territorio del cantone di Zurigo», sottolinea Rudolf Sigg, membro della Direzione Generale della Banca Cantonale di Zurigo. «Questo legame costituisce il nostro punto di forza sul mercato». A «GLOBAL Flash» ha illustrato cosa significa essere «impegnati per la sostenibilità» facendo riferimento a 4 gruppi di stakeholder.

■ Clientela

La Banca Cantonale di Zurigo concepisce i propri prodotti e servizi sulla base di criteri di sostenibilità. Pioniere nel campo degli investimenti sostenibili, con circa 7 miliardi di franchi di patrimonio gestito, la Banca è un importante attore economico sul mercato. Puntiamo a proporre sempre più prodotti sostenibili per dare la possibilità di investire in modo responsabile. I clienti sensibilizzati all'argomento mostrano di apprezzare.

È ormai da tempo che abbiamo introdotto gli eco-mutui per finanziare costruzioni e ristrutturazioni ecocompatibili. Attualmente sono concessi eco-mutui per circa 1,2 miliardi di franchi, parte dei quali con garanzia

ipotecaria. Gran parte di tali mutui riguarda costruzioni che rispettano gli standard Minergie. Sosteniamo anche le cooperative di costruzione di abitazioni caratterizzate da un approccio sostenibile. Recentemente abbiamo lanciato il primo «Green Bond» per rifinanziare gli eco-mutui.

Le nostre 3000 valutazioni immobiliari all'anno hanno un buon riscontro sul mercato. In esse non manchiamo mai di esprimerci in merito al valore della sostenibilità degli immobili e di formulare le nostre proposte.

Promuoviamo le start-up e ogni anno finanziamo tra le 60 e le 90 giovani imprese. Sulla base di selezioni mettiamo a disposizione capitale di rischio nella prima fase del ciclo di vita delle imprese.

■ Proprietà e collettività

La Banca Cantonale di Zurigo appartiene al cantone. Tuttavia, come previsto dalla legge, due terzi dell'utile sono destinati al cantone e un terzo ai comuni. Il cantone è indennizzato separatamente per il rischio riguardante la «garanzia statale». Nel 2017 sono stati distribuiti utili complessivamente per 363 milioni di franchi.

Inoltre la cittadinanza del cantone di Zurigo beneficia attualmente di 140 collaborazioni, adesioni ad associazioni e sponsorizzazioni. Puntiamo sempre a diffondere la cultura della sostenibilità in vari segmenti. Tra le altre cose, promuoviamo le PMI attraverso la partecipazione al Technopark, con il Premio Pioniere Technopark ZKB e il Premio PMI ZKB dedicato alle imprese sostenibili. Inoltre investiamo nel parco dell'innovazione di Zurigo. A ciò si aggiungono numerosi impegni di carattere culturale, ad esempio lo Schauspielhaus di Zurigo, il Casinotheater, la Zürcher Kantonalturnfest 2017, il Premio Schiller ZKB per la letteratura o il Premio Jazz ZKB.

■ Collaboratrici e collaboratori

La Banca Cantonale di Zurigo, con 5640 collaboratrici e collaboratori (anno 2017), rappresenta uno dei principali datori di lavoro del cantone di Zurigo. Nel settore degli impiegati di commercio rappresenta il principale formatore. Non sono però tanto le dimensioni a caratterizzare l'orientamento della gestione delle risorse umane, bensì l'approccio sostenibile incentrato su modelli lavorativi orientati al futuro. Tutto ciò si riflette nei bassi tassi di rotazione del personale, inferiori al 6%, e in un'elevata soddisfazione del personale (84 punti di indice, a fronte di un obiettivo di 70 punti di indice del 2017).



ZKB JugendLaufCup (Coppa della corsa giovani) (Copyright: PPR Media Relations AG)

Puntiamo sullo sviluppo e sulla promozione del personale nel lungo termine e su una gestione incentrata sul dialogo. La conciliabilità tra lavoro e vita privata è resa possibile grazie allo strumento del part-time, di cui le donne usufruiscono per un 51% e gli uomini per un 14%. Il 34% delle donne ricopre ruoli dirigenziali.

Da alcuni anni inoltre tutti i dipendenti con 15 anni di servizio hanno diritto a un congedo sabbatico dalle sei alle dieci settimane. Oltre all'impegno per la rete notturna della ZVV e al sostegno finanziario per gli abbonamenti ai trasporti pubblici, la Banca ha stretto una collaborazione con Mobility.

Ove possibile, le auto aziendali sono dotate di trazione elettrica o ibrida.

■ Partner e fornitori

La Banca Cantonale di Zurigo lavora con circa 2000 fornitori, per lo più PMI. Una catena regionale del valore e una gestione ambientale integrata rappresentano per noi un bene prezioso. Quindi, se possibile, ci rivolgiamo sempre a ditte del cantone di Zurigo per i nostri acquisti di prodotti e servizi. Nei nostri contratti prestiamo particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, a un uso oculato delle risorse, all'efficienza energetica e alla sostenibilità sociale. Fondamentale è il nostro sistema di gestione ambientale, che dal 2002 è certificato ISO 14001 da parte di SQS. Puntiamo a un continuo miglioramento: nel 2017 sono stati svolti 30 audit. Nella realizzazione delle nostre attività mettiamo in atto sistematicamente misure a tutela dell'ambiente. Ad esempio le stampe vengono fatte su carta riciclata. Le nuove costruzioni e le ristrutturazioni vengono eseguite come minimo secondo gli standard Minergie. Per il riscaldamento e il raffrescamento nella nostra rinnovata sede centrale usiamo acqua del lago, nel rispetto del risparmio energetico. E la Banca fa affidamento al 100% su energia elettrica «naturemade star». Le emissioni di CO₂ inevitabili sono compensate al 100%.

Come viene effettuato il monitoraggio

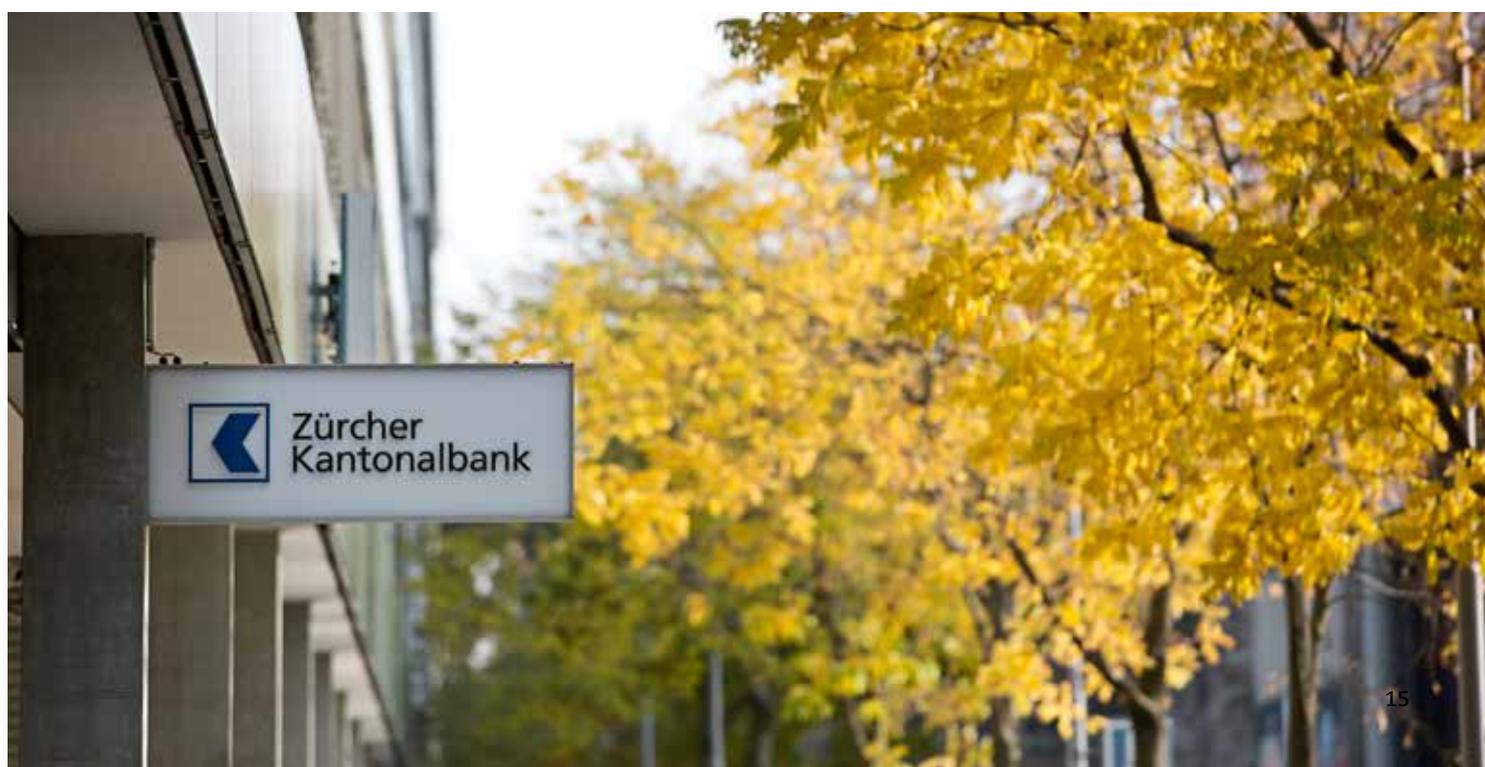
Ai sensi di legge, la commissione di sorveglianza verifica il rispetto del mandato di prestazioni. Le questioni di sostenibilità ri-

entrano in questo ambito. La nostra filosofia aziendale attribuisce grande importanza a questo tema, che è quotidianamente all'ordine del giorno a tutti i livelli di gestione. Negli anni la sensibilità per la sostenibilità nell'attività lavorativa quotidiana è aumentata notevolmente, soprattutto tra le giovani generazioni.

Nel programma ambientale aziendale aggiornato (2018–2022) sono stabiliti gli obiettivi ambientali, sviluppati internamente e dichiarati vincolanti dalla Direzione Generale. Responsabile del controllo è il «comitato di gestione del mandato di prestazioni» composto da un membro per ogni unità. Lo stesso, oltre ad altri incarichi, sono responsabile ambientale della Direzione.

Auditing e certificazione SQS

La nostra banca è certificata ISO 14001 da parte di SQS dal 2002. Nel corso degli audit seguiamo una procedura elaborata e ben collaudata. Il colloquio con gli auditor al termine di ogni ricertificazione rappresenta per me un momento particolarmente interessante. Poiché il personale oggi è molto sensibile al tema della sostenibilità, le proposte di miglioramento trovano da noi sempre terreno fertile. Il nuovo rapporto «Impegnati per la sostenibilità» si propone di comunicare in modo trasparente, sia all'interno sia all'esterno, l'attuale impegno per la sostenibilità della Banca Cantonale di Zurigo. In particolare, aiuta anche i clienti ad acquisire consapevolezza in merito agli obiettivi della Banca. La relazione GRI (Global Reporting Initiative) è a disposizione di analisti e specialisti in formato elettronico.





Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Svizzera

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45
www.sqs.ch



Seminari SQS nel 2° semestre 2018



Tutte le offerte sono disponibili su www.sqs.ch/Corsi di formazione.

Corso per certificazione

«Business Process Management SQS/IQNet»

I quadri dirigenti e i collaboratori delle PMI oggi si trovano ad affrontare una sfida importante: conciliare le esigenze dell'impresa e quelle della formazione continua personale. Per rispondere a queste necessità, SQS ha elaborato un innovativo concetto di corso che vuole offrire una soluzione orientata alla pratica, fondata sulle seguenti caratteristiche.

- Flessibilità** l'inizio del corso è possibile in qualsiasi momento
- Personalizzazione** i moduli tengono conto delle conoscenze pregresse dei partecipanti
- Disponibilità** i tempi della formazione continua si adattano alla disponibilità consentita dall'attività professionale
- Crediti** sono conteggiati i crediti dei seminari SQS già frequentati

NUOVO!

(Attualmente il corso si svolge in tedesco.)

Il corso ha una struttura modulare e si basa sui seminari di SQS dallo spiccato orientamento pratico e di grande successo.

- Durata** 12 giorni, distribuiti su 4-12 mesi
- Luoghi/date** i nostri seminari standard sono pubblicati sulla homepage di SQS
- Costo** CHF 8300.00 escl. IVA per persona (CHF 9300.00 escl. IVA per persona per i non clienti SQS) incl. pause caffè/pranzi/tasse per qualificazione/certificati/registrazione

Titolo rilasciato e riconoscimento

- Certificato «Business Process Management SQS/IQNet»
- Registrazione nella banca dati internazionale della IQNet Academy
- Titolo «Business Process Manager SQS/IQNet»

Medical Device Regulation, MDR

La nuova Medical Device Regulation (Regolamento {EU} 2017/745) è in vigore da un anno. Il periodo di transizione triennale è iniziato il 25 maggio 2017 e termina il 26 maggio 2020 (= date of application, DoA). SQS ha riassunto in una scheda informativa le 10 principali domande e risposte al riguardo. La domanda che primeggia su tutte è come possono le imprese superare con successo questa fase di transizione. Informazioni dettagliate nel libro «MDR Compendium – The New European Medical Device Regulation» del lead-auditor di SQS Daniel Shoukier.

Acquisti online e ulteriori informazioni:
[www.sqs.ch/La nostra offerta/Settori/Medicale](http://www.sqs.ch/La_nostra_offerta/Settori/Medicale)

Daniel Taddeo sarà lieto di rispondere alle vostre domande, daniel.taddeo@sqs.ch



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter

Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold