



# copma

## S E R V I C E T E A M

# notizie

# 15

ANNO VIII / NUMERO 2 / GIUGNO 2003

Notiziario della Copma scrl  
v.le Veneziani 32 Ferrara tel. 0532/970611  
stampato su carta ecologica  
dalla litografia Sate Ferrara

E D I T O R I A L E di Alberto Rodolfi

*Il 27 aprile scorso si è tenuta l'Assemblea Generale della nostra cooperativa, alla presenza dei delegati nominati nelle Assemblee separate che si sono svolte dal 4 al 22 Aprile 2003.*

*L'Assemblea del 27 aprile ha approvato unanimemente il bilancio consuntivo dell'esercizio 2002 che si è chiuso con un utile netto di € 2.438.543,93, a fronte di un fatturato pari a € 28.478.953,00.*

*La massima parte dell'utile è stato destinato ad ulteriore rafforzamento della patrimonialità aziendale e nello stesso tempo, € 353.130,00 sono stati destinati ai soci, attraverso rivalutazione e remunerazione del capitale sociale versato dagli stessi, anche attraverso la sottoscrizione delle Azioni di Socio Solventore e di Partecipazione Cooperativa.*

*Credo sia importante evidenziare quanto, negli ultimi anni, è aumentato l'apporto di capitale da parte dei soci che al 31 dicembre 2002 ammontava complessivamente ad € 3.245.534,80, considerando il capitale sociale ordinario, oltre alle Azioni di Socio Solventore e di Partecipazione Cooperativa.*

*Tenuto conto che, sempre al 31 dicembre 2002 i soci di Copma erano 452, rileviamo che mediamente ciascun socio ha apportato capitale per € 7.180,00.*

## CHIUSO IL BILANCIO 2002



*Questo dato è quasi triplicato nel corso degli ultimi cinque anni e testimonia inequivocabilmente una crescita di fiducia da parte dei soci nei confronti della loro Cooperativa.*

*Si tratta certamente di una fiducia motivata anche da una ragionevole aspettativa di risultato economico, in grado di soddisfare sia il rapporto di lavoro che l'apporto di capitale sottoscritto e versato. Nello stesso tempo, sono convinto nel ritenere che possa essere proprio questa una delle nostre chiavi di successo. Naturalmente occorre che la nostra Cooperativa sappia mantenere e migliorare costantemente il proprio livello di efficienza per continuare ad operare sul mercato in modo qualificato ed economicamente vantaggioso.*

*Non trascuriamo le grosse insidie individuate nell'attuale evoluzione che il*

*mercato sta manifestandoci con la crescente domanda di contratti di global - services o di servizi integrati. Sarà inevitabile per Copma spostare la propria attività in aree territoriali sempre più distanti dalla propria sede per poter restare sul segmento di mercato più qualificato e relativo alle attività di nostro maggior interesse.*

*Crediamo di poter vincere anche questa nuova sfida e confidiamo così anche per il futuro, di poter presentare positivi risultati del rendiconto economico, in quanto sappiamo che oggi, più che nel passato, possiamo confidare su una maggior determinazione e coesione dei soci.*

## Treviso: firmato l'accordo di secondo livello tra Sindacati e Copma



Il CCNL delle imprese di pulizia/multiservizi, all'articolo 58 prevede che si possa definire un Premio di Risultato integrativo per i lavoratori: questo deve comunque tenere conto dell'andamento economico dell'Azienda, della produttività, della qualità offerta e deve essere proporzionata alla effettiva presenza al lavoro del dipendente. Questa scelta, indicata prioritariamente nel CCNL, dovrebbe aiutarci a ridurre il disagio che il forte numero degli "eventi di assenza" causano nel settore delle pulizie, e che oggi compromettono la corretta organizzazione del lavoro nei vari cantieri, che obbligano ad un aumento dei costi straordinari e soprattutto che gravano sulle spalle degli altri lavoratori chiamati all'ultimo momento a sostituire quelli assenti.

Deve però essere chiaro che non si vuole sollecitare i dipendenti ad andare al lavoro anche se malati, ma si cerca di ridurre fortemente quelle assenze motivate da ... "occasionale" disagio.

Grazie comunque all'impegno, alla disponibilità al dialogo, al confronto serio e pratico con le Organizzazioni Sindacali di Treviso (FILCAMS-CGIL e FISASCAT-CISL), il 25 marzo 2003 abbiamo sottoscritto un accordo di 2° livello che consentirà ai lavoratori Copma di quella Provincia di poter beneficiare di miglioramenti retributivi.

I punti salienti di questo accordo sono i seguenti:

### **1. salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro:**

l'obiettivo deve essere quello di elevare il livello di sicurezza per gli operatori e incidere al contempo per la riduzione degli infortuni e delle malattie professionali. A questo scopo si adatteranno in tutti i cantieri attività di Prevenzione e Protezione previste dalle leggi vigenti e in particolare:

- *formazione e informazione:* per i neo-assunti e in caso di modifica del ciclo produttivo, fino a due ore di intervento formativo, retribuito, fuori dell'orario di lavoro.

- *sorveglianza sanitaria:* visite iniziali e periodiche di tutti i lavoratori e forte attenzione ai rischi lavorativi presenti in ogni singolo cantiere di lavoro
- *rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS):* nomina di un rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza entro il 31/12/03

**2. sviluppo e innovazione:** la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente restano l'obiettivo fondamentale per una Cooperativa come la nostra, in un mercato in forte e veloce evoluzione.

Per questo Copma rivolge una grandissima attenzione a tutte quelle innovazioni che possono consentire un miglioramento delle condizioni lavorative dei dipendenti, un livello di igiene e pulizia maggiori, una competitività e produttività più alte; le positive esperienze in corso ci consentono di estendere a dette commesse i nuovi "metodi di pulizia".

**3. il premio di risultato (PR):** vengono previsti dei premi economici per tutti i lavoratori che, grazie al loro comportamento, consentono il miglioramento della redditività e della produttività aziendale.

- In particolare viene previsto un premio economico annuo in base al numero di assenze per malattia ed uno ulteriore, legato alla "qualità" del servizio offerto (assenza di contestazioni).

Naturalmente il PR verrà proporzionato alle ore effettivamente lavorate.

- Sono poi previsti ulteriori incentivi economici orari per i lavoratori che forniscono la propria disponibilità ad interventi particolari nelle sale operatorie, nella squadra di risanamento e per attività straordinarie.

### **4. modalità e caratteristiche dell'erogazione dei PR:**

l'accordo inizia dall'1/4/2003 e avrà validità fino al 31/12/04, dandosi comunque come obiettivo la riduzione annuale di almeno il 15% degli eventi di malattia. Nel mese di ottobre 2003, sarà erogato in anticipo a tutti coloro che non avranno fatto riscontrare nessun evento di malattia, mentre la differenza verrà erogata nell'aprile 2004. I lavoratori che avranno dato disponibilità per lavori particolari, saranno retribuiti immediatamente nel mese seguente all'effettivo svolgimento.

Come si potrà notare, un forte impegno da parte di Copma che in questo modo, intende "investire" anche "sui" e "per" i propri lavoratori, per migliorare l'efficienza e la qualità dei propri servizi. Siamo fiduciosi che questo "esperimento", tentato per la prima volta sul territorio trevigiano, possa dare quei risultati che ci consentano di estenderlo anche negli altri cantieri dove opera la nostra Cooperativa.

# Rinnovata la Certificazione di Qualità secondo le nuove norme UNI EN ISO 9001:2000

*La progettazione dei servizi di pulizia e l'estensione alla Divisione Verde sono le novità più rilevanti*

**L**a Politica della Qualità perseguita da Copma ha fatto un nuovo passo in avanti con l'adeguamento alle norme "Vision 2000", certificato dall'Istituto QUASER di Milano, del proprio Sistema di Qualità Aziendale; contestualmente, oltre all'attività di "progettazione" nei servizi di pulizia, la certificazione è stata estesa alla Divisione Verde per "l'attività di manutenzione e realizzazione delle aree verdi"; un risultato dai risvolti positivi sia sotto il profilo del Marketing Commerciale che dell'organizzazione interna di Copma.

Un risultato di indubbia soddisfazione per chi si pone sempre nell'ottica della ricerca delle migliori performance aziendali, uno stimolo nuovo per diffondere la cultura della qualità all'interno della cooperativa quale presupposto per conseguire i massimi livelli di efficienza.

Le norme Vision pongono in primo piano la "Soddisfazione del Cliente", cui ogni azione deve essere tesa, attraverso l'elevazione professionale dei propri operatori.

L'attività formativa flessibile e dinamica deve sapere corrispondere a tali esigenze pur con la consapevolezza di operare in un mercato del lavoro sempre più difficile e



caratterizzato da un turn over senza precedenti.

Ciò comporta, unitamente alle alte ed ingiustificabili percentuali di assenteismo, la necessità di sapere azionare ogni leva: da quella tecnica a quella contrattuale a quella disciplinare. Le relazioni sindacali stesse o si qualificano anche su questi punti oppure sono

destinate a sterili quanto inconcludenti confronti.

**Parlare di qualità significa quindi parlare di modelli organizzativi e gestionali** e tutta l'azienda ne è coinvolta; l'impegno graduale ma costante di accrescere le capacità tecniche nell'area di produzione deve ora produrre il salto decisivo per assicurare le competenze necessarie a sostenere e gestire lo sviluppo della Copma.

L'introduzione degli **"indicatori di processo"**, conformemente alle Vision 2000, possono indubbiamente favorire l'applicazione di nuovi modelli gestionali; gli indicatori rappresentano di fatto lo strumento effettivamente nuovo per tenere sotto controllo ogni fase dei processi produttivi aziendali; **dovrebbero favorire il superamento di quella sorta di "parallelismo" tra sistema di qualità e gestione operativa.**

Le funzioni competenti possono in tal modo percepire e conoscere concretamente lo stato di avanzamento delle proprie gestioni e gli eventuali correttivi da apportare a seguito della valutazione dei risultati. *Politica della qualità, obiettivi di qualità e politiche incentivanti* possono quindi imprimere maggior vigore agli sforzi per conseguire risultati di efficienza ed efficacia nella gestione aziendale. 

## SICUREZZA & INFORTUNI



104 il numero degli eventi e 1804 le giornate perse: questi in estrema sintesi i dati che hanno riguardato gli infortuni sul lavoro di Copma nel corso dell'anno 2002. La maggior parte di essi è imputabile all'urto contro oggetti ed allo scivolamento; le contusioni e le distorsioni sono state gli effetti più rilevanti.

L'analisi degli infortuni, al di là del puro dato numerico, ci spinge ad alcune riflessioni che, oltre ad evidenziarne gli aspetti economici legati ai costi ed alle difficoltà che le assenze degli operatori comportano sulla stessa organizzazione aziendale, ci invitano a sottolinearne la ricaduta in termini sociali e ci richiamano alla programmazione di una attività più incisiva, volta al contenimento dell'evento di lesione.

L'infortunio incide sullo stato di salute e sull'integrità fisica del lavoratore con conseguenze di disagio psicologico: studiarne e capirne le cause significa attivare quelle procedure di sicurezza e adottare quei comportamenti personali che ci aiutano a contenerlo.

Lavorare con tranquillità vuole dire lavorare con sicurezza, conoscendo i rischi connessi al proprio lavoro: la conoscenza corretta del pericolo ci porta alla prevenzione, per cui il concetto che sta alla base di ogni gestione aziendale della sicurezza rispetta il principio **conoscenza=prevenzione=sicurezza**.

In tal senso l'attività di Copma relativa alla sicurezza, per il 2003, agisce su tre fronti principali: informazione, formazione, controllo.

Sotto il primo aspetto, quello della **informazione**, abbiamo già attivato un programma informatico che ci permette la rilevazione mensile degli infortuni suddivisi per area di lavoro, per tipologia e modalità di accadimento, nonché per organo del corpo umano coinvolto: ogni tre mesi discuteremo questi dati con i

Tecnici e le Caposquadra, sia per verificare l'efficacia degli interventi già adottati, sia per programmare quelli a più lungo periodo (su queste analisi saranno coinvolti anche i lavoratori con i propri Rappresentanti per la Sicurezza, non appena questi saranno nominati).

Per quanto riguarda la **formazione**, si effettueranno i Corsi previsti dal D.Lgs. 626/94 nei quali si formano i lavoratori sui rischi e pericoli connessi al proprio specifico cantiere di lavoro, con particolare attenzione ai cantieri sanitari (Ospedali e simili): al riguardo si ricorda che se da un lato lo svolgimento di tale attività formativa è obbligatorio per l'azienda, come da articolo di legge, dall'altro esiste l'obbligo di frequenza da parte dei lavoratori. Si rileva, comunque, un dato positivo: i 25 incontri già svolti dal 1.1.03 al 30.05.03 hanno coinvolto più di 500 lavoratori e i fenomeni infortunistici del primo trimestre 2003 risultano tendenzialmente in calo rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso.

Venendo infine al terzo punto, ovvero all'attività di **controllo**, preme sottolineare l'importanza che essa assume se bene impostata e capita: le visite ispettive che saranno condotte nel corso dell'anno, servono a verificare il corretto uso delle attrezzature e, soprattutto, il puntuale utilizzo dei dispositivi di protezione individuali. Esse non devono essere viste dai lavoratori come un momento coercitivo, bensì come una occasione di miglioramento continuo, rispetto a nuovi ed eventuali mutamenti dello stato di rischio.

La sicurezza, insomma, deve essere intesa non solo come un adempimento burocratico previsto dalla legge, ma come uno strumento di crescita culturale e sociale e, non a caso, la politica della gestione della sicurezza rientra a pieno titolo nella più generale politica della qualità della nostra cooperativa: si ricordano, in tal senso, i richiami previsti negli obiettivi per il 2003.

D'altro lato, è interesse di tutti potere svolgere il proprio lavoro con tranquillità e sicurezza, sapendo che l'obiettivo finale del nostro servizio, ovvero la soddisfazione del cliente, può essere perseguito e raggiunto senza mettere a rischio la propria salute ed integrità fisica.