



# copma

S E R V I C E T E A M

# notizie

# 19

ANNO IX / NUMERO 3 / Luglio 2004  
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 Mirco Dondi

**L**e elezioni europee del 12 e 13 giugno sono state caratterizzate da un forte astensionismo, da una crescita della rappresentanza dei cosiddetti "euroscettici" notoriamente più tiepidi e diffidenti rispetto al processo di concretizzazione dell'Europa e infine da un voto di protesta, differentemente articolato, contro i governi in carica nei diversi Stati membri.

Non è un caso che alcuni autorevoli commentatori politici abbiano fatto notare che queste elezioni europee tendono sempre più a diventare elezioni di mezzo termine, secondo l'originario senso americano, cioè test elettorali a metà tra una consultazione decisiva e l'altra.

Anche se questa interpretazione può risultare poco piacevole, è innegabile, però, che essa

## LE RECENTI CONSULTAZIONI ELETTORALI EUROPEE ED AMMINISTRATIVE



risulta essere la più convincente sia per "comprendere" la scarsa affluenza alle urne che per spiegare il voto di protesta indirizzato ai governi nazionali.

La nostra opinione è che questa situazione non giova né al faticoso processo di costruzione dell'Europa né a fornire convincenti risposte alle gravose problematiche che i singoli Stati stanno cercando di approntare per uscire dalla pesante crisi che attraversa il "vecchio" continente.

L'Europa, se non supera l'immobilismo di cui è troppo spesso prigioniera, rischia di essere schiacciata fra la forte ripresa economica degli Stati Uniti e la straordinaria accelerazione dei Paesi Asiatici.

Per fortuna, nonostante le perduranti diversità tra i 25 governi dell'Unione, il dopo elezioni ha fatto registrare un evento di straordinaria importanza con l'approvazione della Costituzione Europea.

Questo pur faticoso risultato raggiunto, rappresenta un indubbio successo e ci fa ben sperare sulla possibilità di affermare una visione dell'Europa come sede idonea per sviluppare opportunità di crescita economica e per realizzare una effettiva spinta all'innovazione.

(segue in seconda)

(continua dalla prima)

*Crediamo sia venuto veramente il tempo per scegliere, come è stato efficacemente ricordato (G. Amato), "non l'Europa da cui ci si difende, ma piuttosto l'Europa in cui ci si riconosce".*

*Abbiamo ritenuto essenziale avanzare queste considerazioni in merito alle rilevanti difficoltà che ancora si frappongono all'affermazione di una forte Unione Europea perché in altro modo ogni giudizio sul voto o sul comportamento dell'elettorato verso l'Europa non troverebbe una giusta e adeguata lettura.*

*Quando finalmente i singoli Stati sapranno con coraggio rinunciare ai molti egoismi nazionali e si impegneranno a competere non sulla base dell'uso del "diritto di veto"*

*ma su quella dei progetti per la crescita e per l'ammodernamento del Welfare, sicuramente l'economia andrà decisamente meglio, ma anche per i cittadini sarà più agevole esprimere giudizi e valutazioni di merito.*

*Per quanto attiene alla consultazione amministrativa per l'elezione dei Sindaci e Presidenti di provincia, tenutasi nelle stesse giornate di quella europea e in alcuni casi con i successivi ballottaggi, ricordiamo, in primo luogo, che l'elettorato, nelle diverse parti del paese, ha apertamente manifestato una preferenza per maggioranze di centro-sinistra. Dal comune di Bologna all'Amministrazione Provinciale di Milano la competizione, pur non coinvolgendo anche in questo caso parte dell'elettorato, si è conclusa*

*con un forte mutamento della geografia del potere locale a favore dello schieramento di Centro sinistra.*

*E' evidente, quindi, che l'elettorato ha riposto il proprio consenso alla coalizione che meglio di altre ha saputo interpretare le loro esigenze e le loro aspirazioni.*

*Del resto, con il sistema democratico dell'alternanza, oramai ampiamente colaudato nel nostro Paese, questo è un fatto non solo positivo, ma per molti aspetti l'ingrediente vitale ed insostituibile per innovare lo stesso sistema istituzionale.*

*Cogliamo l'occasione, a tal proposito, per evidenziare l'esigenza, che, anche questa consultazione, in qualche maniera ha riproposto, di riconsiderare assieme all'importante ruolo svolto delle autonomie locali nella erogazione di importanti servizi sociali la precarietà e l'incertezza della loro dotazione finanziaria. Un Paese moderno che ritiene, giustamente, di poter competere con i più evoluti modelli sociali Europei non può trovarsi, ogni anno, alle prese con l'incertezza finanziaria di ogni sua articolazione periferica o centrale.*

*Di questa precarietà, oltre alle famiglie, ne fanno regolarmente le spese anche il sistema delle imprese che, in qualità di fornitori di diversi servizi alla Pubblica Amministrazione, supportano tempi ed oneri di pagamento francamente inaccettabili. Poiché dopo ogni consultazione sarebbe utile e doveroso intraprendere*

*coraggiose e risolutive iniziative in grado di produrre evidenti inversioni di rotta, ci pare opportuno, a tal proposito proporre alle forze di governo ed al parlamento di mettere a questa annosa questione della consistenza e della certezza della finanza locale. Siamo certi che tale riforma troverebbe un forte apprezzamento sia da parte delle famiglie (utenti) che dalle imprese.*

*Infine, come Associazione delle cooperative aderenti a Legacoop, così come del resto avviene anche per il più articolato sistema di rappresentanza dell'imprenditoria, chiediamo ai nostri interlocutori chiamati a governare Province e Comuni, di sottoporci il loro progetto economico e di garantire una guida sicura e stabile degli esecutivi. Per le associazioni del mondo economico, infatti, l'unità di misura per qualificare e valutare l'efficienza e l'efficacia di ogni sistema politico ed istituzionale non può prescindere dalla natura del programma economico, dalle opportunità di crescita in esso contenute ed in particolare, per quanto attiene al nostro mondo cooperativo, anche dalla presenza di forti valori etici e sociali. All'interno di questa chiara e trasparente cornice programmatica ed istituzionale le nostre cooperative, tra cui anche Copma, sapranno sicuramente cogliere tutte le opportunità presenti e sulla base dell'esperienza e della professionalità acquisita dimostreranno, ancora una volta, di essere all'altezza di trasformarle in servizi qualificati per i cittadini e lavoro per i propri soci e dipendenti.*

*Mirco Dondi  
Presidente Legacoop Ferrara*

## Cresce l'attività di Copma a Milano: aggiudicati i servizi di pulizia presso l'I.C.P. Istituti Clinici di Perfezionamento

Copma, attraverso il CNS – Consorzio Nazionale Servizi di Bologna, ha partecipato alle gare d'appalto per l'esecuzione dei servizi di pulizia e sanificazione dei Presidi Ospedalieri e dei Distretti facenti capo all'I.C.P. di Milano.

La Clinica Mangiagalli, l'Ospedale Buzzi ed il Centro Traumatologico CTO sono i Presidi Ospedalieri in cui Copma, insieme ad altre cooperative associate al CNS, è incaricata a svolgere i servizi oggetto di appalto. I due appalti, Mangiagalli da una parte e Buzzi-CTO dall'altra, avranno una durata di tre anni ciascuno pari ad un fatturato complessivo annuo di euro 3.127.000; le attività di competenza di Copma incidono complessivamente per circa il 26%. Il significato di questo risultato va ben oltre i numeri e le percentuali; si rafforza infatti l'azione commerciale nella metropoli più importante del paese, in un segmento di mercato, quello sanitario, di fascia alta

e nel quale Copma ha saputo dimostrare la propria qualificazione professionale.

L'approccio a queste nuove commesse è il solito: caratterizzare la nostra presenza per serietà ed affidabilità. Questa commessa rappresenta anche un'occasione per ampliare le nostre esperienze gestionali: si tratta infatti di gestire un appalto con le complessità tipiche del sanitario e l'operare in equipe con altre imprese oltre che con il Consorzio; non è sempre facile perché si incrociano culture e logiche imprenditoriali diverse.

Occorre quindi porsi in un'ottica diversa, in grado di andare oltre modelli e prassi consolidate in ogni azienda e ciò nell'interesse comune delle aziende e del cliente. Fondamentali saranno pertanto modelli gestionali imperniati sulla massima collaborazione e su un'efficiente coordinamento, criteri a maggior ragione indispensabili per conseguire risultati di qualità e di soddisfazione.



# Divisione pulizie: cambia l'organizzazione

**I**l 2004 rappresenta un anno di svolta nell'organizzazione della cooperativa soprattutto per quanto riguarda l'area tecnica di produzione; coinvolta anche l'area commerciale.

Nelle annuali riunioni di produzione, nelle quali si analizzano i risultati di gestione e si pongono i nuovi obiettivi, si sono delineate le modalità, i contenuti ed i tempi per arrivare alla nuova organizzazione. Sta per concludersi infatti un processo avviato alcuni anni fa che aveva come obiettivo principale l'attribuzione di nuove e maggiori competenze sia ai Tecnici di Produzione (Tecnici Responsabili ed ex Assistenti Tecnici) che alle Caposquadra; il tutto in un contesto di crescita tecnica e professionale.

Sempre più marcatamente si è avvertita la necessità di dare un'accelerazione al nostro modello organizzativo per favorire lo sviluppo delle risorse tecniche ed umane presenti in Copma; nel contempo consentire alla cooperativa di porsi sul mercato con la massima capacità competitiva sotto il profilo tecnico, gestionale e commerciale.

La progressiva collocazione di Copma in una dimensione di azienda nazionale e le politiche di sviluppo della cooperativa richiedono indubbiamente maggiore dinamicità sia nell'attività commerciale che nella gestione delle commesse; da qui il processo di riorganizzazione che prevede:

1. l'inserimento nell'area commerciale di
  - un *Tecnico Responsabile Commerciale*
  - un *Tecnico Commerciale*
2. un nuovo organigramma dell'area produzione con
  - un *Tecnico Responsabile di Produzione*
  - i *Tecnici di Produzioni*
  - le *Capo Squadra*

La nuova organizzazione, tutta centrata sulla valorizzazione



delle professionalità interne sulla base delle attitudini e delle propensioni dei singoli, ha come punti cardine:

- *La semplificazione dei processi decisionali ed operativi*
- *L'attribuzione di maggiore competenze e autonomia e alle Funzioni*
- *L'attribuzione di maggiori responsabilità nel controllo dei processi produttivi e nel controllo di gestione*

Non si tratta di un progetto ambizioso ma di un'occasione concreta, fondata sui grandi risultati ottenuti in tanti anni di dedizione e di impegno, per dispiegare al meglio le potenzialità della cooperativa.

Questa fase sarà sostenuta da un'attività formativa e di aggior-

namento di tutte le funzioni coinvolte.

E' stato predisposto un piano formativo molto importante, sottoposto tra l'altro al finanziamento previsto dal "Fon.coop" (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle Imprese Cooperative), distinto per Tecnici e per Capo Squadra ed articolato in tre moduli:

- *Modello Organizzativo e Gestione dei Flussi*
- *Tecniche di Gestione e Metodologie Operative*
- *Sistemi Relazionali e Gestione delle Risorse Umane*

Per la realizzazione dei corsi formativi saranno impiegati "Docenti interni" ma ci sarà anche il ricorso a "Docenti esterni" soprattutto per argomenti in cui è richiesta una particolare conoscenza e professione (dalla psicologia del lavoro ai principi di igiene). Insomma non sarà un normale 2004, ma sarà senz'altro un anno che ci aiuterà a proiettare Copma verso nuovi traguardi.

## LE CERTIFICAZIONI DI QUALITA' E DI RESPONSABILITA' SOCIALE

Con soddisfazione siamo a comunicare ai nostri Soci e dipendenti che Copma ha confermato il mantenimento della Certificazione di Qualità VISION 2000 sia per il settore Pulizia che per quello del Verde, ( a seguito della visita ispettiva dell'ente di certificazione Quaser dello scorso mese di Aprile); come Direzione, si è inoltre deciso di avviare il percorso che entro fine anno ci porterà alla certificazione di "Responsabilità Sociale SA8000". Tale risultato testimonia l'attenzione che la nostra cooperativa pone rispetto al perseguimento degli obiettivi di qualità professionale del nostro lavoro, da un lato, e dimostra l'impegno al rispetto "sociale" del lavoratore inteso nella sua natura di persona, d'altro lato. Nel merito, infatti, se con la VISION 2000 certifichiamo la Qualità della nostra organizzazione interna, i nostri risultati tecnici e la soddisfazione dei nostri clienti, con la SA8000 rafforziamo la posizione della nostra azienda all'interno di un contesto economico e sociale che vogliamo si sviluppi con più incisività nel rispetto della persona umana e della correttezza delle regole del mercato: temi, questi, che da sempre sono tra i principali elementi della "mission" di Copma.

### Che cosa è SA8000

SA8000 è una sigla che significa Social Accountability, ovvero Responsabilità Sociale ed è il primo standard diffuso a livello internazionale circa la responsabilità sociale di un'azienda. Esso è applicabile ad Organizzazioni di qualsiasi settore merceologico, per valutare se le stesse ottemperano ad alcuni requisiti minimi in termini di diritti umani e sociali. La conformità ai requisiti della norma si esplica nella certificazione di parte terza, rilasciata da un Organismo di certificazione indipendente.

La certificazione dimostra che l'Organizzazione soddisfa i requisiti di responsabilità sociale della norma, attraverso un meccanismo analogo a quello dei sistemi di gestione per la qualità ISO 9000 (VISION 2000) e per l'ambiente ISO 14000.

Lo standard SA8000 è stato elaborato e pubblicato ufficialmente il 15 ottobre 1997 dal CEPAA Council on Economic Priorities Accreditation Agency – Ente di Accreditamento del Consiglio per le Priorità Economiche, ed è stato aggiornato nel 2001 dal SAI Social Accountability International.

Nello specifico, SA8000 prevede otto requisiti sociali, che devono essere soddisfatti dall'azienda richiedente la certificazione e che sono connessi ai fondamentali diritti umani e dei lavoratori:

- lavoro infantile - lavoro obbligato - salute e sicurezza sul lavoro - libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva - discriminazione - procedure disciplinari - orario di lavoro - criteri retributivi

A questi si aggiunge il nono requisito, relativo all'adozione, da parte dell'azienda, di un sistema di gestione della responsabilità sociale orientato al miglioramento continuo.

Poiché, quindi, siamo certi di ottemperare ai primi 8 requisiti della norma che sono da presupposto essenziale per il procedimento di certificazione (in tal senso abbiamo già fatto una prima auto valutazione positiva), stiamo passando all'organizzazione del sistema gestionale che prevede anche alcuni passaggi di coinvolgimento dei lavoratori tra i quali la sensibilizzazione e la formazione al tema in oggetto, nonché la nomina di un rappresentante dei lavoratori.

In tal senso, nel frattempo, stiamo avviando un confronto con il Sindacato per valutare il percorso che porta alla individuazione di queste figure previste dalla SA8000.

### Perché Copma persegue la certificazione di Responsabilità Sociale SA8000

Il percorso che Copma sta iniziando non è che un nuovo ed importante tassello della propria politica aziendale: essa è volta sia al miglioramento continuo della propria professionalità che alla crescita sociale dei propri soci e lavoratori rispetto alla solidarietà e del rispetto delle leggi.

Temi che sono patrimonio identificativo di una azienda cooperativa quale la nostra.

Lo stesso Bilancio Sociale che Copma, tra le prime aziende in Italia ad averlo redatto in accompagnamento al Bilancio economico, consegna ai Soci, ne è una testimonianza. In tale documento non si leggono solo i risultati dell'andamento gestionale, ma si ricordano i principi della nostra Missione tra i quali il mantenimento del lavoro, la correttezza contrattuale e l'occupazione. Principi che sono richiamati dalla stessa norma SA8000, per cui anche questo punto già ci "certifica" socialmente. Soprattutto, con il rispetto di questa norma che chiama a corresponsabilità anche la filiera dei fornitori, dei subappaltatori e subfornitori dell'azienda certificata, Copma sarà di stimolo in un mercato quale quello delle pulizie, in cui si manifestano ancora consistenti fenomeni di degrado con prezzi sottocosto, lavoro nero e poca attenzione dedicata alla sicurezza.

Una realtà economica, insomma, che ha bisogno di trasparenza e di rispetto delle norme.