



copma

S E R V I C E T E A M

notizie

6

ANNO IV NUMERO 2 NOVEMBRE 1999

Notiziario della Copma scrl
v.le Veneziani 32 Ferrara tel. 0532/970611
stampato su carta ecologica
dalla litografia Aristampa Creativcore (Bo)

EDITORIALE

Competitività, mercato e tecnologia

La gestione dei servizi di pulizia, richiede una grande capacità organizzativa per raggiungere buoni risultati di efficienza e di qualità a costi compatibili con il mercato. Naturalmente il nostro riferimento è rappresentato dai grandi sistemi organizzativi necessari per fornire i servizi di pulizia di cui necessitano le strutture più complesse, come possono essere considerati gli ospedali, la scuole, i grandi edifici pubblici con elevata presenza o traffico di persone, ecc... **La maggior risorsa impiegata nell'erogazione di questi servizi, sarà sempre rappresentata dalla risorsa umana, sia per il numero molto elevato di personale da adibire alle diverse attività di pulizia, ma soprattutto per la crescente professionalità richiesta al fine di riuscire ad applicare i sistemi operativi più efficienti.** Vi è un dato di fatto da cui è difficile prescindere e che rallenta moltissimo la crescita professionale di un'impresa di pulizie. Infatti i livelli di turn-over del personale operativo, si colloca a livelli molto elevati nelle medie e grandi imprese del settore, tanto che almeno un terzo del personale ogni anno deve essere sostituito. Tutto ciò evidenzia lo sforzo necessario per sviluppare e mantenere un elevato profilo professionale degli operatori del settore. Di conseguenza, la vera qualificazione professionale di un'impresa di pulizie, è rappresentata quasi totalmente dal personale con più elevata anzianità lavorativa e dal corpo tecnico che presiede l'applicazione tecnica ed organizzativa dell'impresa. Per altro verso, esiste una tecnologia di settore che soprattutto negli ultimi anni ha migliorato di molto i sistemi operativi in base ai quali oggi è possibile erogare servizi di pulizie qualificati, a costi molto più contenuti rispetto al passato e richiedendo agli addetti, uno sforzo fisico di gran lunga inferiore. **Questa tecnologia, si è basata sullo studio di prodotti chimici sempre più qualificati ma non meno sulla messa a punto di strumenti operativi molto più efficaci rispetto a quanto non riuscivano a fare in passato le vecchie radazze.** Sino ad ora, Copma è riuscita a mantenere i propri sistemi operativi, al passo con i mutamenti tecnologici, che nel tempo hanno trasformato molto il modo di erogazione dei servizi di pulizia. Un punto d'arrivo per quanto riguarda il miglioramento, dobbiamo dire che non esiste mai e proprio per questo, stiamo studiando da tempo l'applicazione di ulteriori nuovi sistemi e nuova tecnologia che ci auspichiamo possano aiutarci a recuperare la competitività perduta negli ultimi anni, a fronte di un mercato caratterizzato da prezzi stagnanti se non anche in calo. L'obiettivo è sempre quello di migliorare gli attuali livelli di produttività senza aggravare l'esercizio delle prestazioni lavorative degli addetti. Nei giorni scorsi è stata avviata la fase sperimentale di un nuovo sistema di pulizia, presso un reparto dell' Ospedale Civile di Treviso, con il controllo della Direzione Sanitaria, dove andremo a testare sia i risultati produttivi che quelli qualitativi. Per meglio qualificare questo lavoro, abbiamo richiesto la collaborazione dell'Istituto d'Igiene dell'Università di Padova. Se i risultati della sperimentazione avviata saranno positivi così come ci aspettiamo che siano, dalla primavera prossima cominceremo in Copma una nuova fase di riorganizzazione produttiva su cui si baserà la capacità della Cooperativa di restare sul mercato con adeguata competitività. Anche in questa occasione, la posta è molto alta, poichè se non riusciremo a migliorare la nostra capacità produttiva, non solo perderemo mercato ma difficilmente riusciremo a produrre un reddito dall'esercizio dell'attività che negli anni ha consentito a Copma di crescere e di migliorarsi costantemente.

Alberto Rodolfi



Anche nell'ospedale S.Luca di Trecenta opera la Copma



Da giugno di quest'anno, oltre alla conferma dei servizi di pulizie presso i presidi sanitari della Azienda ULSS n. 18 di Rovigo (Rovigo, Badia e Lendinara) già precedentemente gestiti da Copma, anche l'ospedale S. Luca di Trecenta si è aggiunto alle attività affidate alla nostra cooperativa. L'Ospedale S. Luca, di recente costruzione, è sorto per volontà della comunità del basso Polesine e della stessa Azienda Sanitaria quale valida alternativa alle strutture sanitarie di Badia Polesine, Lendinara, Castelmassa e Trecenta. Questo nuovo presidio sanitario rappresen-

ta, infatti, per l'area del bacino d'utenza che serve, un vero e proprio punto di eccellenza per le prestazioni sanitarie che offre e per il ruolo che assume in quel contesto territoriale. Questa premessa è doverosa, poiché, in occasione del primo incontro avuto con tutti i lavoratori occupati in questo presidio sanitario, abbiamo avvertito con forza che anche dal loro punto di vista questa struttura non costituisce solo una opportunità di lavoro, ma più profondamente testimonia la concreta realizzazione di un servizio fortemente atteso da quelle popolazioni. Non ci sembra fuori

luogo, quindi, sottolineare innanzitutto che questo modo di sentire e di condividere l'orgoglio e la soddisfazione per la presenza di questa struttura sanitaria rappresenti, per coloro che vi operano, anche una valida motivazione per corrispondere quotidianamente con impegno e qualità al servizio richiesto. Tuttavia, per saperne di più di questo nuovo cantiere, oltre a queste nostre considerazioni, abbiamo ritenuto opportuno sentire le voci dirette dei lavoratori, allo scopo di conoscere le loro opinioni e le loro aspettative dopo l'approdo in Copma, che riportiamo di seguito nella rubrica Focus.

FOCUS

Cosa ne pensano di Copma le lavoratrici di Trecenta

Valeria Duò sostiene che "diversamente dalle precedenti esperienze di lavoro in Copma ho trovato un buon livello organizzativo (turni, orari, riposi, ecc..) che mi permettono di pianificare in modo soddisfacente il mio tempo libero"

Anna Salvadori entra nel merito della retribuzione dei lavoratori e sostiene con orgoglio che questa questione è sempre stata un punto di battaglia fondamentale nella sua vita lavorativa. Per quanto attiene a Copma riconosce che "la retribuzione è puntuale e regolare ogni mese oltrechè conforme a quanto previsto dal Contratto Nazionale del Pulimento". Precisa però che ciò non è scontato in altre realtà presenti in questo settore.



Raffaella Nardo ci riferisce che “le turnazioni di lavoro, nonostante la rilevante distanza dalla propria residenza al cantiere di lavoro, le permettono di realizzare un soddisfacente monte ore settimanale. Tuttavia “valutando ulteriori ipotesi organizzative unitamente alla disponibilità per ulteriori rientri potrei migliorare ulteriormente il mio reddito mensile”.

Lia Marangoni ricorda, invece, che i lavoratori di Trecenta hanno ripetutamente richiesto in passato di essere sottoposti a controlli sanitari. In realtà. “solo con la gestione Copma siamo stati sottoposti alla visita medica da parte del Medico Competente e conseguentemente abbiamo potuto accedere alle vaccinazioni previste dal Servizio Sanitario Aziendale”.

Giovanna Bizzi insiste sul tema sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sostenendo, anche in questo caso, che nelle realtà produttiva ove ha operato in passato, non ha mai potuto seguire un corso di formazione come quello organizzato da Copma. Ci segnala, inoltre, che “per alcune lavorazioni specifiche tali iniziative andrebbero aggiornate anche per il futuro”.

Francesca Giovannoni si sofferma sull’attività formativa attivata da Copma durante l’avviamento del cantiere senza nascondere che “vi sono state difficoltà iniziali soprattutto per acquisire il nuovo metodo di lavoro e per adattarsi alle diverse procedure introdotte. Solo oggi, posso sostenere che queste innovazioni, i prodotti e le attrezzature in uso sono valide ed efficaci.

Anna Maria Sitta che nel cantiere di Trecenta ha assunto il ruolo di caposquadra, infine, ci conferma la sua esperienza positiva in questo incarico. Ci tiene comunque a sottolineare che “in questa nuova funzione di caposquadra sento come primo impegno la necessità di costruire quotidianamente un corretto rapporto con le colleghe senza tuttavia mettere in secondo piano i precisi obiettivi aziendali.



Obiettivo:

Qualità Efficienza Sviluppo

La capacità di porsi obiettivi di qualità, efficienza e sviluppo, perseguendo e ricercando il miglioramento della propria organizzazione, è stata una delle prerogative che hanno caratterizzato la storia della cooperativa. Copma ha saputo in sostanza far fronte all’evoluzione del mercato, in uno scenario competitivo turbolento e fortemente aggressivo, sapendo modificare il proprio modo di lavorare, introducendo nuovi metodi e nuovi sistemi, innovando in una parola il proprio modello operativo ed organizzativo.

Lo stesso Sistema di Qualità sintetizza e sancisce tali modalità come essenza e risorsa della struttura aziendale.

In questo contesto quindi si pone l’esigenza di ridefinire le procedure e la struttura organizzativa dell’area della produzione. Ciò implica uno sforzo serio ed impegnativo per definire gli obiettivi nonché i metodi e gli strumenti per conseguirli.

Il criterio che anche in questa circostanza occorre seguire è quello di semplificare i

processi decisionali, renderli chiari e facilmente percepibili, elevare la qualità del lavoro di ciascuno ed i livelli di autonomia funzionale e di responsabilità dei singoli.

Questa fase coinvolge quindi innanzitutto la struttura di produzione, dal Responsabile di Produzione ai Tecnici di Produzione, dagli Assistenti Tecnici alle Caposquadra.

Occorre puntare decisamente ad una struttura in cui le capacità professionali dei singoli siano la linfa di un modello organizzativo virtuoso e dinamico.

E’ un percorso non facile ma indispensabile, incentrato sulla massima valorizzazione delle risorse umane, sulla convinzione che il successo dell’azienda si misurerà anche dal successo di tale scelta; per farcela occorre attivare una sorta di Benchmarking interno, ovvero contribuire a migliorare le performance aziendali attraverso innanzitutto ad un processo continuo di confronto sulle esperienze e sulle prestazioni all’interno dell’azienda.

Verde-Giardinaggio

Un settore che si consolida all'interno della Copma

Dopo anni di difficoltà, di ricerca quasi al limite della sopravvivenza per un settore che non rappresenta l'asse centrale dell'interesse di Copma, finalmente registriamo un 1999 in cui una serie di parametri tendono a dare ragione al gruppo dirigente, ai tecnici direttamente impegnati, nonché ai soci e lavoratori del settore che anche con cocciutaggine hanno lavorato per il consolidamento. Veniamo infatti da un lungo periodo nel quale siamo rimasti fuori dagli ambiti operativi nostri tradizionali.

A Ferrara per due anni i lavori di manutenzione svolti in Comune di Ferrara appaltati dall'AGEA sono stati svolti prima da un'Azienda di fuori regione (contratto rescisso per inadempienza) e per un anno da un'altra cooperativa del settore.

A Venezia, primo nostro cantiere per volume di fatturato, una analoga situazione ci ha visti per quasi due anni svolgere lavori per una lunga serie di clienti con la sola esclusione degli Enti che operano su Venezia ove ha sede il cantiere.

Sono stati anni complicati e difficili: abbiamo dovuto lavorare sia commercialmente che operativamente su terreni a noi sconosciuti, cercare sbocchi produttivi in aree diverse da quelle tradizionali, contare sulla collaborazione di soci e dipendenti che, abituati al lavoro "sotto casa" hanno dovuto sorbirsi lunghe trasferte fino ad oltre 150km giornalieri pur di garantire la continuità produttiva.

Non tutti hanno contribuito allo stesso modo, alcuni si sono persi per strada, ma possiamo dire di avere registrato nella difficoltà una contemporanea crescita dell'intero settore e del complesso degli addetti.

La gestione di Ferrara ha dovuto operare sia in Comuni della Provincia (Cento, Mirabello, Copparo, Comacchio) sia con Enti fuori Provincia (ENEL Ravenna e ANAS Bologna) sia fuori Regione (Comune di Padova). Mentre la gestione di Venezia si espandeva sia in



Veneto (Comuni di Pd e Tv, ULSS n° 9 di Treviso e n° 12 di Venezia, ANAS - Venezia) che in Friuli arrivando fino ai confini dello Stato (ANAS di Trieste).

I sacrifici compiuti dall'intera struttura in questo periodo, sia per quanto riguarda i diretti impegnati nel settore, che le diverse aree operative (Amministrazione, Personale, Gare) della Cooperativa (che hanno dovuto

rapportarsi con una molteplicità di soggetti con metodi ed abitudini molto diversi fra loro) hanno però contribuito a determinare una crescita di fatto del settore che, al di là di un pur significativo incremento di fatturato, ha conseguito importanti risultati

guadagnandosi un notevole credito sia nei

confronti degli Enti per i quali abbiamo operato, che nei confronti della concorrenza.

Oggi Copma nel settore del verde non è più l'azienda che opera per alcune Amministrazioni in territori ristretti, ma un'Azienda che opera a tutto campo e della quale tenere conto.

Ne è buona testimonianza il fatto che, partiti alcuni anni addietro con un'iscrizione all'Albo Nazionale Costruttori per un importo pari a 300 milioni, siamo passati a 750 ed alcune settimane fa abbiamo presentato richiesta per avere l'iscrizione per lavori fino a 1,5 miliardi.

Nel contempo con il 1999 siamo riusciti, pur conservando alcuni dei più importanti contratti con Enti al di fuori dei nostri territori tradizionali, a rientrare anche sia a lavorare per AGEA (manutenzione Comune di Ferrara) sia con AMAV (Comune di Venezia) già da due anni in associazione di imprese con il Consorzio delle

Cooperative Sociali.

Così come descritto finora sembrerebbe un settore senza più problemi che ha superato tutte le difficoltà. Purtroppo le cose non stanno così: i contratti hanno durate molto limitate (solo in pochissimi casi arrivano ai due anni, mentre in molti altri casi non si arriva che ad alcuni mesi), la concorrenza è sempre molto agguerrita e molte volte composta

da piccole aziende a conduzione diretta con grandi flessibilità e bassissimi costi, quando non composta (come in diversi casi è avvenuto) da avventurieri che speculano su manodopera non in regola, sull'evasione dei capitoli e sul mancato pagamento dei fornitori.

Per queste ragioni il settore, pur se consolidato, rimane sempre molto esposto alla concorrenza e con la necessità di contenere al massimo le offerte per poter acquisire le commesse.

In questi anni all'iniziativa commerciale si è accompagnata una politica di rinnovo del parco attrezzature che, pur con la doverosa prudenza, ha visto acquisire mezzi ed attrezzature in grado di svolgere i lavori richiesti con migliori produttività.

Ciò nonostante i risultati di bilancio, pur nel loro complesso positivi, non vedono margini di grande importanza, occorre quindi proseguire sulla strada intrapresa sia con gli investimenti necessari, sia con l'iniziativa commerciale, ma ancora di più con la collaborazione e lo sforzo di tutto l'organico impegnato a conseguire nuovi e più significativi risultati.

In questo ambito va segnalata la difficoltà a reperire operatori in grado di svolgere mansioni che, anche se non particolarmente complesse, richiedono manualità e grande impegno.

In alcuni casi siamo stati fortunati riuscendo a reperire sul mercato del lavoro soci e dipendenti particolarmente versati ed affidabili, non sempre però le cose sono andate così ed abbiamo visto

come, anche per via di un organico non molto esteso, la presenza di persone non all'altezza ha determinato immediatamente importanti cali di produttività.

Questa carenza di disponibilità sul mercato del lavoro si è evidenziata in particolare nel Veneto dove una situazione di quasi pieno impiego lascia sul mercato solo gli "avanzi" degli altri settori ed inoltre l'abitudine delle imprese private al "fuori busta" non praticabile nella nostra Azienda per evidenti ragioni, rende la situazione particolarmente difficile. Spetterà al gruppo dirigente individuare, nell'ambito del pieno rispetto delle regole, le modalità per reperire la manodopera ed attivare strumenti contrattuali atti a superare le oggettive difficoltà a cui siamo di fronte. ☒



Appalti:importanti conferme e una perdita significativa

*La valutazione relativa alla situazione degli appalti del 1999, ad oggi, registra il sostanziale consolidamento di Copma nelle Regioni in cui opera; ciò per un verso conferma l'espansione di Copma oltre i confini provinciali e nel contempo ci sprona a ricercare nuove opportunità in un settore i cui connotati sono ancora segnati dalla confusione e da diffusi comportamenti irregolari.
Di seguito riportiamo l'esito degli appalti più significativi:*

Committente	Durata	Valore	Esito	
A.I.M - Vicenza	3 anni	950.000.000	Riconfermato	Prosegue la positiva esperienza nella pulizia degli autobus in una realtà avanzata come Vicenza
Comune di Rovigo	11 mesi	555.290.000	Nuova acquisizione	Estremamente significativa la decisione del Comune di affidare a Copma i servizi di pulizia dopo la negativa esperienza con una ditta che oltre alle carenze di servizio non pagava i dipendenti
ARPA Fe Lotto uffici	2 anni	182.400.000	Riconfermato	La conferma in un appalto non è mai scontata e richiede sempre nuova competitività
ARPA Fe Lotto Vetreria	1 anno	150.000.000	Riconfermato	
Azienda USL Fe Trasporto vitto a: Copparo, Portomaggiore, Cer, S. Bartolo e sedi varie Ferrara	3 anni	430.00.000	Nuova acquisizione	Oltre alla conferma di Copparo e Portomaggiore con questo appalto Copma si cimenta in un nuovo e più vasto servizio in cui precisione e professionalità sono fattori decisivi
Azienda ULSS 18 Rovigo	3 anni	5.000.000.000	Riconfermato	Risultato di enorme rilevanza se si considerano le difficoltà e le incognite con cui ci siamo misurati; l'ampliamento del servizio all'Ospedale di Trecenta ne aumenta il valore e il significato

Residenza Anziani Oderzo	2 anni	312.000.000	Nuova acquisizione	L'estensione della nostra presenza nella realtà Trevigiana conferma le potenzialità di sviluppo di Copma. In questo contratto siamo in A.T.I. con la Manutencoop
--------------------------	--------	-------------	--------------------	--

Azienda USL Ferrara	3 anni	8.513.000.000	Riconfermato	Il grande risultato ottenuto riflette la determinazione di Copma nel valorizzare professionalità e competenze nell'area in cui più forte è la sua presenza
---------------------	--------	---------------	--------------	--

Aeroporto V. Catullo Verona	3 anni	1.000.000.000	Perso	Gara emblematica e dall'esito negativo. Nonostante il nostro progetto avesse ottenuto il punteggio più alto, il risultato è stato vanificato da un ingiustificato e non credibile ribasso praticato sul prezzo da altri concorrenti. Ciò conferma che i limiti accettabili di un servizio non sono ancora sufficientemente considerati.
-----------------------------	--------	---------------	-------	---

Aeroporto G. D'Annunzio Montichiari Brescia	3 anni	640.000.000	Nuova acquisizione	Commessa acquisita in A.T.I. con il Consorzio Conast; un risultato maggiormente importante alla luce di quello di Verona
---	--------	-------------	--------------------	--



Provincia di Ferrara Lotto uffici	2 anni	404.502.000	Riconferma	Una conferma positiva che premia gli sforzi di Copma
-----------------------------------	--------	-------------	------------	--

Azienda USL Ferrara trasporto vitto: Bondeno, Cento	1 anno	250.000.000	Nuova acquisizione	Una nuova occasione per fornire servizi in cui si confermano essenziali le garanzie di affidabilità e professionalità
---	--------	-------------	--------------------	---

Il servizio di cucina all'Ospedale S. Anna di Ferrara

Copma oltre ad assicurare all'Azienda Ospedaliera S. Anna la pulizia di tutti gli ambienti appaltati, deve garantire alla stessa un servizio altrettanto complesso ed impegnativo che si svolge nella cucina dell'ospedale. Questo servizio consiste nella consegna dalla cucina ai reparti della colazione, dei pasti per il pranzo e la cena, precedentemente confezionati da personale Copma, e nella distribuzione degli stessi ai degenti. Oltre a questo Copma provvede al ritiro dei carrelli contenenti il ciotolame da lavare e disinfettare in cucina e alla pulizia dei locali e delle attrezzature utilizzate rispettando le norme HACCP. E' un servizio molto complesso che arricchisce Copma di un'esperienza in un settore diverso dalle pulizie e ci ha permesso di poter apprendere ed applicare sul campo la normativa HACCP. Tale normativa ci impone una sorveglianza quotidiana dell'igiene di tutto ciò che viene utilizzato per effettuare il servizio, attraverso una serie di controlli da effettuare giornalmente e secondo determinate procedure.

Per poter erogare puntualmente il servizio, Copma si avvale del lavoro di personale specificamente addestrato a queste mansioni, della collaborazione di tutte le caposquadra presenti all'interno dell'ospedale e delle socie / lavoratrici che sono consapevoli dell'importanza di tale servizio e lo dimostrano



Nelle foto sopra, alcuni momenti del servizio all'Ospedale S. Anna

con la disponibilità a sopprimere a carenze di organico, alle volte improvvise, in cucina anche se per loro comporta un sacrificio notevole dovendo conciliare ciò con il proprio turno di lavoro.

Il compito di Copma non è "solo" quello di confezionare i pasti, consegnarli e lavare il ciotolame ...ma è soprattutto quello di far fronte a tutti gli imprevisti che si possono creare, che non sono pochi e non sempre facili da risolvere, per poter comunque erogare il servizio in determinati tempi. Fa parte di questo servizio anche il trasporto pasti dalla cucina centrale all'Ospedale San Giorgio, San Bartolo e ai vari centri diurni dislocati in città.

Ci si può facilmente rendere conto delle difficoltà che si possono incontrare nel gestire un lavoro di questo tipo: traffico, nebbia, ritardi anche brevi in cucina possono far tardare anche di molto la consegna.

Difficoltà che aumenteranno notevolmente da qui a poco quando inizierà il trasporto vitto degli ospedali di Bondeno e Cento.

Per far fronte a questo nuovo impegno che da una parte ci permette di aumentare le ore lavoro in cucina e dall'altra sarà di non poca difficoltà da gestire, Copma è già da

diverso tempo attiva per studiare le problematiche che si incontreranno per riuscire al meglio a soddisfare il cliente e l'utente.

Isabella Lambertini