

## Differenziata 2.0, il nuovo progetto per gli enti locali

Si chiama "Differenziata 2.0" ed è il **progetto più recente** targato Idealservice nel settore della gestione del ciclo integrato dei rifiuti. L'obiettivo è quello di consentire agli enti locali di raggiungere i traguardi previsti dalla legge relativi alla raccolta differenziata e di valorizzazione i rifiuti selezionati.

Presentato all'ultima edizione di Ecomondo, il principale evento fieristico nazionale della green economy, il progetto indica la filosofia/progetto che Idealservice intende applicare alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti. "Differenziata 2.0", infatti, significa modernità, sostenibilità e rispetto per l'ambiente ed è un approccio al problema della gestione dei rifiuti che lavora sia su aspetti puramente tecnologici, sia su aspetti etici e di partecipazione.

Partendo dal presupposto che la soluzione al problema dell'enorme produzione di rifiuti deriva dalla radicale separazione fra la parte secca e la parte umida degli stessi, il progetto illustra e propone la corretta pratica per attuare la raccolta differenziata di qualità incentivando in maniera corretta la separazione della frazione umida del rifiuto dalla parte secca. In questo modo i materiali raccolti, quali la carta, il vetro o i metalli, prendono la strada delle industrie di trasformazione relative: cartiere, vetrerie, fonderie, ecc.

E per quanto riguarda l'ambito più complesso da gestire, ovvero la plastica, Idealservice si affida alle più avanzate tecnologie per poter separare i materiali plastici per tipologia di polimero e consentire così il totale recupero della materia.



## I nuovi progetti di Idealservice per affrontare il futuro

La crisi economica e finanziaria, la peggiore dal dopoguerra a oggi, continua a imperversare ed è sempre più difficile, per le imprese, affrontare mercati stagnanti e anticipare le tendenze di sistemi che si evolvono senza un preciso orientamento. Idealservice sta "tenendo" la crisi: la cooperativa ha chiuso infatti il 2011 con segno positivo, anche se con percentuali inferiori rispetto all'anno precedente, e continua a puntare su progetti innovativi e sulla crescita professionale del management e di tutti i soci e i lavoratori. Il 2012 non è tuttavia iniziato sotto i migliori auspici, prima per la sospensione dell'attività di pulizie presso il cliente Sertubi di Trieste e, successivamente, a causa dell'incendio che ha colpito lo stabilimento di Ballò di Milano, una struttura che ricopriva un ruolo importante per la produttività dell'azienda. Attualmente sono in corso le indagini, che vedono Idealservice come parte lesa, per fare luce sull'accaduto. In questa difficile situazione il primo pensiero va ai lavoratori che, improvvisamente, si sono trovati senza occupazione, e alle loro famiglie: la cooperativa è al lavoro per cercare di offrire soluzioni alternative, nel rispetto delle professionalità e delle esigenze di ciascuno, in attesa di provvedere alla ricostruzione dell'impianto. L'obiettivo, infatti, è quello di riprendere al più presto l'attività, come accaduto a Rive d'Arcano dove oggi il nuovo stabilimento è operativo ed efficiente.



Intendiamo inoltre proseguire sulla strada della progettualità e dell'innovazione, perché crediamo che siano queste le carte da giocare per essere sempre più competitivi e mantenere produttività e occupazione in questo momento di crisi. Diversi sono i nuovi progetti che Idealservice sta portando avanti e che interessano entrambe le divisioni. Si tratta, solo per citarne alcuni, di Differenziata 2.0 e dell'attività volta a garantire la massima sostenibilità dei servizi della divisione Facility Management, caratterizzata dal bollino di sostenibilità Ideal 20-20-20, che verranno dettagliati in queste pagine. L'obiettivo è dunque quello di mantenere costante quella spinta allo sviluppo e alla sperimentazione che è connaturata alla cooperativa, che le sta permettendo di affrontare la crisi e che sarà uno degli elementi decisivi per guardare al futuro con positività.

Enzo Gasparutti  
Presidente di Idealservice Soc. Coop.

**Obiettivo  
Sostenibilità: il  
nuovo indirizzo  
strategico della  
Divisione FAM  
pag. 2**

**Le deleghe  
dei dirigenti  
per la sicurezza  
visibili sul sito  
Idealservice  
pag. 3**

**Come eravamo:  
Antonietta  
racconta  
Idealservice.  
2<sup>a</sup> puntata  
pag. 4**



## Obiettivo Sostenibilità: *il nuovo indirizzo strategico della Divisione Facility Management*

Nella convinzione che l'unico progresso durevole sia quello sostenibile, la Divisione Facility Management di Idealservice ha avviato una nuova direzione di sviluppo che ha un obiettivo ben preciso: **garantire ai più alti livelli possibili la sostenibilità globale dei propri servizi**, assicurando il rispetto dell'ambiente e, al tempo stesso, offrendo nuove opportunità di sviluppo economico e un benessere sociale diffuso.

La Divisione, a questo scopo, ha intrapreso un percorso di differenziazione della propria offerta, ampliando il portafoglio dei servizi erogati e puntando ad affiancare alle attività tradizionali servizi volti alla valorizzazione dei patrimoni immobiliari e urbani, con un occhio di riguardo per le fonti rinnovabili.

Questi servizi rispondono a una domanda, in continua crescita, di **efficientamento degli immobili e degli spazi urbani**, con il duplice obiettivo di abbatterne i costi di gestione e garantire le migliori performance ambientali possibili.

Per i clienti, concretamente, signifi-

ca avere un unico interlocutore che gestisca una gamma completa di servizi, dalle pulizie alle manutenzioni impiantistiche ed edili, dalla cura del verde alla riqualificazione energetica.

In questo modo la pluralità di servizi e la loro reale integrazione, realizzata anche grazie all'impiego di un sistema informatico di gestione tra i migliori sul mercato, consentono a Idealservice di qualificare l'offerta come maggiormente sostenibile sia dal punto di vista economico sia ambientale.

Si tratta, infatti, di servizi di eccellenza sostenibile, che contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi posti per il 2020 dalla Comunità Europea in materia di politica ambientale (riduzione del 20% delle emissioni di gas effetto serra, riduzione del 20% dei consumi energetici, incremento al 20% del consumo di fonti rinnovabili). La rispondenza di questi servizi agli obiettivi europei verrà anche certificata, in un'ottica di comunicazione completa e trasparente con i propri clienti e stakeholder, attraverso il rilascio del bollino di sostenibilità ambientale "Ideal 20-20-20".



Anche nell'offerta di servizi particolarmente complessi, come quelli relativi alla gestione del patrimonio immobiliare, sarà possibile fornire la certificazione di sostenibilità ambientale.



**Pensare sostenibile,  
agire responsabile**

*I servizi della divisione FAM aderenti agli obiettivi indicati nel programma ambientale europeo sono identificati dal bollino di sostenibilità "Ideal 20-20-20".*



## A Idealservice assegnato il premio Coopnet 2.0 2012

Legacoop nazionale ha recentemente avviato il progetto COOPERNOVA, dedicato all'innovazione nel movimento cooperativo. Nell'ambito delle attività del progetto è stato istituito il premio COOPNET 2.0, promosso in collaborazione con Telecom Italia, che si pone come obiettivo di individuare e premiare sia l'innovazione già realizzata che quella ancora da realizzare. In occasione del convegno dedicato a: "La transizione al digitale e il ruolo della sensoristica" organizzato in gennaio a Cernigliola (Fg) da Legacoop Puglia, il riconoscimento è stato assegnato a Idealservice come azienda cooperativa di eccellenza attiva nella filiera dei rifiuti, votata all'innovazione e allo sviluppo tecnologico senza dimenticare i fini di utilità sociale. Oltre a Idealservice sono state premiate anche Idea coop e Manutencoop.

# FOCUS *RISORSE UMANE*

## Le deleghe dei dirigenti per la sicurezza on-line

Lo sviluppo della cooperativa avvenuto negli ultimi cinque anni ha indotto il gruppo dirigente ad attivare un sistema di deleghe nominative, definendo in modo preciso e chiaro ruoli, compiti e responsabilità.

Per questo motivo, nel 2010, Idealservice ha adottato il "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" aziendale redatto secondo i principi del D. Lgs. 231 del 2001 contenente, fra l'altro, un sistema completo di "Deleghe" di funzioni e responsabilità per Centri di Costo in materia di gestione delle attività produttive, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di rispetto della normativa ambientale.

Tale sistema, costituito da atti aventi forma scritta, è stato e viene costantemente pubblicizzato a livello aziendale e prevede poteri autonomi di gestione e di spesa in capo ai soggetti Delegati, che potranno essere visualizzati all'interno del sito internet aziendale.



Per visualizzare tutti i dirigenti per la sicurezza visita la pagina:

[www.idealservice.it/website/idealservice/organizzazione-aziendale/organigramma.html](http://www.idealservice.it/website/idealservice/organizzazione-aziendale/organigramma.html)

## Distrutto da un incendio l'impianto di Ballò

Nella notte del 31 gennaio 2012 un incendio ha distrutto lo stabilimento di selezione rifiuti di Ballò di Mirano, fiore all'occhiello da anni del Settore Impianti della Divisione Ecologia di Idealservice. L'evento, oltre a provocare ingenti danni materiali, ha sconvolto la vita di 61 soci lavoratori che, da un giorno all'altro, si sono trovati senza posto di lavoro. Molti di loro si sono recati a Ballò e assistere, inermi, alla distruzione di quello che per anni è stato per loro un luogo di fatica, ma anche un punto di riferimento importante per una comunità di persone che lì ha condiviso gioie e difficoltà della propria vita quotidiana. La direzione aziendale, in attesa di avere un quadro più chiaro e completo sulle possibilità ricostruttive, si è subito attivata presso la Regione Veneto per richiedere per tali lavoratori l'attivazione della cassa integrazione in deroga a partire dal 1° febbraio 2012.

## Successo per le prime applicazioni del modello kaizen alla formazione

Idealservice basa la sua crescita imprenditoriale sulla logica del miglioramento continuo dei servizi attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione delle proprie risorse umane. Per questo motivo, nel 2011, l'azienda ha adottato la modalità kaizen, il cui significato è cambiare per migliorare (kai=cambiare - zen=bene/meglio) sviluppando processi decentrati all'interno dei quali le persone siano capaci di operare in autonomia e "qualità" secondo le linee strategiche e il controllo "centrale" della direzione.

Sviluppato in Giappone da Toyota, kaizen è un approccio che parte dal cliente e mette in evidenza, a tutti i livelli, quello che per il cliente stesso costituisce il valore aggiunto reale. Le due principali sfide di

kaizen sono intervenire sul "gemba" (cantiere operativo), ovvero sul campo dove realmente si svolge il lavoro e dove si crea il valore aggiunto, e mettere al centro del processo di cambiamento le persone. In questo modo le trasformazioni non sono "imposte" dall'alto (top down), ma viene creato un percorso in cui le persone possano inizialmente vedere da un punto di vista diverso il loro solito modo di operare (vecchio modello), per poi provare esse stesse a modificarlo ed applicare le nuove modalità (nuovo modello).

L'approccio kaizen nasce in ambito manifatturiero e Idealservice è una delle prime aziende di servizi in Italia a sperimentare questa metodologia.

Due le esperienze significative già effet-

tuate: una nell'impianto di selezione rifiuti di Rive d'Arcano della divisione Ecologia, e l'altra in un cantiere in ambito industriale della Divisione Facility Management. A Rive d'Arcano sono state introdotte una serie di azioni di miglioramento a basso costo definite dai lavoratori dell'impianto, fra cui l'introduzione della riunione breve come strumento di coinvolgimento. Nella Divisione Facility Management l'attenzione è stata posta invece sulla definizione della fase della pianificazione esecutiva nell'avviamento di un appalto. Entrambe le esperienze hanno portato a un incremento della motivazione e al cambiamento di logiche e meccanismi organizzativi e operativi con il miglioramento della qualità generale del servizio erogato.



## Acquisita Pulitecno Cst

È stata recentemente acquisita, da Idealservice, la società Pulitecno Cst, costituita a Trieste nel maggio del 1995 come società specializzata nel ramo pulizie (attività che ancora rappresenta la maggior fonte di ricavi). Nel 2005, con la fusione della coop Cst l'azienda si è trasformata in coop "multiservizi" ampliando l'offerta e assicurando ai clienti servizi di facchinaggio,

segnaletica stradale, sanificazione ambientale, assistenza bagnanti. La società, che è subentrata all'azienda a gestione familiare avviata nel 1991, si è sviluppata gradualmente raggiungendo, nel 2011, un giro d'affari di 3.500.000 euro e impiegando circa 190 addetti fra soci e dipendenti. La proposta di acquisizione da parte di Idealservice ha raggiunto l'azienda in un momento storico caratterizzato da problematiche economiche comuni a molte realtà economiche del Paese e derivate da una situazione di difficoltà di crescita e sostentamento, in un contesto globale di incertezza e di economia precaria. La scelta della cooperativa è stata quella di aderire a un grande progetto che le permettesse di entrare in una realtà di ampie prospettive e fortemente strutturata.

## Le "eccellenze" di Idealservice ora anche sul sito



La capacità di creare e innovare, sia in ambito operativo sia nei rapporti fra le persone così come all'interno della struttura aziendale, è una delle caratteristiche distintive di Idealservice. I progetti e le idee di eccellenza trovano sempre più spazio anche all'interno del sito internet della cooperativa, nel quale vengono illustrati e approfonditi. Le iniziative più recenti consultabili sul web sono il programma di formazione trasversale sulla sicurezza denominato "Verso il blu" e riservato ai dirigenti e ai preposti della cooperativa, e il progetto "Differenziata 2.0", il programma di educazione ambientale ideato da Idealservice per gli enti locali.

Per approfondire i progetti di eccellenza di Idealservice è sufficiente cliccare su: [www.idealservice.it/website/progettualita.html](http://www.idealservice.it/website/progettualita.html)

## come eravamo

Antonietta Pevere racconta la storia di Idealservice - 2<sup>a</sup> puntata

La mia mano scivolò sulla ciocca ribelle e la fece rapidamente svanire dietro l'orecchio. La mia compaesana aveva pulito talmente bene le finestre che mi ci potevo specchiare. Ancora la cera e ce ne andiamo a casa. Mentre stendevo il prodotto, mi tornò in mente il mistero dei nuovi clienti. Ero sicura che fossero stati i padroni della Solari a raccomandarci all'altra fabbrica; ci avevo scommesso un caffè con le mie colleghe. Soltanto una persona avrebbe potuto confermare le nostre supposizioni ed i suoi passi stavano già rimbombando nel lungo corridoio. Destra, sinistra. Ora glielo chiedo. Destra, sinistra. L'ora della verità. Destra... tonfo. Mi voltai di scatto e vidi il Sig. Giordano a terra. Accidenti devo aver messo troppa cera! Gli corsi incontro e lo aiutai a rialzarsi. Non si incomodi Antonietta, non è nulla. Due giorni

dopo me ne stavo a Cividale, lì in piedi. Non è nulla. Continuavano a ripetere le gocce insistenti sulla sua bara. Non è nulla. Ma come ho fatto a pensare che fosse scivolato per via della cera? La pioggia si fece più pesante. Forse perché era talmente forte che non lo si poteva immaginare malato. Il cielo continuava a riversare colonne d'acqua sulle nostre fragole ombrelle. Il loro rumore era talmente assordante da soffocare qualsiasi pensiero. Che ne sarebbe stato della Cooperativa? Fortunatamente il frastuono della pioggia impedì di dar seguito a tali riflessioni: non potevamo permetterci di chiudere. Stavamo andando troppo bene, dovevamo farcela anche senza di lui. Ci rimettemmo subito al lavoro. Per un po' la sorella del sig. Giordano provò a tener le redini, ma ben presto si rese conto che quel cavallo avrebbe potuto esser domato soltanto da un cavaliere molto carismatico. Ci guardammo attorno. Tra tutte le socie, ce n'era una che sembrava fatta apposta per quella sella; il suo piede calzava perfettamente la staffa ed il suo sorriso rasserenava il fremente destriero. Era fatta: di lì a pochi giorni sarebbe stata nominata presidente e noi non avremmo più dovuto preoccuparcene. Quella sera, alla fine del turno, i nostri volti erano finalmente distesi. Stavamo pensando di festeggiare alla salute della coraggiosa Tomada, quando i nostri corpi avvertirono il primo sussulto.

