



# Sistema di Gestione Integrato della Qualità - Ambiente - Salute e Sicurezza sul lavoro

## La Formica guarda agli appuntamenti autunnali

Superata la visita ispettiva dello scorso 3 agosto, relativa alla certificazione ISO 9001 del Sistema di Gestione, in Formica si guarda alle nuove sfide che attendono la cooperativa in autunno in ambito sistemico. Si tratta dei prossimi appuntamenti di rinnovo, relativi alle altre certificazioni del sistema di gestione, che la cooperativa possiede e mantiene da anni: la certificazione ambientale ISO 14001 e quella in materia di salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 per la quale è previsto il passaggio alla nuova ISO 45001.

Una situazione quindi che si evolve continuamente e che viene fronteggiata dall'impresa riminese con grande serietà e dispendio di energie. In questi giorni infatti gli uffici ed i settori portano avanti le proprie mansioni, con un occhio particolare a quelli che sono gli obblighi legati alla gestione dell'ambiente e della sicurezza, valutando anche le modifiche e le novità che attendono questo importante ambito aziendale. Un tema strategico per La Formica, reso ancora più delicato dall'emergenza sanitaria e dalle nuove procedure di prevenzione dei contagi da rispettare. Temi che abbiamo voluto approfondire direttamente con Mirca Renzetti, vicepresidente e Responsabile del Sistema di Gestione Q-A-SSL.

**Mirca, quella di quest'anno è stata una visita ispettiva sulla gestione della qualità molto particolare, preceduta da mesi difficili che hanno visto la cooperativa portare avanti i suoi servizi anche durante tutta l'emergenza sanitaria. Un impegno che anche adesso si sta prolungando, come viene vissuto in cooperativa e come**

**avete gestito questo Audit di sorveglianza?**

Si è vero, quella di quest'anno è stata una sorveglianza ispettiva molto particolare, come del resto lo sono stati tutti questi mesi del 2020. Un momento in cui l'emergenza sanitaria, dovuta al coronavirus, ha condizionato la vita di tutti e, chiaramente anche quella della cooperativa che ha il suo core business proprio nella raccolta dei rifiuti, un dei servizi che, anche quando tutto è fermo, non può mai interrompersi. Con gli ispettori siamo entrati proprio nel merito di quella che è stata la gestione di questo periodo, vissuto come vera emergenza, che ha colto tutti veramente alla sprovvista e che adesso - in un certo senso - è diventata la nostra nuova normalità. Anche gli ispettori hanno notato questo aspetto e in particolare quella che è stata la reazione della cooperativa, che in un periodo così difficile, ha dimostrato un grande

senso di responsabilità, soprattutto grazie a tutti i suoi lavoratori. Inizialmente la paura era che si verificasse quello che abbiamo visto in tanti contesti, che come noi offriamo servizi di pubblica utilità, cioè la riduzione delle presenze. Siamo riusciti a rimanere sempre attivi e operativi, ma con il dubbio che un assenteismo - peraltro giustificato - potesse condizionare anche la nostra operatività. Ciò non è accaduto. Nonostante infatti il timore e la paura di ammalarsi o di portare un contagio alle proprie famiglie i lavoratori hanno dato prova di grande responsabilità, garantendo sempre i servizi nel pieno rispetto delle regole condivise. Ciò ha consentito di far stare a casa i più fragili che davvero erano esposti ad un rischio di contagio maggiore. In questi anni la cooperativa ha sempre messo le persone al centro della propria mission, un'attenzione



### Sommario

<i>Sistema di Gestione della Qualità Integrato ...</i>	<i>pag. 1e2</i>
<i>L'angolo degli auguri</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Imparare dagli errori per migliorarsi: l'Audit per la ISO 9001</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Humus Altro Festival, al via la seconda edizione</i>	<i>pag. 4</i>

percepita da tutti i lavoratori. Credo che questa sia stata la ragione che ha fatto funzionare le cose, anche in questa emergenza. Siamo stati contattati da tanti lavoratori che ci chiedevano come potevano rendersi utili, e questo ci ha fatto vedere i frutti della fiducia seminata in questi anni.



**Possiamo parlare quindi di uno 'stress test' superato positivamente, che ha portato la cooperativa a sperimentare un regime di lavoro che forse in qualche maniera era già in grado di sopportare?**

Si è così, ritornando alla certificazione ISO 9001 ad esempio, abbiamo parlato del concetto di 'business continuity', cioè fare un'analisi di tutti gli elementi del contesto lavorativo che possono modificarsi, delle nuove aspettative, delle parti interessate e valutare gli obiettivi da raggiungere - considerando eventuali modifiche dello scenario lavorativo - garantendo la continuità aziendale. Anche gli ispettori hanno convenuto con noi che questo 'stress test', a cui tutti involontariamente purtroppo ci siamo dovuti sottoporre, ha comunque portato un buon risultato per la cooperativa, nel senso che abbiamo reagito in maniera positiva, perché i servizi - appunto essenziali di cui la città non può mai fare a meno - sono sempre stati garantiti. Gli operatori hanno modificato il loro lavoro e le loro abitudini, adattandosi al nuovo contesto e alle nuove esigenze. Per questo abbiamo anche ricevuto tanti ringraziamenti da parte dei cittadini che hanno alimentato ancora di più le nostre motivazioni iniziali.

**Ricordiamo infatti i bigliettini di ringraziamento, lasciati sui bidoni dell'immondizia dai residenti, come segni di gratitudine per chi ha continuato a raccogliere i rifiuti e non si è fermato durante il lockdown, un po' come i sanitari, veri eroi di questo**

**periodo. Tante anche le telefonate di ringraziamento ricevute in ufficio da parte di persone che volevano esprimere la loro vicinanza alla cooperativa.**

Si è così, tra le diverse categorie di 'eroi' come gli infermieri, i medici ecc., che hanno portato avanti il paese anche nel periodo più buio, ci sono stati anche tutti gli operatori ecologici, che non hanno mai smesso di raccogliere i rifiuti. Tra questi anche quelli della Formica che voglio continuare a ringraziare per la dedizione al proprio lavoro che hanno dimostrato di avere. Un impegno che non si è fermato con il lockdown, ma che è continuato anche dopo, nei mesi di luglio ed agosto. Nonostante le premesse iniziali, infatti Rimini è riuscita a ripartire e con lei si sono riattivati - a pieno regime - tutti i servizi connessi ai nostri settori. In poche settimane siamo riusciti a riorganizzare una programmazione che solitamente viene fatta nei mesi invernali, per preparare una stagione di lavoro non scontata ma necessaria ed imminente. Siamo riusciti ad essere operativi velocemente, mettendo in moto la macchina organizzativa stagionale con attrezzature, mezzi e uomini, che in queste settimane stanno continuando a garantire il lavoro che hanno sempre fatto.

**Possiamo parlare quindi di un'organizzazione solida e in grado di affrontare gli imprevisti che, superate le sfide di questi mesi, adesso è concentrata anche su altri obiettivi, come le visite ispettive legate all'ambiente ISO 14001 e alla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e prossima ISO 45001. Entrambe connesse alle nuove procedure anti covid e per la seconda anche con importanti novità sul versante normativo.**

Negli ultimi giorni di novembre e i primi di dicembre sono previsti i rinnovi di queste due importanti certificazioni che avverranno insieme ma in modalità diverse. Per la prima infatti, la ISO 14001 - quella sull'aspetto della sostenibilità ambientale - si tratta di un semplice rinnovo. Per la seconda invece - legata agli spetti della salute e della sicurezza sul lavoro - è previsto un passaggio normativo dall'attuale OHSAS18001, nel nuovo schema normativo denominato ISO 45001. Per noi, come sempre, è un appuntamento molto importante perché

sono i due ambiti che più di ogni altra cosa identificano la nostra mission. Tutti i settori e le attività della cooperativa saranno oggetto di verifica, come anche tutte le procedure interne gestionali della cooperativa. Si tratta dunque di verificare l'intero sistema di gestione, nel quale gli operatori sono chiamati a dimostrare di aver assimilato e metabolizzato quelle che sono le istruzioni operative fornite conformemente a questi due schemi normativi. Questa visita, prevista a cavallo dei mesi di novembre e dicembre, durerà una settimana intera e richiederà il coinvolgimento di tutti i lavoratori.

## L'angolo degli Auguri



a  
**AUTIERO FILIPPO  
 BEJTA DZEVAT  
 BERTOZZI GIANLUCA  
 BERTOZZI GIULIA  
 BRAHAM BOUCHNAK  
 ADNANE  
 CHIRICA ION  
 CIAROCCHI MAURIZIO  
 FABBRI ALESSANDRO  
 GHIROTTI GUIDO  
 GIOVANNINI CRISTIAN  
 MASTROVITO  
 FRANCESCO  
 RICCIOTTI DANIELE  
 RUSSO PIERANGELO  
 SITISCA NICOLAE  
 SPINA DOMENICO  
 URBINATI SOFIA  
 VALENTINI DOMENICA  
 VUOCOLO DAVIDE  
 YELEVCHUK ALBERT**

# Imparare dagli errori per migliorarsi

**Positivo l'esito dell'Audit di sorveglianza ISO 9001: una certezza che si rinnova in Formica da 17 anni**

Si è concluso molto positivamente l'appuntamento di "sorveglianza annuale" per la certificazione UNI EN ISO 9001 che l'ente certificatore TUV ha eseguito lo scorso 3 agosto in cooperativa. Una conferma importante del percorso sulla qualità dei servizi erogati da La Formica, che ha avuto inizio nel settembre del 2003.

Per il 17esimo anno di seguito infatti, tutti uffici e i settori de La Formica, entrano in sinergia fra di loro affinché i servizi prodotti mantengano uno standard di qualità alto, che soddisfi sia gli utenti, che il committente, una condivisione d'intenti che non si attua solo in visita dell'arrivo degli ispettori, ma che si realizza per tutto l'arco dell'anno. Questo impegno, che serve anche a generare meccanismi automatici di miglioramento continuo dell'organizzazione del lavoro, spesso è indispensabile per trovare nuove soluzioni a nuovi problemi che, lungo la strada si possono incontrare. Si tratta di un atteggiamento, ormai da tempo entrato nella mentalità di dirigenti, soci e lavoratori, che si mettono in relazione affinché questo appuntamento, non sia un evento da gestire solo nelle settimane che precedono la data fissata, ma che sia l'obiettivo di un processo virtuoso standardizzato, capace di generare abitudini quotidiane di lavoro. Ma non si tratta solo di abitudini; è infatti anche un'esigenza che oggi il mercato richiede, soprattutto quello delle gare pubbliche, che impone sempre più specializzazione e professionalità da parte delle aziende di servizi. Le certificazioni di sistema, servono infatti a dimostrare l'impegno delle aziende al miglioramento della propria organizzazione e delle proprie prestazioni. Chi utilizza tali certificazioni - credendoci - è in grado di trovare, a medio e lungo termine, giovamenti e miglioramenti nella gestione dei propri processi.

E' stato probabilmente, anche grazie a questo vincente approccio mentale, che lo scorso 3 agosto, la cooperativa è riuscita a superare, di nuovo



positivamente, questa sorveglianza annuale, nonostante le difficoltà particolari dovute all'emergenza sanitaria, la pandemia e il lockdown. Un periodo difficile, nel quale la cooperativa ha fatto di tutto per rispettare comunque le scadenze, e portare avanti, senza interruzioni, tutti i servizi di pulizia e di raccolta di cui la città aveva bisogno.

Sono stati visitati da parte degli Ispettori del TUV diversi settori della cooperativa: dallo spazzamento manuale e meccanizzato, alle affissioni pubblicitarie; dalla manutenzione delle strade, alla segnaletica stradale e chiaramente anche gli uffici, dove si è approfondita la verifica su tutta la parte documentale e autorizzativa. Le ispezioni si sono avute nei singoli cantieri dove si sono effettuati anche i colloqui personali con gli operatori, che hanno dimostrato avere una solida consapevolezza e visione di quelle che sono le procedure di ogni singolo servizio. Le audizioni con i lavoratori sono servite anche a mettere in evidenza, oltre alla normale esecuzione dei servizi, tutto quello che è il rispetto del protocollo aziendale messo in atto in materia di prevenzione anti covid-19. Una procedura che non si limita solo all'impiego delle mascherine ma che coinvolge, operatori e utenti, in tutte le precauzioni previste dalla norma, che prevedono le diverse soluzioni di igienizzazione dei locali, dei mezzi e delle attrezzature, oltre chiaramente alla pulizia delle mani e del mantenimento delle distanze di sicurezza fra le persone.

Quello della consapevolezza dei lavoratori è uno degli aspetti positivi che più di una volta è stato messo in evidenza, dall'ente certificatore, durante le sorveglianze e i rinnovi precedenti. Anche questa volta è stato così: i lavoratori ormai abituati a ricevere visite e sopralluoghi in cantiere, hanno potuto ricevere i complimenti da parte della direzione per il modo con cui condividono e applicano le procedure relative al sistema di gestione: dalla conoscenza delle azioni descritte nel manuale, alla modulistica da compilare, fino alle indicazioni per individuare e registrare tutte le operazioni previste. Le risorse umane, che mette in campo la cooperativa sono certamente - come è stato riconosciuto dal TUV - uno dei punti di forza più importante dell'impresa. Una virtù particolare che si concretizza in un'efficace prassi - da anni consolidata - che è il 'piano formativo programmato' annualmente. Tema affrontato di recente in articoli già pubblicati, con il quale si predispone l'aggiornamento, di ogni ambito formativo, prevedendo non solo tutto ciò che riguarda gli aspetti della sicurezza, ma anche le procedure di lavoro e gli aspetti tecnici per l'uso delle attrezzature. Non solo quindi quello che riguarda i percorsi obbligatori cogenti che impone la norma, ma anche le necessità legate alla qualità dei servizi, alla sostenibilità ambientale e al benessere dei lavoratori.

"Una delle cose che abbiamo imparato in tutti questi anni di certificazione - ricorda Mirca Renzetti vicepresidente deLa Formica - è proprio questa capacità di rilevare quelle che possono essere le non conformità, cioè quelli che sono gli errori, gli sbagli, gli elementi di non allineamento alle istruzioni e le procedure. Abbiamo imparato a saper cogliere questi elementi, per poterci dare delle azioni correttive per correggere il tiro e poterci migliorare. Nel tempo abbiamo sempre dimostrato che la buona volontà non è mai mancata e quindi questa voglia di migliorare ha sempre fatto sì che la cooperativa imparasse anche dai propri errori."

# “Humus Altro Festival”: al via la seconda edizione della kermesse culturale riminese che intende “Coltivare la città”

## La Formica fra i partner dell'evento, per promuovere i “legami forti” necessari alla ripartenza

“Humus Altro Festival” si sposta dalle colline al mare e si riorganizza con nuove proposte di incontri e relazioni. La seconda edizione della kermesse culturale riminese - prevista dal 4 al 6 settembre 2020 - ritorna dopo un anno con il titolo “Coltivare la città”: un nuovo tema di confronto, che ha al centro il territorio, inteso come relazione, conoscenza reciproca e apertura verso più ampie collaborazioni tra realtà che hanno obiettivi simili e valori identici.

Una proposta culturale creata da decine di giovani volontari legati all'Associazione “Pacha Mama”, che si occupa nello specifico di commercio equo e solidale e opera a Rimini dal 92 - a livello locale - nel settore della solidarietà internazionale.

Un lavoro collettivo e partecipato in cui sono impegnati tanti giovani che quest'anno hanno scelto per la kermesse culturale riminese una sede particolare: gli ex magazzini dell'Enel in via destra del porto, un luogo che può diventare un patrimonio per tutta la città, se utilizzato con l'obiettivo di investire collettivamente sulla promozione della cultura. Quest'area abbandonata, che in questi ultimi anni ha già visto diverse forme di rinascita, è anche un luogo emblematico per il tema scelto in questa seconda edizione di Humus Festival. Dopo infatti quello del “abitare”, in cui nel 2019, si è voluto analizzare il concetto della parola, legato alla prospettiva della ‘disobbedienza civile’; in questa edizione la prospettiva sarà legata alle ‘infrastrutture tecniche, sociali e politiche’. Un tema attuale, molto pertinente con il particolare periodo che stiamo vivendo a causa dell'emergenza sanitaria: “elaborare le esperienze vissute durante il lockdown”. L'idea è quella di raccogliere testimonianze di scenari reattivi, attuati dalle tre unità fondamentali della città: “urbs, civitas e polis”; cioè come insieme di strutture fisiche, come società che la abita e come governo espresso dalla società. Testimonianze che riescano a fornire una risposta resiliente alla vulnerabilità sistemica contingente nella città di Rimini.

Offrire al territorio una proposta culturale condivisa, che valorizzi la creatività e lo spirito innovativo attraverso la partecipazione, per gli organizzatori di “Humus Altro festival” non



**HUMUS ALTRO FESTIVAL**  
**Rimini, 4-5-6 settembre 2020**  
EX MAGAZZINI ENEL, VIA DESTRA DEL PORTO

può prescindere dal contesto in cui è immerso, cioè dal legame con il territorio che genera opportunità e collaborazioni. Ecco dove è nata la collaborazione con Matrioska, l'affermata realtà riminese, che opera da anni animando spazi in disuso con bancarelle di artigiani, eventi e buone prassi. Le collaborazioni poi si estendono anche ad altre realtà, tra cui anche La Formica, che per il secondo anno ha scelto di aderire a questo progetto per le importanti finalità sociali, legate all'integrazione e alle prospettive di crescita culturale del territorio in cui opera da 24 anni.

Tante le proposte sono unite fra di loro in maniera organica, per essere terreno fertile e stimolare sensazioni, esperienze, visioni e consigli sul tema proposto. Come la prima edizione infatti anche questa sarà ricca di input provenienti da: mostre fotografiche, installazioni sonore e artistiche, concerti, spettacoli teatrali, spazio bimbi, letture e food truck, ovviamente plastic free. Tanti gli ospiti attesi da Maria Antonietta, Duo bucolico, Camillas, Eron, Okno, Tetraurei, Orange Jewish, Tai paz, Daniela Costantini e tanti altri, che contribuiranno allo “scongelo” - così come inteso dagli organizzatori del festival - “per agevolare il passaggio dall'inverno alla primavera; uscire lentamente da un periodo di privazione e di aridità; rinascere; fare comunità e avere fiducia nell'altro, per un ponte fra la cittadinanza e l'arte.”

Il contributo della cooperativa sociale La Formica, si declina in varie forme, sia sul piano dei contenuti, come accaduto l'anno precedente, con una video-intervista sul tema del festival, fatta al presidente Pietro Borghini e visibile in una delle mostre in programma, ma anche sul piano della logistica, dando una

mano con la pulizia e la raccolta dei rifiuti nell'area destinata ad accogliere l'evento. Nell'intervista, realizzata dai promotori del Festival, è stato raccontato come la cooperativa ha affrontato il difficile periodo del lockdown e la difficile gestione dei servizi, che comunque non si sono mai fermati. Un modo di reagire e di riorganizzare i processi aziendali che hanno consentito di dare una risposta concreta al territorio e che adesso vuole essere condiviso anche nell'occasione di questo importante confronto culturale.

“La Formica guarda sin dall'inizio questa manifestazione con grande interesse - ricorda Pietro Borghini presidente della cooperativa - come l'anno scorso abbiamo deciso di partecipare perché condividiamo gli obiettivi e soprattutto lo stile di Humus Festival. Anche il tema scelto quest'anno è molto coinvolgente e credo dia tanti spunti di riflessione che, soprattutto adesso - in questa particolare fase storica che stiamo vivendo - possono essere utili per far ripartire le cose nel modo giusto. Questo lockdown ci ha insegnato tanto, soprattutto a vedere le cose in modo diverso da come siamo abituati finora. Anche per noi è stato così. La Formica è una cooperativa molto impegnata nell'inserimento lavorativo e nel disagio sociale in genere. Crediamo fermamente nell'integrazione, tanto che abbiamo diverse figure di responsabilità occupate da ragazzi di origini extracomunitarie che, da noi, riescono anche a fare carriera, perché in Formica le porte sono davvero aperte. Humus ci piace perché è un incontro fra tante realtà che si aprono per discutere e si mettono in gioco. Secondo noi questo confronto è fondamentale. Uno degli aspetti di Humus che ho apprezzato di più è il fatto che il nocciolo dell'organizzazione è fatta esclusivamente da giovani. La trovo una cosa molto importante perché per me è doveroso dare spazio ai giovani, credo che sia da loro che vengono le idee più genuine, concrete e capaci di promuovere un vero cambiamento. La Formica in questo senso si mette a disposizione per essere parte di quel terreno fertile, accogliere nuove idee, proteggerle, e farle sviluppare perché crescano e possano costruire legami forti con tutte le realtà che si spendono per creare un futuro migliore. Affinché Rimini continui ad essere viva e attiva.”

La Formica Cooperativa Sociale a r.l. Sede legale ed amministrativa : Via Portogallo, 2 - 47900 RIMINI

Tel. 0541.743339 - Fax 0541 740643 - [www.laformica.rimini.it](http://www.laformica.rimini.it) - [cooperativa@laformica.rimini.it](mailto:cooperativa@laformica.rimini.it)

C. F. e P. IVA: 02 442 830 408 - Albo Società Cooperative n. A113344

L'inFormica Periodico Informativo interno della Cooperativa. Redazione, elab. grafica e impaginazione a cura dell' Ufficio Comunicazione ( Cell. 340-0641250 - [ufficio.comunicazione@laformica.rimini.it](mailto:ufficio.comunicazione@laformica.rimini.it) )