

Premessa metodologica.....	2
Lettera del presidente .....	3
<b>1. IDENTITÀ.....</b>	<b>4</b>
1.1 Il profilo della coop .....	4
1.2 Mission.....	6
1.3 Storia .....	7
1.4 Assetto organizzativo e istituzionale.....	8
1.4.1 assetto organizzativo .....	12
1.5 Stakeholders .....	13
<b>2. I SERVIZI.....</b>	<b>14</b>
2.1 qualità e ambiente .....	16
<b>3. RETI E COLLABORAZIONI .....</b>	<b>18</b>
3.1 Servizi integrati per le aziende: Prime Servizi .....	19
3.2 Il movimento cooperativo .....	23
3.3 I nostri partner .....	23
<b>4. LA BASE SOCIALE .....</b>	<b>42</b>
4.1 Profilo dei soci e loro caratteristiche.....	43
4.2 Scambio mutualistico.....	47
4.2.1 Ammissione a socio .....	47
4.2.2 Capitale sociale .....	47
<b>5. I LAVORATORI DIPENDENTI.....</b>	<b>48</b>
5.1 Profilo dei lavoratori dipendenti e loro caratteristiche .....	48
5.2 Condizione professionali ed economiche .....	48
<b>6. TUTELA E QUALIFICAZIONE DEI SOCI E DEI LAVORATORI DIPENDENTI</b>	<b>50</b>
6.1 La formazione tecnica .....	50
6.1.1 I corsi ECIPAR sulla formazione tecnica.....	51
6.2 La politica della sicurezza .....	53
6.2.1 I corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.....	53
<b>7. LA DIMENSIONE ECONOMICA.....</b>	<b>54</b>
7.1 Valore Aggiunto: determinazione e distribuzione .....	54
7.1.2 Ripartizione del Valore Aggiunto agli stakeholders .....	55
Impegni e prospettive future.....	56

## premessa metodologica

**A**ncora una volta Prime Cleaning vuole restituire al proprio territorio una chiara e trasparente relazione della propria attività e del profilo di responsabilità tracciato dall'orientamento all'innovazione ed al sociale, confermando anche quest'anno l'impegno assunto nello sviluppare il proprio percorso di rendicontazione sociale, ormai giunto alla sua terza edizione.

La redazione del Bilancio Sociale ha significato un nuovo momento di riflessione e di valutazione dell'operato di Prime Cleaning, grazie al quale è possibile capire e valutare quali sono le modalità più idonee per arricchire il rapporto con gli stakeholders e migliorare la qualità dei servizi offerti.

La volontà è quella di favorire la trasparenza delle iniziative e dell'attività di Prime Cleaning attraverso il coinvolgimento diretto degli interlocutori e grazie alla determinazione del Valore Aggiunto prodotto dalla Cooperativa, nonché dalla sua distribuzione tra le varie categorie di stakeholders.

La redazione del Bilancio Sociale ha visto la formazione di un Gruppo Guida che ha partecipato attivamente durante tutte le fasi di stesura ed elaborazione del documento, garantendo una condivisione degli impegni assunti.

Questa nuova edizione è stata redatta secondo il modello proposto all'interno della nuove Linee Guida dell'ex Agenzia per le Onlus, ora in capo al Ministero del Welfare. Nel seguente prospetto vengono presentati i principali contenuti del Bilancio Sociale, con indicazione delle informazioni richieste dalle Linee Guida.

Andrea Romboli  
[www.romboliassociati.com](http://www.romboliassociati.com)

SCHEDA NR.	INFORMAZIONE	TIPO INFORMAZIONE	PAGINA DEL BILANCIO SOCIALE
1.1	Dichiarazione del vertice	Essenziale	3
1.2	Arco temporale	Essenziale	2
1.3	Numero di edizioni del bilancio sociale	Essenziale	2
1.4	Processo seguito nell'elaborazione	Volontaria	2
2.1	Nome organizzazione	Essenziale	4
2.2	Indirizzo sede legale	Essenziale	4
2.3	Luogo della principale sede	Essenziale	4
2.5	Forma giuridica	Essenziale	4
2.6	Configurazione fiscale	Essenziale	4
2.7	Breve storia	Volontaria	7
2.8	Dimensione dell'organizzazione	Essenziale	5
2.11	Mission, finalità	Essenziale	6
2.13	Settore dei beni o servizi prodotti	Essenziale	2
2.14	Tipologia di mercati serviti	Essenziale	2
2.16	Indicazione di obiettivi e strategie di medio-lungo termine	Volontaria	56
3.1	Elenco stakeholders	Essenziale	13
3.2	Aspettative e interessi legittimi stakeholders	Essenziale	13
4.1	Nr. assemblee e partecipazione	Essenziale	9
4.2	Composizione organi di governo	Essenziale	8
4.3	Modalità di nomina organi di governo	Essenziale	9
4.4	Nr. incontri tenuti nel periodo	Essenziale	9
4.6	Deleghe dell'organo di governo	Volontaria	12
4.14	Composizione effettiva dell'organo di controllo	Essenziale	12
5.1	Partecipazioni a reti e collaborazioni	Volontaria	18
8.1	Organigramma funzionale	Essenziale	12
8.2	Struttura dirigenziale	Volontaria	12
9.1	Nr. soci	Essenziale	42
9.2	Composizione base sociale	Volontaria	43
12.7	Aggiornamento e formazione	Essenziale	50
40.1	Obiettivi di miglioramento dell'attività	Volontaria	56

# lettera del presidente

**È** inutile girarci intorno: la crisi è finita. Se non facciamo questo salto nella nostra mente, non lo faremo nei comportamenti e nelle scelte conseguenti. E rischiamo di sopravvivere morti nel resto della nostra vita. Quello che viviamo è un cambiamento epocale del sistema economico e sociale. Ora tocca a noi adeguarci e imparare un nuovo equilibrio. È evidente che più e prima di altri ancora sentiamo gli effetti della crisi del sistema sulla nostra pelle. Ora dobbiamo affrontare la sfida del cambiamento, fare il salto qualitativo del nostro lavoro, del nostro comportamento sociale ed umano. Se siamo sopravvissuti al cambiamento, ora dobbiamo farlo nostro, rimpossessarci delle scelte per il nostro futuro che è ancora pieno di sfide da vincere. Il 2013 sarà un anno di difficoltà e di incognite ma siamo tenaci nel perseguire le nostre intenzioni. È la nostra storia da ben 20 anni. È il lavoro di centinaia e centinaia di persone, ognuna al proprio posto, convinte e coese tra di loro. Ci siamo riusciti quest'anno e lo faremo insieme, con impegno ne sono sicuro, anche per gli anni futuri. È un'utopia? Un sogno? Walt Disney, un grande imprenditore americano ma, soprattutto un grande sognatore, diceva che "per rendere un sogno realtà servono le persone". Noi lo abbiamo dimostrato in questi anni e ogni giorno continuiamo, caparbi e risoluti, per scelta, per professione, per bisogno o per passione, con un unico scopo: contribuire a modificare, far crescere e rendere unica la nostra cooperativa. Spero che questo Bilancio Sociale sia utile per conoscere meglio la storia della cooperativa, i suoi valori fondanti e tutte le sue variegate attività. Ci siamo prefissati di creare un documento dinamico che dia a tutti noi il risultato umano e sociale della nostra azione quotidiana. Un documento che coinvolga tutta la base sociale verso una consapevolezza chiara dell'agire che vada anche oltre i numeri e che metta a disposizione dei nostri interlocutori i dati chiari della nostra identità. Questo consentirà di utilizzare il Bilancio Sociale come un vero e proprio strumento per il miglioramento organizzativo, in grado di rispondere appieno agli interessi e alle aspettative dei vari interlocutori

Buona lettura.

GIULIO D'ANGELO  
Presidente Cooperativa Prime Cleaning

“Chi lotta può perdere,  
chi non lotta ha già perso”

Anonimo

# 1. l'identità

## 1.1 Il profilo della Cooperativa

**Prime Cleaning** è una cooperativa che dal 1993 opera nel settore dei servizi integrati, offrendo una vasta gamma di interventi specifici che da sempre rispondono ai valori della Cooperativa: **qualità, affidabilità, sicurezza, ambiente, flessibilità**. Grazie alla flessibilità nell'erogazione del servizio, Prime Cleaning è in grado di rispondere alle esigenze dei propri clienti in maniera dinamica e propositiva, impiegando le proprie sinergie per ottimizzare e combinare al meglio le risorse. Ciò significa mettere a disposizione le proprie professionalità e competenze garantendo soluzioni efficaci ed incisive che si prestano alle più complete necessità di flessibilità. La presenza ed il radicamento sul territorio, unita alla possibilità di diversificazione dei servizi offerti e all'orientamento dell'attività al servizio integrato, fanno di Prime Cleaning **un partner ideale sia per privati che per enti pubblici**. I servizi di Prime Cleaning spaziano dagli interventi di pulizia e sanificazione di ambienti commerciali, industriali e civili, all'assistenza socio-sanitaria, al giardinaggio, facchinaggio, valorizzazione dei rifiuti e all'imballaggio su linee di produzione e logistica. Nel 2007 ha promosso la creazione di **Adriacoop**, una cooperativa sociale ad oggetto misto nata dalla volontà di creare un percorso di inserimento lavorativo professionale destinato alle persone svantaggiate e rivolto sia ai soci cooperatori che ai lavoratori dipendenti che presentano una disabilità più o meno grave. Dal 2000 ha ottenuto la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001** da parte del RINA Service Spa per i servizi di pulizia civili-industriali e di assistenza di base; successivamente dal 2003 ad oggi il Sistema è stato adeguato prima ai nuovi requisiti della norma ISO 9001 e poi alla nuova edizione della stessa (ISO 9001:2008). Dal 2008 tale Sistema è stato integrato con i requisiti per l'Ambiente, nel rispetto della norma UNI EN ISO 14001/04. Il 25/01/2013 il sistema è stato ulteriormente integrato alla norma SA 8000:2008 (Certificazione Responsabilità Sociale). ed entro dicembre 2013 il sistema sarà integrato ai certificando i requisiti previsti dalla norma OHSAS 18001 (Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro) Nel novembre 2010 Prime Cleaning, in quanto fornitore IKEA, ha ottenuto la conformità del proprio sistema aziendale al Codice di Condotta IKEA WAY (IWAY).



CERTIFICATO N. 3341/00/S  
 CERTIFICATO N. EMS-2358/S  
 SERVIZI DI PULIZIA CIVILE - INDUSTRIALE  
 E VALORIZZAZIONE RIFIUTI CERTIFICATI



CERTIFICATO N. 3341/00/S  
 SERVIZI DI ASSISTENZA  
 DI BASE CERTIFICATI

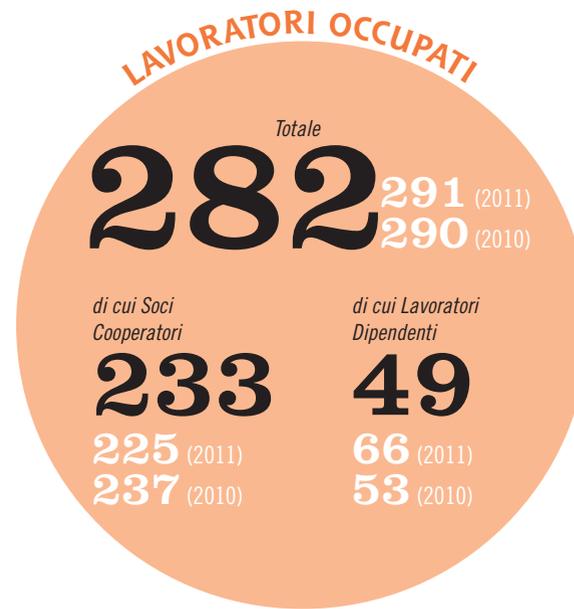


CERTIFICATO N. SA-1011  
 RESPONSABILITÀ SOCIALE  
 CERTIFICATA

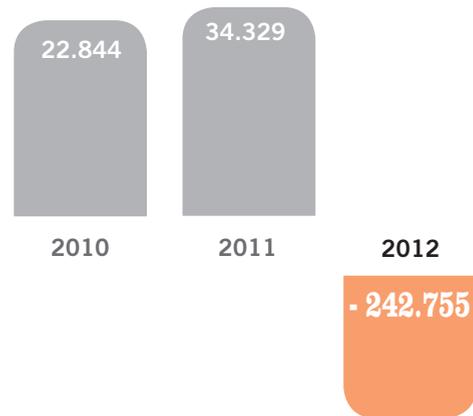


L'esercizio si è chiuso con una perdita pari a 242.755 euro. Il risultato negativo è stato generato da un notevole aumento del costo del lavoro sostenuto in relazione alla scelta di riqualificare e formare quasi tutto il personale della Cooperativa, permettendo ai lavoratori in cassa integrazione di potersi riqualificare ed essere meglio ricollocati nei nuovi settori che si è deciso di sviluppare.

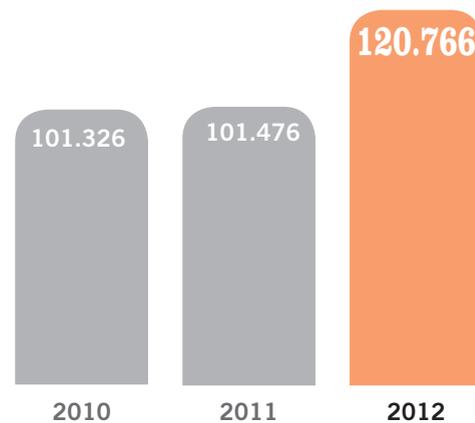
I corsi sono stati svolti durante gli orari di lavoro facendo ricorso ad un minor utilizzo della cassa integrazione, ma andando a gravare sul corso del lavoro al quale si sono ulteriormente uniti gli oneri contributivi, la 13°, la 14°, le ferie ed il TFR.



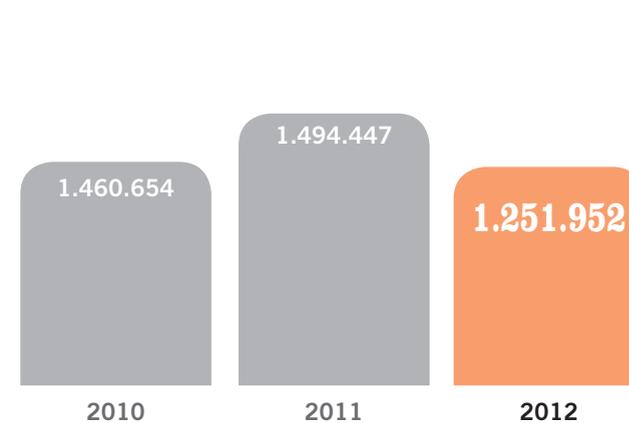
Risultato di Esercizio in Euro



Capitale Sociale in Euro



Patrimonio Netto in Euro



## 1.2 La Mission

**E**splicitare la mission aziendale è dare risposta alle domande: **perché esiste la Cooperativa? Cosa intende fare? A vantaggio di chi?**

*Ecco la formulazione della mission elaborata dal Gruppo Guida.*

**GARANTIRE** la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci.

**SVILUPPARE** un progetto imprenditoriale basato sulla qualità dei servizi offerti, la flessibilità rispetto alle esigenze di clienti, la trasparenza di gestione.

**CONTRIBUIRE** allo sviluppo di un ambiente economico e sociale che sappia rispondere alle esigenze di crescita professionale e umana di persone esposte al rischio di esclusione economica e sociale.

**CONFERMARE**, pur nella crescita delle dimensioni e delle attività, i valori e lo stile di Prime Cleaning: la disponibilità all'ascolto, l'integrazione pro-attiva con le attività economiche e sociali del territorio, la trasparenza.



## 1.3 La Storia

### La costituzione e i primi passi

Prime Cleaning viene fondata nel 1993 a Rimini da 25 soci lavoratori, con esperienze diversificate, provenienti dal settore dei servizi, sia da imprese di capitali che da cooperative. Nel suo primo anno di vita la Cooperativa ottiene una crescita significativa, vedendo triplicato il numero dei soci ed ottenendo la fiducia di importanti clienti, quali il Gruppo Scm e Aeffe Spa., grazie alla competenza professionale e all'affiatamento dei propri soci, insieme al momento favorevole del mercato e al sostegno finanziario della Banca Nazionale dell'Agricoltura di Rimini. Tra il 1993 e il 1994 si avvicendano due Presidenti: Mariagrazia Barbato e Bruno Bartolucci.

### Il processo di sviluppo e di diversificazione

Sono stati due i momenti fondamentali che hanno caratterizzato lo sviluppo di Prime Cleaning nei suoi primi anni di vita: *la crescita progressiva della Cooperativa* grazie al raggiungimento di importanti risultati all'interno della base sociale, e *la diversificazione dell'attività* data dalla volontà di rispondere in modo sempre più ampio alle esigenze dei clienti e grazie alle capacità ed alle caratteristiche individuali dei soci. A partire dal 1994 la Cooperativa avvia l'attività di assistenza di base per anziani, presso Casa Amica di Viserba e Casa Amica di Ravenna; dal 2000 viene svolta attività di valorizzazione dei rifiuti per AKRON SpA, società del Gruppo Hera. Un ulteriore aspetto che ha segnato lo sviluppo di Prime Cleaning è stato *l'acquisizione dell'appalto per Rimini Fiera* nel 1996, che oltre ad accrescere l'immagine della Cooperativa sul territorio ha permesso di potenziare le relazioni con altri importanti clienti. L'acquisizione di questa commessa ha rappresentato senza dubbio una sfida organizzativa legata alla variabilità dell'attività in fiera, che ha richiesto un rafforzamento sia interno che esterno del lavoro.

Dal 1995 al 2007 è stato Presidente Giancarlo Gamberini, mentre dal 1996 è divenuto Direttore Giulio D'Angelo, uno dei soci fondatori della Cooperativa, che successivamente nel 2007 ha assunto anche la carica di Presidente.

### Gli ultimi anni

Lo sviluppo della relazione con Rimini Fiera ha portato nel 2005 alla creazione di *Prime Servizi Srl*, società partecipata dalla Fiera al 51% e da Prime Cleaning al 49%. Nel dicembre 2007 Prime Cleaning ha promosso la creazione di *Adriacoop Cooperativa Sociale* con l'obiettivo di sviluppare percorsi di inserimento lavorativo per persone portatrici di disabilità, ex tossicodipendenti, ex detenuti. Questa rappresenta una chiara volontà di favorire l'ingresso o la permanenza sul mercato del lavoro di persone a rischio di esclusione sociale, attività cui Prime Cleaning ha sempre prestato attenzione. Dal 2008 è stata creata una *unità operativa presso le Industrie Valentini* per svolgere il servizio di imballaggio e facchinaggio mobili. Nel 2009 Prime Cleaning ha contribuito, attraverso la partecipata Prime Servizi, alla costituzione di *Vigilanza Malatestiana Srl*, società di vigilanza armata che grazie all'impiego di guardie giurate esperte e addestrate, offre un servizio orientato alle diverse esigenze di sicurezza: piantonamento, pronto intervento, videosorveglianza, radio e teleallarme, portierato fiduciario, servizi di vigilanza speciale. Nel 2011 sono state attivate nuove commesse, quali le pulizie di start up del Centro Commerciale di Forlì Punta di Ferro, e la nuova edizione dell'iniziativa Lancia Vyp Service.

Nel 2012 Prime Cleaning concorrendo con imprese di primaria importanza, ha ottenuto l'acquisizione di una nuova commessa relativa al servizio di pulizie e raccolta rifiuti del Centro Agro Alimentare Riminese.

## 1.4 Assetto istituzionale e organizzativo

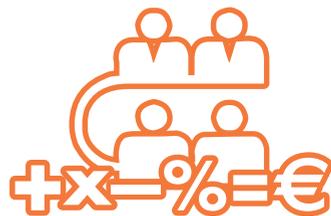
Gli organi sociali in base allo statuto della Cooperativa sono:



a) l'Assemblea dei Soci;



b) il Consiglio di Amministrazione;



c) il Collegio Sindacale.

Il sistema di amministrazione adottato è quello tradizionale.





**L'ASSEMBLEA DEI SOCI** è composta dai soci della Cooperativa e svolge tra le proprie funzioni:

- nomina del Consiglio di Amministrazione, determina il periodo di durata del mandato e il numero dei componenti;
- approva lo statuto, le sue eventuali modifiche ed i regolamenti previsti;
- approva il bilancio consuntivo con la relazione del Consiglio di Amministrazione;
- nomina i componenti del Collegio Sindacale, elegge tra questi il Presidente e fissa i compensi loro spettanti;
- delibera sulle domande di ammissione dell'aspirante socio non accolte dal Consiglio di Amministrazione.



Il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** è investito in via esclusiva di tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa, salva la necessaria autorizzazione assembleare nei casi previsti dall'articolo 2512 e seguenti del Codice Civile, in materia di mutualità prevalente. Resta in carica da uno a tre esercizi, secondo la decisione di volta in volta presa dall'Assemblea.



FUNZIONAMENTO E PARTECIPAZIONE

Numero incontri

**52** (2011)

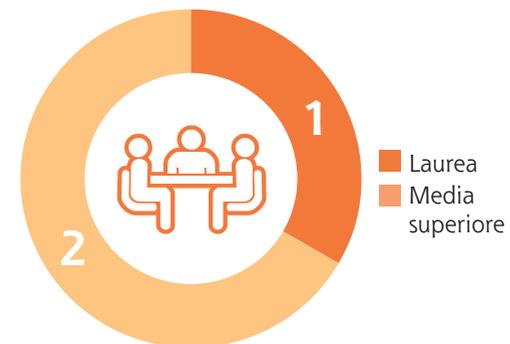
**51** (2010)

*Nel triennio il Consiglio di Amministrazione si è sempre composto di 3 soci cooperatori, due dei quali hanno un'età compresa tra i 41 e i 50 anni.*

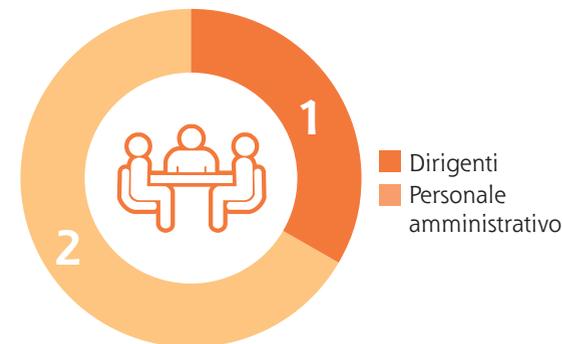




**Titolo di studio dei Consiglieri nel 2011**



**Inquadramento professionale dei Consiglieri nel triennio**



Il **COLLEGIO SINDACALE** è l'organo preposto al controllo della Cooperativa, il compito è quello di vigilare sul rispetto dello statuto e di controllare che non vengano commesse irregolarità amministrative o contabili. È composto da almeno tre membri effettivi (di cui uno assume la carica di Presidente) e due supplenti. I sindaci restano in carica tre anni.



## 1.4.1 Assetto organizzativo

Il **DIRETTORE** è il principale responsabile dell'operato e del funzionamento della Cooperativa.

Dal punto di vista operativo è quindi responsabile del corretto andamento della gestione amministrativa e della sua concreta attuazione, funzione che adempie attraverso il coordinamento delle singole iniziative e la predisposizione dei mezzi e degli strumenti più idonei alla realizzazione di quanto pianificato. Si occupa inoltre della programmazione delle attività della Cooperativa, che devono essere esposte agli organi collegiali.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

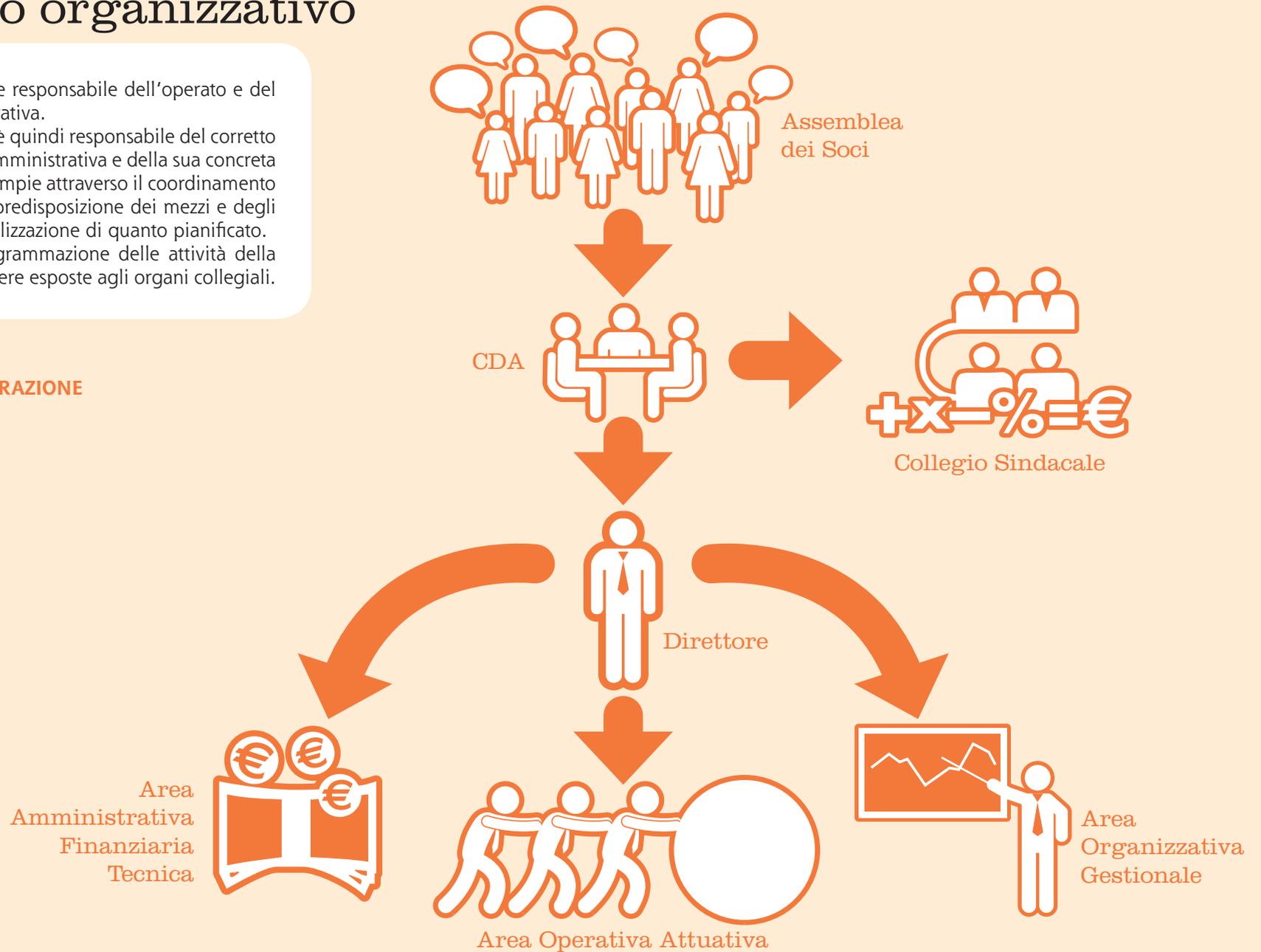
- Presidente  
GIULIO D'ANGELO
- Vice Presidente  
DANIELE VENERUSO
- Consiglieri  
GIULIO D'ANGELO\*  
DANIELE VENERUSO\*  
MARIANO SANSONE\*  
*\*Rappresentanti dell'impresa*

### COLLEGIO SINDACALE

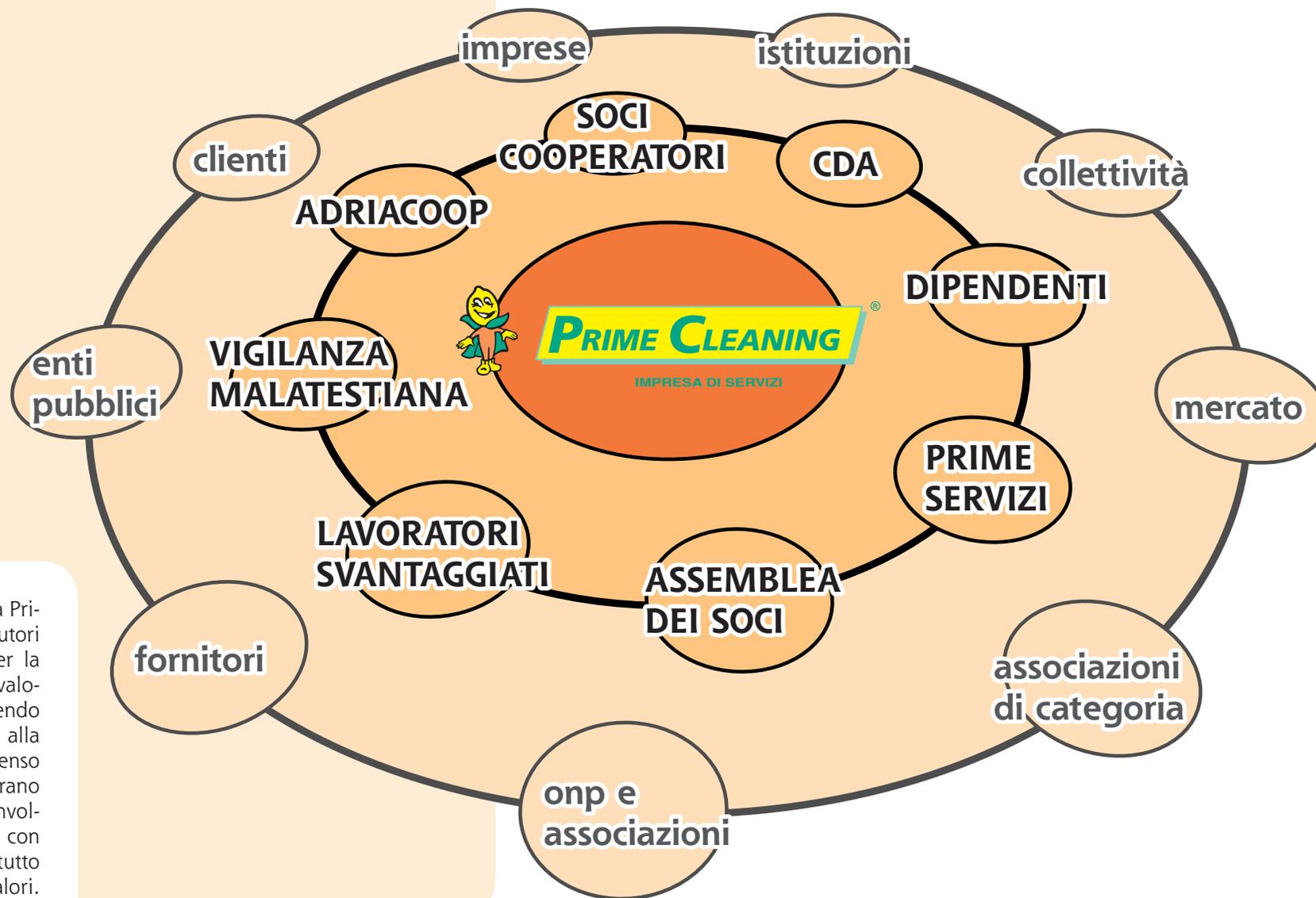
- Presidente  
ANDREA PARMEGGIANI
- Sindaci Effettivi  
SANTO PANSICA  
ALESSANDRO CONTRINI
- Sindaci Supplenti  
STEFANO CARLI  
GIANLUCA SANCHI

### DIREZIONE

- Direttore Generale  
GIULIO D'ANGELO



# 1.5 Stakeholders



Il sistema di relazioni che lega Prime Cleaning ai suoi interlocutori rappresenta una ricchezza per la Cooperativa, un patrimonio valoriale che si è andato costruendo nel corso degli anni grazie alla reciproca fiducia e al consenso sull'attività svolta. Vi rientrano tutti coloro che hanno un coinvolgimento più o meno diretto con Prime Cleaning, ma soprattutto con la sua mission ed i suoi valori.

## 2. i servizi



Prime Cleaning opera da anni nel settore della pulizia e dell'assistenza socio-sanitaria attraverso l'esecuzione di attività orientate al servizio integrato.

Questo si traduce in una presenza sul territorio molto importante, grazie anche alla possibilità di diversificazione dei servizi offerti, che fanno della Cooperativa un partner ideale sia per privati che per enti pubblici.

### **SERVIZI DI PULIZIA**

Interventi di pulizia e di sanificazione civili ed industriali, anche di grandi superfici e di strutture sanitarie, come uffici commerciali, fiere e mercati, complessi ospedalieri, comunità, hotel, centri commerciali, impianti industriali e appartamenti.

Vengono svolte attività di pulizia pavimenti, rivestimenti, soffitti, pareti, scale, infissi ed altro.

Vengono utilizzati macchinari e prodotti che consentono di effettuare servizi più specifici e particolari, come la smacchiatura, la deceratura, la sabbatura, la levigatura, il trattamento e la lucidatura del cotto, pietra cemento, graniglia, clinker, monocottura, gres, gres porcellanato, ceramica, linoleum, legno e moquette.

### **FACCHINAGGIO**

Il servizio comprende il carico e lo scarico, l'insacco, la pesatura, la legatura, l'accatastamento e la classificazione, l'imballaggio di prodotti, l'imballaggio e la gestione degli ordini in arrivo e in partenza, lo stoccaggio merci e il trasporto.

### **ASSISTENZA DI BASE**

Servizi di assistenza per persone autosufficienti e non, effettuate da personale qualificato "ADB" o "OTA", presso strutture private (case di riposo).

I professionisti aiutano le persone svantaggiate nelle attività quotidiane, con sorveglianza diurna e notturna.

Le mansioni svolte comprendono il riordino e la pulizia degli alloggi, la mobilitazione dell'ospite, il controllo nell'assunzione di farmaci, l'assistenza per le pulizie e l'igiene personale, l'assistenza durante l'assunzione di cibo.

### **GIARDINAGGIO**

Interventi di cura e manutenzione di aree verdi e giardini attraverso la manutenzione,

la potatura di piante, la bonifica, la concimazione del terreno e la realizzazione di giardini.

### **DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

Trattamenti specifici per combattere il problema legato alla presenza di insetti, germi patogeni, ratti e piccioni.

### **VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI/MATERIALI MEDIANTE SELEZIONE MANUALE E MOVIMENTAZIONE MECCANICA**

L'attività di selezione di rifiuti da raccolta differenziata urbana e da scarti industriali viene svolta esclusivamente per AKRON S.p.A. sulla base di un contratto di servizio specifico.

Le mansioni svolte dal personale di Prime Cleaning comprendono la presa in consegna del materiale da cernere e il suo stoccaggio, la valorizzazione del materiale preso in consegna mediante selezione delle eventuali impurità presenti o delle frazioni recuperabili, la pressatura del materiale e la pulizia degli impianti.

### **OUTSOURCING**

Capacità di organizzazione e flessibilità delle maestranze sono le qualità necessarie per garantire un servizio di qualità, correttamente pianificato e studiato su misura.

Prime Cleaning persegue l'obiettivo di gestire ed ottimizzare le risorse umane affiancandosi direttamente alle imprese nell'identificazione delle specifiche esigenze, consigliandole nell'analisi e nella valutazione dei processi per i quali è possibile operare una scelta in outsourcing.

### **SERVIZI DI IMBALLAGGIO SU LINEE DI PRODUZIONE E LOGISTICA**

L'attività di imballo e di imbustamento è legata all'esternalizzazione di questo ramo d'azienda da parte di Industrie Valentini S.p.A.

Oltre ai servizi sopra elencati, vengono forniti altri servizi strategici, quali la gestione del magazzino, il servizio di portierato, la gestione di parcheggi, il servizio hostess e promoter, servizi di guardia non armata sia diurna che notturna.

## 2.1 Qualità e ambiente



Dal 2000 Prime Cleaning possiede la **Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001** da parte del RINA Service Spa per i servizi di pulizia civili-industriali e di assistenza di base; successivamente nel giugno 2003 ha adeguato il proprio sistema di qualità alla norma **ISO 9001:2000 (Vision 2000)**.

Inoltre, a partire dal 2008 il Sistema di Qualità è stato integrato ai requisiti per l'Ambiente, nel rispetto della norma **UNI EN ISO 14001/04**.

Particolarmente significativo è stato il raggiungimento degli standard previsti dalla **Certificazione SA8000:2008** volta a garantire il rispetto di alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Le certificazioni attribuite hanno permesso alla Cooperativa di posizionarsi su standard elevati nell'erogazione dei propri servizi, riflettendo pienamente la politica di qualità tecnica ed ambientale voluta da sempre dalla Direzione.

L'impegno in questo senso è stato rivolto sia all'interno che all'esterno della Cooperativa, attraverso importanti investimenti nel rinnovo del parco automezzi alimentati con carburanti alternativi quali gas, metano e gpl, e nella formazione del personale. Il 2012 è stato un anno particolarmente impegnativo sul fronte della formazione. La scelta di Prime Cleaning è stata infatti quella di sostenere un costo maggiore riquilificando quasi tutto il personale. La formazione ha coinvolto 286 tra soci e dipendenti, con un monte ore complessivo pari a 18.750 ore di corsi svolti in orario lavorativo.

Nel novembre 2013 Prime Cleaning ha raggiunto la **Certificazione Best 4 (Business Excellence Sustainable Task)** da parte del RINA, che certifica i Sistemi di Gestione Integrati Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale riunendo il tutto in un unico processo certificativo.

## CODICE DI CONDOTTA IKEA

Nel novembre 2010 Prime Cleaning, in quanto fornitore IKEA, ha ottenuto la conformità del proprio sistema aziendale al **Codice di Condotta IKEA WAY (IWAY)**.

Il rinnovo dei requisiti è stato effettuato nel 2013.

In particolare, il Codice di Condotta IKEA sugli acquisti dei prodotti **"The IKEA Way on Purchasing Home Furnishing Products"** stabilisce i requisiti minimi a cui tutti i fornitori devono attenersi, che riguardano le condizioni sociali, ambientali e lavorative. Si basa sulle convenzioni e dichiarazioni internazionali, e comprende disposizioni fondate sulla Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo (ONU, 1948), sulla Dichiarazione dei Principi e dei Diritti Fondamentali dei Lavoratori (ILO, 1998) e sulla Dichiarazione di Rio sullo Sviluppo Sostenibile (1992).

Tra le questioni affrontate figurano le condizioni di lavoro, la prevenzione del lavoro minorile, l'ambiente e la gestione responsabile delle foreste.

I fornitori, tra cui Prime Cleaning, hanno la responsabilità di assicurare l'attuazione di tutte le misure richieste.

Il processo di approvazione IWAY comprende:

1. condizioni generali e conformità alla legge;
2. ambiente-aria, inquinamento acustico e dell'aria;
3. contaminazione del suolo;
4. prodotti chimici;
5. rifiuti pericolosi e rifiuti non pericolosi;
6. prevenzione degli incendi;
7. salute e sicurezza dei lavoratori;
8. strutture per l'alloggio;
9. salari, benefit e orario di lavoro;
10. lavoro minorile;
11. lavoro forzato ed obbligato;
12. discriminazioni;
13. libertà di associazione;
14. molestie, abuso ed azioni disciplinari;
15. progresso continuo.



## 3. reti e collaborazioni

Prime Cleaning è nata per rispondere ad una diversità di esigenze ed ha fin da subito instaurato con il mercato di riferimento un rapporto basato sulla trasparenza, la fiducia, il rispetto dei soci e la disponibilità nei confronti dei clienti.

La serietà e l'impegno che hanno contraddistinto le attività e l'offerta dei servizi sono stati un fattore cruciale nel consolidare il dialogo e il legame con i soci, i clienti, e più in generale con la comunità. Tutto ciò ha favorito la creazione di collaborazioni anche con clienti di dimensioni molto diverse.

Prime Cleaning si posiziona come leader nel circondario di Rimini.



## 3.1 Servizi integrati per le aziende: Prime Servizi

### INTERVISTA A MARCO BORRONI

PRESIDENTE PRIME SERVIZI S.R.L.  
E PRESIDENTE VIGILANZA MALATESTIANA

Da diversi anni ci troviamo ad affrontare una condizione economica generale particolarmente difficile. Per rispondere a questa situazione abbiamo cercato di offrire servizi integrati e personalizzati sulle esigenze dei clienti, con un'attenzione al controllo dei costi ma senza rinunciare alla qualità del servizio offerto.

Vigilanza Malatestiana è la risposta di Prime Servizi (quindi Rimini Fiera e Prime Cleaning) ad un modo di affrontare il mercato integrando servizi per creare un'unica offerta e gestione nei confronti del cliente, cercando di consolidare la posizione di mercato. Abbiamo costruito un percorso e strumenti societari e commerciali per sviluppare l'attività, ora si potrebbe aprire una nuova fase nei prossimi anni per diventare player su un ambito territoriale e di servizi più ampio.

In questo caso però credo che l'organizzazione complessiva di queste 3 società debba essere adattata al nuovo scenario con l'introduzione di competenze specifiche e tecniche che vadano a sviluppare nuovi prodotti commerciali ed organizzativi. Infondo fino a 3 anni fa non si pensava a Vigilanza Malatestiana, ora invece è la seconda realtà economica del mercato riminese del settore.



**PRIME CLEANING**<sup>®</sup>

IMPRESA DI SERVIZI

49%



**PRIME SERVIZI** srl<sup>®</sup>

SOCIETÀ DI SERVIZI

100%



**VIGILANZA  
MALATESTIANA**

30%

**adriacoop**

**Eventi Oggi**

Dal 1996 si è avviata una collaborazione con il Gruppo RiminiFiera attraverso l'acquisizione della commessa da parte di Prime Cleaning. nel 2005 è stata creata **PRIME SERVIZI S.R.L.** – Società di servizi, la cui mission è quella di fornire competenze e servizi strategici ed innovativi rivolti alle specifiche esigenze delle imprese. Questo si traduce in un'offerta diversificata di servizi:

**pulizia, facchinaggio, assistenza anziani, giardinaggio, disinfestazione.**

Nel 2005 Prime Servizi ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2000, inoltre a partire dal 2008 il Sistema di Qualità è stato integrato ai requisiti per l'Ambiente, nel rispetto della norma UNI EN ISO 14001/04.

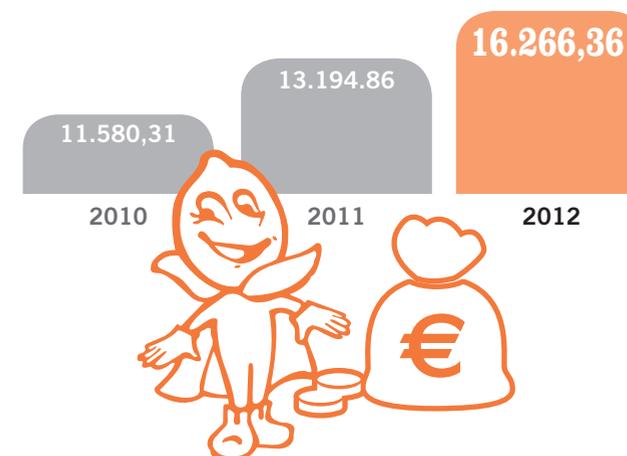
Nel 2009 Prime Cleaning ha contribuito, attraverso la partecipata Prime Servizi, alla costituzione di **VIGILANZA MALATESTIANA S.R.L.**, società di vigilanza armata che offre un servizio orientato alle diverse esigenze di sicurezza, grazie all'impiego di guardie giurate esperte ed addestrate.



## 3.2 Il movimento cooperativo

Prime Cleaning è iscritta alla Liea delle Cooperative dal 2006.  
 I contributi associativi derivano soprattutto dalle risorse destinate alle quote di Legacoop, pari a 12.300 euro.

Risorse al movimento cooperativo in Euro



## 3.3 I nostri partner

Prime Cleaning mostra una **prevalenza assoluta di clienti nell'ambito del mercato privato**, esibendo una scarsa dipendenza da commesse pubbliche.

Rispetto alle politiche di approvvigionamento, quindi ai prodotti ed ai servizi che vengono acquistati, la Cooperativa ha nel tempo instaurato rapporti sia con diversi soggetti del territorio, che con i commercianti nazionali.

La maggioranza dei fornitori di servizi a Prime Cleaning - quasi il 90% - è rappresentata da cooperative, mentre larga parte dei fornitori di macchinari è costituita da imprese.





## Casa Amica

Casa Amica è una casa albergo per anziani, autosufficienti e non, situata a pochi passi dal mare, in una zona urbana e tranquilla. È dotata di ampi spazi comuni per il relax, la socializzazione, la lettura, l'hobbistica.

### SERVIZI OFFERTI

Assistenza tutelare per le 24 ore con: assistenza di base, infermieristica professionale, medico specialistica e fisioterapica della riabilitazione. Cucina tradizionale curata, con diete personalizzate.

### COMUNICAZIONE

Portale web: [www.casaamicarimini.it](http://www.casaamicarimini.it)  
 E mail: [info@buenavistaresidence.it](mailto:info@buenavistaresidence.it)

### DOVE SI TROVA

Via M. Grazia, 4 – 47811 Viserba di Rimini (RN)



## GIOVANNI LEONARDI

AMMINISTRATORE VILLALTA S.R.L. SOCIETA' CHE GESTISCE CASA AMICA

*È ormai da lungo tempo che Casa Amica ha instaurato una stretta collaborazione con Prime Cleaning, un rapporto iniziato oltre 15 anni fa che continua con successo tutt'oggi.*

*A consolidare questa collaborazione è sicuramente il rispetto dei reciproci ruoli. Prime Cleaning ha imparato fin da subito a conoscere le nostre necessità e, di conseguenza, ha acquisito una particolare competenza nel privilegiare quelle che sono le attività da mettere in campo ed i servizi maggiormente rispondenti ai nostri bisogni. Come Casa Protetta infatti, il servizio non si esaurisce semplicemente con l'occuparsi dell'ospite, ma l'impegno si deve estendere anche nei confronti dei parenti che si trovano a loro stretto contatto.*

*Il nostro obiettivo è quello di migliorare costantemente la qualità dei servizi che offriamo, per questo motivo il nostro personale deve qualificato e preparato sia sotto l'aspetto teorico che pratico, grazie alle competenze acquisite attraverso i corsi di formazione necessari per un continuo perfezionamento.*

*Il lungo rapporto con la Prime Cleaning ha certo vissuto momenti non sempre positivi, legati nella maggior parte dei casi all'inadeguatezza di alcuni elementi. Tuttavia la Cooperativa è stata capace di intervenire sollecitamente per risolvere queste mancanze e, grazie anche al suo Presidente che ritengo essere una persona molto in gamba, abbiamo mantenuto questa nostra collaborazione. Prime Cleaning ha saputo fare esperienza degli avvenimenti passati, oggi infatti il rapporto che Casa Amica ha con la Cooperativa e con i suoi dipendenti è senza dubbio positivo. Un ulteriore elemento che ritengo essere positivo riguarda la gestione e l'amministrazione di tutto ciò che attiene gli aspetti normativi, condotti in maniera regolare e corretta.*



# Le Befane Shopping Centre

Il centro commerciale Le Befane è stato inaugurato nel novembre 2005 come luogo di incontro e di divertimento, e rappresenta un punto di riferimento per lo shopping riminese, e non solo. È il centro commerciale più grande dell'Emilia Romagna; conta una superficie lorda affittabile (GLA) di 51.959 m2 che si estende su due piani ed un bacino di utenza pari a 456.000 persone. Sono inoltre disponibili 3.500 posti auto coperti.

## SERVIZI OFFERTI

Oltre alla programmazione di eventi vari durante tutto l'anno, all'interno della struttura sono presenti oltre 130 negozi specializzati in: abbigliamento, calzature e accessori, beni per la persona e la casa, ristoranti, bar, ipermercato, elettronica, ristorazione, parrucchiere, gioiellerie, ottici, agenzie viaggi, parafarmacia, centro estetico, lavanderia, area giochi e baby parking, in aggiunta ad un'area dedicata al divertimento (multiplex, cinema 12 sale e sala giochi).

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.lebefane.it](http://www.lebefane.it)  
 E mail: [info@lebefane.it](mailto:info@lebefane.it)  
 News on line

## DOVE SI TROVA

Via Caduti di Nassirya, 20 – 47924 Rimini (RN)



## MASSIMO BOBBO DIRETTORE "LE BEFANE" SHOPPING CENTRE

*Nei circa 5 anni in cui collaboriamo con Prime Cleaning, si è creato un rapporto di reciproca soddisfazione. La Prime Cleaning ha saputo fin da subito rispondere alle particolari dinamiche che impone una struttura commerciale di grandi dimensioni, offrendo un servizio ed un presidio di qualità e garantendo una manutenzione puntuale. Si tratta infatti di un servizio di pulizia non solo interno, ma anche esterno, che comprende il mantenimento dello standard durante tutto il corso della giornata, e la piccola manutenzione dell'intero stabile.*

*Per dare risposta a queste esigenze sono richieste dinamicità, flessibilità e soluzioni ai problemi sempre diversi che si presentano quotidianamente in una struttura come la nostra e Prime Cleaning ha saputo ben interpretarle.*

*Sono soddisfatto del positivo rapporto che si è creato con la Cooperativa in ambito professionale, rapporto che si è consolidato anche nella sfera privata. Occasionalmente è stato necessario richiamare il personale all'ordine a causa di qualche calo di attenzione ma la Prime Cleaning ha saputo porre pronto rimedio dimostrando attenzione alle nostre richieste svolgendo il lavoro con serietà e competenza.*

*E' opportuno, comunque, mantenere un impegno costante per non venire meno ai livelli di qualità raggiunti in questi anni.*



# Rimini Fiera S.p.A.

Rimini Fiera è una società che opera da oltre 60 anni sia a livello locale che a livello nazionale. Il GRUPPO RIMINI FIERA si compone di: Rimini Fiera S.p.A.; Fiera Servizi; TTTG Italia; Convetion Bureau; Promospazio; Summertrade; Prime Servizi; Exmedia. Rimini Fiera chiude il 2011 con un valore della produzione pari a 39,8 milioni di Euro, mentre il consolidato del Gruppo porta complessivamente il valore a 70milioni di Eurp. Nel 2011 sono stati registrati 8.337 espositori, 1.694.264 visitatori e 1.195.000 m<sup>2</sup> venduti.

## SERVIZI OFFERTI

Nel 2001 è stato inaugurato il nuovo quartiere fieristico di Rimini che si estende per una superficie totale di 460.000 m<sup>2</sup>, 160.000 dei quali sono aree verdi. Si compone di una superficie espositiva lorda pari a 109.000 m<sup>2</sup> e di 59.000 m<sup>2</sup> dedicati ai servizi. Sono presenti: 3 diversi ingressi, 16 padiglioni, 24 sale convegni, 3 sale stampa, 1 business center, 10 punti ristorazione, 11.000 posti auto, numerose aree shopping.

## CERTIFICAZIONI

Rimini Fiera è certificata UNI EN ISO 9001:2000 (Certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001:2004 (Certificazione ambientale). Ha vinto il premio internazionale "Edilizia e Verde" dell'associazione europea Architetti del Paesaggio.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.riminifiera.it](http://www.riminifiera.it)  
News on line

## DOVE SI TROVA

Via Emilia, 155 - 47921 Rimini (RN)



## NAZARIO PEDINI DIRETTORE TECNICO RIMINI FIERA S.P.A.

*Prime Cleaning è il fornitore di RiminiFiera che assolve al servizio di pulizia quartiere, pulizia stand, giardinaggio, derattizzazioni, trattamenti antiparassitari, etc. Per RiminiFiera il fornitore che si occupa delle pulizie e dei servizi correlati è innanzitutto un partner dal quale dipende la qualità del servizio e quindi la soddisfazione del cliente. Un cliente che diventa comune e condiviso: i nostri espositori, visitatori e tutti coloro che vengono a visitare la nostra struttura. Prime Cleaning assolve a questa funzione, oltre che con la propria attività, anche attraverso strumenti societari di partnership con RiminiFiera. La situazione economica attuale richiede un focus specifico sui costi del servizio. Fino a qualche anno fa abbiamo lavorato sulla qualità del servizio portandolo ad un buon livello di soddisfazione sia per gli standard di RiminiFiera che dei nostri clienti. Negli ultimi tempi abbiamo chiesto a Prime Cleaning di rivedere l'organizzazione del servizio, incrementare la produttività del proprio personale e cercare soluzioni innovative, per riuscire nell'intento di generare la stessa prestazione a costi inferiori. E' un lavoro in itinere, condiviso, che ha già dato buoni risultati e che auspico, possano migliorare ancora nel 2013.*

*Il principale aspetto positivo è la grande flessibilità della struttura organizzativa di Prime Cleaning. Una flessibilità fondamentale per un settore come quello delle fiere e congressi che si caratterizza per una importante variabilità nella richiesta di servizi. Nelle nostre strutture a volte sono sufficienti pochi operatori con pochi mezzi, mentre in giornate specifiche occorrono decine e decine di operatori con numerosi mezzi. Inoltre numerosi servizi sono richiesti all'ultimo minuto, ma la struttura organizzativa ed i responsabili di Prime Cleaning hanno maturato competenze adeguate per dare le risposte nei tempi utili, anche se strettissimi.*

*Un consiglio utile per migliorare ancora di più la Cooperativa è quella di ripensare alla struttura organizzativa, ormai consolidata negli anni per cercare soluzioni ed idee adatte a migliorare la produttività.*



# CNA Rimini Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa

CNA è un sistema di rappresentanza delle imprese artigiane, commerciali e piccole industrie, e delle relative forme associate. La sezione provinciale CNA Rimini è nata nel 1973.

Nel complesso sono oltre 108 le associazioni provinciali che operano attraverso le 1.200 sedi presenti nel territorio; sono circa 650.000 i titolari, soci e collaboratori associati alla CNA; mentre sono 225.000 i pensionati associati. In particolare, la sezione provinciale CNA Rimini alla fine del 2009 contava oltre 5.500 aziende socie.

## SERVIZI OFFERTI

I servizi rivolti alle imprese interessano l'assistenza e la consulenza in materia sindacale, amministrativa, creditizia, finanziaria, ambientale, giuridico-legale, previdenziale, della formazione, della certificazione di qualità, del sostegno all'internazionalizzazione e all'e-commerce.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.cnarimini.it](http://www.cnarimini.it)  
 E mail: [info@cnarimini.it](mailto:info@cnarimini.it)  
 Notiziario bimestrale "Io Impresa"

## DOVE SI TROVA

Via Caduti di Marzabotto, 34 - 47922 Rimini



Rimini

## SALVATORE BUGLI DIRETTORE CNA RIMINI

*La situazione economica corre verso un deterioramento sempre più rapido e la crisi sta mettendo in forse la sopravvivenza stessa di molte imprese, strette in una morsa micidiale: la mancanza di credito, i fatturati in caduta libera, gli insoluti che raggiungono quote preoccupanti. In questa situazione come CNA abbiamo affermato con forza la priorità che deve essere di tutti: salvare l'impresa perché è il luogo in cui si produce ricchezza. E proprio per preservare il tessuto dell'impresa diffusa abbiamo messo in campo la forza di un sistema associativo che già oggi è il più grande della provincia di Rimini, con le sue 5.500 associate; e lo sarà ancor più domani perché nella Provincia unificata della Romagna conterà quasi 30.000 imprese. In questa situazione abbiamo consolidato il sostegno alle imprese attraverso il credito, la formazione, servizi per l'innovazione; e abbiamo messo in campo nuove idee come i gruppi d'acquisto energia, il Polo per l'innovazione per intercettare bandi e finanziamenti, la Scuola per la creazione d'impresa che mette in rete tutto il sistema CNA a sostegno delle iniziative imprenditoriali e dei giovani che vogliono provarci.*

*In questi anni il rapporto tra CNA Rimini e Prime Cleaning si è consolidato perché si nutre della partecipazione a valori condivisi, primo fra tutti l'impegno dei soci e dei dipendenti, una politica aziendale innovativa in più ambiti; la volontà e la capacità di creare reti; fare impresa nel vivo di un dialogo con interlocutori economici ed istituzionali; prestare attenzione ai bisogni sociali del territorio come dimostra l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.*

*L'impegno della cooperativa in futuro dovrà essere quello di proseguire nella crescita e nel consolidamento del proprio capitale umano, mantenendo costante l'attenzione ai bisogni del territorio. La scelta di redigere il Bilancio Sociale è lo specchio dell'atteggiamento costruttivo di Prime Cleaning, un modo di comunicarlo e condividerlo con la comunità di appartenenza. Anche su questo, come CNA, ci sentiamo in consonanza, essendo stati tra i primi del contesto a redigere questo documento, in cui le azioni di RSI si manifestano come un 'competere differente', nella trasparenza e nell'attenzione al territorio. Sono questi i canali da cui passa lo sviluppo della società e la possibilità di trovare vie d'uscita dalla crisi.*



## CNA Piccola Industria

Cna Piccola Industria è uno spazio speciale all'interno dell'associazione CNA, aperto alle imprese che richiedono un supporto professionale per la crescita e l'espansione della propria attività, dove gli imprenditori possono partecipare e condividere un rapporto di scambio e relazioni permanenti anche con l'esterno.

### SERVIZI OFFERTI

Consulenza finanziaria, consulenza export, information technology, marketing strategico e operativo, consulenza certificazioni qualità, consulenza aziendale e controllo gestione.

### COMUNICAZIONE

Portale web: [www.piccolaindustria.it](http://www.piccolaindustria.it)  
 Bimestrale: "Piccola Industria Magazine"

### DOVE SI TROVA

Piazza Tosi, 4 - 47923 Rimini



### FABRIZIO MORETTI PRESIDENTE CNA INDUSTRIA RIMINI

*CNA Industria opera su due campi prioritari: da un lato la rappresentanza e valorizzazione delle imprese, dall'altro i servizi alle imprese.*

*Nel primo ambito abbiamo puntato a dare voce agli imprenditori attraverso numerose iniziative pubbliche, come convegni e seminari tecnici di aggiornamento ed informazione. I temi prioritari su cui ci siamo concentrati sono stati: il credito, l'internazionalizzazione, l'innovazione tecnologica e la ricerca, la green economy e le reti d'impresa. Per meglio argomentare le nostre posizioni ci siamo anche avvalsi di studi e ricerche effettuate sul campo, attraverso un continuo canale di dialogo con le aziende.*

*A queste iniziative abbiamo dato seguito con servizi di assistenza e consulenza strutturati su misura per le aziende nostre associate, attivando rapporti di collaborazione anche con specialisti esterni di comprovata professionalità e rinomanza.*

*La collaborazione tra Prime Cleaning e CNA Industria risale al 2005. Giulio D'Angelo fa parte del comitato di Presidenza della nostra associazione e la sua partecipazione ha contribuito significativamente alla crescita e sviluppo dell'Associazione, a livello di contributi e suggerimenti per le linee strategiche della struttura e per le attività svolte, anche per la parte che riguarda la comunicazione. Infatti, Prime Cleaning ha supportato con contributi economici tutta la nostra Comunicazione, con particolare riferimento alla rivista CNA Industria Magazine ed al format televisivo CNA Industria Channel. D'Angelo ha inoltre partecipato attivamente alle nostre iniziative, quali Forum televisivi, eventi e focus, con interviste, testimonianze, esperienze imprenditoriali, spendendosi in prima persona quale imprenditore di riferimento del nostro sodalizio.*

*Si tratta di una realtà imprenditoriale importante nel campo dei servizi del nostro territorio provinciale, che si connota per una solida gestione manageriale ed una particolare attenzione al tema della Responsabilità Sociale, come del resto provato proprio dalla prassi di redarre un bilancio sociale.*



# CAR Consorzio Artigiani Romagnolo Soc. COOP.

Il Consorzio Artigiani Romagnolo è una realtà nata nel 1986 su iniziativa di alcuni artigiani che hanno voluto associarsi per meglio competere con le diverse esigenze del mercato. Ad oggi il CAR conta oltre 330 artigiani associati.

## SERVIZI OFFERTI

Gli ambiti di intervento in cui opera il Consorzio sono: edilizia (rappresenta il settore più significativo grazie anche all'esperienza e alla professionalità acquisita nel corso degli anni); impiantisti; global service (metodo di intervento innovativo nella gestione delle infrastrutture immobiliari pubbliche e private); specialisti edili.

## CERTIFICAZIONI

Il Consorzio è certificato secondo gli standard qualitativi UNI EN ISO 9001:2000 e quelli ambientali UNI EN ISO 14001:2004.

È inoltre in possesso della certificazione SOA, l'attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.carrimini.it](http://www.carrimini.it)

E-mail: [info@consorziosocialeromagnolo.it](mailto:info@consorziosocialeromagnolo.it)

## DOVE SI TROVA

Sede legale in via Caduti di Marzabotto, 40 - 47921 Rimini (RN)



## RUGGERO VITALI DIRETTORE CAR

## MAURIZIO CANINI RESPONSABILE UFFICIO CONTRATTI

*Il rapporto con la Prime Cleaning, associata al Consorzio da diverso tempo, in questi ultimi anni ha visto un ulteriore rafforzamento, in precedenza intensificato ulteriormente nel 2007 in seguito alla partecipazione in un importante appalto progetto con Hera dove la Cooperativa ha insieme al Consorzio costruito la proposta di servizio. La collaborazione che ci lega alla Prime Cleaning si è sviluppata attraverso un confronto biunivoco che ha coinvolto le parti in momenti di scambio reciproci. Questo rapporto si è dimostrato un'occasione di crescita per entrambi ed un importante contributo in direzione di uno sviluppo comune.*

*Ad oggi l'azione del CAR non interessa solo l'ambito riminese, ma con le sue oltre 300 associate opera anche a livello nazionale, ricercando continuamente nuove prospettive di crescita. Ed è in quest'ottica che il Consorzio interpreta il futuro, guardando con lungimiranza a ciò che chiede il mercato e percorrendo i tempi come parte attiva di un cambiamento che condivide la logica dell'innovazione con le proprie associate. Anche la Prime Cleaning è preparata alle sfide future.*

*L'organizzazione della Cooperativa si è dimostrata capace di gestire i rapporti coi clienti confermandosi un partner dinamico e professionale. Per mantenere questi livelli di qualità sarà prerogativa della cooperativa conservare anche in futuro la propria alta capacità e competenza nell'offerta dei servizi.*

*L'ulteriore impegno che vede anche quest'anno Prime Cleaning nella redazione del proprio bilancio sociale, è nuovamente un'occasione di condivisione dell'operato e di comunicazione sociale. Anche il Consorzio, quale cooperativa sociale, ha contribuito all'elaborazione di questo documento nato all'interno di CNA Rimini.*



# Ecipar

ECIPAR Rimini si occupa della formazione professionale e manageriale di imprenditori e collaboratori, ed opera nell'ambito della consulenza alle risorse umane e allo sviluppo organizzativo. Grazie all'applicazione di metodologie innovative, ECIPAR Rimini è in grado di rispondere alle esigenze della piccola e media impresa, distinguendosi per la capacità di sviluppare interventi integrati di formazione, ricerca e consulenza, e azioni di sistema tra azienda pubbliche e private del territorio.

## SERVIZI OFFERTI

L'offerta di servizi spazia tra le diverse esigenze in campo formativo e di gestione delle persone: dalla ricerca del canale di finanziamento più adatto al supporto nella scelta dei consulenti, dalla gestione degli adempimenti richiesti, dalla formazione finanziaria, alla creazione di piani aziendali di sviluppo delle competenze.

In particolare, i settori formativi riguardano: promozione per imprese; formazione obbligatoria; formazione abilitante; formazione per chi cerca lavoro; benessere, estetica e acconciatura.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.ecipar-rn.it](http://www.ecipar-rn.it)

E mail: [amministrazione@ecipar-rn.it](mailto:amministrazione@ecipar-rn.it)

## DOVE SI TROVA

Piazza L. Tosi, 4 – 47923 Rimini (RN)

# ECIPAR

FORMAZIONE E SERVIZI INNOVATIVI

## MARINELLA PANTANI RESPONSABILE PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO, FORMAZIONE ABILITANTE E SETTORE SICUREZZA

*Il contributo di Ecipar Rimini è stato quello di seguire sin dal 2008, attraverso molteplici e considerevoli progetti formativi su misura, finanziati dal Fondartiglianato, l'azienda Prime Clearing.*

*Ecipar Rimini ha trovato nella Cooperativa Prime Cleaning un forte interesse ad attivare attività formative per i propri dipendenti, soprattutto nell'ambito del settore sicurezza e servizi, comparti fondamentali in questo contesto economico; Ecipar attraverso la formazione ha dato origine a vevoli condizioni utili ad operare nuovi rapporti economici.*

*La Cooperativa Prime Cleaning ed Ecipar Rimini hanno costruito nel corso degli anni un efficace rapporto di partenariato, lo si evince dalla continua formazione svolta da Ecipar Rimini presso Prime Cleaning e la sottoscritta Marinella Pantani nella sua qualità di Responsabile del coordinamento didattico ed organizzativo ha instaurato un rapporto di fiducia con i vari dipendenti intervenuti al corso, riscontrato da una vigorosa partecipazione, deducibile dai risultati dei questionari di valutazione e soddisfazione consegnati al personale coinvolto nella formazione.*

*Ecipar ritiene la redazione del Bilancio Sociale della Cooperativa Prime Cleaning un pezzo essenziale della crescita della Cooperativa stessa, in una prospettiva di sviluppo e posizionamento sul mercato relativamente ai principali settore in cui opera. E infine, posso considerare che l'esperienza svolta all'interna della Cooperativa Prime Cleaning, è stata un ottimo test per conoscere la realtà dell'azienda e il complesso di elementi che la compongono.*



# Akron

L'impianto di selezione di Coriano si compone di tre linee di trattamento per lo smaltimento di rifiuti, quali scarti di imballaggi in carta, vetro, plastica, lattine, legno, materiali ferrosi, materiali misti. Ha una potenzialità annua di trattamento pari a 70.000 ton/anno.

In particolare, una linea dell'impianto è dedicata alla cernita del multi materiale, una linea alla cernita degli imballaggi in vetro, una linea dedicata alla cernita di materiali plastici.

## SERVIZI OFFERTI

L'attività prevede il controllo di conformità dei materiali in arrivo, lo stoccaggio delle diverse frazioni di rifiuti che vengono sottoposte ad operazioni di raggruppamento, l'eventuale trattamento per avviarle al recupero. La selezione dei rifiuti in ingresso avviene sia manualmente che meccanicamente, ed ha lo scopo di conferire ai rifiuti le caratteristiche qualitative di materia prima secondaria, di prodotto commercializzabile o di rifiuto recuperabile in altri impianti.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

## DOVE SI TROVA

Via Raibano, 32 - 47853 Coriano (RN)



## MASSIMILIANO TOMASSETTI RESPONSABILE AKRON IMPIANTO DI CORIANO

*La nostra Società in questi anni di congiuntura economica sfavorevole, sta rispondendo alla situazione di stallo venutasi a creare investendo molto nel rinnovamento tecnologico, avendo previsto il revamping di tutti gli impianti di selezione e recupero di proprietà al fine di ottimizzare i costi di gestione, aumentare la produttività degli impianti e la qualità dei materiali da destinare a recupero.*

*Prime Cleaning, così come gli altri fornitori/partners a cui sono stati appaltati i servizi di gestione degli impianti Akron, rappresenta un partner di primaria importanza per l'entità economica degli appalti affidati, ma soprattutto per l'importanza del servizio svolto che richiede un'elevata professionalità, tutela degli aspetti ambientali e di sicurezza e pertanto risulta di importanza strategica ai fini di una corretta gestione complessiva dell'impianto stesso.*

*L'esperienza maturata negli anni è complessivamente positiva vista anche la lunga permanenza della Cooperativa all'interno dell'impianto Akron. Le note positive riguardano senza dubbio la dinamicità della cooperativa ad adattarsi ai cambiamenti quali quantitativi che si sono verificati nel corso degli anni e la correttezza anche formale nella gestione del rapporto contrattuale. Gli aspetti che devono essere migliorati riguardano la difficoltà, a volte, ad alzare il livello del servizio secondo gli standard qualitativi richiesti da Akron e la difficoltà di misurare con continuità le proprie prestazioni.*



# Legacoop Rimini

Legacoop Rimini associa numerose cooperative del territorio, operanti in diversi settori, che condividono i valori e le idee di sviluppo dell'economia sociale e civile.

Le cooperative associate operano sia in settori tipici del territorio, sia in settori tradizionali della cooperazione. Ci sono inoltre molte cooperative giovani che si occupano di servizi innovativi legati alle nuove tecnologie e all'economia della conoscenza.

L'obiettivo di Legacoop è quello di rappresentarle, aiutarle a crescere e promuoverne la nascita di nuove.

## SERVIZI OFFERTI

Legacoop Rimini offre alle proprie associate un team di professionisti in grado di affiancare la cooperativa in ogni momento della via aziendale, attraverso l'erogazione di una varietà di servizi: assistenza fiscale, assistenza legata alle tematiche della legislazione del lavoro, relazioni industriali e rapporti con le organizzazioni, promozione e consulenza per la costituzione di nuove cooperative, formazione e assistenza in merito ai temi di ambiente e sicurezza sul lavoro, assistenza finanziaria, corsi di formazione ed aggiornamento.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.legacooprimini.it](http://www.legacooprimini.it)

E mail: [info@legacooprimini.it](mailto:info@legacooprimini.it)

## DOVE SI TROVA

Via Caduti di Marzabotto, 40 – 47922 Rimini (RN)



## GIANCARLO CIARONI PRESIDENTE LEGACOOP RIMINI

*Il contesto economico generale è stato negli ultimi anni fortemente compromesso da una situazione di stallo. Quali strumenti e iniziative avete messo in campo per rispondere a questa condizione?*

*Legacoop è fortemente impegnata sul tema dell'iniziativa e degli strumenti per far fronte a questa crisi di lunga durata ed alla recessione economica in atto.*

*L'iniziativa è incentrata sui temi del credito e degli strumenti finanziari cooperativi a disposizione del nostro sistema di imprese, sui temi della legalità e dello svolgimento degli appalti con l'offerta economicamente più vantaggiosa, sui temi dei tempi di pagamento della Pubblica Amministrazione e sulla certificazione dei crediti, sugli ammortizzatori sociali e sugli strumenti per difendere la tenuta delle imprese e l'occupazione.*

*Altro tema sul quale stiamo lavorando riguarda gli assetti delle nostre imprese cooperative, valutando le alleanze, le opportunità di aggregazione o semplicemente di messa in rete delle imprese per meglio affrontare il mercato e la competizione.*

*Prime Cleaning e Legacoop: qual è il rapporto che lega queste due realtà e che tipo di partner rappresenta la Cooperativa Prime Cleaning?*

*In primo luogo è un rapporto di tipo associativo, a partire dal tema della rappresentanza, dei contratti e delle problematiche le imprese si trovano ad affrontare nel rapporto con le problematiche di tipo contrattuale, normativo, amministrativo, istituzionale. Inoltre, considerate le norme che regolano l'impresa cooperativa nel ns paese, Legacoop svolge attività di vigilanza attraverso revisioni biennali.*

*Può esprimere un giudizio sull'esperienza relativa all'attività svolta in questi anni da Prime Cleaning (aspetti negativi e positivi).*

*Prime Cleaning opera nel comparto dei servizi, con un approccio multiservizi, rappresenta una importante realtà produttiva per il territorio riminese ed in questi anni ha prodotto una significativa crescita imprenditoriale con buoni risultati sul versante occupazionale.*



# CAAR Centro Agro Alimentare Riminese

Il CAAR è una società consortile che ha per oggetto l'implementazione e la gestione di un mercato agroalimentare che si compone di tre fabbricati principali concessi in locazione per lo svolgimento di varie attività e di un Direzionale che dispone di oltre 3.000 m2 di uffici, costruzioni di servizio ai padiglioni principali.

L'attività del centro ha avuto inizio nel dicembre 2002 per l'ortofrutta, nel gennaio/febbraio 2003 per il cash and carry e nel giugno 2003 per l'ittico. I nuovi uffici della dogana di Rimini sono operativi dal giugno 2005.

## SERVIZI OFFERTI

Servizi comuni: facchinaggio, portineria e pesa pubblica, raccolta differenziata, pulizie dello stabilimento, gestione aree verdi, derattizzazione, listino prezzi, ristoro, banche.

## CERTIFICAZIONI

Il CAAR si impegna a mantenere attivo nella propria organizzazione un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001, a mantenere la conformità a leggi e regolamenti in campo ambientale, a perseguire il miglioramento del proprio sistema di gestione, a prevenire l'inquinamento e tutelare le risorse naturali.

## COMUNICAZIONE

Portale web: [www.caar.it](http://www.caar.it)

E mail: [segreteria@caar.it](mailto:segreteria@caar.it)

## DOVE SI TROVA

Via Emilia Vecchia, 75 – 47922 Rimini (RN)



## VALTER VANNUCCI DIRETTORE CAAR

*Per rispondere all'attuale periodo di stallo del contesto economico abbiamo cercato di intervenire su due fronti: la riduzione delle spese per favorire un miglioramento del nostro conto economico e soprattutto per ridurre il peso degli oneri condominiali che all'interno del CAAR gravano sugli operatori così da contribuire alla riduzione delle spese che, in periodo di crisi, rischiano di compromettere la redditività dei nostri clienti principali (affittuari); la creazione di servizi tesi a sostenere le imprese (aggiornamento professionale, statistiche andamenti prezzi e quantità, analisi e ricerche di mercato, ecc.), ma anche miglioramento dei servizi "obbligatori" del centro (portineria, global service, vigilanza, illuminazione, ecc.). Il rapporto con Prime Cleaning è di recente costituzione (dall'estate di quest'anno) e riguarda la gestione dei servizi di pulizia del mercato e di tutto il Centro (raccolta rifiuti, pulizia e lavaggio gallerie, spazzamento strade, pulizie uffici e servizi igienici di mercato, gestione del verde).*

*Anche se il rapporto è stato avviato di recente, mi pare che vi siano buone possibilità per una collaborazione duratura, basate su quanto è stato costruito in questi primi mesi: professionalità e disponibilità tesa alla risoluzione dei problemi, dimostrata con una buona flessibilità nel servizio per adeguarsi alle continue sollecitazioni che riceviamo dal mercato e dagli operatori.*

## 4. la base sociale

Base  
Sociale  
Trend  
Decennale



Obiettivo primario della mission di Prime Cleaning è quello di **riconoscere ai propri soci quel qualcosa in più** rispetto a quanto essi potrebbero ottenere in altri contesti di lavoro. Questo qualcosa in più può essere sia di carattere economico, attraverso migliori retribuzioni o maggiori garanzie, che non strettamente economico, espresso dal diritto-dovere di ogni socio ad essere non solo lavoratore ma anche imprenditore, un diritto questo che si sostanzia anzitutto nell'Assemblea dei Soci e con la nomina del C.d.A.

Prime Cleaning ritiene di aver perseguito questo obiettivo attraverso due aspetti: dal lato economico con la **GARANZIA DELLA RETRIBUZIONE AI SOCI**, e dal lato del coinvolgimento grazie alla **DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO DA PARTE DELLA DIRIGENZA**, che fa parte integrante dello stile della Cooperativa.

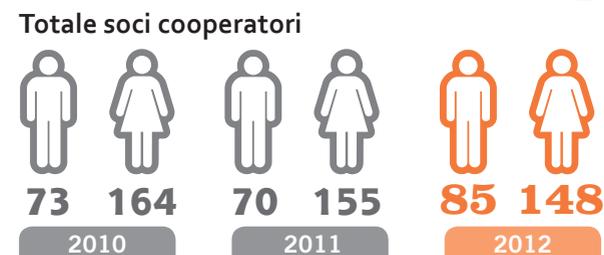
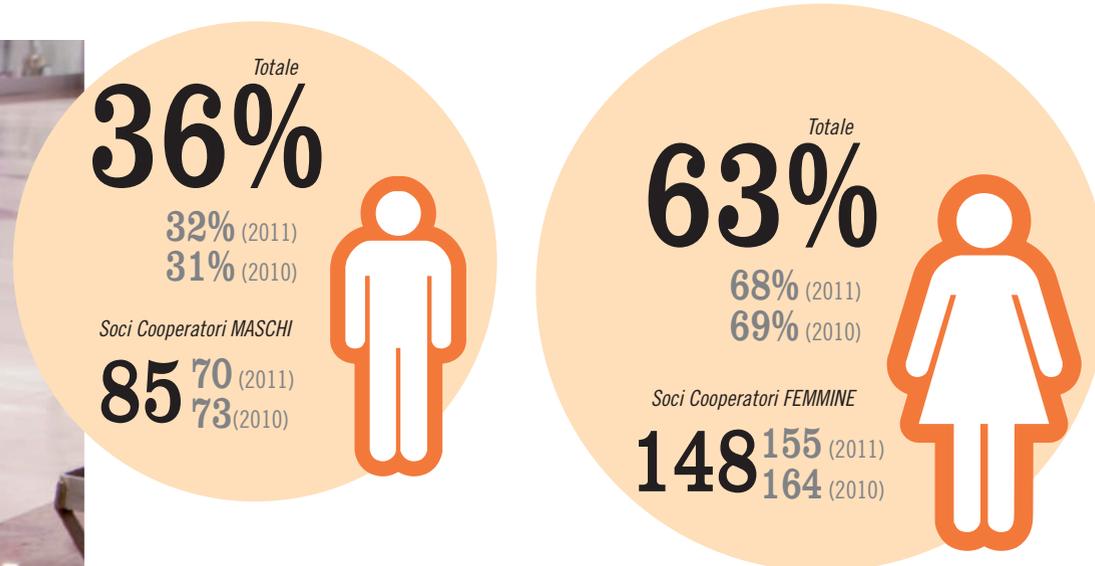
Il processo di crescita dimensionale di Prime Cleaning e l'attivazione di nuove reti e relazioni con i vari attori del territorio permettono di creare sempre maggiori e migliori opportunità per i soci-lavoratori.





## 4.1 Profilo dei soci e loro caratteristiche

La base sociale è costituita in larga misura dai soci lavoratori che nel 2012 sono in crescita. Questo sottolinea il carattere mutualistico della stessa, che opera in favore pressoché prevalente con i soci. Prime Cleaning è una cooperativa caratterizzata dalla **netta prevalenza delle donne** all'interno della base sociale che rappresentano ben il **63%** del totale. Inoltre, la maggioranza dei soci è compresa tra i 31 e i 40 anni (**ben il 35%**), sia per il genere maschile che per quello femminile.



La divisione dei soci rispetto alla qualifica professionale mostra una netta prevalenza del personale operaio.



4%

impiegati  
nel 2012

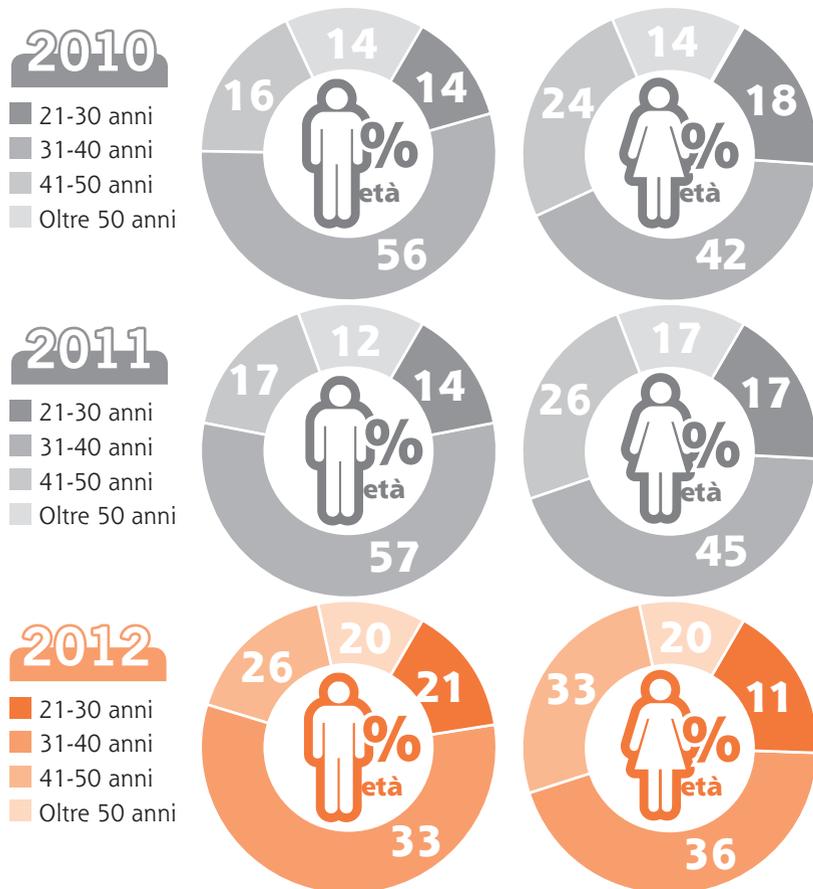


96%

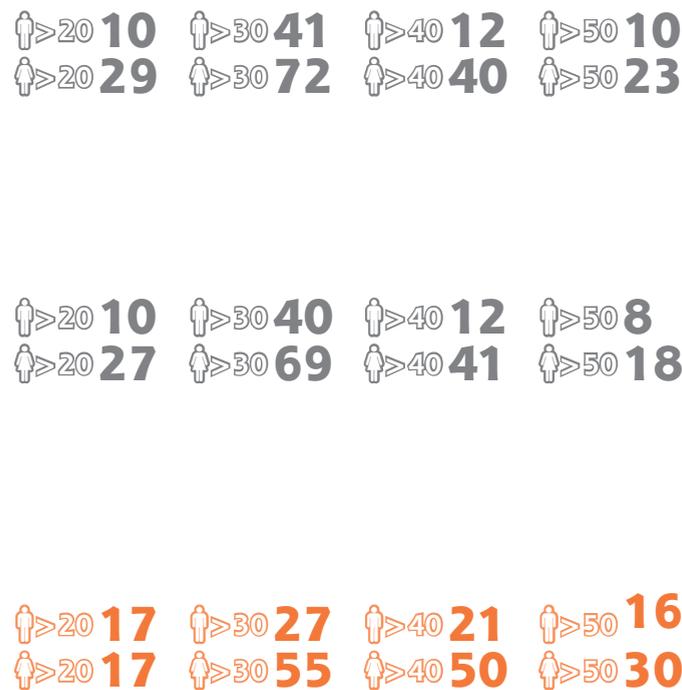
operai  
nel 2012



## Fasce di età dei soci cooperatori in %



## Età dei soci cooperatori in numero

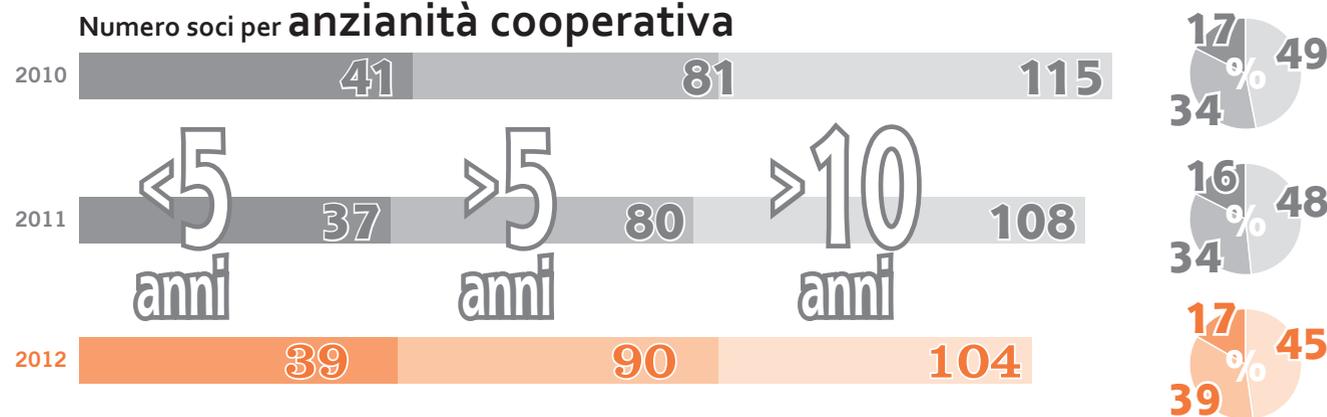


## Età media



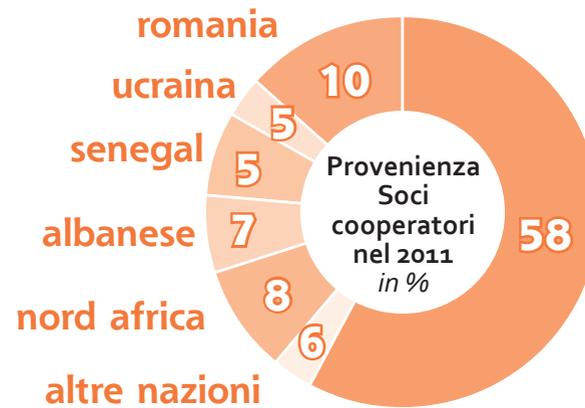
Un percentuale molto significativa di soci, quasi il 45%, lavora in Cooperativa da meno di 5 anni, mentre il 39% da non più di 10 anni. Questo trend sottolinea non solo la dinamica di crescita di Prime Cleaning nel corso degli anni, ma riflette anche il ricambio della base sociale.

## Numero soci per anzianità cooperativa

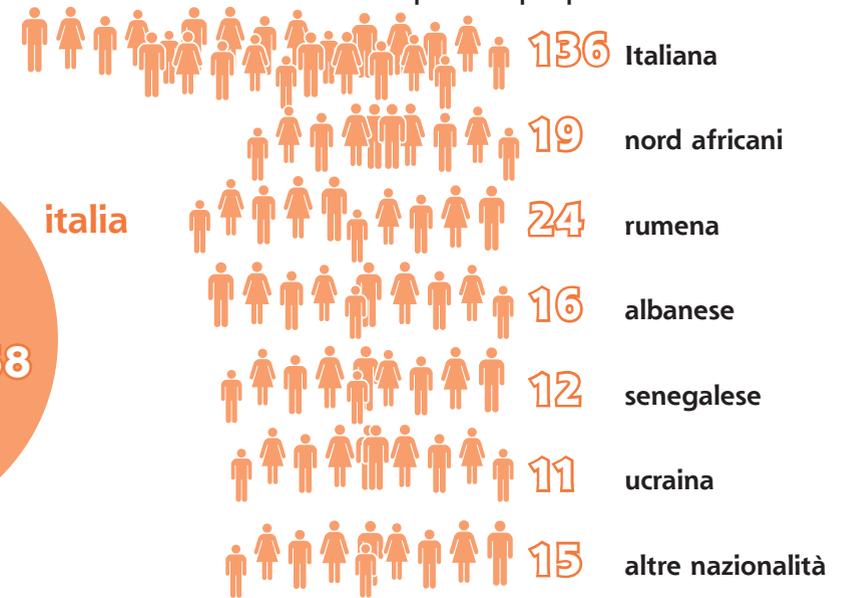


## "ENTRA NEL MONDO PRIME CLEANING"

È lo slogan che ha accompagnato la Cooperativa durante gli ultimi anni, un'espressione capace di cogliere la varietà di etnie e l'appartenenza multiculturale dei suoi soci. La base sociale è infatti caratterizzata dalla presenza significativa di lavoratori con nazionalità differenti. Ben il 42% dei lavoratori sono stranieri.



## Soci cooperatori per provenienza nel 2012



## 4.2 Scambio mutualistico

Il rapporto tra socio e Cooperativa viene valorizzato attraverso lo scambio di due componenti: lo scambio economico e la partecipazione attiva alla gestione. La politica che Prime Cleaning ha da sempre voluto portare avanti, dichiarata anche all'interno della mission, è quella volta all'attenzione ed allo sviluppo sia professionale che personale dei propri soci, grazie anche alla capacità di valorizzare le diverse competenze professionali presenti in ogni lavoratore. Grazie anche a questo impegno nel corso degli anni si è creato un legame di fiducia tra i soci lavoratori e la Dirigenza, che ha costantemente ricercato un rapporto basato sul dialogo e l'attenzione alla persona.

La volontà è quella di offrire ai propri soci condizioni di lavoro stabili. Nonostante un aumento negli ultimi due anni dei contratti a tempo determinato, Prime Cleaning conferma un uso prevalente dei contratti a tempo indeterminato.

La maggioranza rientra tra la contrattazione relativa ai CCNL delle Imprese di Pulizie e Multiservizi, mentre la restante parte del personale aderisce all'ANASTE, l'Associazione Nazionale Strutture Terza Età per il personale del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo.



### 4.2.1 Ammissione a socio

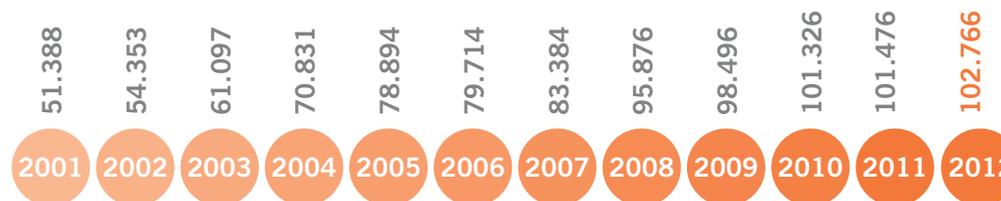
L'ammissione a socio viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione, in seguito alla domanda presentata dal candidato contenente l'indicazione di alcuni aspetti legati alle capacità professionali ed alle specifiche competenze possedute. La quota da versare all'atto di iscrizione è di euro 260,00 (duecentosessanta/00). Il Consiglio di Amministrazione, accertata l'esistenza dei requisiti e l'assenza di cause di

incompatibilità delibera sulla domanda, assegnando il socio alla categoria ordinaria dei soci lavoratori. In caso di rigetto della domanda di ammissione, il Consiglio di Amministrazione deve entro 60 giorni motivare per iscritto la deliberazione e comunicarla agli interessati.

### 4.2.2 Capitale sociale

L'andamento del capitale sociale nel corso dell'ultimo decennio dimostra il consolidamento del patrimonio della Cooperativa, funzionale all'esercizio dell'attività sociale, parallelamente alla crescita della base sociale.

Capitale sociale trend decennale in Euro



## 5. i lavoratori dipendenti

Oltre ai soci lavoratori, il personale di Prime Cleaning è costituito anche dai lavoratori dipendenti provenienti da Industrie Valentini S.p.A., azienda industriale produttrice di mobili in kit. Nel 2008 Industrie Valentini, ha esternalizzato il ramo d'azienda relativo all'imballo e imbustamento a favore di Prime Cleaning. La scelta, dettata dal particolare andamento del mercato, ha portato ad un incremento della compagine sociale con l'ingresso di nuovo personale dipendente.

### 5.1 Profilo dei lavoratori dipendenti e loro caratteristiche

**NEL 2012 SI ASSISTE AD UNA LIEVE RIDUZIONE DEI DIPENDENTI.** Tra i lavoratori dipendenti è **NETTA LA PRESENZA DEL PERSONALE MASCHILE**, la maggioranza inoltre si concentra nella fascia d'età che va **DAI 30 AI 50 ANNI**, denotando quindi una componente giovane del personale che ha fatto ingresso in Cooperativa. L'età media per i maschi è pari a 38 mentre per le femmine è pari a 43 anni.

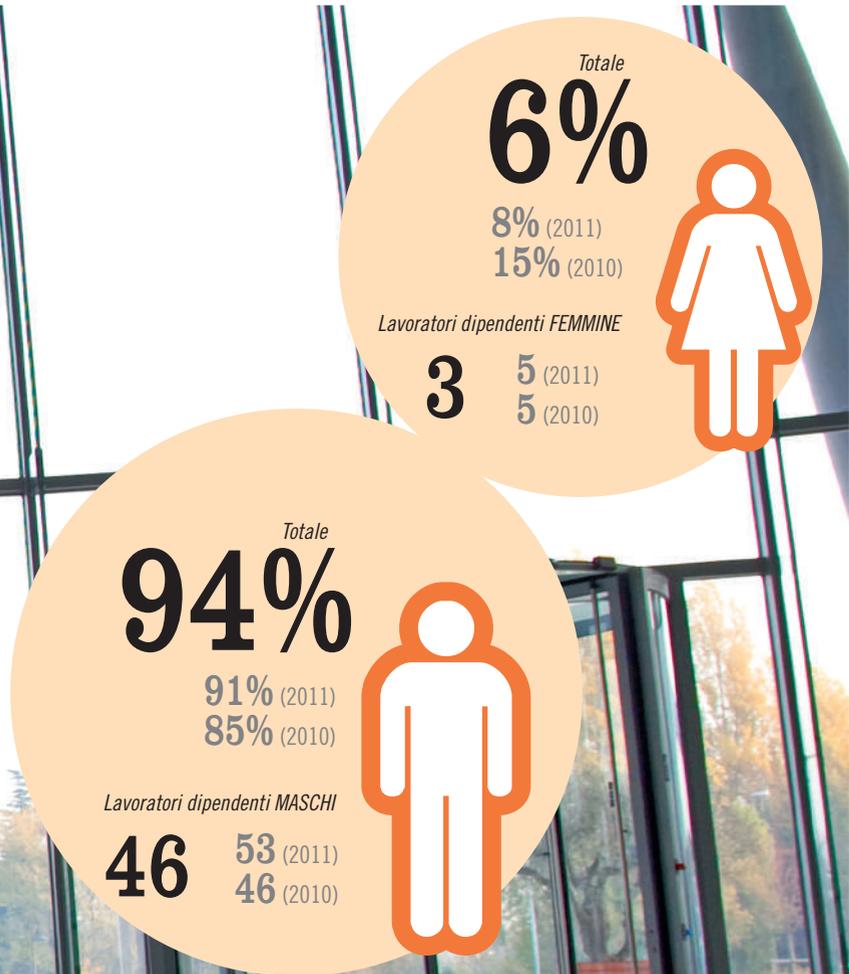
### 5.2 Condizione professionali ed economiche

Nell'accordo tra le parti stipulato nel 2008 tra Prime Cleaning e Industrie Valentini S.p.A. sono state definite una serie di condizioni in favore dei dipendenti trasferiti in Cooperativa. In particolare, sono state sottoscritte diverse clausole riguardanti le obbligazioni contrattuali che Prime Cleaning si è assunta nei confronti dei nuovi lavoratori dipendenti. La totalità dei lavoratori dipendenti passati in Cooperativa ha una qualifica di operaio, ed è stata inserita con la specializzazione di imballatore.

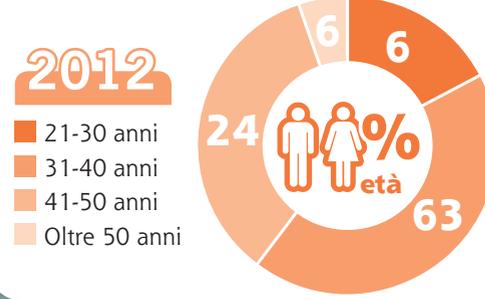
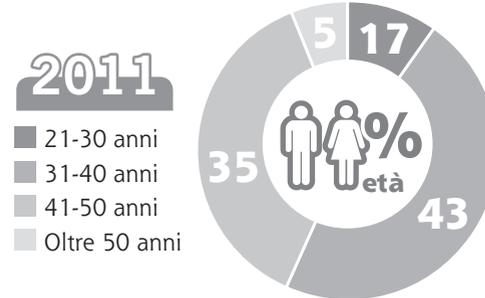
**LE CONDIZIONI SOTTOSCRITTE NEL CONCORDATO SONO VOLTE A TUTELARE IL PERSONALE, MANTENENDONE LA STABILITÀ LAVORATIVA:**

- i rapporti di lavoro sono tutti a tempo pieno, con contratti a tempo indeterminato;
- il CCNL applicato è quello relativo all'industria del legno, unitamente al contratto integrativo aziendale di Industrie Valentini S.p.A.





**Fasce di età in %**



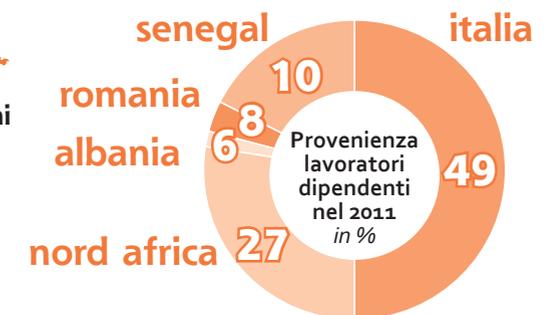
**Età in numero**



**Età media**



ENTRATE		USCITE		Al 1° Gennaio		Al 31 Dicembre	
<b>32</b>	16 (2011) 25 (2010)	<b>41</b>	9 (2011) 8 (2010)	<b>58</b>	51 (2011) 34 (2010)	<b>49</b>	58 (2011) 51 (2010)



## 6. tutela e qualificazione dei soci e dei lavoratori dipendenti

Una delle priorità di Prime Cleaning è quella di accrescere costantemente il livello di qualità dei propri servizi. Diventa quindi di importanza determinante e strategica l'attenzione alle competenze professionali del proprio personale, che influisce in maniera determinante sulla qualità finale del servizio.

L'impegno è dunque quello di attivare un percorso organizzativo improntato sulla continua qualificazione dei soci e dei lavoratori dipendenti, relativamente sia alla formazione tecnica che alle politiche in materia di salute e sicurezza, che definiscono due aspetti decisivi di questo percorso.

### 6.1 La formazione tecnica

L'attività formativa riveste un'importanza centrale nell'offerta di servizi qualitativamente superiori, essendo un aspetto complementare nell'evoluzione e nel continuo miglioramento delle prestazioni e dei servizi offerti, prevedendo sia percorsi di inserimento dedicati ai neo assunti, sia momenti formativi di crescita professionale.

Nel 2012 la scelta della Cooperativa è stata quella di riqualificare quasi tutto il proprio personale, permettendo in questo modo ai lavoratori in cassa integrazione di riqualificarsi ed essere meglio collocati nei nuovi settori che si intendono sviluppare.

La formazione ha coinvolto complessivamente 286 tra soci e dipendenti, con l'attivazione di 18 corsi di formazione, ed un monte ore totale pari a 18.750 ore di corsi in orario di lavoro.

Questo importante investimento ha permesso di raggiungere importanti risultati:

- Il mantenimento delle quote di mercato, in un delicato momento come questo dove il mercato di riferimento ha subito una contrazione di circa il 40% a livello locale ed il 32% a livello nazionale;
- Lo sviluppo di nuovi settori di attività, a partire dal settembre 2013 è stato attivato il nuovo servizio ausiliario non educativo, sottoscrivendo un contratto con il Comune di Rimini per 6 anni;
- Implementazione del settore della logistica completando il corso di riorganizzazione ed innovazione aziendale in partnership con Porsche Consulting;
- Il raggiungimento della Certificazione Best 4 (Business Excellence Sustainable Task) dei sistemi di gestione integrati Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale.





## 6.1.1 I corsi ECIPAR sulla formazione tecnica

La formazione tecnica attuata durante i corsi ECIPAR nel 2012 viene svolta sia in aula che attraverso il Project Work. I corsi terminano con una valutazione sotto il profilo della soddisfazione complessiva rispetto all'organizzazione, ai contenuti, all'attività di docenti e tutor, attraverso la compilazione dei questionari previsti dal sistema di Certificazione Qualità, secondo i principi dettati dall'ISO 9001:2000.

Gli argomenti trattati durante i corsi hanno interessato la Qualità dei prodotti e dei processi, le Tecniche di lavorazione e le tematiche legate alla Sicurezza nei luoghi di lavoro.

### QUALITÀ DI PRODOTTO E DI PROCESSO

Il contenuto formativo è incentrato sulla soddisfazione del cliente, quindi sulla conoscenza degli aspetti legati alla Qualità.

L'obiettivo del corso è quello di migliorare la **sensibilità**, l'**attenzione** e la **collaborazione** del personale.

Il corso si sviluppa attraverso:

- 1) lo studio sul concetto di Qualità applicato nello specifico al settore dei servizi, sulla Qualità percepita dal cliente e sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- 2) l'approfondimento delle norme di riferimento, in particolare dei requisiti dettati dalla norma UNI EN ISO 9001:2000;
- 3) le misure di controllo per le azioni correttive e preventive;
- 4) gli strumenti da utilizzare durante gli interventi di pulizia;
- 5) la verifica della soddisfazione del cliente: comportamenti e atteggiamenti secondo l'ottica della qualità.

### TECNICHE DI LAVORAZIONE

I corsi sono rivolti all'aggiornamento delle competenze tecniche per migliorare il servizio, ma anche all'individuazione di tecniche e metodologie innovative nel campo della pulizia e della manutenzione.

Vengono trattati i seguenti argomenti:

- 1) trattamento dei pavimenti: tipologie di pavimento, manutenzione, metodologie di pulizia;
- 2) metodologie e applicazioni: il settore sanitario, le aziende alimentari, i centri commerciali.

**SOGGETTI COINVOLTI NELLA GESTIONE DELLA SICUREZZA** (aggiornato al 2013)

**Datore di lavoro**  
 D'ANGELO GIULIO

**Medico competente**  
 Dott. LOMBARDO MICHELA

**Resp. servizio prevenzione e protezione**  
 DE PAOLI MASSIMO

**Rapp. dei lavoratori per la sicurezza**  
 CECCARELLI FRANCESCO

**Addetti antincendio ed evacuazione**  
 BUONOMO ALFONSO  
 HACHMI AIT LAMKADOM  
 OLIVETTA ALFONSO  
 RICCI CLAUDIO  
 + altri 150 lavoratori  
 (corsi abilitati svolti con ECIPAR)

**Addetti primo soccorso**  
 SORGON CLAUDIO  
 HACHMI AIT LAMKADOM  
 + altri 60 lavoratori  
 (corsi abilitati svolti con ECIPAR)

**Preposti**  
 BARTOLUCCI BRUNO  
 CECCARELLI FRANCESCO  
 OLIVETTA ALFONSO  
 SORGON CLAUDIO  
 SARACINO + altri 20 lavoratori

**Infortuni**

 2012  **37** superiori a 3gg  
**12** in itinere

 2011  **34** superiori a 3gg  
**6** in itinere

 2010  **38** superiori a 3gg  
**9** in itinere

**INDICATORI SULLA SICUREZZA**

 Ore di assenza  
 per infortuni

**5.028** 8.512 (2011)  
 8.400 (2010)

di cui in itinere

**1.470**  
 1.296 (2011)  
 2.010 (2010)

**FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA (CORSI ECIPAR + ALTRI)**

Ore formative erogate

**2.950** 1.110 (2011)  
 1.008 (2010)

Partecipanti

 Corsi **8** 15 (2011) 110 (2011)  
 10 (2010) **145** 65 (2010)

Ore medie pro-capite

**20** 10 (2011)  
 15,5 (2010)


## 6.2 La politica della sicurezza

In linea a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008 Prime Cleaning ha proceduto a redigere il Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, che identifica anche i soggetti aziendali coinvolti nella gestione della sicurezza all'interno della Cooperativa.

Nei confronti del personale che svolge mansioni esposte a rischi, il datore di lavoro deve garantire che vengano presi tutti i provvedimenti necessari a prevenire i rischi professionali, a formare i lavoratori e ad identificare i mezzi idonei a tutela della salute del lavoratore.

I cardini su cui poggia la qualificazione del lavoro sono l'informazione, la formazione e l'addestramento.

L'informazione riveste un'importanza centrale nella prevenzione e nella protezione. Si tratta infatti di educare ogni lavoratore tanto ai rischi quanto alle misure di prevenzione, al fine di:

- comprendere i rischi;
- sensibilizzare sulle misure di sicurezza da adottare e rispettare.

### 6.2.1 I corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Negli ultimi anni sono stati fatti importanti investimenti al fine di conoscere e fronteggiare i rischi legati alle attività ed agli ambienti lavorativi, attraverso l'attivazione di corsi di formazione svolti da personale qualificato, quali medici legali e medici del lavoro, che hanno affrontato le tematiche legate alla prevenzione e alla formazione in materia di sicurezza, nell'impegno di ridurre gli infortuni connessi al lavoro in azienda.

Tra questi sono ricompresi anche i corsi strutturati in collaborazione con ECIPAR.

La tabella che segue mostra un quadro complessivo dei corsi attivati. Negli ultimi due anni è incrementato l'impegno in tema di formazione, sia per il numero di corsi che per il monte ore, coinvolgendo un numero di partecipanti sempre maggiore.

Viene poi garantito un adeguato addestramento, quindi un'implementazione delle

Prime Cleaning assicura inoltre che ogni lavoratore riceva una formazione adeguata in materia di salute e sicurezza, soprattutto in occasione:

- della costituzione del rapporto di lavoro;
- del trasferimento o cambiamento di mansioni;
- dell'introduzione di nuove attrezzature, tecnologie e sostanze pericolose.

Sono altresì previsti corsi di formazione specifici per tutti soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza.

Viene poi garantito un adeguato addestramento, quindi un'implementazione delle attività dirette a far conoscere l'uso di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi e procedure di lavoro, attraverso lo svolgimento di prove o simulazioni sul campo.

La valutazione dei rischi, effettuata dal datore di lavoro, serve appunto per identificare i provvedimenti necessari per la salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori. All'articolo 15 del D. Lgs. 81/2008 vengono elencate le procedure che devono essere assunte quali misure di tutela dei lavoratori.

attività dirette a far conoscere l'uso di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi e procedure di lavoro, attraverso lo svolgimento di prove o simulazioni sul campo.

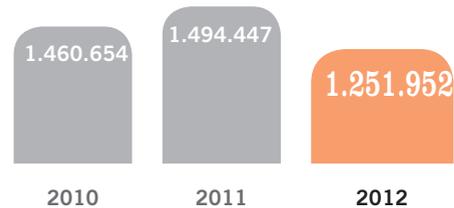
La valutazione dei rischi, effettuata dal datore di lavoro, serve appunto per identificare i provvedimenti necessari per la salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori. All'articolo 15 del D. Lgs. 81/2008 vengono elencate le procedure che devono essere assunte quali misure di tutela dei lavoratori.

I corsi in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro hanno come obiettivo quello di far conoscere ai lavoratori il corretto utilizzo degli strumenti, dei materiali da lavoro e dei dispositivi di protezione.

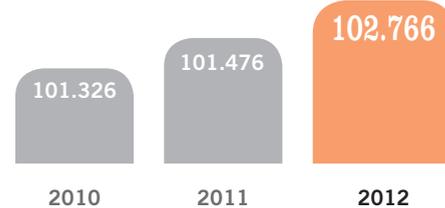
Valutazione del rischio, prevenzione e protezione sono i tre aspetti trattati in ogni corso al fine di adottare le misure di protezione ed i comportamenti più idonei in ogni situazione.

## 7. la dimensione economica

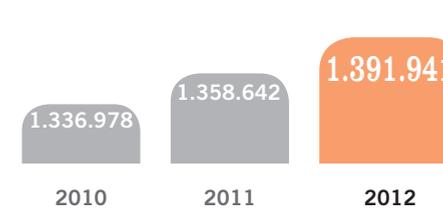
Patrimonio Netto in Euro



Capitale Sociale in Euro



Riserve in Euro



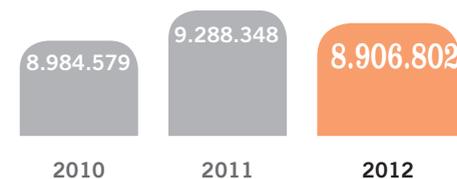
### 7.1 Valore Aggiunto: determinazione e distribuzione

Il Valore Aggiunto è uno strumento che consente la rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità presentata nel Bilancio d'Esercizio, che permette di rileggere il documento dal punto di vista degli stakeholders. La grandezza deriva dalla differenza tra il valore dei beni e dei servizi prodotti ed il valore dei beni e dei servizi acquistati all'esterno: misura quindi la **RICCHEZZA PRODOTTA DALLA COOPERATIVA** nel corso dell'esercizio.

#### DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

	2010	2011	2012
Valore della produzione	€ 8.984.579	€ 9.288.348	€ 8.906.802
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 8.982.384	€ 9.287.103	€ 8.900.863
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	€ 2.195	-€ 10.512	€ 6.009
Costi della produzione	€ 2.602.343	€ 1.987.011	€ 2.578.979
Per materie prime, sussidiarie e di consumo	€ 449.871	€ 649.484	€ 785.373
Per servizi	€ 1.349.216	€ 1.572.319	€ 1.071.206
Per godimento beni di terzi	€ 803.256	€ 765.208	€ 722.400
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 6.382.236	€ 7.301.337	€ 6.327.823
Componenti accessori e straordinari	€ 8.611	€ 63.011	€ 34.026
+/- gestione accessoria	-€ 15.630	€ 25.480	€ 10.455
+/- componenti straordinari	€ 24.241	€ 37.531	€ 50.481
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 6.390.847	€ 7.364.348	€ 6.361.849
Ammortamenti	€ 156.669	€ 163.267	€ 183.587
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 6.234.178	€ 7.201.081	€ 6.178.262

Valore della Produzione in Euro



Valore Aggiunto Globale Netto in Euro



## 7.1.2

### RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDERS

Il Valore Aggiunto prodotto da Prime Cleaning nel 2012 è stato di euro 6.178.262, ed è stato distribuito tra i vari stakeholders della Cooperativa

#### Remunerazione del personale

Nel 2012 l'ammontare della remunerazione del personale è paria al 75% del Valore Aggiunto prodotto. Questa parte si riferisce sia alla remunerazione diretta (salari, stipendi) che alla remunerazione indiretta (oneri sociali), che sono destinate a soci lavoratori ed ai dipendenti che hanno contratti di lavoro a tempo determinato e indeterminato.

#### Remunerazione della Pubblica Amministrazione

Questo aggregato rappresenta il beneficio economico che la Pubblica Amministrazione consegue grazie agli effetti dell'operato della Cooperativa. La quota destinata allo Stato nel 2012 è pari a euro 129.835, erogata sottoforma di imposte dirette (Irap e Ires) sul reddito d'esercizio.

#### Remunerazione del capitale di credito

Nel 2012 è di euro 17.247 la quota di Valore Aggiunto che viene destinata ai finanziatori quali apportatori di capitale, questa voce comprende gli oneri finanziari a breve e a lungo termine.

#### Remunerazione del capitale di rischio

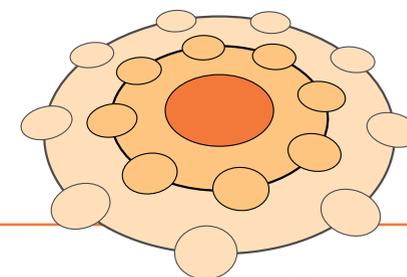
Una quota del Valore Aggiunto prodotto è destinata anche ai soci in quanto proprietari e rappresenta la remunerazione e rivalutazione del capitale sociale. Il 2012 si caratterizza tuttavia per una perdita d'esercizio di 242.755 euro.

#### Remunerazione dell'azienda

Circa il 3% del Valore Aggiunto prodotto viene destinato al rafforzamento patrimoniale della Cooperativa. Questa voce infatti è costituita dall'aumento del patrimonio netto dovuto all'accantonamento a riserva dell'utile di bilancio, detratta la quota del 3% da versare obbligatoriamente per legge al Fondo per la promozione e lo sviluppo del Movimento Cooperativo. È quindi la parte di ricchezza che i soci decidono di non distribuirsi ma di reinvestire all'interno della Cooperativa per garantire il proprio lavoro e per fornire occasioni di lavoro a nuovi soci e dipendenti.

### RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2010	2011	2012
<b>Remunerazione del personale</b>			
Remunerazioni dirette	€ 4.548.384	€ 4.376.978	€ 4.627.431
Remunerazioni indirette	€ 1.477.770	€ 1.526.170	€ 1.632.096
<b>Remunerazione della P.A.</b>			
Imposte dirette	€ 169.844	€ 186.120	€ 129.835
<b>Remunerazione del capitale di credito</b>			
Oneri per capitale	€ 15.830	€ 10.552	€ 17.247
<b>Remunerazione del capitale di rischio</b>			
Utile complessivo	€ 22.350	€ 34.329	€ - 242.755
<b>Remunerazione dell'azienda</b>			
Ammortamenti	€ 156.669	€ 163.267	€ 183.587



### STAKEHOLDERS

	2010	2011	2012
Personale	€ 6.026.154	€ 5.903.148	€ 6.259.527
Pubblica amministrazione	€ 169.844	€ 186.120	€ 129.835
Capitale di credito	€ 15.830	€ 10.552	€ 17.247
Remunerazione capitale di rischio	€ 22.350	€ 34.329	€ - 242.755
Remunerazione dell'azienda	€ 156.669	€ 163.267	€ 183.587

# impegni e prospettive future

**I**l 2012 è stato un anno particolarmente difficile da affrontare, a causa di un andamento economico generale ancora in contrazione. I risultati raggiunti in questo anno sono frutto di un sacrificio ancor più sofferto, che rispecchia il calo e la contrazione della domanda di mercato e della diminuzione del fatturato pro capite per cliente. La solida base societaria, costruita nel tempo, ci ha permesso nonostante tutto di affrontare questa tempesta rimanendo ancora in piedi, a dispetto delle tante difficoltà. Un aspetto da non sottovalutare, che rappresenta una dei punti di forza di questa Cooperativa, è il profondo radicamento con il territorio locale, sinonimo di un impegno nei confronti della comunità che dura nel tempo. Il legame si esplica sia nel settore dell'imprenditoria privata, che nelle partnership con le istituzioni e le rappresentanze del contesto locale, attraverso una ricaduta sia in termini di lavoro per il territorio, che di trasparenza e responsabilità dell'operato. Senza dimenticare l'importanza del valore generato da Adriacoop a favore dell'inclusione nel mondo lavorativo delle persone svantaggiate, attivando percorsi che valorizzano le abilità e le competenze di ognuno. Un secondo importante aspetto, è il coinvolgimento dei nostri stakeholder, come impegno verso una politica orientata all'ascolto e all'attenzione verso i nostri soci e lavoratori, che garantisce un'ampia partecipazione alla vita societaria.