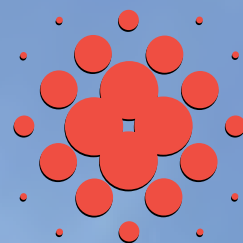


N. 38

# D DISINFESTARE & DINTORNI

rivista promossa  
da ANID  
Associazione  
Nazionale  
Imprese di  
Disinfestazione



## Psicologia del lavoro

nelle imprese di disinfestazione

## Le cooperative sociali

e gli appalti nella disinfestazione

## Vita da commerciale

Vendere i servizi di Pest Control



## Zanzara tigre

protagonista assoluta di un'estate "bollente"

# BLEU LINE 4.0

## WORKSHOPS & TRAININGS ON TOUR 2018

I programmi dei singoli eventi, sedi e modalità  
sono disponibili su:  
[www.bleuline.it/corsi.asp](http://www.bleuline.it/corsi.asp)

### CORSI DI FORMAZIONE A PAGAMENTO

24-25 Gennaio - **Forlì**

20-21-22 Febbraio - **Corsico (Mi)**

dalle ore 9.00 alle 13.00  
o dalle ore 14.00 alle 18.00

### CORSI DI FORMAZIONE A PAGAMENTO

15 Gennaio - **Palermo**

16 Gennaio - **Siracusa**

18 Gennaio - **Lamezia Terme**

19 Gennaio - **Bari**

dalle ore 14.00 alle 18.00

### WORKSHOPS GRATUITI «VERSO UN FUTURO SOSTENIBILE»

30 Gennaio - **Roma**

31 Gennaio - **Pisa**

01 Febbraio - **Genova**

02 Febbraio - **Torino**

13 Febbraio - **Padova**

14 Febbraio - **Trieste**

dalle ore 9.30 alle 12.30

### WORKSHOPS GRATUITI «NON SOLO BIOCIDI»

15 Gennaio - **Palermo**

16 Gennaio - **Siracusa**

18 Gennaio - **Lamezia Terme**

19 Gennaio - **Bari**

dalle ore 9.30 alle 12.30

### CORSI DI FORMAZIONE A PAGAMENTO

30 Gennaio - **Roma**

31 Gennaio - **Pisa**

01 Febbraio - **Genova**

02 Febbraio - **Torino**

13 Febbraio - **Padova**

14 Febbraio - **Trieste**

dalle ore 14.00 alle 18.00

I Corsi di Formazione affrontano argomenti tecnico-scientifici e normativi.  
Bleu Line rispetta i requisiti di base della norma ISO 29990.  
Per informazioni: [formazione@bleuline.it](mailto:formazione@bleuline.it)

Bleu Line S.r.l.  
Via Virgilio, 28 - Zona Industriale Villanova  
47122 Forlì (FC)  
t. +39 0543 754430 - f. +39 0543 754162

mail: [bleuline@bleuline.it](mailto:bleuline@bleuline.it)  
PEC: [bleuline@pec.bleuline.it](mailto:bleuline@pec.bleuline.it)  
[bleuline.it](http://bleuline.it)  
[blgroup.it](http://blgroup.it)







Trimestrale di informazioni tecniche, economiche, ambientali e scientifiche sulle tematiche della disinfestazione

**Proprietà:**

A.N.I.D.,  
via Benelli, 1  
47122 Forlì  
tel. 0543.39939  
info@disinfestazione.org  
www.disinfestazione.org

**Direttore Responsabile**

Pierluigi Mattarelli

**Comitato di redazione:**

Marco Benedetti, Daniela Pedrazzi, Valentina Masotti, Silvia Albertazzi

**Fotografie:**

archivio ANID  
archivio Grafikamente

**Grafica e impaginazione:**

Grafikamente srl

**Stampa:**

Litografia Filograf (FC)

Iscrizione del Registro  
Stampa del Tribunale  
di Forlì n. 15/05  
del 22 marzo 2005

**4**

**Attualità**

**Controllo delle zanzare a Roma**  
Un groviglio di contraddizioni

**7**

**CEPA**

**Urizio, vice-presidente CEPA**  
Obiettivi di un incarico prestigioso

**8**

**Approfondimenti**

**Gli aspetti psicologici del lavoro**  
nelle imprese di disinfestazione

**12**

**Attualità**

**Disinfestazione e coop. sociali**  
Il caso del bando del Comune di Forlì

**16**

**Approfondimenti**

**Il contratto di rete**  
Un'opportunità per essere competitivi

**20**

**Approfondimenti**

**Vita da commerciale...**  
La vendita dei servizi di Pest Control

**24**

**Trained Professional**

**Trained Professional**  
Verso una formazione condivisa

**26**

**Approfondimenti**

**A proposito di chiroterri**  
Proteggere e non intervenire

**29**

**News**

**Pillole e notizie**  
dal mondo del Pest Control

**30**

**Soci**

**Ad alta voce**  
la parola ai soci ANID

**Editoriale > Daniela Pedrazzi**

## ANID, una forte azione per la giusta reputazione del Pest Control

L'evoluzione della disinfestazione in ambito nazionale ed europeo è oramai un dato di fatto: un cambiamento epocale che ha trasformato il PCO da mero distributore di veleni in professionista che opera nell'ambito dell'igiene pubblico e privato, al fine di creare condizioni di benessere e qualità della vita per le persone.

Ma - questo è dilemma - l'opinione pubblica ha colto questo cambio di passo? Probabilmente non in misura sufficiente, facendo fatica a scrollarsi di dosso l'immagine del cosiddetto "ciaparat", che da sempre accompagna il nostro operare quotidiano. Questo è il punto focale: dobbiamo comunicare ai politici in primis, ma poi ai cittadini in genere che noi siamo altra cosa: **il nostro agire non può essere legato alla "cattura del ratto", quanto alla rimozione delle cause che possono generarne la presenza.**

Su questo punto ANID sta insistendo con forza con azioni su tutto il territorio nazionale, tramite una serie di incontri con le imprese e le istituzioni locali e regionali, nel corso dei quali, oltre all'affermazione di questa strategica mission, si pone l'obiettivo di riaffermare il proprio ruolo di organismo di riferimento dell'intero settore e di interlocutore competente per gli enti pubblici e il governo.

Il 2017 che ci stiamo lasciando alle spalle, poi, è stato anche l'anno delle superficialità sul controllo della zanzara e delle conseguenti derive in termini di contagio da **virus Chikungunya**, anche a seguito di una politica miope del Comune di Roma, su cui ANID è intervenuta con forza e con spirito costruttivo senza essere troppo ascoltata, se non dopo che i "buoi erano irrimediabilmente usciti dal recinto..." Politiche figlie di ideologie ambientaliste inaccettabili, che hanno causato malessere e forti preoccupazioni nella popolazione romana e nell'intero territorio laziale.

Infine l'anno che si sta concludendo ha segnato un indubbio successo per ANID, ovvero una forte affermazione, sperata ma non scontata, **dell'attività formativa: oltre 40% di presenze in più rispetto al 2016.** Segno che, almeno fra i disinfestatori, il bisogno di professionalità è una questione prioritaria: un buon auspicio per farlo capire anche alla classe politica e all'opinione pubblica...





**ANID ribadisce le proprie posizioni sulla vicenda estiva relativa al controllo delle zanzare a Roma, auspicando che, dopo il muro contro muro, possa sorgere il momento del confronto costruttivo**

# Controllo zanzare a Roma

## un groviglio di contraddizioni



**E'** stata decisamente un'estate bollente non solo per le temperature schizzate decisamente sopra gli standard del periodo, ma specialmente per il mondo della disinfestazione e per la questione zanzare in particolare. Il tutto è scoppiato prepotentemente ancor prima del grande caldo, quando il Comune di Roma ha emanato un'ordinanza (n. 62 del 26/04/2017) francamente sconcertante sull'approccio al controllo delle zanzare, in merito alla superficialità ed approssimazione dei contenuti e alle forti e strumentali interferenze politiche sulle quali è stata costruita. Interferenze che si sono dimostrate diretta conseguenza di una filosofia ambientalista integralista, assolutamente non in grado di affrontare le giuste dinami-





che del rispetto ambientale in un'ottica ragionevole e, soprattutto, tenendo conto della salute e del benessere delle persone.

Ciò, poi, che più lascia sconcertati è l'assoluta chiusura dimostrata dell'amministrazione comunale capitolina rispetto alle richieste di un confronto da parte di chi, come ANID, ha sollevato parecchie perplessità in merito e la disponibilità ad un dialogo costruttivo per delineare linee operative condivise, al fine di una tutela dei cittadini che non precludesse il rispetto dell'ambiente e del territorio.

Il Comune di Roma, dal canto suo, si è limitato alla convocazione di un'assemblea caotica, a cui hanno preso parte troppi organismi (alcuni dei quali con un livello di esagitazione decisamente sopra le righe), all'interno della quale non è stato possibile il benché minimo tentativo di confronto costruttivo.

ANID, a questo punto, non potendo certo mollare la presa su un provvedimento che, su diverse questioni, dimostrava visioni veramente sconcertanti, ha presentato ricorso al TAR puntando l'attenzione su diversi aspetti quali: 1) la necessità, innanzitutto, che i servizi di disinfestazione vengano affidati a imprese qualificate che abbiano i re-



Aedes Albopictus (zanzara tigre)

quisiti minimi legali e professionali per effettuarli;

2) la necessità di superare il concetto dell'Ordinanza, apposito strumento per affrontare emergenze imprevedibili e urgenti, cosa che non è certo il controllo delle zanzare, questione che con l'avvicinarsi del caldo, si presenta puntuale ogni anno. ANID a questo proposito suggerisce la **realizzazione di un regolamento**, che possa contenere indicazioni chiare per giungere ad una gestione stabile degli interventi di monitoraggio e controllo, responsabi-

lizzando le specifiche competenze sia del livello pubblico che delle imprese. In secondo luogo un regolamento, se stilato almeno a livello macroterritoriale (se non nazionale), avrebbe il merito di garantire un'omogeneità di comportamenti e di azioni di controllo: infine, cosa ovviamente non da poco, potrebbe essere lo strumento per definire una volta per tutte il nodo connesso all'utilizzo dei prodotti, identificati ovviamente fra quelli registrati al Ministero della Salute.

Su questi aspetti non c'è stata, come si è detto, la possibilità di un confronto aperto con l'amministrazione comunale della capitale; da qui è partita l'azione giudiziaria promossa da ANID, come ultima spiaggia per far emergere la propria voce. E' interessante rimarcare che la componente politica che anima la giunta romana, per bocca di **Pinuccia Montanari** (assessore alla Sostenibilità Ambientale del Comune), ha travisato i termini dell'azione del TAR, affermando che il ricorso di ANID è stato respinto e affermando che l'ordinanza in questione rappresentava una vittoria in termini di sostenibilità e una pietra miliare per essere stata adottata per la prima volta in una grande metropoli. Tutte questioni false, in quanto il Tribunale Amministrativo Regionale aveva solamente respinto la richiesta di annullamento avanzata da ANID, ma



Pinuccia Montanari, ass. Ambiente - Comune di Roma



ad oggi non si è ancora espresso in merito all'intero ricorso.

In questo contesto di esplicite falsità ed incapacità gestionali, è esplosa come una bomba quella che a tutti gli effetti può essere definita l'epidemia da Chikungunya, malattia febbrile acuta virale ed epidemica, trasmessa dalla puntura di zanzare infette. I numeri sono sconcertanti: si pensi che un unico caso fu rilevato a Castiglione di Ravenna nel 2009, mentre in questi pochi mesi del 2017 sono ben **402 le persone che hanno contratto la malattia, di cui ben 331 nel Lazio!** Va da sé che l'ordinanza messa in campo dal Comune di Roma e le tipologie di intervento ad essa connesse non possono non avere avuto un effetto su questa maxi-diffusione della malattia.

C'è da dire - concetto a più riprese espresso dai dirigenti ANID - che il monitoraggio da solo non può risolvere i problemi: va certamente fatto e in maniera scientifica e professionale (e non certo affidato a cooperative poco esperte e con budget risicati) perchè rappresenta la fotografia della situazione, indicando i risultati ottenuti con la lotta larvicida, evitando inutili trattamenti adulticidi a calendario, ma segnalando anche che se, in certi casi i trattamenti antilarvali non hanno prodotto i risultati sperati, serve comunque un intervento adulticida meno invasivo possibile, ma risolutivo dell'emergenza.

Il dietrofront dell'amministrazione capitolina è sotto gli occhi di tutti: non



Possibili effetti del virus Chikungunya

hanno voluto ascoltare ANID, ma su sollecitazione della Regione Lazio, con il dilagare della questione Chikungunya, è stata emanata una seconda ordinanza (n. 153 del 13/09/2017), tramite la quale è stato predisposto l'intervento della multiservizi AMA, per effettuare azioni adulticide anche in aree private, un'attività che la prima ordinanza aveva decisamente messo al bando.

A fronte di queste evidenti contraddizioni ANID ha ribadito che tutto ciò è stato frutto di un approccio superficiale, fortemente condizionato da un'ideologia politica incapace di guardare con onestà e coerenza la realtà: oggi, al contrario, servono alti livelli di responsabilità da parte di tutti i soggetti coinvolti per un'azione comune finalizzata al benessere delle persone e dei territori. Da qui ANID rilancia la propria proposta di un **cordinamento nazionale sul controllo della zanzara**, a cui possano prendere parte gli assessorati regionali competenti, il Ministero della Sanità (tramite l'Istituto Superiore di Sanità), il Ministero dell'Ambiente (tramite ISPRA), le associazioni di categoria delle imprese di disinfestazio-

ne (ANID) e delle aziende produttrici (ASSOCASA). Tutto ciò per giungere, prima dell'emergenza della prossima estate, alla definizione di linee guida, che traccino in modo inequivocabile le azioni condivise di intervento, la definizione di soggetti professionali adibiti agli interventi e la scelta di prodotti regolarmente registrati ed autorizzati.

ANID dal canto suo, attenta a queste problematiche da almeno 15 anni, ha in programma l'organizzazione di un seminario (il 5° promosso dall'associazione) previsto **il 17 gennaio presso l'Aula Magna della CCIAA di Parma**, con l'obiettivo di mettere le basi a questo coordinamento nazionale, compito che spetterebbe all'Istituto Superiore di Sanità, ma che non è mai stato fatto: un tavolo a cui, oltre ai già citati attori, dovranno sedere anche alcune amministrazioni comunali, rappresentanti della ricerca universitaria e anche il Centro Agricoltura Ambiente di Crevalcore (Bologna), in quanto l'esperienza emiliano-romagnola, in tema di linee guida, può essere utile come base di partenza di un processo, sul quale non è possibile perdere ulteriore tempo.

## DTS (DISPOSITIVO TRASMETTITORE DI SEGNALE) NOVITÀ

Mouse & co. si impegna nella ricerca per mettere a punto sistemi ecologici e innovativi che ottengano il miglior risultato a fronte di una totale sicurezza. Dopo due anni di progettazione e un anno di prove sul campo Mouse & Co. è lieta di presentarvi DTS, la nuova frontiera della Derattizzazione.

DTS nasce per soddisfare le più esigenti richieste del mercato

**Monitoraggio attivo;** invia un segnale all'avvenuta cattura del roditore:

- Consente un intervento **rapido**
- Un sistema a costo sostenibile
- innalza gli standard di piccole e grandi imprese

DTS rappresenta un passo avanti nell'impiego della tecnologia nel campo della Derattizzazione.

Tutti i contatti su:  
[www.derattizzazione.it](http://www.derattizzazione.it)



Mouse & co.





## > Anche Sergio Urizio nel nuovo board CEPA: gli obiettivi di un incarico prestigioso

Nel corso dell'Assemblea Generale di C.E.P.A., svoltasi a Bruxelles il 14 giugno scorso, l'organismo di coordinamento europeo delle associazioni nazionali di disinfestazione ha rinnovato il proprio board, che rimarrà in carica per due anni.

Il nuovo presidente, l'inglese **Henry Mott**, succede a **Bertrand Montmoreau** ed è titolare di un'impresa britannica: al suo fianco sono stati eletti vice-presidenti e componenti del nuovo board di direzione **Milagros Fenandez de Leseta** (ANECPLA), **Sergio Urizio** (ANID), **Armin Leyendecker** (DSV) e **Rune Bratland** (Norway).

Il prestigioso incarico attribuito a Urizio conferma ancora una volta la propensione all'internazionalizzazione nell'ambito della disinfestazione, aspetto su cui ANID sta puntando con forza negli ultimi anni. Il coordinatore della nostra associazione, in particolare, avrà una delega specifica in merito all'immagine di CEPA, anche attraverso il protocollo CEPA Certified.

"In sostanza - spiega **Urizio** - il mio compito sarà quello di capire e verificare in quale modo l'operatività di CEPA viene percepita dai singoli operatori, al fine di favorire non solo una vicinanza dell'organismo europeo nei confronti delle singole associazioni nazionali, quanto piuttosto una certa interattività fra espressioni nazionali diverse, capaci di avviare un confronto e un dialogo in termini di esperienze e prospettive imprenditoriali anche su questioni specifiche. Penso per esempio alle limitazioni dei singoli Paesi sull'uso dei prodotti chimici oppure all'immagine che ogni singolo territorio percepisce sul disinfestatore, anche per confermare che oggi l'opinione pubblica ci chiede di essere non tanto degli spruzzatori di prodotti, ma degli operatori professionali che orientano la propria attività al benessere delle persone. Cercherò, quindi, in questi due anni di indagare prima e successivamente di impegnarmi per tessere relazioni forti e costruttive fra esperienze nazionali che potranno arricchirsi vicendevolmente".

Il primo atto di questo mandato è la progettazione



Sergio Urizio



Henry Mott

di un questionario, che verrà presentato dallo stesso Urizio nel corso del prossimo direttivo CEPA per l'approvazione, al fine di essere somministrato alle 29 associazioni nazionali socie, per comprendere la reale percezione di CEPA sui territori.

"In sostanza - conclude **Urizio** - l'obiettivo è quello di ribadire l'importanza della conoscenza nell'ambito della disinfestazione, quale valore aggiunto non solo per le associazioni, quanto per le imprese che operano sul campo: CEPA, in questo contesto, nella propria qualità di tavolo permanente di confronto, credo possa giocare un ruolo strategico per lo sviluppo e la crescita dell'intero settore".





Un interessante approfondimento di Rita Chiesa, docente di Psicologia dell'Università di Bologna, in merito al capitale sociale e psicologico, per migliorare le prestazioni in ambito lavorativo ed elevare il benessere organizzativo

## Gli aspetti psicologici del lavoro nelle imprese di disinfestazione

**R**isorse umane, capitale umano, errore umano sono parole usate abitualmente nel linguaggio organizzativo, anzi talvolta persino abusate, svuotate di significato e utilizzate come slogan. Al di là delle mode del momento, questi termini testimoniano la consapevolezza maturata sul fatto che l'insieme delle persone che lavorano all'interno dell'azienda sia determinante nella riuscita, o nell'insuccesso, dell'impresa.

In altre parole, è riconosciuto che le risorse dell'organizzazione non si debbano valutare solo in termini di Capitale tradizionale, ovvero il capitale fisico, finanziario, tecnologico dell'impresa, ma anche come **Capitale umano**, ovvero l'insieme di conoscenze accumulate, abilità acquisite e com-





petenze tecnico-specifiche maturate dall'organizzazione. Il **Capitale sociale** è l'insieme di reti di relazioni, fiducia e reputazione costruite dall'organizzazione con i propri stakeholders, e, ultimo in ordine di comparizione, ma non di importanza, il **Capitale Psicologico** è uno stato psicologico positivo che permette una migliore prestazione e un livello più elevato di benessere organizzativo.

La Psicologia, in quanto scienza del comportamento umano, si propone come strumento conoscitivo e di intervento efficace per supportare lo sviluppo della dimensione umana, sociale e psicologica del capitale d'impresa.

In particolare, la Psicologia del lavoro delle organizzazioni e delle risorse umane fa riferimento alle relazioni tra persona, lavoro e contesti organizzativi con riguardo ai fattori personali, interpersonali, psicosociali e situazio-



Rita Chiesa

nali che intervengono nell'influenzare i comportamenti individuali e collettivi. Vediamo in concreto cosa significa. Se ci soffermiamo sul Capitale umano, possiamo facilmente identificare la selezione del personale come un primo strumento importante per acquisire dall'esterno conoscenze e competenze utili all'azienda. Le conoscenze

della psicologia del lavoro, circa i fattori di tipo personale che predicono il comportamento, possono certamente contribuire in questa fase a delineare, partendo dalle attività richieste da una posizione organizzativa, il profilo di caratteristiche, capacità, attitudini del candidato ideale a ricoprire il ruolo. Inoltre, la psicologia del lavoro può offrire gli strumenti (ad esempio test, modalità di colloquio individuale e di gruppo) adatti per misurare le caratteristiche individuali richieste.

Una buona selezione in ingresso non è tuttavia sufficiente a mantenere a lungo un vantaggio competitivo. Oggi il mercato del lavoro e le condizioni produttive sono in evoluzione e dunque il rischio dell'obsolescenza delle competenze è elevato. Per questo non serve solo un personale preparato per rispondere alle esigenze del presente, ma con una buona propensione all'apprendimento e all'aggiornamen-

# SOLUZIONI PER IL MERCATO

# PCO



Thinking Forward  
**Copyr**

Copyr da oltre cinquant'anni è al fianco dei **Professionisti della Disinfestazione** fornendo **soluzioni efficaci** per la difesa degli infestanti, nel **rispetto** delle **norme** e dell'**ambiente**.

**Copyr sviluppa e fornisce:**



**Prodotti distintivi e adeguati**



**Servizio Tecnico**



**Informazioni scientifiche**

*segui i nostri approfondimenti su:*  
**www.copyrpco.it**



Copyr S.p.A. via G. Stephenson, 29 Milano - ph +39 023903681 - www.copyr.eu



to continuo per essere pronti e anticipare le richieste del futuro. In altre parole, serve personale che abbia un buon Capitale psicologico che sostenga la propria capacità di rispondere proattivamente alle domande del contesto, prefigurandosi sviluppi positivi della propria azione e sentendosi in grado di raggiungere i propri obiettivi anche superando eventuali difficoltà.

### Persone motivanti e ambienti di lavoro motivanti

Se la proattività può essere in parte influenzata da caratteristiche personali piuttosto stabili, certamente lo è in maniera maggiore dalla motivazione che la persona ha in quel momento ad investire energie sul proprio lavoro. Le domande che le organizzazioni pongono alla psicologia del lavoro riguardano spesso la motivazione lavorativa. Essa è stata definita come un insieme di forze energetiche che originano dentro e fuori l'individuo e portano ad iniziare un'azione, influenzando il modo in cui la si compie, la durata e l'intensità con le quali si cerca di raggiungere lo scopo desiderato.

Persone differenti possono trarre motivazioni da aspetti differenti del lavoro, dunque rispondere alla domanda **"Come posso motivare il mio personale?"** non è facile, tuttavia è possibile fare riferimento a tre tipi di bisogni che motivano l'agire umano: il bisogno di competenza, ovvero di sentirsi capaci di svolgere determinati compiti, il bisogno di affiliazione, ovvero di sviluppare relazioni significative e sentirsi parte di un gruppo, e il bisogno di realizzazione, inteso come affermazione di sé e della propria identità.

Il lavoro può offrire l'occasione per soddisfare tutti e tre questi bisogni, ma non parliamo di un lavoro purché sia ma con determinate caratteristiche che possono essere controllate dall'organizzazione per favorire la motivazione dei propri collaboratori. Queste caratteristiche riguardano sia il compito lavorativo, ma anche il contesto relazionale e organizzativo dentro il quale



Più benessere sul lavoro, più performance operative

si svolge e, oltre avere un effetto sulla motivazione, influenzano anche il benessere lavorativo. Il contributo della psicologia del lavoro in questo caso sta nell'aver descritto queste caratteristiche e nel proporre interventi volti a svilupparle. In particolare, un modello molto utilizzato è quello definito come **Modello delle Domande e Risorse lavorative**. Esso prende spunto da alcuni studi sullo stress lavorativo che avevano dimostrato da un lato come l'aumento del carico fisico e cognitivo del lavoro aumentasse lo stress, ma dall'altro lato che questo aumento fosse moderato dalla presenza di controllo sulla propria attività. In altre parole, il compito lavorativo era percepito come stressante quando a fronte di un'alta richiesta di energie non lasciava alla persona alcuni gradi di autonomia e decisione nell'organizzare la propria attività. Viceversa, un compito anche se molto impegnativo poteva essere vissuto come sfidante e motivante in caso di alto controllo personale sull'attività.

Allargando il concetto di domanda e controllo, il Modello delle Domande e Risorse lavorative definisce le domande lavorative come tutti aspetti fisici, sociali e organizzativi del lavoro che comportano uno sforzo fisico e mentale per l'individuo, che deve poi affrontarne i costi da un punto di vista fisiologico e psicologico. Le risorse

lavorative riguardano invece gli aspetti fisici, sociali o organizzativi del lavoro che facilitano il raggiungimento degli obiettivi personali, riducono l'impatto negativo delle domande lavorative e permettono all'individuo di crescere e apprendere. Domande e risorse possono trovarsi su differenti livelli: possono essere legate al compito (ad esempio, la complessità del compito è considerata una domanda, mentre l'autonomia nello svolgerlo è considerata una risorsa), oppure possono riguardare le relazioni interpersonali sul luogo di lavoro (ad esempio, il conflitto si configura come domanda mentre il supporto ricevuto da pari o superiori come risorsa), o ancora riferirsi alla dimensione organizzativa (l'insicurezza della posizione lavorativa è considerata ad esempio una domanda, mentre la chiarezza di ruolo una possibile risorsa).

L'effetto della predominanza di domande rispetto alle risorse porta, secondo questo modello, allo sviluppo di maggiore stress lavorativo ed in particolare di burnout, sindrome specifica che si concretizza in esaurimento emotivo, aumento del cinismo e riduzione dell'efficacia lavorativa. Al suo opposto, in una situazione caratterizzata dalla ricchezza di risorse, il lavoratore sviluppa maggiore work engagement, che consiste in "uno stato





mentale positivo e di soddisfazione nei confronti del proprio lavoro caratterizzato da vigore, dedizione e assorbimento". Il vigore si riferisce all'energia mentale e fisica con cui un lavoratore si dedica ai suoi compiti, sapendo reagire alle situazioni impreviste o di difficoltà. La dedizione riguarda un atteggiamento di coinvolgimento che fa sì che la persona si spenda con passione nel proprio lavoro per raggiungere obiettivi personali e organizzativi, sentendosi orgogliosa di ciò che fa.

L'assorbimento si riferisce alla capacità di un lavoratore di concentrarsi sul proprio lavoro, senza perdere tempo. Un ambiente lavorativo stimolante è dunque in grado di attivare un processo positivo di motivazione e crescita del personale che conseguentemente produrrà un miglioramento della prestazione, ma anche un minor rischio di sviluppare le conseguenze negative dello stress.

### **Aree di intervento della Psicologia del lavoro, delle organizzazioni e delle risorse umane**

La risposta alla domanda "Come posso motivare il mio personale?" è quindi creare un ambiente lavorativo positivo, nel quale le richieste siano bilanciate dall'accesso alle risorse. Per promuovere un contesto di lavoro simile, la psicologia propone tre macroaree di intervento:

- La Psicologia del lavoro si focalizza sull'analisi e progettazione/riprogettazione del lavoro, anche dal punto di vista ergonomico, per favorire le condizioni ottimali di esecuzione dei compiti, considerando anche i processi cognitivi ed emotivi coinvolti nelle prestazioni e nelle relazioni di lavoro. Si occupa anche di analizzare fattori di ostacolo alle prestazioni efficaci e sicure e di progettare azioni adatte a ridurre i rischi lavorativi e le condizioni di insicurezza.

- La Psicologia delle organizzazioni si concentra sulla dimensione relazionale dell'esperienza lavorativa, analizzando il funzionamento dei gruppi di lavoro e delle relazioni tra gruppi, e proponendo quindi azioni volte a migliorare i processi comunicativi, di leadership ed, in generale, il clima e il funzionamento organizzativo.

- La Psicologia delle risorse umane si occupa delle modalità di gestione delle persone attraverso una molteplicità di azioni (orientamento professionale, reclutamento, selezione, inserimento lavorativo, formazione, valutazione, consulenza di carriera, ecc.) che condividono lo scopo di verificare e monitorare l'allineamento di obiettivi personali e organizzativi e delle competenze possedute dalle persone con richieste dal contesto al fine di favorire un'esperienza di scambio positiva sia dal punto di vista delle persone sia dal punto di vista delle imprese.

# goodappy

next software applications

## • **PCwebApp & PCApp**

Software veloce e sicuro con soluzioni tecniche innovative per una gestione professionale, economica ed efficiente della vostra azienda di Pest Control: gestione appuntamenti, tecnici, materiali, magazzino, reports e grafici interventi, tutto in tempo reale e conformi agli Standard BRC e IFS

## • **PCmonitor**

sistema automatico wireless per il monitoraggio remoto dei roditori infestanti, compatibile con tutti i modelli di trappole ed erogatori

## • **Software, sensori, centraline, codici a barre e qr code ecc...**

per un monitoraggio elettronico senza compromessi







**Il bando sui servizi di disinfestazione e di derattizzazione, emanato dal Comune di Forlì riserva-  
to alle cooperative sociali di tipo  
B fa discutere: alcune considera-  
zioni in merito a tale vicenda**

## Disinfestazione e coop. sociali il caso del bando del Comune di Forlì



**L**a cooperazione sociale è un fenomeno di grande rilevanza etica, educativa, solidale ed anche economica che, negli ultimi 30 anni ha segnato un forte sviluppo in tutta Italia, rappresentando, di fatto, una straordinaria opportunità nel campo dell'assistenza e del riscatto di persone che presentano disabilità o svantaggio sociale.

Le cooperative di solidarietà sociale, come recita la legge 381/1991, si dividono in due tipologie, ovvero quelle denominate di tipo A, deputate all'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi e quelle di tipo B, finalizzate all'inserimento lavorativo di persone in difficoltà tramite attività di diverso tipo (agricole, industriali, commerciali o di servizi): in queste ultime la normativa





prevede che, per essere considerate tali, annoverino nella propria forza lavoro almeno un 30% degli addetti che presentino uno svantaggio sociale conclamato.

E' risaputo che, tramite la pratica del lavoro, anche in contesti semi-protetti, individui rimasti ai margini della società (disabili con buoni livelli di autonomia, ex-carcerati, ex-tossicodipendenti, persone con disturbi psichici ecc...) possano attuare un percorso di rinascita umana e di riscoperta della propria dignità personale. Le attività in cui le cooperative sociali di tipo B svolgono il proprio lavoro comprendono, nella maggioranza dei casi, servizi di bassa/media specializzazione (spazzamento, manutenzione del verde, servizi cimiteriali, servizi bibliotecari, raccolta differenziata dei rifiuti, assemblaggio manuale di materiali e componentistica, riciclo tramite separazione di materiali ecc...), in modo da poter essere accessibili a queste fasce della popolazione.



Disinfestazione antilarvale contro le zanzare

La città di Forlì è stata antesignana in Italia, in merito allo sviluppo delle prime realtà sociali di questo tipo ed ha sviluppato, negli anni, una forte sensibilità in questa direzione, oltre che un deciso sviluppo in termini di cooperative sociali di tipo B, che ad oggi sono operative sul territorio.

Ciò che lascia perplessi non è certo l'alto valore etico e meritorio di queste espressioni sociali, che è universalmen-

te riconosciuto, quanto l'avventurarsi di queste cooperative in ambiti di decisa specializzazione, con l'avvallo diretto delle amministrazioni pubbliche: il caso più eclatante di questa anomalia riguarda proprio i servizi di disinfestazione.

Veniamo ai fatti: il **servizio Ambiente e Protezione Civile del Comune di Forlì** ha pubblicato, nei mesi scorsi, un avviso pubblico inerente i servizi di disinfes-

**inPEST lab**

**inPEST lab** è un nuovo spazio dedicato alla formazione nel settore del **Pest Control**:  
**eventi formativi personalizzati, tavole rotonde e workshop**  
 dedicati ai professionisti della disinfestazione.

Il team **inPEST lab** è costituito da **esperti in entomologia e Pest Management**,  
**esperti nelle normative di riferimento del settore e consulenti scientifici.**

La mission di **inPEST lab** è **facilitare la formazione del disinfestatore**  
 così da dare **maggior valore all'industria della disinfestazione.**

**Per maggiori informazioni:**  
 contatta il nostro **customer care** al n. **02/33514850.**

Seguici su **@inPEST** per essere informato sui prossimi eventi.



stazione e derattizzazione nel territorio comunale per il periodo ottobre 2017 - aprile 2018, riservandone l'accesso, tramite MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione), alle sole cooperative sociali di tipo B o a loro Consorzi, escludendo di fatto le imprese professioniste di disinfestazione che operano sul mercato.

Questo tipo di azione, ovviamente, non solo lascia l'amaro in bocca per l'evidenza di un'ingiustizia conclamata, quanto sottolinea il paradosso di una distanza culturale abissale fra un'amministrazione comunale di una città evoluta come Forlì e il comparto italiano della disinfestazione, oggi impegnato, con in testa l'azione di ANID, in un vasto processo di formazione continua degli addetti, anche alla luce della definizione del Trained Professional, l'unica figura che, dopo il compimento della revisione delle etichette prevista dal Regolamento Biocidi, avrà ancora un margine residuale di manovra sull'uti-

lizzo di tali prodotti.

ANID, in questa partita, non è intenzionata a lanciare una battaglia frontale, con il rischio - reale - di essere fraintesa e magari di essere etichettata quale organismo poco sensibile alle emergenze sociali del territorio. Tutt'altro.

Nelle intenzioni di ANID, anche di fronte alle presumibili argomentazioni dell'amministrazione comunale forlivese, che si appella certamente agli spazi concessi dalle disposizioni regionali in materia per riservare tali servizi alla co-operazione sociale, desidera comunicare con forza che è giunto il momento di dare il giusto peso al comparto della disinfestazione, agli sforzi e agli investimenti in formazione degli addetti e in tecnologie appropriate, per offrire servizi di qualità e per limitare l'impatto ambientale dei trattamenti, processi che le proprie imprese associate hanno intrapreso da tempo.

I servizi di disinfestazione, in sostanza, sono una cosa seria, non possono

essere approcciati all'acqua di rosa e in maniera superficiale, ma devono svilupparsi in un contesto di competenze che vanno dalla conoscenza delle caratteristiche degli infestanti all'analisi dell'area da trattare, dalla padronanza dei principi attivi e dei prodotti e alla loro ricaduta sulla salute dei cittadini da tutelare, senza dimenticare il rispetto dell'ambiente e degli animali non bersaglio.

Per fare tutto ciò ANID, a partire dal processo di certificazione volontaria UNI EN 16636, fino alla capillare offerta formativa che ha messo in campo da diversi anni, continuerà con forza in quell'attività di pressione, relazioni e confronto con le Istituzioni Pubbliche locali e nazionali, al fine di comunicare l'esatto impatto della disinfestazione e la strategicità di servizi effettuati da addetti professionalizzati, rispetto a possibili azioni messe in campo, come purtroppo ancora troppo spesso accade, da improvvisati "spruzzatori di veleni".

## Studio Urizio & Associati S.r.l.

Via Giacomo della Torre n. 8  
47121 Forlì (FC)

Via Paolo Sarpi n. 52  
33078 San Vito al Tagliamento (PN)

L'attività dello Studio Urizio&Associati è fondata su esperienze ultraventennali del settore del Pest Management, orientate a processi evolutivi, innovativi e di sviluppo costante.

Lo Studio, per affrontare ogni tipologia e problematica specifica, si avvale della collaborazione dei migliori Tecnici, Ricercatori e Consulenti del Pest Control in Italia e nei Paesi più sensibili ed avanzati nella progettazione ed attuazione dei servizi di Disinfestazione e Derattizzazione.

### Servizi:

#### Consulenza ed assistenza

Legale  
Contrattuale  
Controllo gestione aziendale

#### Assistenza all'iter di certificazione e Auditing interni di 2<sup>a</sup> parte

UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN 16636:2015  
UNI ISO 29990: 2011  
Standard BRC - IFS

#### Adempimenti legislativi correlati

D.Lgs. 81/2008 Sicurezza sul lavoro  
D.Lgs. 196/2003 Privacy

#### Relazioni a richiesta

- di Imprese di Pest Control
- della Committenza

Tecniche: Sopralluoghi  
Ispezioni - Emergenze

Commerciali:  
analisi ed impostazione  
funzione vendita

#### Consulenza

Consulenza per analisi e valutazioni aziendali finalizzate alla cessione/acquisizione di imprese o di rami di azienda





## > L'azienda Ecofly (Salerno) si è aggiudicata il Premio Open Innovative PMI

Ecofly è fra le tre imprese italiane che si sono aggiudicate la prima edizione del premio **Open Innovative PMI**, ideato da Bernoni Grant Thornton. La cerimonia di consegna del riconoscimento (nella foto) si è tenuta a Roma il 16 novembre presso Palazzo Cornaro: il premio, ideato da Bernoni Grant Thornton, fa parte di un più ampio progetto, il primo in Italia, dedicato esclusivamente a imprese con forti connotazioni verso l'innovazione, tipiche del tessuto imprenditoriale del nostro Paese, ma ancora poco conosciute.

Ecofly (impresa associata ANID) ha sede a Castel San Giorgio (Salerno) ed è stata costituita nel 1988: si occupa di disinfezione delle acque, di disinfezione e derattizzazione. Nel 2006 ha acquisito un'azienda operante nell'ambito degli stessi servizi, ma caratterizzata da una struttura d'eccellenza nella costruzione di vari prototipi innovativi e de-



tentrica di un brevetto in proprietà e di alcuni brevetti in concessione. L'azienda è risultata vincitrice per la categoria **"PMI al femminile"** poiché, oltre ai risultati ottenuti e al grado di innovazione tecnologica raggiunto, presenta un assetto proprietario per cui le quote sono attribuite per il 100% a donne.



**Russell IPM**  
INTEGRATED PEST MANAGEMENT

QUANDO IL MONITORAGGIO RAGGIUNGE I PIU' ALTI LIVELLI DI AFFIDABILITÀ

**Xlure HHB**

**Xlure FIT**

**Xlure MST**

È UN ESCLUSIVA



CAMPOGALLIANO (MO)

Giuseppe De Marinis e Anna Montefinese (Studio Tupponi De Marinis) illustrano le caratteristiche del contratto di rete, uno strumento interessante per lo sviluppo e l'innovazione delle imprese, anche nell'ambito del Pest Control

## Il contratto di rete: un'opportunità per essere più competitivi

**I**l contratto di rete è un contratto di collaborazione tra due o più imprese che ha una struttura più snella del tradizionale contratto di consorzio. Questa tipologia di contratto è stata introdotta con l'art. 3, comma 4-ter del DL. 5/2009, convertito con modificazioni dalla legge 33/2009 e successivamente emendato con la Legge 122/2010 e presenta interessanti novità anche a livello europeo. Innanzitutto rappresenta un valido supporto di crescita e di innovazione per le piccole e medie imprese, in secondo luogo apre nuovi scenari verso alleanze e cooperazioni interaziendali, anche nei campi dello sviluppo e della ricerca, infine consente di condividere conoscenze e professionalità pre-competitive, di pro-





durre nuovi beni materiali o immateriali, di affrontare con maggior massa critica i mercati internazionali.

In sostanza, sottoscrivendo il contratto di rete, due o più imprese si obbligano a esercitare in comune una o più attività economiche rientranti nei rispettivi oggetti sociali, con l'obiettivo di aumentare la reciproca capacità innovativa e la competitività sul mercato. Il concetto d'impresa va qui inteso come perseguimento di un metodo economico, cioè con modalità che, con giudizio preventivo ed astratto, consentano almeno la copertura dei costi con i ricavi. Da ciò discende che anche le associazioni (enti per i quali la legge impedisce la distribuzione degli utili fra gli associati) possono essere considerate imprese.

C'è da dire, inoltre, che la legge 81/2017 ha introdotto un'interessante novità, ossia la possibilità per i professionisti che intendono partecipare ai bandi e concorrere all'assegnazione di incarichi e appalti privati, di creare reti tra professionisti o di partecipare a reti di imprese, in forma di reti miste, o consorzi stabili professionali o associazioni temporanee professionali.

### **Soggettività giuridica del contratto di rete**

Il contratto di rete è un contratto di collaborazione tra due o più imprese, che possono essere di diverso tipo: società di capitali, società di persone, imprese individuali, cooperative, imprese pubbliche, associazioni. Questo contratto parrebbe identificarsi sostanzialmente con il contratto di consorzio disciplinato dagli artt. 2602 e ss. del c.c., ma se ne distingue per una struttura più snella. Quando nel contratto di rete si dice che le imprese "si obbligano a esercitare una o più attività", si deve intendere che si tratta solo di una fase dell'attività che forma il loro oggetto sociale. Il contratto di rete non dà vita a un nuovo contratto di società: ogni impresa partecipante mantiene la propria individualità e la propria presenza sul mercato.

Questa tipologia di accordo ha, pertanto, una soggettività giuridica alla stes-



Giuseppe De Marinis

sa stregua di come l'hanno le società di persone. Ecco spiegato, tra l'altro, la possibilità dei conferimenti, la creazione di un fondo, la nomina di un Organo di Governo, la possibilità che la rete di imprese possa fatturare, assumere dipendenti, ecc...

### **Redazione del contratto di rete**

Il contratto è redatto per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, e deve indicare:

- la denominazione sociale delle imprese aderenti alla rete;
- l'indicazione delle attività comuni poste a base della rete;
- l'individuazione di un programma di rete, che contenga l'enunciazione dei diritti e degli obblighi assunti da ciascuna impresa partecipante e le modalità di realizzazione dello scopo comune da perseguirsi attraverso l'istituzione di un fondo patrimoniale comune (elemento che lo distingue assieme alla stabilità e non temporaneità del contratto di rete dalla Joint Venture Contractual/ATI), in relazione al quale sono stabiliti i criteri di valutazione dei conferimenti che ciascun contraente si obbliga ad eseguire per la sua costituzione e le relative modalità di gestione, ovvero mediante ricorso alla costituzione da parte di ciascun contraente di un patrimonio destinato all'affare, ai sensi dell'articolo 2447-bis, primo comma, lettera a), del codice civile;



Anna Montefinese

- la durata del contratto e le relative ipotesi di recesso;
- l'organo comune incaricato di eseguire il programma di rete, i suoi poteri, anche di rappresentanza e le modalità di partecipazione di ogni impresa all'attività dell'organo.

Il contratto di rete è iscritto nel registro delle imprese ove hanno sede le imprese contraenti. Alle reti delle imprese di cui al presente articolo si applicano le disposizioni dell'articolo 1, comma 368, lettera b), della legge 23 dicembre 2005, n. 266, e successive modificazioni.

### **Contratto di rete composto da imprese italiane e straniere con sede in Italia**

Una delle principali ragioni per cui il nostro legislatore ha creato questo nuovo modello di contratto associativo è per stimolare l'aggregazione tra imprese per orientarsi con maggior massa critica verso i mercati esteri.

La figura internazionale che più si potrebbe avvicinare al contratto di rete è probabilmente il GEIE (recepto in Italia con il d. lgs. 23 luglio 1991, n. 240) che si differenzia per i seguenti motivi:

- il GEIE ha una struttura più normata, pilotata e ingessata rispetto al contratto di rete d'impresa (dove, invece, l'autonomia contrattuale ex art. 1322 la fa da protagonista);
- il GEIE non ha come propria ratio un orientamento verso i settori innovativi. Immaginiamo che le imprese italia-



ne possano svolgere, assieme a quelle straniere, attività strategiche per la conquista di nuove fette di mercato.

Se nel contratto di rete vi partecipano anche imprese di diritto straniero, il diritto che governerà il contratto dovrà essere come struttura di base quello della normativa italiana. E comunque le imprese straniere, per poter partecipare, devono avere una stabile organizzazione sul territorio italiano altrimenti non possono risultare iscritte nel Registro delle imprese.

### I finanziamenti nazionali ed europei per le Reti d'impresa

Da qualche anno assistiamo all'inserimento tra i beneficiari di bandi e agevolazioni oltre che di singole PMI anche di reti di imprese. Tale aspetto assume una valenza enorme se si considera che, ad oggi, sono state costituite in Italia 4.044 reti di imprese che coinvolgono circa 20.482 imprese. Di seguito un breve excursus di quelle che al momento possono essere le opportunità più appetibili di finanziamento a beneficio di questo strumento giuridico.

#### 1) Voucher per l'internazionalizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico – click day 28 novembre ore 10:00

Con decreto del Direttore Generale per le politiche internazionalizzazione e la promozione degli scambi del 18 settembre 2017, il Ministero dello Sviluppo Economico ha definito le modalità operative e i termini per la richiesta e la concessione dei "Voucher per l'interna-

zionalizzazione", finalizzati a sostenere le PMI e le reti di imprese nella loro strategia di accesso e consolidamento nei mercati internazionali con 26 milioni di risorse stanziare, ai sensi del DM 17 luglio 2017.

I beneficiari sono micro, piccole e medie imprese (PMI), costituite in qualsiasi forma giuridica, e le Reti di imprese tra PMI, che abbiano conseguito un fatturato minimo di 500 mila euro nell'ultimo esercizio contabile chiuso.

Le tipologie di agevolazione sono due:

- **Voucher "early stage":** Voucher di importo pari a 10.000 euro a fronte di un contratto di servizio pari almeno a 13.000 al netto di IVA. Il contratto di servizio, stipulato con la nostra società iscritta nell'elenco società di TEM del Ministero, dovrà avere una durata minima di 6 mesi. Il voucher è pari a 8.000 euro per i soggetti già beneficiari a valere sul precedente bando (DM 15 maggio 2015).

- **Voucher "advanced stage":** Voucher di

importo pari a 15.000 euro a fronte di un contratto di servizio pari almeno a 25.000 al netto di IVA. Il contratto di servizio, stipulato con uno dei soggetti iscritti nell'elenco società di TEM del Ministero, dovrà avere una durata minima di 12 mesi.

#### 2) Incentivi regionali per le Reti d'impresa

Sono diverse le opportunità ancora aperte a livello regionale che mirano ad un finanziamento rivolto alle reti di impresa per attività che possono variare come ad esempio la formazione, la consulenza o i costi vivi di partecipazione a fiere.

#### 3) Horizon 2020 – SME Instrument

A livello europeo il programma HORIZON 2020 che finanzia i Progetti per la Ricerca e l'Innovazione in Europa dal 2014 al 2020 ha aperto la possibilità dal 2015 anche alle reti contratto di partecipare alle call for proposals.



Consulenze specialistiche per il Pest Management

Cell.: (+39) 349 5929669 | E-mail: f.fiorente@gmail.com | www.francescofiorente.it | www.en16636.com







ORMA

# MASTERCID MICRO®

Insetticida concentrato a microincapsulato



**Composizione**  
Cipermetrina 8,0 %  
Tetrametrina 2,0 %  
PBO 6,0 %

- ✓ **EFFICACE:** le microcapsule si attaccano al corpo dell'insetto rilasciando il principio attivo direttamente sul target. Adatto su tutte le superfici ed in particolare su quelle porose dove le normali formulazioni possono essere meno efficaci
- ✓ **SICURO:** il principio attivo microincapsulato risulta maggiormente sicuro nei confronti dell'operatore
- ✓ **RESIDUALE:** le microcapsule proteggono il principio attivo dalla degradazione migliorandone la residualità e regolandone il rilascio nel tempo

## FLY-TEC®

Trappola luminosa per insetti volanti

- ✓ Disponibile in tre versioni: bianca/nera/inox
- ✓ Miglior rapporto qualità/prezzo sul mercato
- ✓ Adatta ad ogni tipo di ambiente



## TOTAL BOX®

Contenitori di esca topicida multifunzione



5 ragioni per scegliere i nostri prodotti

- ✓ Vaschetta estraibile per semplificare e velocizzare le operazioni di pulizia e sostituzione del rodenticida
- ✓ Sistema di aggancio/sgancio rapido che permette di risparmiare tempo in fase di montaggio/smontaggio del contenitore
- ✓ Possibilità di usare l'esca topicida nella parte superiore e allo stesso tempo un cartoncino collante per il monitoraggio degli insetti striscianti nella parte inferiore
- ✓ Per l'uso negli ambienti alimentari si può utilizzare all'interno una trappola collante per la cattura dei roditori
- ✓ Coperchio trasparente opzionale per un'ispezione rapida



ORMA srl - Via U. Saba, 4 - 10128 Trofarello (TO) - Italia  
Tel: (+39) 011 64 99 064 - Fax: (+39) 011 68 04 102  
Email: [aircontrol@ormatorino.it](mailto:aircontrol@ormatorino.it) - [www.ormatorino.com](http://www.ormatorino.com)





La figura del venditore nelle aziende di Pest Control: utilità, funzioni e caratteristiche. Ne parla Raffaele Coppola, responsabile commerciale di FEMA (Assago, Milano)

## Vita da commerciale...

### Vendita servizi di Pest Control e dintorni

**L**a mattina si esce presto per gli interventi di giornata, nel pomeriggio si fanno i sopralluoghi presso chi ha richiesto un'offerta, una volta in sede si sistema il materiale e l'attrezzatura, si programma la giornata successiva, si provvede agli adempimenti d'ufficio, quindi si passa all'amministrazione e se non è troppo tardi si redigono i nuovi preventivi. Questa per molti imprenditori ed operatori del mondo della disinfestazione è una giornata tipo, che non è poi molto diversa da quella di venti o trent'anni fa; certo cambiano i prodotti e gli strumenti utilizzati, la burocrazia che circonda il lavoro, la terminologia, ma l'organizzazione del lavoro, l'impostazione della giornata lavorativa, per





molti resta la medesima.

Eppure il mondo di venti o trent'anni fa era molto diverso da quello odierno; come è possibile dunque ipotizzare di lavorare nel 2017 come si lavorava nel 1987 o anche solo nel 1997? Semplicemente non è possibile; un'azienda che operi e sia organizzata come lo era decenni fa è condannata ad essere espulsa dal mercato.

Ecco dunque che oggi, nell'organizzazione aziendale, non è possibile prescindere dalla canonica struttura con tre macro aree di competenza: produzione, amministrazione e commerciale, ognuna delle quali necessita di professionalità specifiche, in grado di interagire tra loro, con mansioni e competenze, che vanno costantemente approfondite, ampliate e aggiornate. L'imprenditore-disinfestatore che vuole essere uno specialista della disinfestazione, un esperto di contabilità ed un professionista delle vendite, purtroppo è destinato ad essere un mediocre in ciascun ambito, anche per il fatto di non potersi adeguatamente aggiornare su così tanti fronti.

Per quanto concerne l'area commerciale, oggetto del nostro approfondimento, è bene precisare che si tratta di un comparto, che di fatto è un'insieme di funzioni e competenze, che, nelle realtà più strutturate, vengono ripartite tra professionisti differenti, ma che in contesti più ridotti si è costretti a delegare ad un numero minore di persone (o a un'unica persona), che deve sviluppare un ventaglio di conoscenze più ampio, fra cui, le più significative, sono il **marketing** e le **vendite**. Questi due ambiti spesso vengono confusi e sovrapposti eppure sono nettamente differenti, e proprio in un'azienda di Pest Control la loro diversità emerge con maggiore chiarezza, più che in altri settori.

Potremo dunque indicare con il marketing quelle attività volte a vendere l'azienda, la sua immagine, il suo brand, mentre, con la vendita, la commercializzazione dei servizi proposti.

Anche in questo caso l'argomento risulta particolarmente vasto e dunque

siamo costretti a concentrare la nostra attenzione su una sola di queste funzioni e sulla figura professionale chiamata a ricoprirla: la vendita dei servizi e il venditore, o il commerciale.

Ma realmente serve il commerciale in un'azienda di Pest Control? Vale la pena investire una parte del guadagno aziendale su una figura del genere? Non è preferibile e sufficiente il "passaparola"? E se poi il commerciale "non vende"? Oppure, se vende "troppo"? Troppo, perché, dopo tutto, si sa, che i venditori sono una categoria poco affidabile, che vende per il proprio tornaconto, una sorta di parassita che specula sul guadagno dell'azienda, che chiacchiera molto e lavora poco, e che potrebbe "tradire" l'azienda per passare ad un concorrente sottraendo i clienti, compreso quelli che ha trovato in azienda quando è arrivato.

Queste le obiezioni più comuni. Ma le cose stanno esattamente così?

Vediamo sinteticamente quali sono i principali compiti di un venditore:

- 1) **Ricerare nominativi** di potenziali clienti, contattarli, presentare l'azienda che rappresenta ed i servizi che fornisce.
- 2) **Identificare i bisogni del cliente** (tecnici, burocratici), tenendo conto delle varie certificazioni e dei tipi di controlli cui il cliente è sottoposto.
- 3) **Studiare la risposta più adatta** alle esigenze del cliente.



Raffaele Coppola

4) **Redigere l'offerta**, presentarla al cliente, discuterne i contenuti, eventualmente perfezionare l'ordine.

5) **Seguire l'avvio dei servizi**, monitorarne lo svolgimento e verificare il grado di soddisfazione del cliente, anche per arricchire i servizi forniti in funzione di nuovi bisogni o di una migliore conoscenza del cliente.

6) **Fidelizzarlo all'azienda** per cui lavora. Accanto a queste funzioni principali ve ne sono altre che sarebbe lungo elencare, ma, fra queste, meritano almeno una citazione, quelle relative **all'analisi ed allo studio del mercato e della concorrenza**, quest'ultima sviluppabile con le attività sopra elencate, che, ricordiamo, non vengono svolte occasionalmente e nei ritagli di tempo, ma co-





Alimentare: un settore trainante per il Pest Control

stantemente come attività prevalente. Non è raro che queste attività vengano considerate un "lusso" che solo le aziende più strutturate possono permettersi, e, più in generale, come attività banali o accessorie, tanto da delegarle non a un professionista, ma a un giovane di buona volontà con una buona parlantina.

In questa prospettiva tutte le perplessità sopra esposte paiono fondate ed allora è meglio continuare con l'impostazione di 20 o 30 anni fa, almeno finché il mercato lo permetterà e i clienti non passeranno ad un fornitore che saprà rispondere con più efficacia alle sue esigenze che vanno al di là dell'aspetto squisitamente tecnico, e che, ricordiamolo, per lo più non sono frutto di capricci ma conseguenza di norme specifiche che egli deve rispettare e/o richieste ricevute da suoi clienti.

A questo proposito spesso mi sono trovato a spiegare a colleghi tecnici che oggi, presso molti clienti, soprattutto quelli più strutturati, è meno grave che il cliente si trovi fra i piedi un topo o una blatta, che non avere una documentazione incompleta: infatti il primo caso può essere compreso (il Pest Control non è in grado di eliminare le infestanti, il suo obiettivo è quello di ri-

levarle tempestivamente e intervenire per impedire che la situazione degeneri, documentando il tutto), il secondo caso è frutto di errore, distrazione, superficialità o peggio incompetenza, tutte cause che mettono in discussione anche il resto del lavoro svolto (del resto, se si è tralasciato di spuntare una casella, se non si è stati in grado di compilare un modulo, come sarà stato svolto il resto del lavoro che appare più impegnativo?).

Da qui si desume quanto sia diverso il "semplice lavoro di monitoraggio" di un tecnico formato con 20 anni di esperienza da quello svolto da un operatore delle pulizie che si improvvisa operatore di Pest Control. Nello stesso modo è diverso il lavoro del commerciale, svolto da un professionista, con alle spalle corsi di formazione e anni di esperienza, che non solo avrà un buon eloquio, ma competenze organizzative, espositive (orali e scritte) e tecniche relative alla raccolta e gestione degli ordini, oltre che una specifica esperienza nella gestione di rapporti commerciali e la sensibilità necessaria a conoscere le regole del Pest Control.

Il quadro sin qui delineato è però riferibile a qualunque tipo di azienda e non tiene conto delle specificità ri-

chieste dalla commercializzazione di servizi di Pest Control: vendere, infatti, un servizio di monitoraggio in un'industria alimentare è cosa molto diversa rispetto alla vendita di bobine di carta o case. Nel primo caso, per lo più, è il cliente a indicare cosa vuole, senza che chi vende debba fornire una particolare assistenza nella scelta del prodotto, nel secondo invece la funzione di assistenza alla scelta può essere importante, ma conclusa la vendita i rapporti tra venditore e cliente si possono considerare conclusi. Si tratta, in entrambi i casi, di situazioni molto diverse dalla vendita di servizi di Pest Control, nei quali spesso è necessario aiutare il cliente ad individuare le sue necessità, studiare soluzioni personalizzate e garantire un servizio continuativo anche per molti anni, che comprende non solo lo svolgimento dei lavori, ma anche una costante consulenza informativa e di aggiornamento, finalizzata non necessariamente ad aumentare le vendite, ma a permettere al cliente, se non di anticipare le richieste che riceverà, almeno di non farsi trovare impreparato nel momento in cui gli saranno formulate.

Dovrebbe, a questo punto, emergere in maniera quasi naturale come il prototipo di venditore d'assalto capace di "vendere ghiaccio agli eschimesi", sia il meno indicato a far crescere un'azienda di Pest Control nel lungo periodo. Al contrario la figura più adatta alla vendita di questi servizi dovrà coniugare le competenze professionali generiche dei venditori, affinché possa ricercare le soluzioni più adatte alle reali esigenze del cliente, anche quando non rappresentino nell'immediato la massimizzazione del profitto possibile (atteggiamento indispensabile per poter conservare il proprio parco clienti) e la capacità di vederlo crescere nel tempo, al contrario del venditore d'assalto in grado di concludere un gran numero di contratti che poi possono trasformarsi in altrettante disdette. Una scelta economica e di buon senso prima ancora che una scelta etica.





## > Formazione ANID: crescita vertiginosa in termini di interesse e presenze

Con la fine del 2017 ANID traccia un bilancio sulla propria attività formativa annuale e ne emergono alcuni aspetti particolarmente significativi. Innanzitutto le presenze: si è passati da **143 corsisti del 2014 a ben 359 del 2017**, con un costante aumento in ogni anno (227 nel 2015 e 259 nel 2016).

Gli iter formativi sono stati 16 (Base 1 - Base 2 - Avanzato - Office - Addetti Commerciali - Aggiornamento Food - Utilizzo Gas - Auditors) e, da quanto afferma **Michele Maroli**, responsabile scientifico della formazione ANID, emerge una nuova tipologia di utenti: "a fianco dei disinfestatori di vecchia data, registriamo - sostiene **Maroli** - una costante crescita di giovani neodiplomati o neolaureati che intendono avviare attività nell'ambito del Pest Control: questa nuova tipologia di corsisti facilita il nostro lavoro, in quanto ci troviamo di fronte una platea certamente più ricettiva alla formazione e più disposta a cogliere la sfida dell'evoluzione della disinfestazione.

Oggi il compito più arduo di un professionista del Pest Control è quello di educare i propri clienti e comunicare loro che l'epoca dei trattamenti chimici sta diventando marginale, per privilegiare la prevenzione e il monitoraggio, lasciando spazio al trattamento classico solo in casi di estremo bisogno. Questo concetto di lotta integrata è alla base di tutte le attività formative di ANID, che si sono dimostrate di alto livello e rispondenti ai bisogni espressi dal mercato".



"La nostra proposta formativa - è il pensiero di **Licia Rosetti Betti**, coordinatrice di Sinergitech, ente che organizza i corsi per conto di ANID - viene considerata molto positivamente per l'alto livello delle docenze, espresse da esperti del settore, professionisti e professori universitari. Viene, poi, apprezzata molto la presenza dei tecnici ANID, un'innovazione che abbiamo introdotto nel 2016, tramite i quali i discenti hanno la possibilità di confrontarsi su problematiche concrete e su tipologie specifiche di intervento.

**I numeri parlano da soli.** L'incremento di presenze, anche solo rispetto al 2016, si attesta attorno al **40%**: segno inequivocabile che stiamo percorrendo la strada giusta".

1964



**COMBI RAT**

**NATA PER IL DISINFESTATORE**  
IDEALE PER AREE SENSIBILI COME INDUSTRIE ALIMENTARI

2017

**Colkim**  
www.colkim.it





trained professional



Il dialogo con il Ministero della Salute sulla formazione del Trained Professional, può essere una straordinaria occasione per riposizionare la percezione del disinfestatore nell'opinione pubblica. Alcune considerazioni del coordinatore ANID, Sergio Urizio

# Trained Professional verso una formazione condivisa

**C**ome è risaputo dal 1 marzo 2018 i rodenticidi potranno essere venduti a tre categorie di utenti (utente privato, professionista e professionista formato) secondo quanto è stato comunicato dal Ministero della Salute, in ottemperanza del **Regolamento Biocidi 528/2012**. Rimane aperto il dibattito - e su questo ANID da tempo sta lavorando con intensità - sui requisiti di chi potranno essere definiti professionisti formati (o trained professional), un aspetto sul quale il Ministero è costretto per forza di cose a pronunciarsi. A questo proposito ANID, unitamente ad ASSOCASA (associazione delle imprese produttrici) si è recentemente incontrata con la dott.ssa **Franческа Ravaioli** del Ministero, che ha affermato che su questa materia saranno





due i decreti legislativi di riferimento. Il primo è già stato emanato in **data 10/10/2017** (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 3/11/2017) e riguarda **le discipline di controllo dell'immissione di biocidi sul mercato**: nel documento viene definita la delega in tale materia a livello regionale alle ASL e, cosa assai rilevante, la definizione di un piano di formazione, alla realizzazione del quale potranno collaborare anche le associazioni delle imprese, quindi anche ANID e la stessa ASSOCASA.

Il secondo decreto riguarda invece **i contenuti e le modalità di formazione del Trained Professional**, una piattaforma legislativa ancora tutta da elaborare, ma sulla quale ANID è stata interpellata per offrire un proprio contributo. L'associazione, a questo proposito, ha già inviato al Ministero una bozza di programma per un possibile piano di formazione che si basa su alcuni punti chiave quali **contenuti, durata dell'iter formativo, metodologie e caratteristiche degli enti di formazione** che saranno deputati alla realizzazione dei corsi.

Innanzitutto, in merito a tali enti, vengono richieste regole e requisiti comuni a livello nazionale, mentre, per quanto concerne il rilascio dei certificati è auspicabile che venga effettuato, secondo

ANID, a livello regionale o macroregionale: su queste indicazioni i rappresentanti del Ministero si sono detti d'accordo; seguiranno ulteriori incontri per approfondire tali tematiche.

## > Urizio: la vera identità del disinfestatore

“L'interessante relazione avviata con il Ministero - commenta **Sergio Urizio** - può essere per noi l'occasione perchè la politica e l'opinione pubblica possano cogliere l'essenza delle nostre imprese: è tempo che ci scrolliamo di dosso **l'etichetta di utilizzatori di veleno** e assumiamo quel ruolo per il quale ci battiamo da tempo, ovvero di **professionisti che forniscono servizi per l'igiene, finalizzati al benessere delle persone e alla qualità della vita**, aspetti su cui c'è forte sensibilità da parte dei cittadini. E' strategico avviare un confronto anche con gli **ambientalisti**, come facemmo a suo tempo con gli auditor degli standard alimentari. Oggi a distanza di tempo sappiamo bene che proprio quegli standard sono stati il volano per una decisa crescita economica del nostro settore. In quest'ottica anche gli ambientalisti (di buon senso) possono essere alleati per tracciare pezzi di strada comune nella ricerca del benessere umano e nel riposizionamento della nostra reputazione. D'altronde in ogni programma di **IPM** (Integrated Pest Management) la soluzione “chimica” viene considerata l'ultima spiaggia: gli stessi standard alimentari definiscono il disinfestatore come l'uomo della prevenzione e non come colui che ammazza animali molesti. Il nostro compito è procedere su questa strada che, a medio termine, porterà enormi benefici all'interno del nostro settore”.

# SOLUZIONI SPECIFICHE PER OGNI INFESTANTE

Chimica e consapevolezza  
abitano lo stesso luogo.





**I chirotteri sono una specie su cui c'è poca informazione e un diffuso timore: come approcciare questi particolarissimi mammiferi? Ne parla Dino Scaravelli, docente dell'Università di Bologna.**

## A proposito di chirotteri

### Proteggere e non intervenire

**P**rotetti. Belli. Complessi per ecologia e fenologia. Un ordine di mammiferi particolare ed unico. Tutte caratteristiche che rendono assolutamente interessanti i chirotteri. Tuttavia la percezione da parte della maggior parte di noi è quella di animali che sicuramente non vogliamo vicini.

La paura di ciò che non si conosce, le leggende, le tradizioni popolari e la semplice ignoranza giocano ancora un forte ruolo nei confronti di questi animali, un ruolo quasi sempre sfavorevole.

È ancora molto frequente la richiesta di interventi per allontanarli da casa anche se magari occupano spazi non utilizzati e non ingombranti come la





fessura di un cornicione, lo spazietto dietro una grondaia o il cassonetto delle tapparelle avvolgibili, piuttosto che una soffitta o un locale non utilizzato.

Proprio per la loro grande importanza ecologica e per annoverare molte specie in pericolo di sopravvivenza a vari livelli, tutte le specie di chiroteri europee sono protette e l'Italia, oltre a porli già dal 1939 nella lista delle specie protette, ha anche ratificato la convenzione internazionale denominata Eurobats che impegna la nazione ad opere concrete di protezione di queste piccole e delicate creature (vedi [www.eurobats.org](http://www.eurobats.org))

**Più di 1300 specie nel mondo, il 25% di tutti i mammiferi, e 35 in Italia** tra cui 13 di speciale interesse per la conservazione a livello europeo (presenti nell'Allegato II della direttiva europea Habitat 92/43): un incredibile insieme di biodiversità.

Tutte le specie europee si nutrono di insetti, tra cui molti decisamente infestanti (dalle zanzare ai pappataci, moscerini della frutta, cavallette e coleotteri), rappresentando un ausilio importante per il contenimento degli stessi in molte aree. Sono sensibili alle modificazioni degli habitat, così come alla presenza di pesticidi, sono ancora troppo spesso disturbati nei



Pipistrelli della famiglia Savi

loro rifugi e tutto questo mantiene diverse popolazioni ancora a rischio, sebbene il miglioramento generale degli ecosistemi in diverse parti d'Europa faccia registrare un piccolo miglioramento delle loro condizioni.

Se poche sono in effetti le specie strettamente legate alle cavità naturali e non, ma che contano le colonie più grandi, vi sono molti pipistrelli che prediligono la vita nelle foreste, trovando rifugio negli alberi cavi o

deperienti, e tanti altri utilizzano anche gli edifici come rifugi. Le costruzioni spesso hanno piccole fessure o anche ambienti di varie dimensioni, che sono caldi o umidi o freschi, rispondendo, a seconda del momento dell'anno, alle specifiche, a volte complesse, esigenze di questi mammiferi volatori.

Nella pratica quotidiana ancora troppo spesso l'ignoranza fa richiedere ai disinfestatori interventi volti a spostare, "togliere" gli animali, o rendere inagibili i loro rifugi. Protetti per legge, niente di tutto questo è ovviamente possibile e i rischi penali sono notevoli, infatti per chiunque venga trovato ad operare in questo modo non vi sono solo sanzioni molto elevate, ma anche seri rischi giudiziari.

Bisogna sottolineare che è anche aumentata, per fortuna, negli ultimi anni una coscienza collettiva di rispetto, di aiuto e sostegno a queste specie e quindi anche un più attento sguardo volto alla loro preservazione. Una sempre maggiore porzione della popolazione valorizza la fauna selvatica anche in ambito urbano ritenendola giustamente un plus valore da proteggere, a volte anche senza un



Colonia di *Myotis myotis*





Nottola, pipistrello della famiglia dei Vespertilionidi

adeguato approccio tecnico ma con grande passione.

Quali sono quindi in pratica i problemi reali che i chiroterri possono dare negli edifici o alle persone? Timidi come sono possono mordere solo se catturati e non sono, almeno in Italia, portatori di serie malattie. Per gli edifici i problemi di danneggiamento effettivo avvengono in situazioni molto particolari, quando grandi colonie di chiroterri utilizzano come rifugio ampi sottotetti, con accumuli di guano, o simili situazioni dove soprattutto gli escrementi divengono un problema. In questi casi si opera in accordo con le autorità competenti per trovare specifiche soluzioni atte a mantenere la presenza animale e a preservare la funzionalità e il decoro degli edifici stessi.

Si possono trovare online, grazie ad una preziosa collaborazione avvenuta tra il gruppo di specialisti italiani (Gruppo Italiano Ricerca sui Chiroterri, parte dell'Associazione Teriologica Italiana [www.pipistrelli.net/](http://www.pipistrelli.net/) anche in FB <https://www.facebook.com/Gruppo-Italiano-Ricerca-Chiroterri-GIRC-127758690631105/>) dei

validissimi materiali volti a verificare chi contattare e come agire in questi casi ed in particolare quando edifici storici sono coinvolti (Linee guida per la conservazione dei chiroterri nelle costruzioni antropiche e la risoluzione degli aspetti conflittuali connessi - <http://www.minambiente.it/>

[sites/default/files/archivio/biblioteca/qcn\\_28.zip](http://sites/default/files/archivio/biblioteca/qcn_28.zip)).

L'idea quindi è proprio di creare un sistema di feedback positivo. Quando il disinfestatore si viene a trovare di fronte a richieste di intervento, a parte dando le giuste informazioni per scoraggiare azioni avventate del cliente, potrebbe informare l'associazione che ha già creato un filo diretto con il gruppo nazionale di specialisti che prontamente si può interessare del caso, promuovendo azioni di sensibilizzazione e operando di concerto con l'operatore professionale per attuare soluzioni che vengano incontro al pubblico, magari risolvendo le situazioni di paura e gli aspetti tecnici, per una salvaguardia attiva e produttiva.

Non posso non ricordare che ogni informazione è assolutamente importante, in un paese dove le conoscenze su queste specie sono ancora molto incomplete e le segnalazioni di colonie o individui, così come quelle di eventuali accumuli di guano o carcasse, fatte sempre attraverso l'associazione agli specialisti più vicini, ha davvero un valore importante.



Piecotus, pipistrello detto anche orecchione comune



# Pillole e notizie dal mondo del Pest Control

Eventi, manifestazioni, formazione, notizie di attualità che riguardano le imprese di disinfestazione e il comparto del Pest Control italiano ed europeo



## > 20 settembre: incontro con le imprese di disinfestazione del Lazio

Lo scorso 20 settembre si è svolto a Roma un incontro organizzato da ANID, rivolto alle imprese di disinfestazione del Lazio. Oggetto dell'evento è stata l'analisi del ricorso presentato al TAR di Roma dall'associazione contro l'ordinanza di aprile e la situazione venutasi a creare dopo la mancata attività di disinfestazione e la diffusione del virus Chikungunya. L'incontro è stato anche un'occasione per discutere sui rapporti tra ANID e le istituzioni del territorio anche in riferimento alle attività a sostegno della figura del Disinfestatore Professionale intrapresa con il Ministero della Salute, in sinergia con Assocasa e con i sindacati.

Erano presenti rappresentanti di 25 imprese e ANID è stata rappresentata dal presidente **Marco Benedetti**, dal coordinatore **Sergio Urizio** e dal rappresentante del Lazio **Marco Leva**.

La discussione è stata appassionata e approfondita ed ha fatto registrare una sostanziale univocità di valutazioni e di giudizi, fortemente critici verso le impostazioni di chiusura verso ogni forma di intervento adulticida nel controllo delle zanzare. La gravità della situazione di Roma impone una maggior responsabilità nell'affrontare problematiche così complesse e deli-

cate, nelle quali l'esperienza delle imprese che operano sul campo non può essere emarginata.

Dopo la discussione, i presenti all'unanimità hanno approvato l'azione di ANID ed hanno sostenuto la decisione di intervenire con forza e convinzione nei confronti delle istituzioni, perseguendo una politica di coinvolgimento, senza alimentare polemiche, favorevoli soltanto a coloro che non vogliono costruire soluzioni efficaci.

## > 18 ottobre: ANID ha incontrato le imprese del Triveneto



Mercoledì 18 ottobre 2017, presso l'Hotel NH Laguna Palace di Mestre, ANID ha incontrato le imprese di disinfestazione del Triveneto, registrando un'altissima partecipazione con ben 60 addetti presenti in rappresentanza di 39 imprese. L'evento rientrava nel quadro delle attività di sviluppo associativo e di divulgazione delle problematiche operative, amministrative ed ambientali della disinfestazione.

Gli argomenti trattati durante l'incontro hanno riguardato l'evoluzione del Regolamento Biocidi, su cui si è soffermato **Alberto Baseggio**, la nuova normativa sugli appalti, su cui ha relazionato **Angelo Tamburro** e le attività a

sostegno della figura del disinfestatore professionale, illustrate da **Sergio Urizio**, che ha parlato anche dell'importanza dei rapporti con le Istituzioni nazionali e territoriali.

Il dibattito che ne è seguito è stato particolarmente partecipato ed interessato: al termine dell'evento alcune imprese presenti hanno aderito ad ANID.

## > 21-22 marzo 2018: X Conferenza nazionale sulla disinfestazione



Si svolgerà il 21 e 22 marzo 2018, presso l'Auditorium Antonianum di Roma (viale Manzoni, 1) la **X Conferenza Nazionale della Disinfestazione**, evento biennale di formazione e approfondimento sulle tematiche del settore del Pest Control italiano e europeo. La manifestazione, a cui la segreteria **Sinergitech** sta lavorando per definirne il programma dettagliato, è sostenuta da tutte imprese fornitrici socie di ANID e vedrà, fra gli argomenti che verranno trattati, il controllo delle zanzare, la derattizzazione, la normativa sugli appalti, la comunicazione nelle imprese di Pest Control, le certificazioni, i rapporti con la clientela e un interessantissimo confronto di esperienze fra professionisti della disinfestazione provenienti da Stati Uniti, Inghilterra, Norvegia e Spagna (aggiornamenti costanti sul sito [www.disinfestazione.org](http://www.disinfestazione.org)).



# Ad alta voce pensieri in libertà



Viaggio all'interno delle imprese associate per misurare il grado di soddisfazione, per cogliere suggerimenti e critiche costruttive, al fine di un'azione sempre più efficace e incisiva.



Daniela Roveda - Verbanò Tecnica Ambientale

## Perché ha aderito all'Anid?

**Daniela Roveda (Verbanò Tecnica Ambientale - Dormelletto, Novara)**

Abbiamo aderito all'ANID nel 2003, pochi anni dopo aver costituito la nostra società (2000), su consiglio di una persona già inserita nel mondo della disinfestazione.

Apprezzo dell'associazione il fatto di essere un gruppo dove ci si consiglia a vicenda e si cresce nella conoscenza del nostro lavoro. Per questo, ogni anno, confermo l'iscrizione a ANID.

**Lucia Manzini (Sidabo - Bologna)**

La nostra azienda è presente nel mercato della disinfestazione da circa 40 anni ed abbiamo aderito ad ANID 20 anni fa, in quanto avevamo bisogno di un referente competente in grado di tenerci aggiornati in materia di Pest Control, specie per quanto riguarda i cambiamenti di normative e le metodologie d'intervento.

In più sentivamo l'esigenza anche di un confronto con altre imprese del nostro settore, cosa che puntualmente si verifica da tempo.

**Francesco Saccone (Ce.Di.T - Siena)**

Siamo fra i fondatori di ANID: allora, nel 1997, sentivamo l'esigenza sia come azienda, che come gruppo di imprese costitutrici, di creare un organismo in

seno alla disinfestazione italiana, in grado di far conoscere, sostenere, tutelare e far crescere l'intero settore.

**Cecilia Garramone (Sosev Service, Potenza)**

Abbiamo aderito all'ANID da qualche mese, esattamente prima dell'estate: lo abbiamo fatto in quanto riteniamo l'associazione un organismo valido, anche in riferimento alla qualità dei corsi di formazione.

**Che benefici ha ottenuto la sua azienda dall'associazione?**

**Daniela Roveda**

I benefici di cui ho usufruito sono presto detti: ogni volta che ho avuto bisogno dell'associazione ho ricevuto risposte esaurienti e puntuali, tutti aspetti che mi hanno aiutato a crescere professionalmente. C'è poi il discorso dei corsi di formazione: li ritengo molto validi e di alto profilo professionale.

**Lucia Manzini**

Innanzitutto c'è da dire che esibire il certificato di associazione ad ANID presso i nostri clienti è una garanzia di serietà, di qualità e di tutela per i clienti stessi. I benefici più tangibili, poi, vengono dai corsi, che assicurano ai nostri addetti ottimi livelli di professionalità. Voglio, però, ricordare che la partecipazione agli iter formativi promossi da ANID è diventata troppo costosa, anche in conseguenza del fatto che sarebbero da ripetere ogni tre anni. Tutto ciò pesa troppo sui bilanci delle aziende: quello che chiedo è che l'aggiornamento metodologico e normativo avvenga nell'ambito di fiere e convegni ad accesso gratuito.

**Francesco Saccone**

Sono tanti i benefici ottenuti trami-

te ANID: in primo luogo la crescita aziendale in termini generali, poi la possibilità di un confronto costruttivo con tanti imprenditori (poi diventati amici), in merito alle metodologie di approccio al lavoro e anche a collaborazioni operative che si sono sviluppate negli anni. A livello politico, infine, l'azione di ANID è risultata positiva per far conoscere l'intero settore e per far capire quanto sia strategica la disinfestazione della società di oggi.

**Cecilia Garramone**

Di benefici è difficile parlare visto che siamo in ANID da pochissimo: quello che chiediamo all'associazione è di sostenerci per confermare la nostra professionalità e di accompagnarci per riuscire a svolgere sempre meglio il nostro lavoro.

**Guardando al futuro quali sono gli ambiti in cui l'associazione dovrebbe concentrarsi...**



Lucia Manzini - Sidabo, Bologna

**Daniela Roveda**

Lo dico da sempre: ANID dovrebbe lanciare una battaglia convinta contro le imprese di pulizia che si spacciano per esperti disinfestatori senza esserlo, utilizzano prodotti di cui non conoscono le caratteristiche e praticano prezzi sottomercato.

Queste situazioni creano un danno rilevante ad imprese come la mia: poco





Francesco Saccone - Ce.Di.T

vale che dopo averli utilizzati i clienti si accorgono delle pessime qualità del servizio... ANID deve fare qualcosa per proteggere i disinfestatori, quelli veri.

### Lucia Manzini

Ad ANID chiedo di tutelare maggiormente le piccole imprese che si trovano a dover competere sul mercato con grandi multinazionali, che spesso ci precludono commesse e, in certi casi, vorrebbero addirittura assorbirci.

In più riconosco all'associazione il forte impegno in sede europea, anche in seno a CEPA, specie sulle nuove norme per la derattizzazione: ANID deve continuare ad essere una guida sicura, per farci capire come cambieranno questi servizi in un futuro oramai prossimo.

### Francesco Saccone

Il futuro del nostro settore è sempre più segnato dal bisogno di professionalità e, di conseguenza, dall'esigenza di una formazione continua: i clienti ci richiedono sempre più, oltre che un servizio, una consulenza a tutto tondo. ANID si sta muovendo in modo importante in questa direzione: bisogna continuare con forza ed entusiasmo.

### Cecilia Garramone

L'obiettivo principale della nostra azienda è quello di specializzarci nella fornitura di servizi nell'ambito delle aziende del comparto agro-alimentare: per questo chiediamo ad ANID un sostegno specifico in questa direzione, per consolidare ed aumentare i nostri livelli di professionalità.

**Cosa si sente di criticare all'asso-**

### ciazione, per migliorarne l'efficacia operativa?

#### Daniela Roveda

Non ho nessuna critica da fare ad ANID: lo ripeto, mi sono sempre trovata bene e ho intravisto nell'associazione l'impegno serio e costante di persone che si dedicano al miglioramento della nostra categoria, con un sostegno reale alle imprese socie.

#### Lucia Manzini

Credo che ANID dovrebbe riservare i propri corsi esclusivamente ad imprese di disinfestazione: troppo spesso vi abbiamo visto anche addetti alle pulizie, autospurghi, giardinieri, che vogliono offrire anche i servizi di Pest Control, a fianco dei propri. Questo non mi sta bene: la formazione ANID va fatta solo ai disinfestatori.

#### Francesco Saccone

Portare critiche ad ANID, per me che sono stato amministratore e presidente dell'associazione, significa fare una sorta di esame di coscienza sull'impegno profuso.

Credo che in certi momenti, probabilmente, siamo stati un po' lontani dalle imprese socie e abbiamo difettato sulla comunicazione, sia verso le Istituzioni che verso gli organismi scientifici di ricerca, per dare voce al nostro settore. Credo, però, che l'associazione stia lavorando al meglio per recuperare terreno in entrambi questi ambiti così strategici per il nostro futuro.

#### Cecilia Garramone

Non ho particolari critiche da fare, se non un appunto sulla location dei cor-



Cecilia Garramone - Sosev, Potenza

si, quest'anno previsti a Bologna e Firenze. Noi del Sud vorremmo sedi più vicino alle nostre imprese. A questo proposito ho apprezzato molto l'incontro zonale di Bari dei mesi scorsi a cui ho partecipato: ecco il capoluogo pugliese potrebbe essere il luogo giusto anche per i corsi...

### ANID sta investendo sulla certificazione volontaria UNI EN 16636: che idea si è fatto a proposito?

#### Daniela Roveda

Mi sono studiata molto approfonditamente i contenuti della 16636 e la ritengo uno strumento molto valido per le aziende di disinfestazione. Il 2017, per la mia azienda, è stato un anno di ristrutturazione interna, per cui non sono riuscita a mettere mano a questo progetto. Fra gli obiettivi del 2018, però, c'è proprio quello di certificarsi tramite questo strumento volontario, che ritengo un valore aggiunto importante per i servizi che eroghiamo.

#### Lucia Manzini

La riteniamo un valore aggiunto importante per le aziende come la nostra e per questo ne stiamo studiando attentamente i contenuti: siamo già certificati ISO 9001 e presto sicuramente conseguiremo anche la UNI EN 16636.

#### Francesco Saccone

Conosco benissimo la UNI EN 16636: proprio nel periodo della mia presidenza di ANID, l'associazione ha dato un contributo straordinario per la sua definizione.

Come azienda ci stiamo muovendo per avviare le pratiche per conseguirla, in quanto la riteniamo uno strumento indispensabile per qualificare ulteriormente il nostro lavoro.

#### Cecilia Garramone

Conosco la UNI EN 16636 e la ritengo un valido strumento operativo per migliorare il nostro lavoro: non abbiamo ancora conseguito questa certificazione volontaria, ma c'è la volontà di farlo in un futuro più che prossimo.

professionalità

certificazione

ambiente

formazione



**la professionalità  
nella disinfestazione non si improvvisa**  
**A.N.I.D. è la migliore garanzia**



**A.N.I.D.**

Associazione Nazionale  
delle Imprese di Disinfestazione

[www.disinfestazione.org](http://www.disinfestazione.org)