



Capitolo 5
La comunicazione ai cittadini
e le attività di educazione ambientale

Le attività di comunicazione
L'attività di educazione
Il sito web di Cermec





Capitolo 5 LA COMUNICAZIONE AI CITTADINI E L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Le attività di comunicazione

Nell'ambito di una sempre più ampia azione di miglioramento dei rapporti con i cittadini, i clienti, gli enti e le associazioni, l'azienda sta dedicando più spazio e attenzione alle comunicazioni che arrivano ed escono quotidianamente attraverso tutti i canali attivati dall'azienda.

Per Cermec la comunicazione deve essere chiara, trasparente e puntuale, tesa a fornire informazioni complete, corrette ed adeguate sia all'interno sia all'esterno dell'azienda, al fine di migliorare i processi e coinvolgere in modo integrato i diversi stakeholder; per raggiungere questi fini l'azienda ha stipulato un piano di comunicazione necessaria premessa alla redazione del Bilancio Sociale.

È necessario innanzitutto precisare come i principali limiti che le aziende o gli enti incontrano nella definizione di un piano di comunicazione risiedono generalmente nello "scollamento" tra le politiche aziendali e le tecniche di comunicazione adottate nonché nell'episodicità degli eventi comunicativi.

La formulazione dei contenuti dei messaggi diretti ai vari interlocutori sociali deve avvenire in stretta sinergia con gli obiettivi del top management, per non creare discrasie percettive, e conseguentemente deve essere elaborato un piano di raccolta delle informazioni di feedback in un processo continuo, logico e "riconoscibile". Infatti l'azienda deve "comunicare" all'esterno con una metodologia visibile e trasparente che si arricchisce dei contenuti e dei suggerimenti di ritorno espressi dal soggetto ricevente la comunicazione stessa, in un percorso virtuoso di coinvolgimento di un numero sempre maggiore di stakeholders.

Da questo punto di vista, quindi, comunicazione interna ed esterna non sono due atti distinti e separati bensì due facce di una stessa azione che per essere efficace dovrà operare in modo integrato.

Le modalità di comunicazione interna sono già state affrontate; per quanto concerne invece la comunicazione verso l'esterno, i principali strumenti utilizzati sono i seguenti:



- ◆ **Il sito Web.** Cermecc dispone oggi di un sito web di recente restyling, raggiungibile con un qualsiasi motore di ricerca.
- ◆ **La stampa locale e le emittenti.** La normale attività di "ufficio stampa" e l'eventuale acquisto di spazi promo-pubblicitari (sia sulla carta stampata sia sull'emittenza televisiva) vengono seguite da Responsabile della comunicazione. In casi particolari egli può organizzare conferenze stampa o rilasciare interviste.
- ◆ **L'educazione ambientale.** L'azienda si è impegnata nello svolgimento di campagne "Noi ci differenziamo" e "Adotta un'aiuola", realizzati nelle scuole in collaborazione con le direzioni delle scuole elementari e delle medie inferiori. Proseguono inoltre i rapporti con gli istituti tecnico-industriali per lo svolgimento di stage presso il laboratorio chimico aziendale.
- ◆ **Fiere e manifestazioni.** Cermecc partecipa con propri stand a fiere, manifestazioni, eventi, che come ha confermato l'esperienza degli anni scorsi per la loro natura possono rappresentare un'occasione utile per promuovere l'immagine aziendale e favorire la crescita di una cultura dell'ambiente e delle corrette modalità di raccolta differenziata, oltre a fornire adeguate informazioni sugli effettivi utilizzi dei rifiuti nelle attività di recupero, riuso e riciclaggio.
- ◆ **Sponsorizzazioni.** La società si occupa di sponsorizzazioni di manifestazioni ed eventi di natura sociale, culturale, sportiva che per il loro valore intrinseco o per la larga partecipazione di pubblico possano contribuire a consolidare il brand aziendale o favorirne la conoscenza e l'apprezzamento.
- ◆ **Esecuzione di opere pubbliche o di pubblico interesse.** Questo tipo di azioni (come quelle svolte o in corso, in collaborazione con enti locali, con istituzioni scolastiche o con associazioni, enti o altre comunità) permettono grazie all'impiego di compost di dimostrare sul campo l'efficacia e la qualità del prodotto, oltre a rafforzare l'immagine dell'azienda particolarmente sensibile agli aspetti sociali e alla sua partecipazione a processi di miglioramento complessivo della qualità della vita nel territorio in cui opera.
- ◆ **Iniziative mirate a dare visibilità alle certificazioni ISO 9001 e ISO 14001.** L'azienda sta sviluppando particolari iniziative per diffondere la conoscenza degli standard di qualità e ambientali a cui si è volontariamente sottoposta e fissati dalla normativa internazionale,



soprattutto fra gli utenti del servizio, i fornitori e i clienti del prodotto.

- ◆ **Rilevazioni di customer satisfaction.** Anche se il Cermec non è dotato di un'interfaccia clienti diffusa (per il servizio, infatti, tale interfaccia è costituita da un numero limitato di aziende pubbliche ed enti locali) ha in programma di implementare a breve strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione, unitamente a verifiche sulla soddisfazione degli acquirenti e consumatori di compost. La ricerca potrà essere completata con un'analisi su un pubblico più generale (ad esempio popolazione e cittadinanza) per valutare la percezione complessiva dell'immagine aziendale.

L'attività di educazione

Il Cermec per favorire una efficace gestione dei rifiuti e promuovere comportamenti "virtuosi" e corretti fra i cittadini (dalla riduzione della produzione di rifiuti alla raccolta differenziata), svolge un'intensa attività di educazione ambientale rivolta alle scuole, sia attraverso lo svolgimento di lezioni in aula e visite guidate all'impianto sia attraverso la produzione di materiale informativo e sussidi didattici nonché con la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici.

Il Cermec è convinto che il cittadino, correttamente informato, può dare un grande contributo alla gestione "a monte" dei rifiuti che agevola, velocizza e rende sensibilmente più efficace ed efficiente l'attività di smaltimento "a valle" di ogni tipologia di rifiuto.





Il sito web del Cermec

Un canale di comunicazione efficace per raggiungere un'utenza diffusa sul territorio della Provincia di Massa-Carrara è rappresentato dal sito web, attivato e recentemente sottoposto a restyling per assicurare facilità di accesso alle informazioni in esso contenute e una capacità di aggiornamento tempestivo dei contenuti come opportunità di continuo upgrade. Il sito è strutturato su un dominio principale, www.cermec.it, che consente di accedere ad un'area denominata "società" in cui sono raccolte tutte le informazioni istituzionali quali assetto societario e gli organi di governance; una seconda area definisce "le attività" e comprende la descrizione della linea di selezione meccanica e di compostaggio da rifiuti solidi urbani, la linea di trattamento della frazione organica da rifiuti solidi urbani, la linea verde e la piattaforma per il trattamento di carte e plastica; la terza sezione è dedicata all'"educazione", in cui a partire dal concetto di rifiuto si descrivono tutte le componenti e le modalità di trattamento; infine l'ultima sezione, denominata "osservatorio" riferisce i dati quantitativi provinciali, regionali e nazionali sui rifiuti prodotti e la loro destinazione.

Ultimamente il sito è stato aggiornato con le parti relative al sistema "qualità-ambiente" ed è ora possibile per tutti gli utenti accedere in tempo reale ai dati relativi alle quantità di Rsu e alle frazioni trattate presso l'impianto.

Una specifica sezione è stata inoltre destinata alle aziende e agli enti per consentire loro di scaricare via web gli stessi dati aggiornati e provvedere alla successiva ed autonoma elaborazione a fini contabili e non.

Il sottodominio www.compost.cermec.it è invece specificamente dedicato ai prodotti ammendanti "Cermecompost".

Una copia completa del Bilancio Sociale 2005 sarà pubblicata anche sul sito internet www.cermec.it, corredata da una scheda di valutazione del documento (pubblicata qui in appendice) che potrà essere compilata e spedita al Cermec. Le schede compilate saranno analizzate accuratamente in modo da poter raccogliere dati utili di miglioramento delle attività svolte. I risultati delle vostre valutazioni, una volta ottenuti, verranno resi noti via internet, sul sito del Cermec.



LA COMUNICAZIONE

