

Bilancio Sociale 2017

SPERANZA

Società Cooperativa Sociale Onlus



Terra



Acqua



Fuoco



Aria



*“La Cooperazione è un piccolo frutto di una grande idea,
sbocciato dal cervello di uomini umili e sotto la pressione del bisogno.....”*

(S. Pertini)

PRESENTAZIONE

Siamo lieti di presentare il Bilancio Sociale dell'esercizio 2017 di Cooperativa Speranza, strumento di condivisione delle nostre scelte che ci consente di mettere in evidenza non tanto l'insieme di fattori finalizzati ai risultati imprenditoriali, già valutati per altro sotto l'aspetto economico con il bilancio d'esercizio, ma elementi capaci di rendere merito dell'impegno, degli sforzi, degli ideali, dei valori che quotidianamente affrontiamo, ovvero fotografare e mostrare la nostra realtà di insieme in modo sintetico ma approfondito.

Uno sforzo di sintesi che, in ogni caso, ci spinge a precisare ciò che eravamo e che siamo,..... e anche un po' cosa pensiamo di voler essere, affrontando il cambiamento senza perdere la propria identità, avendo la "mission" come bussola per orientare il futuro, in un contesto socio culturale ed economico che esige flessibilità, accettazione delle complessità, governo delle incertezze.

Il Bilancio Sociale è quindi un'occasione di rendicontazione che ci consente di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale di ciò che facciamo, premessa per il raggiungimento di qualunque altro obiettivo, compresi quelli di tipo reddituale e competitivo che trasmettono l'esatta idea del "VALORE D'IMPRESA" e della qualità dei servizi effettuati.

Il Bilancio Sociale, inoltre, tra le sue diverse peculiarità ha il potere di trasformare i numeri in sostanza, cuore e sapienza.

Non a caso, infatti:

dai numeri emerge l'umanità del lavoro, anzi, del servizio che umilmente la nostra Cooperativa produce, tutti i giorni;

dai numeri compare il valore sociale che, con grande soddisfazione, continuiamo a generare.

dai numeri si comprende il perché possiamo affermare di rappresentare, tanto o poco, la forza dei quattro segni della natura "TERRA - ACQUA - FUOCO - ARIA" che, non a caso, sono il titolo di questo Bilancio Sociale 2017 di Cooperativa Speranza

**IL PRESIDENTE
CLAUDIO BOLLANI**

**LA RESPONSABILE DI SISTEMA
OREFICE LUCIA**

Quest'anno il tema guida del Bilancio Sociale è rappresentato dagli elementi della natura: terra, acqua, fuoco, aria.

Vi è un parallelismo tra le caratteristiche positive degli elementi della natura e il nostro essere cooperativa sociale.



La **terra** rappresenta il radicamento, la concretezza, la prosperità, il nutrimento, la costanza, l'appagamento, l'equilibrio, la pazienza, la fiducia, il rispetto, la sincerità, la puntualità, la tenacia, la responsabilità.

L'**acqua** rappresenta la trasparenza, l'altruismo, i ricordi, l'intuito, le emozioni, la condivisione.



Il **fuoco** è il simbolo dell'azione, della passione, del calore, della determinazione, dell'entusiasmo, della creatività, della dinamicità, della trasformazione, della creazione, della curiosità, del movimento, della produttività.

L'**aria** rappresenta la comunicazione, l'ispirazione, la socievolezza, lo scambio, l'intelligenza, la accortezza, la diligenza, la gentilezza, l'ispirazione, l'ottimismo.



SOMMARIO

1	Premessa	
1.1	Obiettivi e destinatari	Pag.6
1.2	Redazione, utilizzo, approvazione, pubblicazione	Pag.6
1.3	Riferimenti normativi	Pag.6
2	Informazioni generali sulla cooperativa e sugli amministratori	
2.1	Scopo	Pag.8
2.2	Oggetto	Pag.8
2.3	Carta d'identità	Pag.8
2.4	Nominativi degli amministratori e dei componenti dell'organo di controllo	Pag.9
2.5	Settori di attività	Pag.10
	Pulizia	
	Ristorazione	
	Catering	
	Formazione e spazi polifunzionali	
	Housing sociale	
3	Relazione di missione	
3.1	Storia della cooperativa	Pag.15
3.2	Mission & Vision	Pag.17
3.3	Ambito territoriale di riferimento	Pag.18
3.4	Politica integrata per la qualità, l'ambiente e la sicurezza	Pag.18
	Obiettivi del triennio	
	Riesame 2017	
	Obiettivi del 2018	
4	La governance	
4.1	L'organigramma aziendale	Pag.27
4.2	Disposizioni statutarie rispetto al CDA ed altri organi di controllo	Pag.27
4.3	Relazione sulla vita associativa	Pag.28
5	I portatori di interesse	
5.1	Mappatura degli stakeholders	Pag.30
5.2	I Clienti	Pag.30
6	La relazione sociale	
6.1	La base sociale	Pag.33
	distribuzione in base alla mansione e al sesso	
	anzianità di servizio	
	provenienza geografica	
	età anagrafica	
7	Il servizio di inserimento lavorativo	Pag.37
8	La relazione finanziaria	Pag.38

1. PREMESSA



La **terra** rappresenta il radicamento, la concretezza, la prosperità, il nutrimento, la costanza, l'appagamento, l'equilibrio, la pazienza, la fiducia, il rispetto, la sincerità, la puntualità, la tenacia, la responsabilità.

1.1 OBIETTIVI E DESTINATARI

La Commissione Europea ha definito la responsabilità sociale d'Impresa come: *“la responsabilità delle imprese per gli impatti che hanno sulla società”*.

Proprio perché siamo un'organizzazione non profit e la responsabilità sociale coincide con la responsabilità gestionale è doveroso dare importanza alla rendicontazione sociale.

Con il Bilancio Sociale vogliamo dare evidenza al *valore* generato dall'impegno e contributo dei soci e di tutte le figure che collaborano per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'obiettivo del presente documento è di osservare il nostro operato e gli impatti del nostro agire fotografando la realtà in cui operiamo e con cui collaboriamo per capirne il senso e la direzione che stiamo percorrendo.

1.2 REDAZIONE, UTILIZZO, APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE

Nel presente lavoro, la Responsabile Sociale Mori Gloria, ha raccolto le competenze e le conoscenze di più soci al fine di rendere il bilancio sociale più partecipe ed interattivo. Un ringraziamento a tutti coloro che hanno messo a disposizione loro stessi, le proprie competenze e il proprio tempo nella realizzazione del presente documento.

Oltre alla forma cartacea il presente bilancio è pubblicato e diffuso in pdf sul sito internet della Cooperativa www.coopsperanza.it

1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/91 Disciplina delle Cooperative Sociali;
- CCNL delle Cooperative Sociali;
- Piano socio-sanitario Regione Lombardia e Piani di Zona dei Distretti;
- Legge 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;
- Legge 68/99 norme per il diritto al lavoro dei disabili;
- D.lgs 276/2003 convenzioni art.14;
- Codice degli appalti;
- Normativa UNI EN ISO 9001:2015 - 1401:2004

2. INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI



Prendersi cura della terra è come prendersi cura delle persone
serve dedizione, rispetto, consapevolezza ...

2.1 SCOPO SOCIALE

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del suo agire quotidiano. Essi sono:

“la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità, rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equiparato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche”.¹

Cooperativa Speranza è nata con lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana ed all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi orientati alla risposta dei bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. Lo scopo mutualistico che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche.

2.2 OGGETTO SOCIALE

Dall’art. 4 dello Statuto: “Oggetto della cooperativa sono le attività di seguito indicate da svolgersi valendosi principalmente dell’attività dei soci cooperatori, e delle persone considerate svantaggiate a norma dell’art. 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381.

La cooperativa può: assumere lavori di pulizia e di sanificazione presso Enti ed Aziende pubbliche e private ivi compreso il lavaggio macchine, impianti civili ed industriali, laboratori, uffici ed ambulatori, ecc., pulizie generali e speciali, servizi di lavanderia, sartoria, custodia e piccola manutenzione di interni ed esterni, assumere lavori di manovalanza e giardinaggio presso enti pubblici e privati od anche presso ditte private ed attività consimili, gestire interventi per la difesa dell’ambiente, mense aziendali, impianti sportivi, servizi ricreativi (bar, ristoranti e circoli), centri di ristoro, campeggi, case vacanze, spazi pubblici, parcheggi, canili ed altri servizi vari sia per privati che per le pubbliche amministrazioni ed Enti vari.

La Cooperativa potrà, altresì, svolgere attività di produzione, lavorazione e commercializzazione di manufatti in genere, sia in conto proprio che in conto terzi, nonché attività di assemblaggio, confezione e rifinitura su commissione di terzi.

La Cooperativa potrà inoltre impegnarsi nella conduzione di aziende agricole, agrituristiche, nonché coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche, con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo, compresa la commercializzazione, anche previa manipolazione e trasformazione dei prodotti ottenuti dalle colture e dalle altre attività suddette.

2.3 CARTA D’IDENTITÀ

- RAGIONE SOCIALE: Società Cooperativa Sociale Onlus
- Sede legale e amministrativa: Via Rinaldo Mantovano 5 MANTOVA
- C.F. / P.IVA: 01332390200
- Data di costituzione: 1/8/1983
- Iscrizione alla CCIA: Mantova
- Iscrizione al Rea: 153744 il 24/5/1984
- Iscrizione all’Albo Regionale delle Cooperative: n° 26 in data 13/12/1993 alla sezione B
- Iscrizione all’Albo Nazionale: A102614 il 10/1/2005
- Codice Ateco: pulizie 812100 ristorazione 562910
- Consorzi: Sol.Co. Mantova

¹ Dallo Statuto della Cooperativa Speranza

2.4 NOMINATIVI DEGLI AMMINISTRATORI E DEI COMPONENTI DELL'ORGANO DI CONTROLLO

Elenco dei componenti del Consiglio di Amministrazione:

NOME E COGNOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA	DURATA INCARICO ATTUALE	SOCIO dal	RESIDENZA
CLAUDIO BOLLANI	PRESIDENTE	30/11/2011	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/10/2011	SUZZARA
LUCIA OREFICE	VICE PRESIDENTE	29/04/2011	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/03/1995	CURTATONE
TAMARA AURI	CONSIGLIERE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	27/01/2010	GONZAGA
CHAKARNAH MOHAMMED	CONSIGLIERE	10/05/2014	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/07/2006	GOITO
FLISI ANNA	CONSIGLIERE	05/04/2004	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	29/08/1989	BORGO VIRGILIO
FIORAVANTI MARCELLO	CONSIGLIERE	05/04/2004	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	13/03/1996	CURTATONE
MORI GLORIA	CONSIGLIERE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	19/03/2013	ACQUANEGRA S/C
ROVERSI EDGAR	CONSIGLIERE	10/05/2010	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	25/10/2010	CURTATONE

Elenco dei componenti dell'organo di controllo:

NOME E COGNOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA	DURATA INCARICO ATTUALE	SOCIO	RESIDENZA
CORRADO MARANGONI	PRESIDENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
MARIO ANGHINONI	COMPONENTE EFFETTIVO	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
STEFANO STRINGA	COMPONENTE EFFETTIVO	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
CATIA AMISTA	COMPONENTE SUPPLENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	SUZZARA
SIMONA ROSSI	COMPONENTE SUPPLENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA

2.5 SETTORI DI ATTIVITÀ

Speranza si è distinta per aver saputo negli anni coniugare un'attività professionale con un forte significato sociale favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro di persone disabili e svantaggiate. Tra le capacità della Cooperativa, si è rivelata particolarmente opportuna quella di saper proporre interventi personalizzati secondo le esigenze del singolo cliente nelle diverse realtà civili, sociali e produttive favorendo così solide e durature collaborazioni con gli enti pubblici e le aziende del territorio.

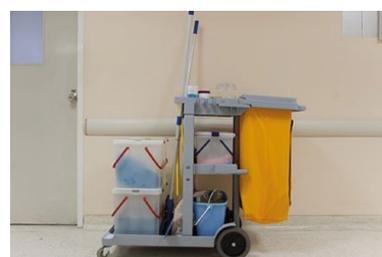
SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio vanta oltre trent'anni di esperienza in questo campo.

Non solo **pulizie ordinarie** ma una squadra di lavoratori competenti offre un servizio di pulizie **straordinarie** con l'utilizzo di: lavasciuga, monospazzola, aspirapolvere, aspiraliquidi, vaporella, idropulitrice, lava moquette ...

Cooperativa Speranza studia, progetta ed eroga servizi di pulizia e sanificazione **in base alle esigenze dei propri clienti** grazie ad un team di professionisti, proponendo le migliori soluzioni in termini di igiene e di pulito.

Flessibilità organizzativa e innovazione in termini di strumenti e macchinari permettono a Speranza di garantire massima efficacia operativa.



Il **sistema qualità** interno studiato nel dettaglio e certificato alle norme ISO 9001 e 14001, permette un'accurata valutazione e selezione dei fornitori, sistemi di monitoraggio e controllo dei lavori.

Qualità del servizio che Speranza traduce anche come **rispetto all'ambiente e alla natura**. Già ben prima delle nuove normative ambientali la Cooperativa si era attivata per trasformare la propria sensibilità all'ambiente in fatti concreti ed evidenti. Per tale motivo si è dotata nel corso degli anni di innovativi sistemi di pulizia orientati all'eliminazione dei rifiuti plastici e degli stoccaggi a magazzino grazie a prodotti ecologici certificati e macchinari a ridotti consumi energetici e idrici.



Sono attività collaterali al servizio di pulizia:

- Servizio di lavanderia e stireria
- Servizio alberghiero
- Servizio di facchinaggio
- Pulizia del verde pubblico
- Piccole manutenzioni



SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Nella Ristorazione Scolastica mettiamo tutta la nostra esperienza per portare in tavola piatti sani, gustosi ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale.

In nostro obiettivo è garantire **qualità e salute** con l'utilizzo di personale sempre più qualificato e con tanta passione per realizzare piatti che soddisfino le esigenze di tutti i bambini. Vengono realizzati piatti nel rispetto di patologie, intolleranze e allergie ma anche nel rispetto di tutte le culture e scelte etico-religiose. Con molta cura viene fatta la scelta dei **prodotti prevalentemente biologici e/o a km zero**.



La collaborazione con i genitori è preziosa nella scelta dei menù più appropriati ed equilibrati e delle derrate. Tutti i processi sono garantiti in rispetto di quanto previsto dalle leggi in materia di igiene alimentare con un sistema di autocontrollo H.A.C.C.P. atto a prevenire eventuali rischi. Inoltre cooperativa Speranza nel 2012 ha ottenuto la **certificazione di qualità** per il settore ristorazione scolastica.

SERVIZIO DI CATERING

- Coffee break
- Pranzi
- Cene
- Aperitivi
- Rinfreschi

Personale qualificato cucina prodotti genuini e cerca di assecondare i gusti di ognuno, proponendo piatti semplici, gustosi e sani.



Valutando i vostri spazi vi consigliamo l'allestimento che più si addice al contesto dell'evento.



Porgiamo menù sfiziosi per ogni occasione con un servizio adeguato e professionale.

La nostra esperienza nel settore della ristorazione ci permette di soddisfare ogni tipo di gusto culinario: tradizionale, vegetariano, vegano ed etico.

Soluzioni ideali per inaugurazioni, pranzi di lavoro, corsi di formazione, feste di compleanno, anniversari, battesimi e ogni tipo di evento.

FORMAZIONE

Cooperativa Speranza crede nella formazione e nella forza del sapere, per questo offre le proprie aule a tutti coloro che necessitano di spazi per corsi di formazione, meeting aziendali, convention ed incontri in generale.

Nel 2017 il centro di formazione è stato utilizzato non solo per il personale interno ma gli spazi formativi sono stati affidati ad enti esterni per un totale di 411 ore. In particolare già dal 2016 nel corso dell'anno sono stati realizzati percorsi di formazione per persone disoccupate grazie alla collaborazione con Sol.Co. Mantova.

La struttura dispone di due aule didattiche attrezzate ed un Auditorium con una capienza di cento persone. Sono possibili tariffe vantaggiose e sconti per utilizzi periodici.

L'Ex Saponificio è dotato di un ampio parcheggio gratuito e di aree verdi.



SERVIZI DISPONIBILI:

- Wi- fi
- Servizio audio-video
- Servizio catering
- Servizio segreteria
- Parcheggio gratuito

*“Ogni volta che impariamo qualcosa di nuovo,
noi stessi diventiamo qualcosa di nuovo”*

Leo Buscaglia

HOUSING SOCIALE

Nel Centro Polifunzionale sorto in quartiere Borgochiesanuova, sorge un complesso abitativo composto da 6 singoli alloggi raggruppati, corredati da ampi spazi comuni destinati alla condivisione.



Da un accordo di collaborazione tra il Comune di Mantova e Cooperativa Speranza, nasce il progetto **“IO SONO ANCHE PER TE”** finalizzato a promuovere *l’inclusione sociale dei soggetti vulnerabili attraverso l’integrazione abitativa e la creazione di relazioni positive tra l’abitante e il territorio ospitante.*

Elemento distintivo e costitutivo del progetto è la cultura cooperativa dello scambio mutualistico: l’intento è quello di trasmettere ai beneficiari una modalità di offerta abitativa innovativa: quella del “social - cohousing”

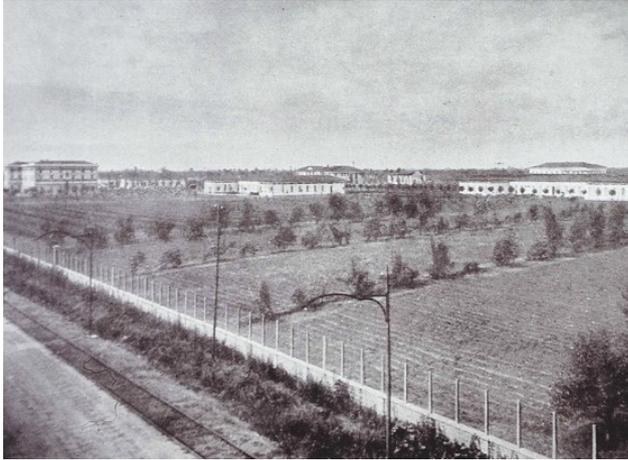
Vivere in cohousing significa vivere secondo uno stile di vita qualitativo, in equilibrio tra l’autonomia della casa privata e la socialità degli spazi comuni. Cooperativa Speranza sostiene i residenti affinché, oltre all’appoggio delle figure professionali della cooperativa stessa, essi diventino co-responsabili nel miglioramento della qualità della vita.

3.RELAZIONE DI MISSIONE



Il **fuoco** è il simbolo dell'azione, della passione, del calore, della determinazione, dell'entusiasmo, della creatività, della dinamicità, della trasformazione, della creazione, della curiosità, del movimento, della produttività.

3.1 STORIA DELLA COOPERATIVA



UNA VECCHIA IMMAGINE DELL'OSPEDALE PSICHIATRICO DI DOSSO DEL CORSO
(FOTO DAL VOLUME "L'EVOLUZIONE DELLA CURA")

La Cooperativa Sociale Speranza è una cooperativa di tipo B che ha iniziato la propria attività nell'ambito dei servizi di pulizia nel 1983, quando, all'interno dell'allora Ospedale Psichiatrico di Mantova, si pensò di coinvolgere e avviare al lavoro un nutrito gruppo di pazienti. Il lavoro all'interno della struttura manicomiale esisteva da sempre, ma altro non era che un sistema di sfruttamento del lavoro e dell'impegno di moltissime persone, senza alcun riconoscimento, né remunerazione appropriata.

Apriamo i cancelli!

L'idea innovativa legata alla nascita della Cooperativa fu di organizzare una vera e propria attività ufficialmente riconosciuta e retribuita, basata sull'esperienza maturata nel campo delle pulizie da parte degli ospiti, con l'intento di restituire ai soci quel ruolo perso all'ingresso in manicomio e via via dimenticato durante il periodo di ospedalizzazione.



La scelta di creare una cooperativa è stata motivata dalla convinzione che le cooperative offrano strumenti per attuare la legge 180, per superare nella pratica antiche mura tra sanità e malattia e per rilanciare un discorso in cui la terapia non fosse separata dalla vita.

La possibilità di organizzare assemblee dei soci per poter affrontare problemi come l'organizzazione del lavoro, i rapporti con i compagni di lavoro, la crescita in autonomia, l'entrata di nuovi soci, il riconoscimento di sé, la responsabilizzazione attraverso il lavoro, significava per i soci lavoratori costruire la propria autonomia e la consapevolezza delle proprie capacità.

Gli anni successivi alla nascita di questa realtà sono trascorsi con l'intento di valorizzare e consolidare, sempre più, l'inedito aspetto imprenditoriale.

Dagli anni '80 agli anni '90

- Apertura della cooperativa al mondo esterno e arrivo di personale "normodotato", che si è sentito di condividere spontaneamente un lavoro con i pazienti.
- Entrata in questo primo gruppo di utenti del servizio psichiatrico territoriale.
- Alla fine degli anni '80 la conquista di appalti esterni alle mura manicomiali.

Dagli anni '90 al 2000

- Approvazione della legge di regolamentazione delle Cooperative Sociali (L. 381/91) e stipula delle prime convenzioni con le amministrazioni comunali.
- Costituzione dell'Albo delle Cooperative Sociali (L. 16/93).

- Nell'anno 1993 adesione al **Consorzio Sol.Co. Mantova**. In seguito, adesione alla **rete CGM**.
- Un ulteriore sviluppo alla creazione di una rete è venuto dalla costituzione delle Associazioni dei Familiari ed in particolare l'Associazione **"Oltre la Siepe"** di Mantova e **"La Rondine"** di Suzzara, alle quali la Cooperativa Speranza ha deciso di aderire per cercare di incrementare sul territorio le possibilità di lavoro per persone diversamente abili.
- L'apertura all'esterno ha permesso alla cooperativa di gestire al meglio la chiusura dell'ex Ospedale Psichiatrico nel 1999, che costituiva la maggiore commessa gestita.
- L'esigenza di sostituire i lavori che sarebbero venuti a mancare è servita da stimolo **per aumentare la competitività e presentarsi al mercato privato mantenendo l'equilibrio fra impresa sociale e impresa di pulizia**.
- Le paure legate a quel periodo (calo di fatturato e possibili licenziamenti) sono state superate e la cooperativa si è dotata di una sede amministrativa moderna e funzionale ed è un punto di riferimento per i servizi territoriali e le istituzioni del territorio relativamente all'inserimento lavorativo.

Dal 2000 al 2010

- Sviluppo e utilizzo di un Regolamento Interno
- Differenziazione delle attività produttive con l'espansione nei settori della ristorazione, gestione bar, pulizie ambientali e gestione piazzole ecologiche.
- Collaborazione costante e attiva con la Cooperativa Sinergie, cooperativa di tipo A che offre servizi alle persone anziane e disabili, grazie alla quale Speranza ha acquisito numerosi appalti nelle case di riposo.
- Ottenimento della certificazioni di qualità per l'erogazione del servizio di pulizia, per l'erogazione del servizio di ristorazione, per l'inserimento lavorativo, per la qualità ambientale.

Dal 2010 ad oggi

- Pubblicazione del libro **"1983 DAL SOGNO ALLA REALTA' 2013"**



- Realizzazione ed inaugurazione del nuovo Centro Polifunzionale “ex saponificio mantovano” nel 2016



- Realizzazione della pagina facebook e nuovo sito della cooperativa: www.coopsperanza.it



3.2 MISSION & VISION

La Cooperativa è nata per favorire l’inserimento lavorativo di persone con disagio psichico, fisico o sociale, realizzando in forma di impresa attività di tipo produttivo e offrendo ai clienti servizi di qualità a prezzi competitivi.

La sfida che si sono posti i soci fondatori della Cooperativa è stata, ed è tutt’oggi, quella di utilizzare il lavoro come strumento di crescita della sfera personale e professionale di soggetti svantaggiati che non riescono a trovare una collocazione nel mercato del lavoro ordinario e rischiano l’emarginazione sociale.

Nata nei termini di cooperativa, Speranza si è costruita e ha costruito il proprio modo di lavorare perseguendo principi e valori del mondo della cooperazione, che sono i seguenti:

- Controllo democratico dei soci
- Adesione libera e volontaria
- Impegno verso la collettività
- Organizzazione autonoma di mutua assistenza
- Educazione e formazione dei soci
- Cooperazione tra cooperative

3.3 AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

Speranza, nata nella città di Mantova, ha conservato negli anni la caratteristica di essere fortemente presente nella suddetta città e territori limitrofi, sia nell'area delle pulizie che della ristorazione.

È estesa su tutta la Provincia di Mantova e anche nelle Province di Cremona, Crema, Brescia, Verona.

3.4 POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

La Cooperativa Sociale Speranza opera da oltre trent'anni nei territori della provincia di Mantova e zone limitrofe con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate aventi limitate capacità psichiche, sensoriali, fisiche o che abbiano bisogno di particolare assistenza materiale e/o morale e comunque finalizzate alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata.

La Cooperativa Sociale Speranza offre prevalentemente servizi di pulizia e simili, ma specializzandosi negli ultimi anni anche per il servizio di ristorazione, principalmente riguardo alla ristorazione scolastica.

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Speranza ha diversificato i propri processi caratteristici coinvolgendo un numero sempre crescente di risorse svantaggiate e di risorse più o meno qualificate per l'erogazione dei servizi e scegliendo di dotarsi di un sistema di gestione qualità ISO 9001 applicabile ai servizi di pulizia, ristorazione e inserimento lavorativo e di un sistema di gestione ambientale ISO 14001.

Con il presente documento, la Cooperativa Sociale Speranza intende stabilire e comunicare la propria politica per la qualità e per l'ambiente integrandola ad una politica per la sicurezza dei lavoratori, poiché, pur non applicando attualmente un sistema specifico per quest'ultimo aspetto, la Direzione ritiene fondamentale mettere in atto con puntualità le misure di prevenzione e protezione previste dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza e la salute sul lavoro per il miglioramento complessivo dell'organizzazione.

In particolare, la Cooperativa Sociale Speranza si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie per garantire il rispetto degli standard qualitativi, ambientali e di sicurezza promuovendo tutte le iniziative necessarie per garantire il miglioramento continuo sulla base dei seguenti principi:

- il recupero della persona svantaggiata al fine del suo reinserimento nel mondo del lavoro;
- la valorizzazione delle risorse della Cooperativa attraverso un processo di formazione continua del personale unitamente alla sensibilizzazione relativamente ai temi ambientali e della sicurezza;
- L'individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, utenti, autorità locali, e parti interessate per assicurare la crescita economica dell'organizzazione e accrescerne la capacità di offrire nuove opportunità di recupero alle risorse svantaggiate del territorio;
- Il miglioramento qualitativo dei servizi nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza;
- La prevenzione dell'inquinamento e l'attivazione di processi di miglioramento continuo;
- Il rispetto delle prescrizioni legislative applicabili e delle altre prescrizioni che la cooperativa sottoscrive;
- L'utilizzo dei processi e delle tecnologie per la prevenzione e riduzione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;

- Disporre di prodotti adeguati alla soddisfazione del cliente e alla tutela dell'ambiente attraverso una accurata selezione dei fornitori di prodotti e il loro coinvolgimento rispetto alla presente Politica e all'importanza della conformità dei loro requisiti;
- L'efficiente gestione dei reclami del cliente che devono essere accettati, analizzati e risolti nel più breve tempo possibile per non arrecare danno al cliente né alla credibilità della cooperativa.

Va inoltre comunicato come nel triennio precedente è stato portato a compimento il progetto Mani Intrecciate che ha permesso alla Cooperativa la costruzione della nuova sede con tanto di inaugurazione a maggio 2016 e insediamento degli uffici nel giugno dello stesso anno. Sono stati rispettati tempi e modalità che hanno consentito alla Cooperativa di ottenere i finanziamenti erogati da Fondazione Cariplo e Regione Lombardia.

Nel triennio precedente è stato inoltre modificato l'assetto organizzativo dello staff con una riorganizzazione dei ruoli che ha visto l'eliminazione della figura del Direttore Tecnico, sostituito da un Responsabile di Sistema, e un organigramma che diventa circolare e non più a piramide, con ogni area che detiene proprie e precise responsabilità.

OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2017-2020

Nel rispetto dei principi sopra elencati, il nuovo Consiglio di Amministrazione si pone per il proprio mandato i seguenti obiettivi strategici:

1. **Avvio dei servizi riguardante la nuova sede Progetto "Mani Intrecciate":** Inaugurata la nuova sede e preso possesso degli uffici è ora tempo di avviare i servizi che essa può offrire all'esterno ed in particolare:
 - **Housing sociale:** per il quale è stato formalizzato accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento per 5 anni dei 6 appartamenti di Housing.
 - **Centro Diurno:** Gli spazi al piano terra sono stati affidati in affitto a Cooperativa Sinergie che ne diviene responsabile dell'attivazione dei servizi.
 - **Centro cottura:** ancora non in funzione. Seguiranno analisi di sviluppo di servizi e/o collaborazioni al fine di poterlo avviare e permettere alla Cooperativa di incrementare gli introiti.
2. **Aggiornamento dei sistemi qualità e ambientale:** Con l'introduzione delle nuove norme ISO dal 2015 vi è la necessità di adeguare i sistemi entro il settembre 2018.
3. **Potenziamento della procedura di controllo dei lavori sui cantieri:** Si è rilevata nell'ultimo periodo la necessità di migliorare il controllo dei lavori nei cantieri in quanto aumentati i reclami pervenuti dai clienti in merito alla qualità del servizio. Un maggiore controllo ha lo scopo di prevenire le criticità o quantomeno di risponderne immediatamente ed in modo efficace. E' in fase di sperimentazione una nuova procedura di controllo che è stata affidata in incarico a dei collaboratori esterni.
4. **Cura della comunicazione interna ed esterna con potenziamento nel settore privato:** Per dare spinta e forza all'immagine della cooperativa dopo il rifacimento del sito e l'individuazione di una figura dedicata con il compito di ricercare clienti e stringere rapporti esterni. Il settore privato si ritiene possa essere un'area di mercato in cui potersi espandere per essere slegati da appalti e poter meglio fidelizzare i clienti.
5. **Potenziamento del settore della ristorazione:** con l'analisi delle risorse a disposizione e di quelle eventualmente necessarie per poter restare competitivi sul mercato pubblico e privato con l'obiettivo di aumentare il fatturato specifico e i relativi margini operativi.
6. **Analisi e studio dei nuovi servizi** che si andranno ad erogare con la nuova struttura del progetto "Mani Intrecciate" ma anche per valutare opportunità di nuovi mercati in cui inserirsi.
7. Erogazione di un servizio di pulizia sempre più attento alla **prevenzione dell'inquinamento ambientale:** nel rispetto dei criteri ambientali sempre più rigidi.

8. **Espansione del servizio di pulizia nel territorio:** parallelamente alle azioni che da sempre rivolgiamo nei confronti di potenziali clienti del territorio mantovano e che ora stiamo rilanciando con forza in termini di art. 14 D. Lgs. 276/2003 per l'inserimento di disabili.
9. **Miglioramento della qualità di vita delle persone svantaggiate:** da tempo abbiamo maturato la convinzione che offrire un lavoro alle persone svantaggiate non sia il solo strumento che può migliorare la loro vita poiché al di fuori dell'attività lavorativa è importante che vi sia una rete di persone, di relazioni, di luoghi dove poter condividere idee, paure, sogni, interessi, che troppo spesso è totalmente o quasi del tutto assente. La nostra volontà è quella di provare a pianificare azioni che vadano a compensare questa assenza e a valorizzare le potenzialità altre, spesso nascoste, delle persone che approdano alla nostra cooperativa.
10. **Valutazione per l'acquisizione di un nuovo gestionale ad HOC** che possa con un unico strumento software gestire diverse aree di gestione della cooperativa, dalla formulazione di preventivi e seguente gestione delle commesse, alla tenuta del magazzino, la gestione del personale e relative buste paga, ecc...

Per rendere misurabile ed oggettivo l'impegno della Cooperativa Sociale Speranza, la Direzione stabilisce annualmente un piano operativo ed un sistema di indicatori per il monitoraggio dei processi. In occasione dei riesami annuali del sistema di gestione per la qualità e la tutela dell'ambiente, si esaminano i risultati conseguiti e si stabiliscono gli obiettivi di miglioramento da conseguire nell'anno successivo.

La presente Politica ha validità da maggio 2017 a maggio 2020 ma può essere soggetta a revisioni periodiche. Questo documento e le sue eventuali revisioni saranno diffuse a tutte le parti interessate, sia interne che esterne, attraverso:

- Affissione alle bacheche nella sede della cooperativa
- Assemblee dei soci
- Riunioni varie con i soci e/o con i clienti
- Bilancio sociale

RIESAME 2017

1. PROGETTAZIONE/INNOVAZIONE/MARKETING SOCIALE

1.1 Miglioramento della gestione della comunicazione on line

E' stato finalmente messo online il nuovo sito internet della Cooperativa. Nel periodo in cui è stato pubblicato il nuovo sito, è stato anche evidenziato un incremento di richieste di preventivo pervenute grazie alle ricerche effettuate online. Su un campione di 10 richieste di preventivi il 60% (6/10) ha dichiarato di aver visitato il sito internet per avere informazioni sulla Cooperativa.

1.2 Raccolta Fondi

E' stata realizzata una campagna 5x1000 sfruttando sia i canali online (facebook) sia i canali cartacei tramite brochure. L'efficacia della campagna sarà valutabile in futuro, non prima del riesame.

La cooperativa continua a monitorare i bandi di finanziamento che annualmente vengono aperti al fine di selezionare quelli a cui poter partecipare. Al momento non si è partecipato ad alcun bando.

2. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

2.1 Soddisfazione del cliente

La rilevazione della soddisfazione del cliente continua ad avvenire tramite dei questionari che vengono portati all'attenzione delle insegnanti con frequenza semestrale. Attraverso tale questionario la cooperativa monitora la soddisfazione in merito al servizio di ristorazione.

Si sta valutando di studiare nuove modalità di rilevazione della soddisfazione.

Nell'anno 2017 sono stati ricevuti 89 valutazioni dalle insegnanti in merito al servizio:

delle 89 valutazione (ogni valutazione comprende un giudizio sul servizio e uno sul pasto) 26 sono con valutazione inferiore al buono sull'aspetto legato al pasto , mentre sono solo 3 i voti negativi sull'aspetto del servizio.

E' opportuno fare un' analisi ulteriore dei motivi per cui i pasti non vengono ritenuti abbastanza soddisfacenti.

2.2 Acquisizione nuovi contratti

Ci siamo aggiudicati 2 gare di mensa scolastica: una relativa a un nuovo appalto, un'altra in cui eravamo già gestori.

3. SERVIZIO DI PULIZIA

3.1 Estensione delle commesse di lavoro da enti pubblici

Sono stati acquisiti i lavori di pulizia presso 3 nuovi Comuni, mentre è terminato il servizio presso un Comune in cui Speranza era presente da molti anni.

Diversi contratti in scadenza al 31/12/2017 sono stati prorogati (tempi tecnici) in attesa di nuove procedure.

3.2 Estensione delle commesse di lavoro da aziende private

Sono stati acquisiti i lavori presso un'azienda di Castiglione delle Stiviere.

Grazie alla promozione della possibilità di stipula di convenzioni ART. 14 per la copertura obbligatoria della quota disabili sono stati avviati alcuni servizi presso importanti aziende.

È stato rinnovato per 3 anni il servizio di pulizia presso una RSA.

3.3 Soddisfazione del Cliente

Per la valutazione della soddisfazione del cliente si applica il metodo descritto a relativa procedura di qualità in cui attraverso il modulo della "scheda lavori" il cliente attribuisce un valore da 1 a 5 del servizio reso nel mese.

Mentre per le pulizie straordinarie viene compilata una scheda di registrazione interventi, anch'essa con la valutazione da 1 a 5 del cliente sul servizio reso.

Sono rientrate solamente 154 valutazioni dai clienti. L'89 % delle valutazioni sono uguali o superiori a 4 e questo è un buon risultato, ma il numero di dati valutati è troppo basso e rende nullo ogni rilevazione statistica effettuata. La modalità pertanto non è efficace e utile. Occorre valutare una nuova modalità di rilevazione della Customer.

3.4 Gestione manutenzione programmata dei macchinari

Continua il monitoraggio delle manutenzioni dei macchinari grazie al file excel e alla individuazione degli stessi tramite numeri di matricola e dislocazione sui cantieri. Oltre ad agevolare decisioni sulle modalità di intervento in caso di guasti (riparare o comprare a nuovo) diviene più semplice coordinare e avere il controllo dei macchinari presenti e la loro posizione territoriale.

Non si ritiene al momento necessario stipulare accordi per la manutenzione programmata dei macchinari pulizie o macchinari delle mense in quanto si predilige una gestione delle criticità emerse nelle modalità sopra esposte.

Resta tuttavia attivo il controllo visivo e operativo delle suddette attrezzature con pronto intervento in caso di funzionalità limitata.

4. AREA SOCIALE

4.1 Coinvolgimento Tutor

La condivisione delle informazioni con i tutor è avvenuta principalmente attraverso monitoraggi in cantiere e colloqui telefonici, sporadicamente anche colloqui in ufficio.

Non quantificato il numero degli incontri.

Nel 2017 non è stata svolta alcuna riunione formativa di gruppo.

Per l'anno 2018 è auspicabile fare almeno un incontro di formazione interna per i tutor che ne hanno necessità.

4.2 Sviluppo di convenzioni Art. 14

Rispetto alla stipula di convezioni art 14 nel corso del 2017 ho tenuto monitorato il portale della Provincia rispetto alla pubblicazione delle aziende scoperte dalla copertura obbligatoria del disabile. Abbiamo dunque predisposto un'informativa sulle convenzioni in oggetto e inoltrata a cadenza semestrale alle mail delle suddette aziende. Sono stati svolti incontri con aziende interessate e nel 2017 abbiamo avuto attive 6 convenzioni art 14 e inoltre abbiamo attivato la procedura di un'ulteriore convenzione, avviatasi ufficialmente a gennaio 2018.

4.3 Miglioramento coinvolgimento soggetti svantaggiati nei progetti di conciliazione

È stato attivato 1 servizio di conciliazione vita - lavoro attraverso l'impiego di una persona svantaggiata in tirocinio che ha svolto il servizio di stireria per il personale di Speranza. Hanno usufruito del servizio 2 soggetti svantaggiati.

5. AREA RISORSE UMANE

Si rimanda al file "PIANO FORMATIVO 2017" per l'elenco della formazione erogata e relativi attestati ai corsi ove presenti.

La procedura di qualità è stata recentemente rivista ed aggiornata.

6. APPROVVIGIONAMENTO

In ottica di sistema per la qualità Ambientale, a rispetto delle normative vigenti, è stato redatto e firmato un contratto con l'intermediario Bergamo Toner per la gestione dei toner esauriti. In quanto intermediario, di cui è stata verificata la regolare iscrizione all'albo nazionali dei gestori ambientali. E' poi una ditta terza ad occuparsi del ritiro degli "ecobox" con i toner finiti presso la Ns struttura e del successivo trasporto verso ente autorizzato al ricevimento degli stessi. E' onere di Bergamo toner informare preventivamente Speranza del nominativo della ditta incaricata al ritiro e dell'impianto di destino, fornendo anche le opportune autorizzazioni al servizio.

Anche nel 2017 continua l'utilizzo del Sistema Ecolabel a capsule monodose idrosolubili. Inoltre ove possibile (maggiori costi) vengono forniti i detersivi della LINEA ZERO di Sutter che sono interamente realizzati con materie prime di origine vegetale e non contenenti sostanze pericolose (CLP).

Continuano i controlli interni per il monitoraggio dei consumi in particolare per il servizio ristorativo per il quale i fornitori vengono costantemente tenuti monitorati per le variazioni di prezzo delle materie prime.

Come evidenziato nei rispetti indicatori:

- il costo per i prodotti detergenti è diminuito di oltre il 20% rispetto all'anno precedente
- Il costo attrezzatura varia e minuto è diminuito di oltre il 37% rispetto all'anno precedente

Il dato indica sicuramente una corretta gestione delle risorse anche se va poi comparato alla variazione di fatturato complessivo.

7. AREA AMBIENTE

7.1 Diminuzione di acquisto di carte in risme

L'obiettivo non è stato raggiunto, anzi il dato è un po' preoccupante se raffrontato con l'anno precedente dove il consumo di risme è stato di 100 mentre quest'anno è stato di 185.

Il dato può non essere del tutto veritiero in quanto non viene fatta distinzione di uso tra Speranza e Sinergie la quale prevede la consegna di risme anche ai coordinatori e spesso il personale Sinergie utilizza carta "acquistata" su Speranza per i propri utilizzi lavorativi.

Si suggerisce di separare e dislocare in zone differenti gli acquisti di una cooperativa per l'altra in modo da avere dati più veritieri.

7.2 Mantenimento di utilizzo di capsule idrosolubili sui cantieri

Confermato acquisto e utilizzo su tutti i cantieri di detergenti ecologici.

Inoltre in ottica ambientale si sta iniziando a favorire l'utilizzo della LINEA ZERO di sutter professional ossia prodotti detergenti realizzati interamente con prodotti di origine vegetale e quindi eco sostenibili.

7.3 Utilizzo derrate bio nei servizi di ristorazione

Tra le derrate biologiche più utilizzate rientrano:

- pasta integrale bio
- cornflakes
- ceci
- fagiolini
- alcuni tipi di verdura e di frutta
- alcuni tipi di carne come la fesa di tacchino

Pertanto al 100% delle mense attualmente gestite viene fornita almeno una derrata di tipo biologica con consumo settimanale.

7.4 Introduzione prodotti ecologici per lavastoviglie

Attualmente nessun servizio prevede l'uso di detersivi ecologici in questo ambito. Tuttavia ogni macchina lavastoviglie è dotata di dosatori automatici volti alla riduzione di prodotto detersivo

7.5 Aggiornamento schede sicurezza

L'implementazione dell'organo di controllo sarà di supporto anche alla verifica sui cantieri delle schede aggiornate.

7.6 Favorire l'introduzione di gestione scarti dalle mense a favore di gattili e canili

Non è stato ancora possibile mettere in pratica la fornitura degli scarti a canili e gattili, ma verrà mantenuto come obiettivo per il futuro se le nuove procedure di gara lo permetteranno.

8. AREA SICUREZZA E AMBIENTE

8.1 Migliorare la gestione della sicurezza e delle emergenze ambientali

E' stata eseguita la formazione dei preposti. E' stato anche rivisto nel corso dell'anno insieme al consulente RSPP esterno Ing. Veneziani il piano di sicurezza e emergenze.

9. AREA CONTROLLO QUALITA' E AMBIENTE

9.1 Migliorare la fase di controllo sui cantieri

Implementato nuovo organo di controllo con verifiche sui cantieri redigendo apposita reportistica di verifica.

OBIETTIVI 2018

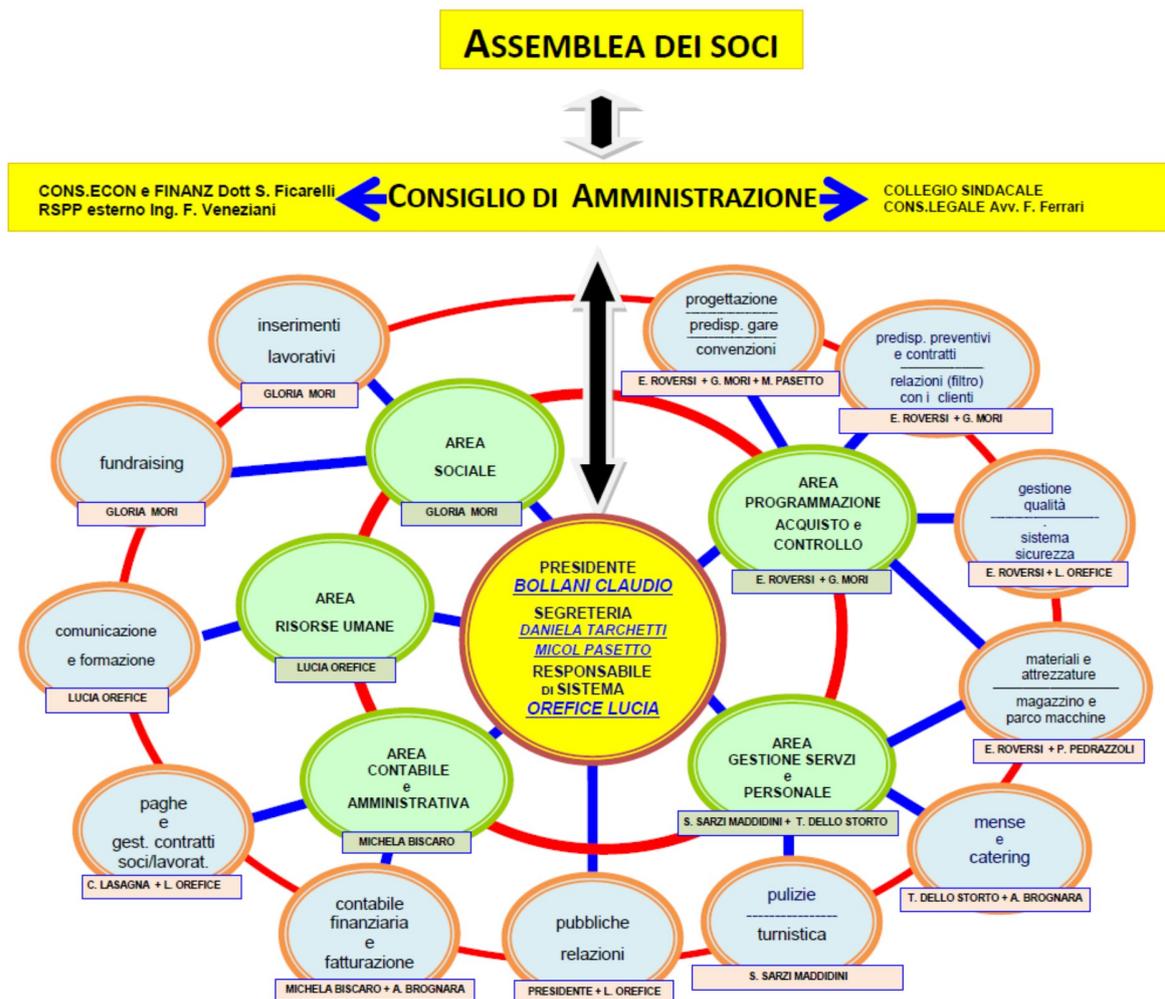
Area/Settore di sviluppo	Obiettivi operativi
1. Comunicazione interna ed esterna	1.1 Miglioramento della gestione della comunicazione online 1.2 Miglioramento nella capacità di gestire il lavoro in autonomia
2. Raccolta fondi	2.1 Raccogliere fondi tramite partecipazioni a bandi o promozione di iniziative a carattere sociale
3. Servizio di ristorazione	3.1 Miglioramento della sorveglianza e della gestione dei servizi di ristorazione (qualità e ambiente) 3.2 Avviamento del centro cottura di proprietà
4. Servizio di pulizie	4.1 Miglioramento della sorveglianza e della gestione dei servizi di pulizia (qualità e ambiente) 4.2 Aumento di lavori nel settore privato
5. Servizio di inserimento lavorativo	5.1 Promozione per la stipula convenzioni art 14 con aziende 5.2 Misurare la capacità della cooperativa di formare le persone accolte in tirocinio 5.3 Promozione sociale sul territorio per favorire gare d'appalto riservate a Cooperative B in convenzione 381
6. Gestione delle risorse umane	6.1 Miglioramento della gestione e monitoraggio dei piani formativi
7. Ambiente	7.1 gestione dei servizi erogati con riguardo al rispetto dell'ambiente favorendo soluzioni di lavoro orientati alla sua tutela, in conformità alle normative di settore vigenti
8. Area sicurezza	8.1 Migliorare la gestione della sicurezza e delle emergenze ambientali
9. Area amministrativa	9.1 Implementazione del controllo di gestione 9.2 Implementazione gestione soci

4. LA GOVERNANCE



L'**acqua** rappresenta la trasparenza, l'altruismo, i ricordi, l'intuito, le emozioni, la condivisione.

4.1 L'ORGANIGRAMMA AZIENDALE



4.2 DISPOSIZIONI STATUTARIE RISPETTO AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ED ALTRI ORGANI DI CONTROLLO

L' **ASSEMBLEA** ordinaria viene convocata di norma 2 volte all'anno per: valutare la relazione del Consiglio di Amministrazione sugli stadi di attuazione dei programmi, approvare la chiusura del bilancio civilistico e sociale, approvare regolarmente e rendicontare l'analisi interna di clima.

In seguito le assemblee ordinarie svolte nel 2017 con i relativi ordine del giorno:

Il 20 maggio 2017

Presenti 65 soci di cui 24 per delega

Ordine del giorno:

- Presentazione ed approvazione del bilancio al 31.12.2016
- Nomina del collegio sindacale
- Elezioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione

Il 29 giugno 2017

Presenti 27 di cui 1 per delega

Ordine del giorno:

- Presentazione, esame ed approvazione del Bilancio Sociale 2016
- Comunicazioni riguardanti l'adesione della Cooperativa al Fondo sanitario integrativo di Cooperazione salute Società di mutuo soccorso

Il 16 dicembre 2017

Presenti 45 soci di cui 3 per delega

Ordine del giorno:

- Presentazione, esame e discussione sulla situazione dell'attività lavorativa
- Nomina del Rappresentante dei Lavoratori

Il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione della cooperativa. È composto da 8 membri, la durata degli incarichi è pari a 3 esercizi e non ricoprono altre cariche istituzionali. Terminato il mandato dei Consiglieri in carica con l'approvazione del bilancio di esercizio per l'anno 2017, l'Assemblea dei Soci ha provveduto in data 20/05/2017 a nominare tramite elezione il nuovo CdA per il triennio 2017-2018-2019, che si compone come di seguito illustrato. Il Consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri ai fini della gestione della Cooperativa: cura l'esecuzione delle deliberazioni assembleari, redige i progetti di bilancio consultivo da presentare all'Assemblea, approva il budget ed il piano strategico, ha facoltà di compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Il **PRESIDENTE** ha la rappresentanza della società di fronte a terzi, cura l'esecuzione delle delibere del consiglio, rappresenta le proprietà della cooperativa e costituisce il riferimento per la struttura gestionale.

L'**ORGANO DI CONTROLLO** è rappresentato dal Collegio Sindacale nominato tramite elezione da parte dell'Assemblea in data 20/05/2017, essendosi verificati i presupposti di legge di cui all'art. 2543, co. 1 del Codice Civile. Il Collegio, in carica fino all'approvazione del bilancio anno 2019, svolge una funzione di vigilanza sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società, con incarico anche della revisione legale. Si compone di 5 membri, un Presidente, due componenti effettivi e due supplenti.

4.3 RELAZIONE SULLA VITA ASSOCIATIVA E INIZIATIVE VERSO L'ESTERNO

La cooperativa sociale promuove momenti di convivialità nel quale i soci possano sentirsi appartenenti, partecipi, attivi. Il luogo privilegiato della adesione dei soci è rappresentato dalle Assemblee, in cui essi si ritrovano, esprimendo le proprie considerazioni.

5. I PORTATORI DI INTERESSE



L'acqua non oppone resistenza

L'acqua scorre

Quando immergi una mano nell'acqua senti solo una carezza

L'acqua non è un muro, non può fermarti

Va dove vuole andare e niente le si può opporre

5.1 MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDERS

“Gli Stakeholders primari, ovvero gli Stakeholders in senso stretto, sono tutti quegli individui e gruppi ben identificabili da cui l’impresa dipende per la sua sopravvivenza: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, e agenzie governative. In senso più ampio Stakeholder è ogni individuo ben identificabile che può influenzare o essere influenzato dall’attività dell’organizzazione in termini di prodotti, politiche e processi lavorativi. In questo più ampio significato, gruppi d’interesse pubblico, movimenti di protesta, comunità locali, enti di governo, associazioni imprenditoriali, concorrenti, sindacati e la stampa, sono tutti da considerare Stakeholders”.

Freeman 1984

Gli stakeholders, ovvero gli interlocutori che si interfacciano con la cooperativa, sono tutti coloro che portano ad essa valori, bisogni, interessi ed aspettative.

I **PORTATORI DI INTERESSE INTERNI** sono: il Cda, i soci, i lavoratori, i tirocinanti, le persone giuridiche.

I **PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI** sono: i clienti, I fornitori, l’ATS, il DSM, la Provincia, il Consorzio Solco e la rete consortile, la Camera di Commercio, le famiglie degli utenti, le persone in cerca di occupazione.

Alcuni portatori di interesse sono anche nostri **COLLABORATORI**:

- Cooperativa Sinergie, nostra socia e partner;
- Consorzio Solco;
- Servizi che hanno in carico le persone svantaggiate;
- Ufficio disabili Provincia di Mantova.

5.3 I CLIENTI

Al 31/12/2017 i Clienti complessivi per il servizio di pulizia sono 85, per un totale di 180 cantieri. Mettendo il dato a confronto con quello degli ultimi anni si evidenzia un sostanziale equilibrio.

	N° clienti	N° cantieri
2013	93	169
2014	84	166
2015	85	172
2016	85	180
2017	83	180

Essi sono suddivisibili nelle categorie che evidenziamo di seguito:

	Organizzazioni Private (società, negozi, uffici, ...)	Enti pubblici e Convenzioni ex L. 381	Convenzioni ex art. 14	Fondazioni	Consorzio e Cooperative Sociali	Privati Cittadini (anche condomini)
2014	46	24	3	6	4	1
2015	46	25	3	6	5	0
2015	49	26	3	3	5	0
2016	48	27	3	2	5	0
2017	44	26	6	2	5	0

Per la valutazione della soddisfazione del cliente si applica il metodo descritto a relativa procedura di qualità in cui attraverso il modulo della “scheda lavori” il cliente attribuisce un valore da 1 a 5 del servizio reso nel mese.

Mentre per le pulizie straordinarie viene compilata una scheda di registrazione interventi, anch’essa con la valutazione da 1 a 5 del cliente sul servizio reso.

Sono rientrate solamente 154 valutazioni dai clienti. L’89 % delle valutazioni sono uguali o superiori a 4 e questo è un buon risultato, ma il numero di dati valutati è troppo basso e rende nullo ogni rilevazione statistica effettuata. La modalità pertanto non è efficace e utile. Occorre valutare una nuova modalità di rilevazione della Customer.

Al 31/12/2017 sono 5 le mense scolastiche in gestione.

Nell’anno 2017 sono stati ricevuti 89 valutazioni dalle insegnanti in merito al servizio:

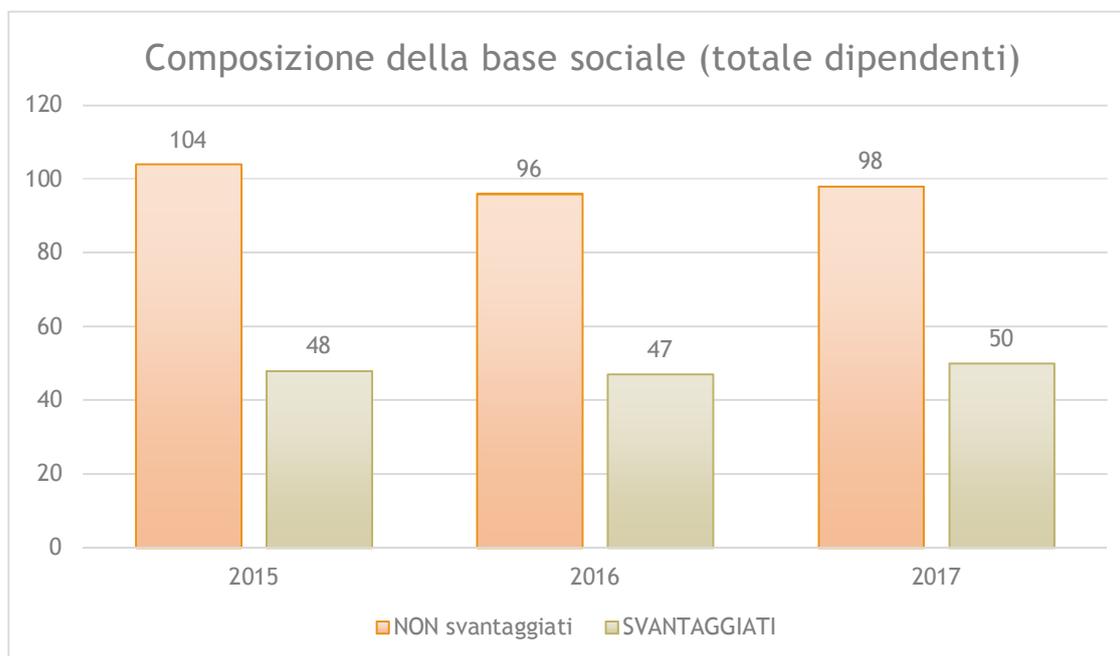
delle 89 valutazione (ogni valutazione comprende un giudizio sul servizio e uno sul pasto) 26 sono con valutazione inferiore al buono sull’aspetto legato al pasto , mentre sono solo 3 i voti negativi sull’aspetto del servizio.

6. RELAZIONE SOCIALE



L'aria rappresenta la comunicazione, l'ispirazione, la socievolezza, lo scambio, l'intelligenza, la accortezza, la diligenza, la gentilezza, l'ispirazione, l'ottimismo.

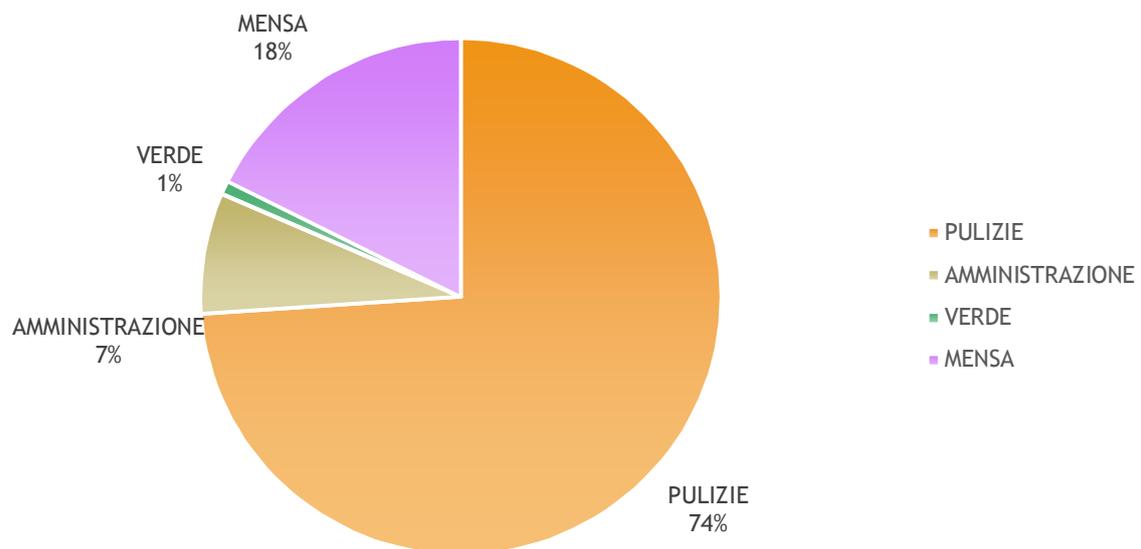
6.1 LA BASE SOCIALE: EVOLUZIONI NEL TRIENNIO



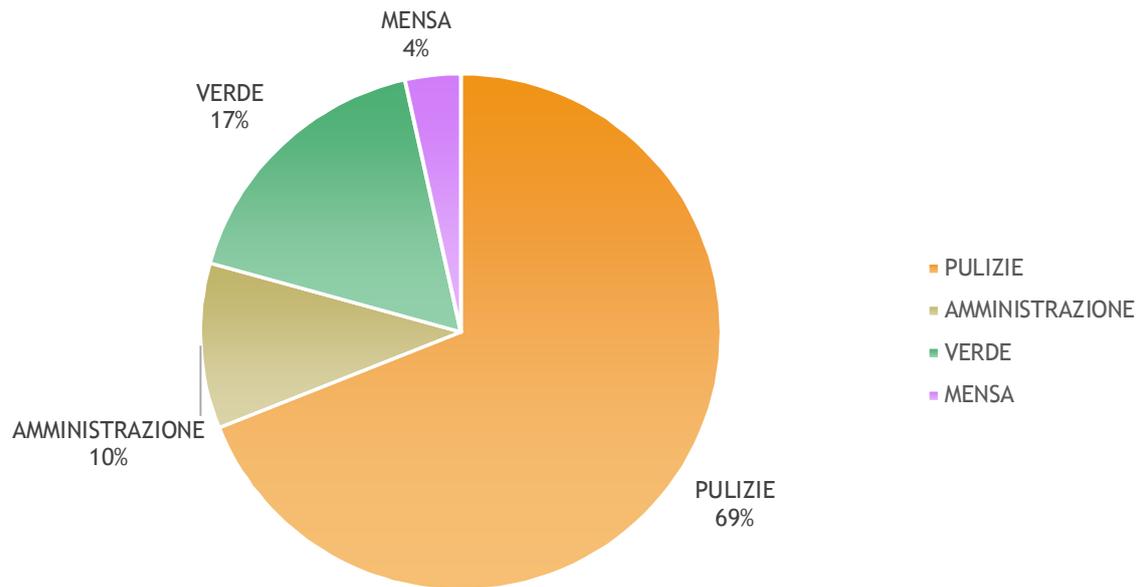
BASE SOCIALE AL 31/12/2017	maschi	femmine	totale
soci lavoratori normodotati	7	70	77
soci lavoratori svantaggiati ex lex 381/91	15	22	37
soci volontari	3	5	8
soci sovventori	1		1
soci persone giuridiche		1	1
totale	27	97	124

RISORSE UMANE AL 31/12/2017		maschi	femmine	totale
operatori normodotati	tempo pieno	8	20	28
totali : 98	tempo parziale	4	64	70
operatori svantaggiati ex lex 381/91	tempo pieno	1	1	2
totali: 50	tempo parziale	16	34	48
	totale	29	119	148

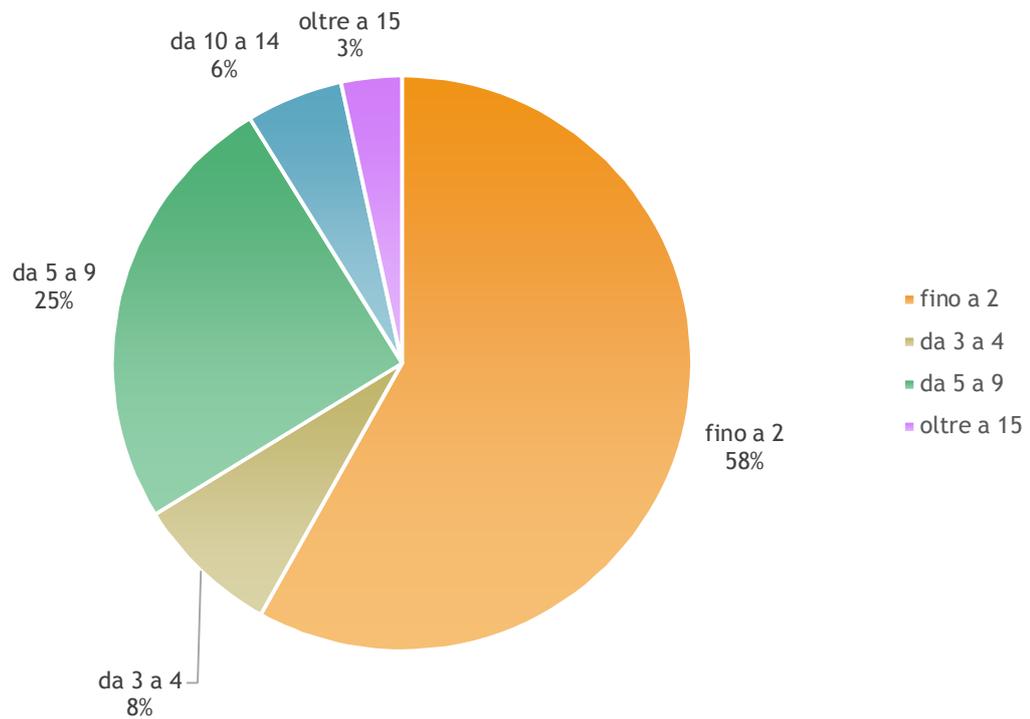
Distribuzione in base alla mansione di 119 femmine



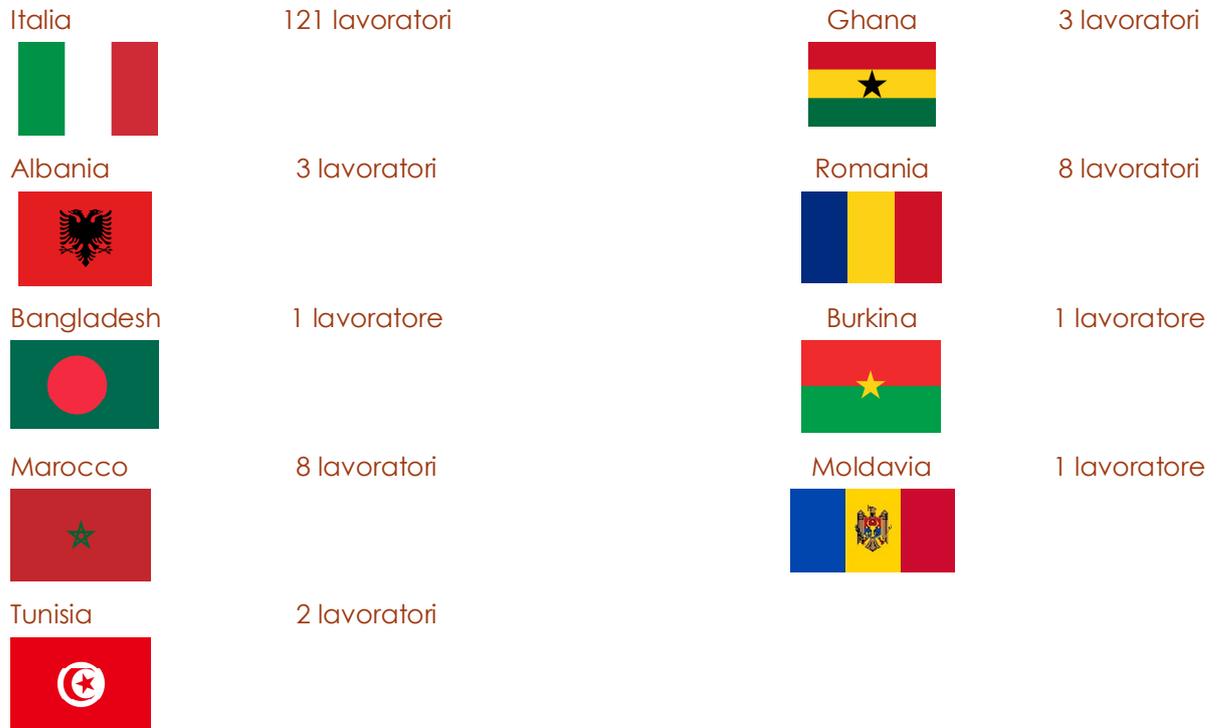
Distribuzione in base alla mansione di 29 maschi



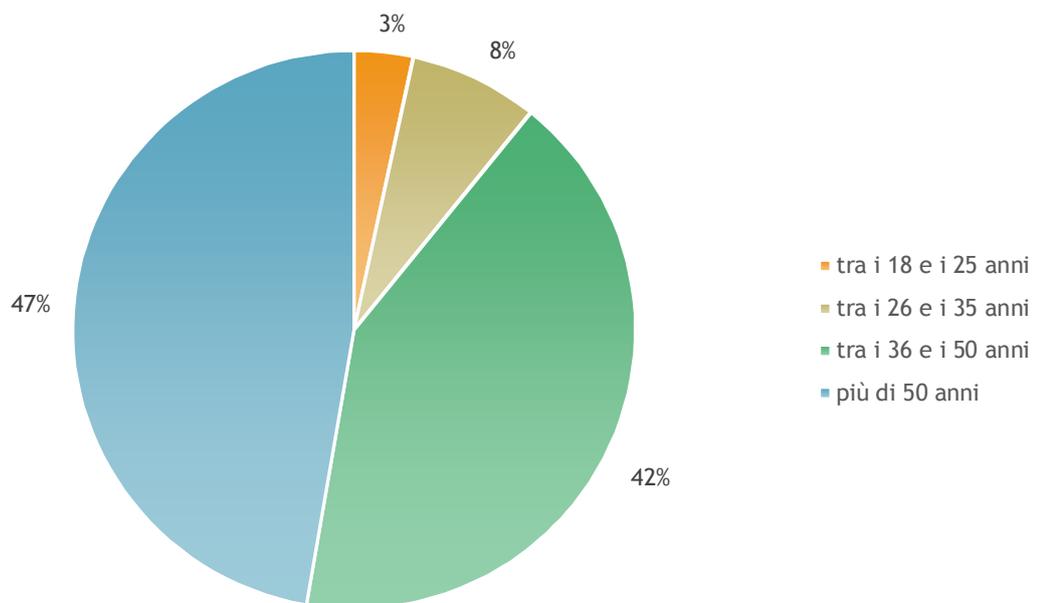
Anzianità di servizio



PROVENIENZA GEOGRAFICA



Età anagrafica



“ Abbiamo un sogno e lavoriamo con passione per realizzarlo: vogliamo un mondo in cui il confine tra normalità e disabilità si dissolva nell'integrazione ”

Speranza ha come missione primaria quella di favorire l'integrazione sociale di persone svantaggiate (art. 4 comma 1, L. 381/91) attraverso progetti personalizzati di inserimento lavorativo.

Nel portare avanti questa missione, la cooperativa risponde a quanto previsto dall'art. 1 della legge sopracitata che disciplina le cooperative sociali, ossia: *“Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso [...] lo svolgimento di attività diverse - [...] - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”*.

Speranza nasce all'interno del reparto psichiatrico, quindi con una forte attenzione alle problematiche psichiche. Al 31/12/2017, sono assunti 51 soggetti svantaggiati ai sensi della legge 381. Di questi, 33 hanno una patologia legata alla salute mentale.

Alcune persone presentano una comorbilità ovvero l'esistenza nel medesimo individuo di un disturbo dovuto al consumo di sostanze psicoattive e di un altro disturbo psichiatrico.

Sono inserite inoltre persone con altre tipologie di disabilità, tossicodipendenti, alcolisti, persone in misura alternativa alla detenzione o ammesse al lavoro esterno.

Particolare attenzione anche per soggetti con svantaggio sociale.

In seguito tabella rappresentativa del numero delle persona svantaggiate assunte al 31/12/2017.

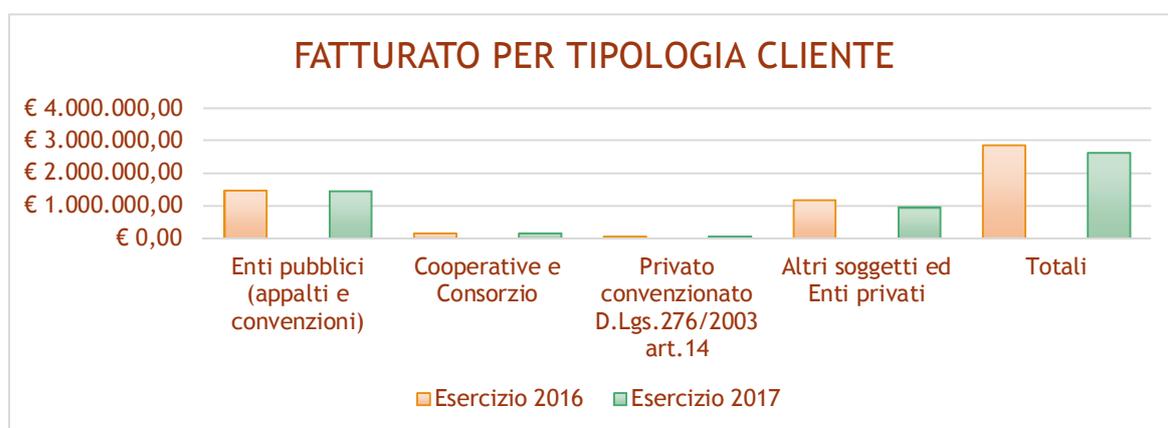
Totale forza lavoro (soci e non soci, svantaggiati e normodotati)	29	119	148
Svantaggiati totali (soci e non soci)	17	34	50
Calcolo forza lavoro escluse le persone svantaggiate (148 -50)			98
Percentuale svantaggiati 50/98 %			51%

LA RELAZIONE FINANZIARIA

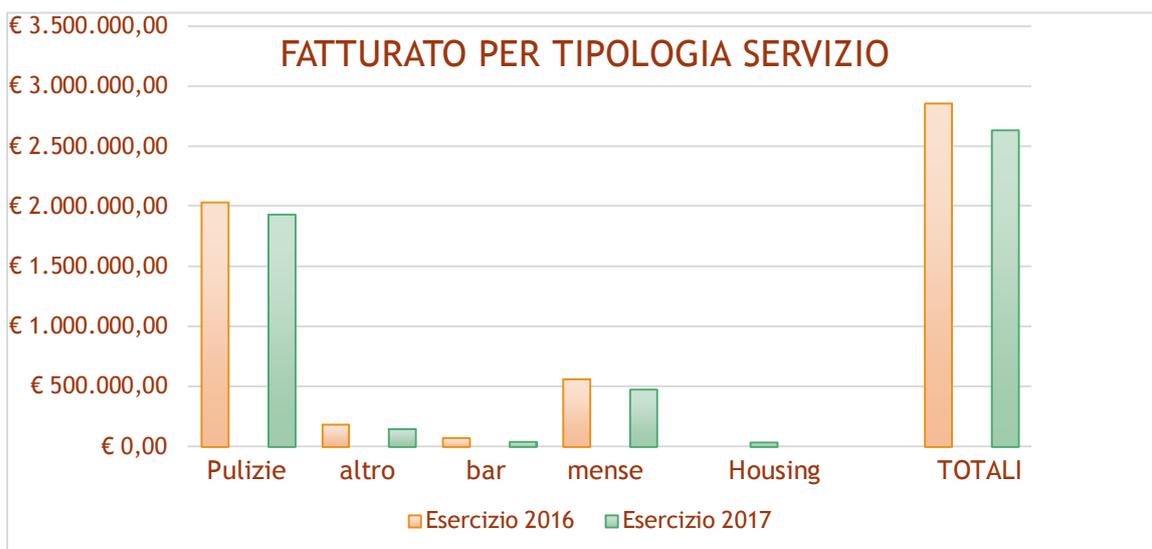
AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL FATTURATO

I ricavi per l'esercizio 2017 della Cooperativa per un totale di € 2.632.260 sono così ripartiti:

Tipologia cliente	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Variazioni
Enti pubblici (appalti e convenzioni)	€ 1.468.362,25	€ 1.460.666,06	-€ 7.696,19
Cooperative e Consorzio	€ 154.568,00	€ 157.381,40	€ 2.813,40
Privato convenzionato D.Lgs.276/2003 art.14	€ 60.522,12	€ 63.372,00	€ 2.849,88
Altri soggetti ed Enti privati	€ 1.173.692,57	€ 950.840,20	-€ 222.852,37
Totali	€ 2.857.144,94	€ 2.632.259,66	-€ 224.885,28



Tipologia servizio	Esercizio 2016	Esercizio 2017	Variazioni
Servizi di pulizia	€ 2.035.077,97	€ 1.933.604,41	-€ 101.473,56
Servizi diversi	€ 186.642,83	€ 148.831,36	-€ 37.811,47
Ricavi attività ricreative (bar)	€ 71.820,95	€ 38.377,69	-€ 33.443,26
Mense - preparazione pasti	€ 563.603,19	€ 475.446,20	-€ 88.156,99
SERVIZI DI HOUSING SOCIALE		€ 36.000,00	€ 36.000,00
Totali	€ 2.857.144,94	€ 2.632.259,66	-€ 224.885,28



DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA

RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

ANNO	2016	2017
Ricavi delle vendite	€ 2.857.145,00	€ 2.632.260,00
Altri ricavi e proventi	€ 75.489,00	€ 107.053,00
VALORE DELLA PRODUZIONE TIPICA	€ 2.932.634,00	€ 2.739.313,00
Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 317.385,00	€ 293.973,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-€ 373,00	€ 71,00
	€ 317.012,00	€ 294.044,00
MARGINE LORDO REALIZZATO	€ 2.615.622,00	€ 2.445.269,00
Costi per servizi	€ 168.322,00	€ 218.791,00
Costi per godimento beni di terzi	€ 23.348,00	€ 8.326,00
Oneri diversi di gestione	€ 51.853,00	€ 47.661,00

COSTI ESTERNI	€ 243.523,00	€ 274.778,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 2.372.099,00	€ 2.170.491,00
COSTO DEL LAVORO	€ 2.118.279,00	€ 2.015.342,00
MARGINE OPERATIVO LOROD (EBITDA)	€ 253.820,00	€ 155.149,00
Ammortamenti	€ 61.591,00	€ 92.689,00
Svalutazioni	€ 3.531,00	€ 3.584,00
RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA (EBIT)	€ 188.698,00	€ 58.876,00
RISULTATO CORRENTE	€ 188.698,00	€ 58.876,00
Ricavi della gestione finanziaria	€ 317,00	€ 109,00
Costi della gestione finanziaria	€ 40.919,00	€ 32.868,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 148.096,00	€ 26.117,00
Risultato delle gestione tributaria	€ 2.665,00	€ 1.988,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 145.431,00	€ 24.129,00

INDICATORI DI BILANCIO

Indice di liquidità			
Crediti V.so Soci + Disponibilità liquide	€ 1.378.734,00	=	0,40
Debiti sc. entro es. + Ratei e Risconti passivi	€ 3.409.817,00		
Rapporto di indebitamento			
Capitale Investito	€ 3.853.101,00		1,28
Patrimonio Netto	€ 3.015.276,00		
Rotazione dei crediti in giorni			
Crediti Attivo Circolante	€ 827.915,00		113,23
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.632.260,00	*360	
Incidenza costo del personale sul valore della produzione			
Costo del Personale	€ 2.015.342,00		0,74
Valore della Produzione	€ 2.739.313,00		
Valore della produzione per addetto			
Valore della produzione	€ 2.739.313,00		€ 18.508,87
Numero totale addetti medio esercizio	148		



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>