

bilanciosocialeduemilatredici



## COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE SOCIETÀ COOPERATIVA

Sede Legale: VIA CRISTINA DA PIZZANO, 5 BOLOGNA (BO)

Iscritta al Registro Imprese di: BOLOGNA C.F. e numero iscrizione: 03772490375 Iscritta al R.E.A. di BOLOGNA n. 315404

Capitale Sociale sottoscritto Euro 3.553.780 versato in parte

(Quota versata Euro 3.029.390)

Partita IVA: 03772490375 - N. iscrizione albo società cooperative:

A129386 sezione cooperative a mutualità prevalente



**bilanciosociale**duemilatredici



la cultura del fare insieme

INTRODUZIONE	agina
Interviste	
- Stella Coppola Responsabile Area di produzione Centro	6
- Luca Scainelli Responsabile Amministrazione e Controllo di gestione	10
Finalità del Bilancio Sociale e principi di redazione	16
Nota metodologica	18
1 IDENTITA' DELLA COOPERATIVA	
Società Dolce e la sua storia	22
Ambiti di intervento	24
Sedi e contatti	25
Mission e valori	26
Codice Etico	29
Principi generali del Codice Etico	30
Comitato Etico	34
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01	35
Organismo di Vigilanza	36
Governance societaria	36
Governance aziendale	38
Partecipazioni societarie	40
Capitale Sociale	44
Soci	46
Occupati	54
Fatturato e utile di esercizio	60
Politica per la qualità e per la salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro	64
Stakeholder	66
Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	68

## 2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Conto economico riclassificato Determinazione del valore aggiunto Riparto del valore aggiunto Incidenza tra il costo del lavoro sul valore della produzione	75 78 79 79
3 RELAZIONE SOCIALE	
Un anno di attività – Valore della Produzione	82
Un anno di attività – Attività di gara	88
Un anno di attività – Gestione delle Risorse Umane	92
Un anno di attività – Uno sguardo d'insieme	100
4 SEZIONE INTEGRATIVA	
Consapevolezza del ruolo di socio	108
Interviste agli stakeholder	114
- Enzo Gasparutti	116
- Teresa Marzocchi	118
- Michele Vannini	120
- Damiano Vicovaro	122
Ultima riflessione	124

#### INTRODUZIONE

#### Interviste

- Stella Coppola Responsabile Area di produzione Centro

- Luca Scainelli Responsabile Amministrazione e Controllo di gestione

Finalità del Bilancio Sociale e principi di redazione

Nota metodologica



Riunirsi insieme significa iniziare Rimanere insieme significa progredire Lavorare insieme significa avere successo

Henry Ford

# **Interviste**



## Stella Coppola Responsabile di Produzione Area Centro

(Province di Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna e nelle regioni Toscana, Marche, Umbria e Lazio)

Alcune tue considerazioni sugli aspetti di maggior rilevanza che hanno contraddistinto negli ultimi tre anni l'area di produzione Centro, di cui sei responsabile.

Negli ultimi 3 anni abbiamo lavorato per garantire un maggior livello di collaborazione tra i servizi territoriali e alcune delle principali funzioni che fanno capo agli uffici della Sede. In particolare, siamo diventati pressoché autonomi nella gestione della fatturazione; migliorato il processo che regola gli ordini e gli interventi di manutenzione di tutti i servizi; implementato la gualità, in un'ottica di sistematizzazione e regolazione dei servizi, coinvolgendo nella gestione della modulistica e delle varie procedure operative da seguire le referenti dei servizi.

Vi è stata anche una ridistribuzione delle responsabilità delle attività di coordinamento della gestione dei nidi d'infanzia e si è mantenuto alto il livello di promozione e di marketing dei nostri servizi all'esterno, anche attraverso la partecipazione ai tavoli di lavoro provinciali (CPP, tavoli di lavoro distrettuali Piani socio sanitari, Ausl...), oltre che alla partecipazione per 2 anni consecutivi con uno stand Società Dolce – Area Centro all'evento fieristico realizzato a Forlì nel mese di marzo 2013 e marzo 2014 dal titolo "Happy Family", dedicato ai bambini e alle loro famiglie dove sono presentati i nostri servizi educativi territoriali.

Continuando a controllare e coordinare tutti i servizi che gestiamo in Romagna e nel Lazio, con grande orgoglio ho accettato la sfida di realizzare un Hospice in provincia di Ravenna. Il primo Hospice per Società Dolce, il primo servizio sanitario per la Cooperativa.

In particolare ho pianificato e avviato nella primavera dello scorso anno l'Hospice, oggi denominata Villa Adalgisa a Borgo Montone – Ravenna.



L'Hospice Villa Adalgisa è stato inaugurato il 7 maggio 2013. Il nome è stato scelto in memoria della sig.ra Adalgisa "Cicci" Longo, conosciuta e molto stimata a Ravenna per la sua attività di libraia.

Dal 1987 al 2008 lavorò incessantemente come volontaria e consigliere dello IOR (Istituto Oncologico Romagnolo) ottenendo grandissimi risultati, come la crescita esponenziale della sede di Ravenna e l'apertura di numerosi punti IOR sul territorio comunale e nei comuni limitrofi.

Si tratta del primo Hospice del distretto di Ravenna, un progetto reso possibile grazie a un protocollo d'intesa tra il Comune di Ravenna, l'Azienda USL di Ravenna, l'Opera di Santa Teresa del Bambin Gesù, proprietaria dell'immobile, la cooperativa sociale Società Dolce e l'Istituto Oncologico Romagnolo (IOR).

L'Hospice, dotato di tredici posti letto, accoglie, anche temporaneamente e con tutti i comfort in un ambiente il più familiare possibile e all'avanguardia dal punto di vista tecnologico, i pazienti affetti da gravi patologie oncologiche in stato terminale che, per le gravi condizioni di salute e/o per particolari situazioni familiari, non possono ricevere assistenza a domicilio e cerca di migliorare la qualità della vita della persona ammalata, anche quando la medicina non può più guarire.

#### INTRODUZIONE

Intervista a Stella Coppola Responsabile di produzione Area Centro

Società Dolce assicura un servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Il personale qualificato garantisce un'assistenza personalizzata rivolta alla cura del dolore e degli altri sintomi. L'équipe assistenziale si avvale di medici e infermieri, di psicologi, di operatori tecnici e socio-sanitari addetti all'assistenza, di assistenti sociali. Collaborano ad assistere e ad accudire la persona ammalata le organizzazioni di volontariato e, quando possibile, anche i familiari. Con mio orgoglio e con quello dei miei colleghi che lavorano presso la Struttura, dopo un anno di attività, abbiamo ottenuto l'accreditamento sanitario provvisorio per tutti i posti letto e contiamo, entro i prossimi mesi, di ottenere quello definitivo.

# Un tuo giudizio sui punti di forza e criticità nella gestione dei servizi erogati da Società Dolce.

Ritengo che i punti di forza nella gestione dei servizi erogati siano:

- aumento della flessibilità oraria e diversità di tipologia di servizio per quanto riguarda i nidi d'infanzia
- "vetrina" attraverso la pagina internet di Società Dolce
- formazione continua in e out Società Dolce

I punti di criticità nella gestione dei servizi erogati sono invece:

- diversità di gestione dei servizi, in merito al fatto che la maggior parte dei servizi viene regolato dal sistema delle gare d'appalto dove le condizioni sono variabili e diverse essendo diversi gli enti
- carenza di confronto continuo con gli operatori che a volte invece di fare i passaggi all'interno della cooperativa con i propri coordinatori si rivolgono esclusivamente ad altri enti o associazioni di categoria
- turn over degli utenti
- il sistema di gara d'appalto
- gestione insoluti

## Cosa auspichi per lo sviluppo futuro dell'area Centro?

Per il futuro della nostra Area auspico che venga adottato quanto prima il sistema di accreditamento dei servizi educativi per evitare il continuo impegno legato alle gare d'appalto, che inibisce eventuali investimenti strutturali e impegni formativi sul personale impiegato.

Dopo la grande ed importante sfida dell'Hospice, vorrei aprire un servizio ter-

ritoriale polivalente, che accolga bambini di età compresa tra gli 0 e i 6 anni, per aumentare il supporto alla genitorialità che attualmente è in forte crisi a causa della decrescita economica e sociale.

Ma il mio sogno, ancora più ambizioso, è quello di poter contribuire a realizzare un sistema di servizi alla persona a largo spettro ed integrato (salute, benessere psico-sociale, educazione e formazione, socialità, cultura e lingue straniere, ...) per poter condividere professionalità, saperi e conoscenza. L'esperienza acquisita in due decenni di lavoro con tantissime persone (colleghi e fruitori dei servizi, loro familiari, la committenza, ....) mi ha fatto capire quanto sia necessario unire le proprie competenze, il proprio vissuto e la propria esperienza al fine di contribuire attivamente a codificare un nuovo approccio ai servizi alla persona, sempre più rispondente alla complessità dei bisogni di cui tanta parte dei nostri concittadini è portatore.

Intervista a Luca Scainelli Responsabile Amministrazione e Controllo di gestione



Luca Scainelli
Responsabile Amministrazione e Controllo
di gestione

Le attività di pianificazione e controllo di gestione sono elementi indispensabili attraverso i quali è possibile impostare una direzione gestionale ed operativa tesa a consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici. Come gestisci in Società Dolce l'attività di pianificazione, programmazione e controllo di gestione?

Il controllo di gestione è l'attività di guida e orientamento della gestione, in grado di assicurare che le risorse economiche ed i fattori produttivi a disposizione dell'azienda siano impiegati in modo efficace ed efficiente coerentemente agli obiettivi prestabiliti. Il controllo di gestione è, quindi, uno strumento di government, di monitoraggio e di valutazione; risponde ad esigenze informative interne ed è organizzato e utilizzato in Società Dolce nel modo più appropriato rispetto alla tipologia di attività svolta ed allo stile direzionale del management. Per questa sua funzione vitale, fin dal mio arrivo in Cooperativa, ho cercato e trovato gli strumenti più idonei affinché la mole di dati contabili trattati potesse alimentare un sistema di controllo di gestione.

Nella sua implementazione siamo stati ispirati dalle seguenti necessità:

- Determinare il costo di produzione dei servizi, ed il calcolo dei margini.
- Individuare i settori in perdita nel risultato complessivo aziendale avvertendo la direzione sulle attività su cui intervenire.
- Motivare i responsabili con poteri decisionali, per permettere il confronto fra risultati a consuntivo e risultati preventivati a budget, e la conseguente ricerca delle cause degli scostamenti.
- Evidenziare le responsabilità delle singole funzioni, fornendo una misura della prestazione delle singole aree di responsabilità.
- Informare per scegliere fra incremento della capacità produttiva interna e il ricorso a risorse esterne e cioè la tipica analisi di make or buy.

Ciò si è reso possibile dalla messa in atto di varie azioni che si possono sintetizzare in:

- pianificazione: elaborazione delle strategie aziendali di medio-lungo periodo (c.d. Piani economici finanziari o PEF) e dei piani a più breve termine (spesso sotto forma di budget);
- attuazione: mobilitazione delle risorse aziendali per il raggiungimento degli obiettivi fissati nei piani;
- controllo: verifica che i piani siano stati realizzati e che gli obiettivi siano stati raggiunti;
- correzione: revisione dei piani per individuare nuove strategie più efficaci e nuovi obiettivi di miglioramento.

Il controllo di gestione in Società Dolce crea e distribuisce informazioni, identificando in termini quantitativi e qualitativi la tipologia e l'organizzazione dei dati che devono essere resi disponibili al management.

Viene utilizzato per determinare il costo di produzione dei singoli servizi, grazie al sistema di contabilità analitica che, scegliendo l'appropriato sistema di costing, attribuisce i costi diretti e i costi indiretti, tramite i quali è possibile quantificare il costo effettivo di ogni servizio reso.

Monitora specifici settori o funzioni aziendali evidenziandone i margini positivi e negativi; il sistema di contabilità analitica può focalizzarsi sulla rilevazione dei risultati conseguiti dalle singole business unit, costruendo un piccolo bilancio di funzionamento e identificando il contributo di ciascuno nel processo di creazione del valore della cooperativa nel suo insieme. Verifica l'andamento delle attività rispetto ai budget, per valutare gli scostamenti e le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi; evidenzia il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati e la coerenza dei costi sostenuti con i budget fissati ad inizio anno.

La costruzione di un sistema di reporting per area funzionale ha permesso poi di associare le risorse assegnate per lo svolgimento delle singole attività ad ogni responsabile di processo, permettendo la puntuale individuazione del nesso obiettivo risultato e facilitando il processo di valutazione.

#### INTRODUZIONE

Intervista a Luca Scainelli Responsabile Amministrazione e Controllo di gestione

# Quali sono stati gli aspetti di maggior rilevanza che hanno contraddistinto il lavoro da Te svolto nel corso degli ultimi tre anni?

La Cooperativa negli ultimi anni ha cambiato pelle, sia dal punto di vista dimensionale (siamo passati da 60 a 70 milioni di euro di fatturato dal 2011 ad oggi) sia dal punto di vista organizzativo.

La funzione amministrativa, da me diretta, non è stata immune da questa spinta "evolutiva" ed ha cercato di adeguarsi dotandosi di tutti quegli strumenti che oggi un'azienda delle nostre dimensioni deve avere.

Oltre alle spinte "interne" derivanti dalla crescita dimensionale e dalle maggiori esigenze informative, siamo stati sottoposti anche a rilevanti spinte "esterne", derivanti da una serie di nuovi adempimenti che via via negli anni si sono susseguiti, dall'introduzione dei codici di tracciabilità finanziaria allo spesometro, solo per indicare i due a più grosso impatto.

All'implementazione del controllo di gestione di cui dicevo poc'anzi, si è aggiunto quindi lo sforzo per trovare le soluzioni tecnico/organizzative che potessero meglio soddisfare entrambe le esigenze sia di crescita che di ottemperanza ai nuovi adempimenti.

Ho poi cercato di dotare la Cooperativa anche di quegli strumenti che ci permettessero significativi recuperi di efficienza nella gestione dei processi amministrativi. Oggi, infatti, grazie al lavoro di questi anni, molte procedure sono state informatizzate (incassi tramite RID, bonifici automatici, distinte di anticipazione) e siamo passati alla digitalizzazione dei documenti con azzeramento dei costi di archiviazione cartacea con una maggior fruibilità e comodità nella consultazione.

L'ulteriore sfida che ci attende è quella della digitalizzazione della fatturazione verso la committenza pubblica che verrà resa obbligatoria per dar seguito all'Agenda Digitale promossa dall'attuale Governo.

La crisi economica-finanziaria continua ad intaccare le risorse economiche attraverso cui il sistema pubblico gestisce il nostro Welfare. I risultati ottenuti da Società Dolce in questi anni restano comunque buoni e saldi sia sul versante dei servizi erogati che

# del gradimento dei nostri clienti (fruitori dei servizi e committenti). Come è riuscita Società Dolce a garantire questi standard in un clima di crisi qualitativa e quantitativa dei servizi alla persona?

E' sicuramente stato grazie ad un lavoro di squadra, che ha coinvolto tutte le aree e le funzioni, che si è potuto far fronte alle sfide derivanti dal peggioramento del clima economico che ha avuto pesanti ripercussioni anche nei nostri ambiti di intervento.

A fronte di una consistente crescita nel livello di fatturato si è accompagnata una crescita in termini di competenze, attività e servizi. E, nonostante la crisi economica finanziaria, la spinta a strutturarsi e fare rete anche con altre cooperative del territorio si è fatta sempre più forte.

Tuttavia a tale processo di crescita non si è accompagnato un adeguato processo di riconoscimento e di piena affermazione della propria specificità e autonomia nel rapporto con le istituzioni e con il mercato. Ci si scontra, da anni, con politiche di governo che sembrano guardare con molto più interesse alla riorganizzazione della previdenza e del mercato del lavoro, senza riconoscere al Welfare un ruolo fondamentale come motore di sviluppo per il nostro Paese, uno sviluppo eguo, sostenibile, fondato sul principio della sussidiarietà, della solidarietà, sulla crescita qualitativa piuttosto che quantitativa, ancorato ai territori, fondato sulla responsabilità diffusa di istituzioni, imprese e cittadini e capace di promuovere coesione sociale. Una tale ristrettezza di vedute si è concretizzata in drastici tagli ai fondi per le politiche sociali. E' doveroso ricordare che il peso del Welfare comunale sulla spesa pubblica totale è molto marginale. Ai grandi sacrifici richiesti corrisponde un miglioramento del bilancio statale che certamente non è sostanziale. Nella concretezza delle attività questo si traduce in una diminuzione, se non nella totale cancellazione, di servizi destinati agli anziani non autosufficienti, nell'eliminazione di alcuni sostegni a persone disabili gravi, nella riduzione di servizi socio-educativi per la prima infanzia e nell'impossibilità di rispondere a varie famiglie povere che chiedono aiuto. Le famiglie. i minori, gli anziani e le persone con disabilità sono quindi i soggetti maggiormente colpiti da questa situazione.

#### INTRODUZIONE

Intervista a Luca Scainelli Responsabile Amministrazione e Controllo di gestione

> Di tutto questo siamo stati testimoni ed in un certo modo anche vittime, quando determinati tagli si sono manifestati pesantemente nelle aree di nostro intervento.

> Società Dolce si è impegnata affinché quanto sopra si ripercuotesse il meno possibile nella gestione e negli standard dei servizi resi. Riorganizzazione, efficacia ed efficienza sono state le parole chiave di questo successo.

Il lavoro svolto dalla produzione nella ricerca della massima produttività ha permesso di mitigare l'impatto dei maggiori costi del personale derivanti dai rinnovi contrattuali, la maggior attenzione riposta al "ciclo passivo" ha permesso di approvvigionarsi con più efficacia, sfruttando le più ampie economie di scala offerte dai servizi rivolti a cittadini non autosufficienti (disabili e anziani) e dei servizi destinati alla prima infanzia. una attenta gestione del ciclo attivo ha evitato e contenuto la tendenza. che ha caratterizzato gli anni precedenti, ad una sempre maggior esposizione verso i clienti, frutto di una più lunga dilazione nella liquidazione di quanto a noi dovuto da parte delle pubbliche amministrazioni, l'azione commerciale ha fatto sì che il valore della produzione crescesse comunque contribuendo ad attenuare gli effetti negativi appena sopra riportati, a dimostrazione dell'apprezzamento per i servizi offerti dalla Cooperativa da parte dei nostri Committenti, pubblici e privati, e la capacità di Società Dolce di avviare, incrementare e consolidare le proprie attività in gran parte oggi frutto dei lungimiranti investimenti messi in atto negli ultimi anni.

Insomma, come dicevo in premessa, è stato un lavoro di squadra ed ognuno, per la sua parte, ha contribuito.

Per dirla in una battuta è stata "La cultura del fare insieme".



# Finalità del Bilancio Sociale e Principi di Redazione

Il Bilancio Sociale è uno strumento di accountability, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Offre un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio.

Attraverso il Bilancio Sociale cerchiamo di condividere quello che siamo e di far comprendere meglio come operiamo.

Con questo Bilancio Sociale continuiamo il percorso intrapreso quattro anni fa per offrire un resoconto dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte e del proprio agire.

Nello specifico ci proponiamo di conseguire i seguenti obiettivi:

- fornire un quadro esauriente dell'identità della Cooperativa (assetto istituzionale, valori di riferimento, vision e mission, strategie e politiche) al fine di consentire ai nostri stakeholder di formarsi un giudizio e compiere valutazioni sulle performance della Cooperativa;
- rappresentare il valore aggiunto e la sua ripartizione;
- fornire una descrizione qualitativa e quantitativa dei risultati ottenuti in relazione agli impegni assunti, ai programmi realizzati e agli effetti prodotti sui singoli stakeholder.

Le **informazioni** contenute nel Bilancio Sociale sottostanno ai seguenti principi:

## • utilità:

le notizie forniscono dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative degli stakeholder di riferimento.

## • comprensibilità, chiarezza e intelligibilità:

le informazioni sono chiare, comprensibili e accessibili.

## • rilevanza e accuratezza:

eventuali valutazioni e stime sono fondate su ipotesi esplicite e congruenti.

## attendibilità:

le informazioni rappresentano in modo veritiero e completo il proprio oggetto, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.

## • fedele rappresentazione:

le informazioni sono esenti da errori e pregiudizi, in modo da poter essere considerate una fedele rappresentazione dell'oggetto a cui si riferiscono.

## omogeneità:

tutte le espressioni quantitative sono espresse nell'unica moneta di conto.

La qualità del processo di realizzazione del Bilancio Sociale è garantita dal rispetto dei seguenti principi fondamentali:

## identificazione:

vi è una completa informazione sulla proprietà e sul governo dell'impresa.

## · trasparenza:

tutti i destinatari sono messi nelle condizioni di comprendere il procedimento di rilevazione, di riclassificazione e formazione del bilancio sociale.

## periodicità e ricorrenza:

il bilancio sociale corrisponde al periodo amministrativo del bilancio d'esercizio, essendo ad esso complementare.

## · responsabilità:

le categorie di stakeholder ai quali la Cooperativa vuole rendere conto sono chiaramente identificate.

### inclusione:

viene data voce – direttamente o indirettamente - agli stakeholder identificati ed è esplicitata la metodologia di indagine e di reporting adottata.

## · verificabilità:

tutti i dati e le informazioni riportati e descritti nel documento sono verificabili.

## competenza di periodo:

gli effetti sociali sono rilevati nel momento in cui si manifestano.

## · comparabilità:

è possibile il confronto tra bilanci differenziati nel tempo redatti dalla stessa impresa o con bilanci di imprese operanti nello stesso settore.

## neutralità:

il bilancio sociale è imparziale e indipendente da interessi di parte.

# Nota metodologica

La struttura del Bilancio Sociale riprende quella delle precedenti edizioni. Sono assunti come standard di riferimento i "Principi di redazione del Bilancio Sociale" del Gruppo di studio GBS, che propone la suddivisione degli argomenti trattati in tre capitoli, preceduti da una premessa metodologica per fornire una chiave di lettura del lavoro svolto.

Il Bilancio Sociale 2013 si articola in tre principali sezioni oltre ad una sezione integrativa.

- I. Identità della Cooperativa, in cui si delinea il profilo societario e aziendale e si fornisce un quadro dell'organizzazione della Cooperativa.
- II. Produzione e distribuzione del valore aggiunto, rendicontazione dei dati economici più rilevanti.
- III. Relazione sociale, sezione dedicata in modo specifico alla rendicontazione dei dati e degli avvenimenti sociali. Attraverso l'utilizzo di rappresentazioni grafiche si dà conto dell'organizzazione del lavoro e dell'occupazione, del mutualismo e della partecipazione societaria, della gestione dei servizi e dei clienti (committenti e fruitori dei servizi).

## IV. sezione integrativa, interviste ad alcuni stakeholder.

Il processo di redazione del Bilancio Sociale è gestito dalla Presidenza, che si avvale del supporto tecnico delle Funzioni aziendali competenti per i diversi dati riportati nel bilancio; il coordinamento e la redazione del documento è affidata all'ufficio Responsabilità Sociale.

Le scelte grafiche, dalla copertina al layout di pagina, sono a cura della Direzione Marketing della Società Dolce

Il Bilancio Sociale viene distribuito nella versione a stampa.

Per tutte le occasioni di comunicazione esterna che lo richiedano, il documento è disponibile sia in versione a stampa che su CD; può essere inoltre stampato dal pubblico esterno scaricando il file BilancioSociale.pdf dal sito www.societadolce.it

Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite a Società Dolce Società Cooperativa e riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 dicembre scorso.

I dati riferiti all'anno del bilancio sono esposti a confronto con almeno i due esercizi precedenti e nella maggior parte dei casi sono evidenziati gli scostamenti annuali.

La tabella che illustra la composizione degli organi della governance societaria e di quella aziendale è aggiornata alla data di presentazione del bilancio d'esercizio.

Nella stesura di questa edizione del Bilancio Sociale non sono state apportate sostanziali variazioni nella rendicontazione rispetto all'anno precedente.

# <del>-</del> 1

## IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Società Dolce e la sua storia

Ambiti di intervento

Sedi e contatti

Mission e valori

Codice Etico

Principi generali del Codice Etico

Comitato Etico

Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01

Organismo di Vigilanza

Governance societaria

Governance aziendale

Partecipazioni societarie

Capitale Sociale

Soci

Occupati

Fatturato e utile di esercizio

Politica per la qualità e per la salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro

Stakeholder

Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

"Stiamo attraversando una fase storica molto complessa e ricca di cambiamenti. Siamo immersi in una densa nebbia che ha disorientato e fatto perdere i punti di riferimento e trasformato lo scenario. Non dobbiamo pensare che una volta diradata la nebbia, ritroveremo il paesaggio cui eravamo avvezzi. Nulla sarà più come prima per cui è ora di pensare a come affrontare il cambiamento e come strutturare il futuro dell'impresa sociale, ... Ciò è urgente e indispensabile per riscoprire i vantaggi e le potenzialità di questo nuovo modo di fare impresa e per attivare in Italia e non solo un processo virtuoso che manca da troppo tempo.

. . . . . .

Adesso è tempo di rivedere i ruoli e le funzioni, perché è tempo di far spazio all'imprenditore sociale. E' una figura più complessa dell'operatore perché deve fare i conti con una serie di competenze tecniche, ma deve necessariamente possedere e coltivare, allo stesso tempo, una visione a lungo termine per costruire imprese capaci di misurarsi con la domanda e i bisogni dei cittadini secondo i principi della razionalità aziendale, mantenendo salda la finalità pubblica e l'utilità sociale dei propri scopi."

(tratto da "Storia tascabile della cooperazione sociale in Italia, con un occhio al futuro", Franco Marzocchi, edito AICCON)

# Identità della cooperativa

Denominazione: COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE SOCIETA' COOPERATIVA

Forma giuridica: SOCIETA' COOPERATIVA

Data atto di costituzione: 26/02/1988

## Società Dolce e la sua storia

Società Dolce è una società cooperativa e nello specifico una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 391/1991).

È stata fondata il 26 febbraio 1988 a Bologna da un gruppo di giovani studenti universitari che condividevano gli stessi valori tra cui quello di impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti, anche chi fatica a "tenere il passo", possano trovare servizi che favoriscano una condizione di vita migliore e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera operare nel sociale.

Pietro Segata ricorda che il nome Società Dolce nacque da un colloquio che ebbe con Franco Piro, parlamentare disabile di Bologna, colui che ha proposto la Legge n.13 del 1989 per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Giocarono sull'idea di una Società Dolce, una società in cui tutti noi avremmo auspicato di vivere, in quanto modello di Comunità dove non ci sono differenze, dove non ci sono contrasti, dove c'è eguaglianza, equità e solidarietà.

Questi sono ancora i valori che persegue Società Dolce ed è anche per questo motivo che non ha mai cambiato il suo nome, nonostante varie sollecitazioni.

## Nel 2013 Società Dolce ha festeggiato 25 anni di attività.

In questi anni la Cooperativa ha sostenuto un importante e complesso percorso di crescita, affrontando molte sfide che hanno richiesto cambiamenti significativi sia dal punto di vista organizzativo che da parte dei singoli individui; una crescita che si è realizzata anche attraverso la ferma volontà del gruppo dirigente di ridurre la distanza tra le buone intenzioni e le azioni quotidiane, superando ostacoli individuali e collettivi per attuare le più profonde aspirazioni e ideali.

Società Dolce oggi ha una posizione di leadership fra le aziende nazionali nel settore dei servizi alla persona, è un'impresa fortemente consolidata e vanta un know-how tecnico e una capacità organizzativa e finanziaria che consentono di fornire risposte adeguate a nuovi ed emergenti bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.

Società Dolce opera nel settore sociale, sanitario, educativo, ricreativo, riabilitativo ed assistenziale, realizzando attività di progettazione e gestione di diverse tipologie di servizi alla persona, destinati a differenti tipologie di utenza.

# Ambiti di intervento

### **SCUOLA**

In questo ambito rientrano, in primo luogo, i servizi educativi rivolti all'integrazione scolastica degli alunni con disabilità (ex L. 104/92) nelle scuole di ogni ordine e grado. I servizi integrativi, i centri estivi e i progetti educativi sono rivolti a gruppi di bambini e ragazzi per lo svolgimento di attività ludico ricreative e didattiche, attraverso una progettualità mirata alle caratteristiche specifiche dei servizi e nel rispetto delle diverse fasce di età.

#### **DISAGIO ADULTI**

I servizi sono rivolti all'accoglienza di persone adulte italiane e straniere che, per contingenti situazioni di disagio multidimensionale, sono o vivono in condizioni di vulnerabilità sociale. Gli obiettivi sono di fornire risposte immediate rispetto alla soddisfazione di bisogni primari (dormire, mangiare, vestirsi etc.) e di costruire percorsi di affrancamento dalla condizioni di disagio attraverso la progettazione di percorsi individualizzati.

#### DISABILITA' E SALUTE MENTALE

Società Dolce fornisce risposte alle persone disabili e ai loro familiari, con l'obiettivo di personalizzare gli interventi nel rispetto dei bisogni dei singoli. Offre servizi che rispondono alle esigenze quotidiane assistenziali ed educative (centri diurni e residenziali, assistenza domiciliare, interventi educativi) e servizi sperimentali rivolti a migliorare la qualità della vita e promuovere la vita indipendente come i servizi trasporti e i soggiorni estivi.

#### ANZIANI

L'ambito delle risposte progettate e realizzate da Società Dolce a favore delle persone anziane spazia dai servizi di assistenza domiciliare ai centri diurni, case protette, residenze sanitarie e sono finalizzati a migliorare la qualità della vita. Impiega al suo interno addetti all'assistenza di base, operatori socio sanitari, animatori, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione, psicomotricisti ed un'equipe di consulenti (geriatri, psichiatri e psicologi).

### **DISAGIO MINORI**

I servizi educativi riferiti al disagio minorile sono rivolti a bambini e adolescenti italiani o stranieri con difficoltà comportamentali e sociali, senza riferimenti genitoriali o provenienti da famiglie carenti nell'esercizio delle funzioni educative. L'accoglienza dei minori è finalizzata a garantire ad ognuno un progetto di vita individuale, fornendo loro strumenti per affermare e consolidare la propria conoscenza e la propria possibilità di scelta.

#### **INFANZIA**

Oltre ai nidi d'infanzia, la Cooperativa ha maturato da più di dieci anni diverse esperienze nella gestione di servizi integrativi e sperimentali. Tutti i servizi, sperimentali e non, nascono con l'intento di garantire risposte flessibili e differenziate alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie. Società Dolce fornisce in questo ambito servizi qualificati, collocandosi a pieno titolo nelle reti dei servizi educativi presenti nei territori dove opera.

# Sedi e contatti

Sedi di Bologna /ia Saffi, n° 73 e 73/2 - 40131 Bologna Sede Socio Assistenziale Educativa Pianura Est	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	
Sede Socio Assistenziale Educativa Pianura Est	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	
			fax 051 6441212
/ia Matteotti, n° 275			
90018 San Pietro in Casale (BO) sad.pian	uraest@societadolce.it	tel. 051 6661354	fax 051 817737
Sede di Cremona			
/ia Antiche Fornaci, n° 51 - 26100 Cremona lom	bardia@societadolce.it	tel. 0372 23103	fax 0372 565483
Sede di Mantova			
Piazza Giotto, nº 2			
6030 San Giorgio di Mantova (MN) cdd.ta	amtam@societadolce.it	tel. 0376 324529	fax 0376 362833
Sede di Brescia			
/ia Grazzine, n° 6 - 25126 Brescia		tel. 030 3754540	fax 030 2937057
Sede di Cesena			
Piazza L. Sciascia, nº 218 - 47023 Cesena	esena@societadolce.it	tel. 0547 610210	fax 0547 21673
Sede di Parma			
Piazz.le Allende, n° 1 - 43121 Parma segreteria.	parma@societadolce.it	tel. 0521 494298	fax 0521 468142
Sede di Trieste			
zza Benco, n° 4 - 34122 Trieste infoarenan	ordest@societadolce.it	tel. 040 3720800	fax 040 360300
Sede di Mirano			
/ia della Vittoria, n° 42 - 30035 Mirano (VE)	mirano@societadolce.it	tel. 041 5728799	fax 041 434198

## Mission e valori

La Società Dolce è una Cooperativa Sociale iscritta alla C.C.I.A.A. di Bologna come Società Cooperativa che, come risulta anche dallo statuto, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

A tal fine organizza un'impresa senza fine di lucro che si avvale della base sociale e, specificamente e prevalentemente, dell'attività lavorativa dei soci ma anche di soggetti non soci, svolgendo attività finalizzate alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale, al recupero e alla valorizzazione delle risorse e delle potenzialità delle persone che necessitano di aiuto.

La Società è ispirata a principi di libertà e solidarietà e, in tale ottica, si propone di potenziare il movimento cooperativo e di migliorare le condizioni economiche, sociali e professionali dei propri soci.

Per gli scopi descritti, la Società può gestire attività quali:

- servizi sociali, sanitari, assistenziali, educativi e del tempo libero;
- sviluppare le attività e i servizi funzionali ai settori dell'infanzia, dell'adolescenza, della senilità, dei disabili e in generale dell'emarginazione sociale;
- realizzare le iniziative volte alla promozione individuale e sociale dei giovani, degli anziani e in generale di ogni soggetto svantaggiato;
- promuovere e gestire servizi in grado di agevolare il rapporto tra cittadino e istituzioni;
- rimuovere gli ostacoli di natura economica, sociale, culturale che impediscono la reale uguaglianza fra tutte le persone, attraverso la pubblicazione e la divulgazione di studi, ricerche e notizie;
- promuovere e realizzare prodotti editoriali di carattere politico, sociale e culturale;
- promuovere e realizzare servizi volti al mantenimento dell'occupazione;
- promuovere e realizzare formazione e aggiornamento per i propri soci e per terzi accessori e funzionali al raggiungimento dei propri scopi;
- promuovere l'autofinanziamento della cooperativa stimolando lo spirito di previdenza e risparmio dei soci e raccogliendo prestiti, conferimenti ed altri apporti esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale.

Società Dolce garantisce sempre un'alta professionalità, competenza, formazione e specializzazione del personale, affinché sia sempre assicurato il ben-essere dei fruitori dei servizi, la loro dignità e i loro diritti. Crede in un'offerta uniforme in termini di modalità di erogazione dei servizi, garantendo nel contempo un'organizzazione flessibile alle specifiche necessità dei Clienti (fruitori dei servizi e loro familiari, committenti).

Società Dolce assicura la qualità dei servizi offerti attraverso l'impiego di risorse economiche e umane in attività di progettazione, ricerca, formazione del personale, orientate verso l'innovazione continua. I processi di miglioramento qualitativo nelle pratiche di progettazione e di erogazione dei servizi sono da sempre un valore primario della Cooperativa.

I valori su cui si basa Società Dolce sono la centralità della persona, con i suoi diritti, bisogni e sentimenti, la promozione delle sviluppo locale, la competenza, l'innovazione e la flessibilità, la gestione democratica e partecipata, il rispetto dell'ambiente e la trasparenza.

I soci e i lavoratori di Società Dolce credono nei valori dell'onestà, trasparenza, giustizia, solidarietà, partecipazione e democrazia e sulla base di questi valori si fonda l'agire della Cooperativa.

### Mission di Società Dolce

#### mutualità

Costituisce scopo prioritario della Cooperativa favorire le migliori condizioni economiche, professionali e sociali ai propri soci; garantire loro pari opportunità; favorire la loro partecipazione alle scelte.

#### centralità del cliente

E' al centro della nostra attività, orientata all'efficacia, all'efficienza e alla produzione di valore nei servizi offerti, la soddisfazione dei fruitori e del committente.

#### responsabilità sociale

Desideriamo essere soggetto attivo e responsabile nei territori per contribuire alla promozione di un "welfare comunitario" in grado di coniugare sviluppo e solidarietà.

# Dalla Dichiarazione di Identità Cooperativa, esito del congresso dell'Alleanza Cooperativa Internazionale tenutosi a Manchester nel 1995

"Una cooperativa è un'associazione autonoma di persone unite volontariamente per soddisfare le loro aspirazioni e bisogni economici, sociali e culturali comuni attraverso la creazione di una impresa di proprietà comune e democraticamente controllata.

Le cooperative sono basate sui valori dell'autosufficienza, dell'autoresponsabilità, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'equità e della solidarietà. Nella tradizione dei loro fondatori, i soci delle cooperative credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'attenzione verso gli altri.

I principi cooperativi sono linee guida con cui le cooperative mettono in pratica i propri valori.

#### Primo principio: Adesione libera e volontaria

Le cooperative sono organizzazioni volontarie, aperte a tutte le persone capaci di utilizzare i loro servizi e desiderose di accettare le responsabilità connesse all'adesione, senza alcuna discriminazione di genere, sociale, razziale, politica o religiosa.

#### Secondo principio: Controllo democratico da parte dei soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche controllate dai loro soci, che partecipano attivamente nello stabilire le politiche e nell'assumere le relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti della base sociale. Nelle cooperative di primo grado, i soci hanno gli stessi diritti di voto (una testa, un voto);anche le cooperative di altri livelli sono ugualmente organizzate in modo democratico.

#### Terzo principio: Partecipazione economica dei soci

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale è di norma proprietà comune della cooperativa. I soci, di solito, percepiscono una remunerazione limitata, se del caso, sul capitale sottoscritto come condizione per l'adesione. I soci allocano i surplus per parte o tutti dei seguenti scopi: sviluppo della loro cooperativa, possibilmente creando delle riserve, parte delle quali almeno dovrebbe essere indivisibile; benefici per i soci in proporzione alle loro transazioni con la cooperativa stessa; sostegno ad altre attività approvate dalla base sociale.

#### Quarto principio: Autonomia e indipendenza

Le cooperative sono organizzazioni autonome, autosufficienti, controllate dai soci. Nel caso in cui le cooperative sottoscrivano accordi con altre organizzazioni, incluso i governi, o ottengano capitale da fonti esterne, esse lo fanno in termini tali da assicurare il controllo democratico da parte dei soci e mantenere l' autonomia della cooperativa stessa.

#### Quinto principio: Educazione, Formazione ed Informazione

Le cooperative forniscono servizi di educazione e formazione ai propri soci, ai rappresentanti eletti, ai managers e al personale, in modo che questi siano in grado di contribuire con efficacia allo sviluppo delle proprie società cooperative. Le cooperative attuano campagne di informazione allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica, particolarmente i giovani e gli opinionisti di maggior fama, sulla natura e i benefici della cooperazione.

#### Sesto principio: Cooperazione tra cooperative

Le cooperative servono i propri soci nel modo più efficiente e rafforzano il movimento cooperativo lavorando insieme, attraverso le strutture locali, nazionali, regionali ed internazionali.

#### Settimo principio: Impegno verso la comunità

Le cooperative operano per lo sviluppo sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai propri soci."

# Codice etico

Il Codice Etico è un insieme di principi di riferimento a cui la Società Dolce dichiara di aderire, assumendosi impegni e dichiarando le proprie intenzioni nell'espletamento di tutte le attività sociali. Il Codice Etico è quindi uno strumento non obbligatorio ma volontario, rappresenta un insieme di regole non imposte per legge, ma che si è scelto di seguire, è quindi anche un modello di comportamento e di posizionamento su tutte le attività e a tutti i livelli di responsabilità. Per questo è strettamente correlato - o meglio - è una delle possibili implementazioni del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 cd "MOG". Tuttavia, mentre gli adempimenti previsti dal decreto 231/01 costituiscono un necessario presupposto per evitare che la società possa rispondere per eventuali reati commessi dai suoi soggetti apicali, il Codice Etico non ha risvolti di obbligatorietà, ma esclusivamente di discrezionalità, costituisce quell'insieme di buone prassi che si vogliono seguire, che si è deciso di seguire perché i principi che sono a monte sono assunti come cardini di riferimento dalla Società in ogni sua espressione ed esplicitazione operativa, dunque a tutti i livelli e gradi di responsabilità all'interno.

Società Dolce lavora al servizio delle persone ed è fatta da persone, sono queste che costituiscono l'organizzazione e che dunque sono l'immagine della stessa all'esterno nei confronti di tutti gli stakeholder.

Il Codice Etico fornisce indicazioni rispetto al comportamento "giusto da tenere" in ogni circostanza, non codice sanzionatorio ma di indirizzo e di riferimento per tutti i destinatari per affrontare qualsiasi questione etica nell'attività lavorativa ordinaria e quotidiana.

Non si sostituisce a leggi o a norme contrattuali, ma ha la funzione di mettere in luce gli impegni etici e morali da adottare quotidianamente nell'espletamento della propria professione e da perseguire attraverso azioni concrete e verificabili.

L'assemblea dei soci del 28 maggio 2013 ha approvato il Codice Etico, di cui di seguito si enunciano i principi generali.

# Principi Generali del Codice Etico

1. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA. Coerentemente alla propria Mission, Società Dolce pone al centro dei propri valori il rispetto della persona, principio che ispira non solo i rapporti interpersonali interni, ma anche i rapporti con gli stakeholder esterni individuali e collettivi.

Società Dolce è una Cooperativa Sociale di produzione e lavoro costituita da persone che lavorano con le persone e per le persone. Tutte le attività sono ispirate alla promozione dell'essere umano che viene posto al centro dell'organizzazione di tutto il sistema.

La Cooperativa è una realtà forte, cresciuta nel tempo sia a livello di personale operante all'interno di essa, che di territorio nel quale presta i suoi servizi, e deve questo sviluppo alle singole persone che la compongono; ogni individuo ha valore e la Cooperativa si prodiga affinché possa esprimersi al meglio.

- 2. PARTECIPAZIONE. I dirigenti, i quadri e i soci a tutti i livelli devono impegnarsi a governare il sistema economico rappresentato dalla Cooperativa, sia sotto l'aspetto imprenditoriale sia sotto l'aspetto sociale, istituendo regole che consentano una partecipazione attiva dei soci e dei portatori di interesse.
  - Avendo forte il principio della condivisione, la Cooperativa si muove su una linea che interseca diverse realtà, mettendole in comunicazione e confronto tra loro, pertanto, attraverso incontri in plenaria, riunioni sull'andamento economico, corsi di formazione, un canale mediatico sempre aggiornato e una rivista, tutti gli interessati possono partecipare, in modo attivo, alla crescita e all'andamento della Cooperativa.
- 3. TRASPARENZA. la Cooperativa adotta forme di rendicontazione sociale e controllo di gestione dando massima trasparenza alle modalità seguite nella definizione del trattamento economico ulteriore dei lavoratori, così come delineato all'art. 24 del Regolamento interno, compresi i compensi ed eventuali benefits erogati ai diversi soggetti partecipanti all'impresa, in particolare amministratori, dirigenti, quadri, coordinatori, ecc. Specificamente, con riferimento alla retribuzione ulteriore rispetto al trattamento minimo previsto dal CCNL di settore, la Cooperativa adotta trasparenti e definiti indirizzi che contengono esplicitamente l'indicazione dei criteri in base ai quali viene assegnata la retribuzione ulteriore ai propri

addetti anche tramite la costituzione di un organismo super partes ad hoc.

La trasparenza permea la divisione dei compiti in un ambiente cooperativistico in cui le mansioni vengono distribuite per capacità e competenze. Laddove non ci sono titoli specifici in merito, il personale viene adeguatamente formato.

La divisione dei compiti comporta una distribuzione di responsabilità e di impegni dando vita a un'organizzazione dove si ha un fine comune, quello del benessere altrui e proprio, in cui le mansioni vengono distribuite per capacità e competenze.

- 4. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E DEL PERCORSO PROFESSIONALE.
  - Società Dolce opera prevalentemente in ambito sociale ed assistenziale e pertanto la formazione continua del personale è alla base dei servizi.
  - A tal fine Società Dolce realizza percorsi di formazione che coniugano le esigenze di sviluppo aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori. Mette a disposizione gli strumenti conoscitivi, di aggiornamento permanente e di miglioramento professionale, oltre ad una adeguata organizzazione del lavoro per mantenere e aumentare il valore delle professionalità individuali e per lo svolgimento delle relative attività, a fronte dei quali ogni lavoratore è chiamato ad impegnarsi per lo sviluppo delle proprie competenze professionali.
- 5. RISERVATEZZA. Tutti i destinatari sono tenuti a rispettare l'opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e a trattarle esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative.
  Il trattamento dei dati personali relativi ai lavoratori, clienti e fornitori è conforme alla legge in materia di diritto alla riservatezza ed è ispirato al massimo rispetto della dignità dell'interessato. Le informazioni acquisite dai lavoratori e collaboratori appartengono a Società Dolce e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione.
- 6. PARI OPPORTUNITÀ. Società Dolce si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione riferita all'età, al genere, alla nazionalità, alla religione, agli orientamenti sessuali, all'opinione politica, sensibilizzando il personale riguardo al tema delle pari opportunità e impegnandosi per la definizione di regole che ne garantiscano la messa in pratica a tutti i livelli dell'organizzazione. La Cooperativa riconosce la centralità delle risorse umane, nella convinzione che il principale fattore di progresso sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, nel rispetto delle diversità, considerate una opportunità di crescita, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.
  - Società Dolce si impegna, altresì, a sviluppare pratiche di conciliazione fra i tempi di vita e i tempi di lavoro.

7. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. L'operato della Cooperativa deve rispondere a tre finalità imprescindibili: economica, sociale, ecologica o ambientale, ed orientare le attività in modo da tenere conto sia degli interessi degli stakeholder, sia della salute dei soci lavoratori e dipendenti.

Società Dolce sensibilizza i propri lavoratori a considerare l'ambiente di lavoro come proprio, dove ogni spreco di materiale e di fonti energetiche va ad incidere sulla economia generale e, a cascata, sull'ambiente esterno.

Le attività di Società Dolce sono orientate sia negli uffici sia sui servizi al risparmio energetico e alla condivisione di buone prassi di comportamento per la riduzione degli sprechi legati alle attività quotidiane di produzione.

Società Dolce informa il personale sulla raccolta e la riutilizzazione degli oggetti, dopo che il loro uso è giunto al termine, nonché su un corretto smaltimento dei rifiuti.

- 8. SOSTENIBILITÀ SOCIALE. Nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa Società Dolce dà ampio spazio alla sostenibilità sociale, intesa come capacità di garantire condizioni di benessere per tutti gli stakeholder nel contesto del sistema territoriale in cui opera e di sviluppare dinamiche d'impresa compatibili con il miglioramento delle condizioni lavorative e di vita degli stessi.
- 9. SOSTENIBILITÀ ECONOMICA. Società Dolce in quanto cooperativa sociale è un soggetto no profit, la sua attività non è volta quindi a creare utile o lucro, ma a garantire ai propri soci le migliori condizioni di lavoro possibile. Tutto ciò che è "utile", fermi restando i divieti di legge, viene sempre reinvestito nelle attività e nei servizi erogati al fine di garantire il loro miglioramento qualitativo e la loro innovazione continua; altresì, viene indirizzato al consolidamento della Cooperativa, anche tramite investimenti a medio e lungo termine. L'utile può essere destinato al c.d. ristorno che rappresenta il diritto del socio di usufruire del vantaggio mutualistico in relazione al tipo di attività esercitata. I ristorni, se erogati, saranno corrisposti ai soci proporzionalmente alla quantità e qualità degli scambi mutualistici.
- 10. RAPPORTI CON IL SISTEMA COOPERATIVO. La cooperazione è un valore da tutelare e preservare rispetto alle altre forme societarie operanti sul mercato, è uno degli elementi che contraddistingue l'agire di questo tipo di società rispetto ad altre forme imprenditoriali votate prevalentemente ad emergere sul mercato e alla concorrenza. Ogni cooperativa, ed ogni cooperatore, ha il compito di contribuire allo sviluppo globale del movimento cooperativo che, come impegno minimale, richiede di non arrecare danno ad altre cooperative e al movimento stesso, con comportamenti non corretti.

- 11. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ. Operare in un territorio significa anche viverlo, esserne parte integrante e attiva. Valorizzare le tipicità che lo contraddistinguono porta ad avere cura e protezione di ciò che si ha. Lavorare in collaborazione con le diverse realtà del territorio significa anche dare la possibilità ai cittadini di usufruire dei servizi che vengono offerti loro, di farli sentire accolti nella realtà in cui vivono e di portarli alla consapevolezza che il vivere in una comunità collaborativa arricchisce tutti e riduce sensibilmente il senso di disagio e di solitudine in cui si può rischiare di incappare nei grandi centri urbani. La valorizzazione del territorio porta poi ad una estensione dello sguardo collettivo verso l'esterno, in maniera interessata e propositiva, per un dialogo di crescita e di una politica del fare insieme.
- 12. PROFESSIONALITÀ, APPROCCIO AL LAVORO. Società Dolce indirizza la propria attività ad elevati standard di qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e sensibilizza i lavoratori sulla consapevolezza che l'operato quotidiano incide sulla propria coscienza morale e sul benessere degli altri.

  Il contributo individuale e di gruppo ai processi di lavoro e al loro miglioramento rappresenta un elemento indispensabile allo sviluppo della Cooperativa e alla valorizzazione delle persone. Per questo Società Dolce promuove la crescita professionale attraverso programmi sistematici di formazione interna a tutti i livelli.

  La professionalità non è semplicemente il titolo o l'attestato richiesto per l'accesso a quella determinata funzione o attività, è anche il modo di porsi nei confronti dei colleghi e dei fruitori del servizio che deve essere sempre obiettivo, rispettoso dell'altrui necessità e disponibile al dialogo e al confronto, senza preconcetti o pregiudizi di sorta.
- **13. CONCORRENZA.** Nell'acquisizione di servizi e nello svolgimento degli stessi, Società Dolce impronta il proprio agire alla lealtà, collaborazione, reciprocità e rispetto.
- 14. SALUTE DEI LAVORATORI E SICUREZZA. Società Dolce persegue ogni sforzo per il miglioramento degli ambienti di lavoro dal punto di vista della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute dei lavoratori. Società Dolce si impegna alla promozione della cultura della sicurezza e della prevenzione, informando e formando continuamente il proprio personale che deve porre in essere comportamenti rispettosi delle regole impartite.
- 15. FIDUCIA E LEALTÀ. Società Dolce riconosce e promuove il clima di fiducia reciproca, rispetto nei rapporti tra le parti che devono essere basati sulla lealtà e un preventivo riconoscimento della buona fede di ciascuno come impegno sostanziale. Il personale a tutti i livelli si astiene dall'assumere decisioni anche potenzialmente in conflitto con gli interessi della Cooperativa.

Società Dolce si impegna a creare un ambiente di lavoro accogliente e relazioni di lavoro interne ed esterne che non diano luogo ad atteggiamenti riconducibili a pratiche di discriminazione. Tutti i lavoratori di Società Dolce devono contribuire personalmente a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro, improntato alla costruzione di percorsi formativi capaci di far emergere le competenze di ognuno ed arricchire quelle di altri, creando un ambiente sereno dal quale ognuno possa far emergere proprie caratteristiche personali.

## **Comitato Etico**

L'assemblea dei soci del 28 maggio 2013 ha approvato l'istituzione del Comitato Etico, organismo che ha il compito di diffondere e far valere i principi e le norme di comportamento del Codice Etico. È un organo composto da sette membri, in carica per tre anni e rieleggibili.

Presidente Responsabile Affari legali e contratti

Elisabetta Schiattone

Vicepresidente Area Sede Infanzia

Roberto Rusignuolo

Segreteria produzione Area Centro

Veronica Cecchini

Centro Diurno Disabili Area Nord Ovest

Nicolas Bonetti

**CANT Area Nord Ovest** 

Stefano Ferrari

Ufficio Personale

Emanuele Di Cesare (dimissionario)

Responsabile Qualità e Responsabilità Sociale

Stefania Bastia

# Responsabilità Amministrativa ex D.LGS.vo n. 231/2001

Il 28 gennaio 2013 il Consiglio di Amministrazione ha approvato e adottato il MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D. Lgs.vo n. 231/2001 (M.O.G.).

Al fine di assicurare legalità, trasparenza e correttezza all'attività sociale, Società Dolce ha deciso di adottare il M.O.G, ai sensi e per gli effetti di cui al Decreto Legislativo 231/2001, affiancandolo alle procedure interne di sorveglianza e controllo già predisposte e attuate.

Le finalità del modello di organizzazione, gestione e controllo consistono nel:

- individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati;
- prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Il M.O.G. è costituito da una parte generale di indirizzo e coordinamento e da una parte speciale di prescrizioni adattate, sulla base dei reati rilevanti ai fini della normativa de qua, ai settori specifici dell'attività svolta dalla Società Cooperativa.

Costituiscono inoltre parte integrante del modello:

- 1. lo Statuto e i regolamenti interni della Società;
- 2. l'organigramma sociale di volta in volta vigente;
- 3. tutte le procedure e i protocolli interni previsti per i singoli settori;
- 4. l'insieme delle procure e delle deleghe di funzioni esistenti in Cooperativa;
- 5. il Codice Etico adottato dalla Società.

In forza del disposto del comma 3 dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001, il modello è redatto e attuato anche sulla base delle Linee Guida predisposte dalle associazioni rappresentative degli enti e, in particolare, da Confindustria (31.03.2008).

### Organismo di Vigilanza

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, nonché di curarne l'aggiornamento, è affidato ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Presidente Roberto Picone

Membri Roberto Maria Pasquali

Alessandro Gattavecchia

### Governance societaria

Organi di governo e di controllo:

- Assemblea dei soci
- Consiglio d'Amministrazione
- Collegio Sindacale

L'Assemblea dei soci è l'organo collegiale deliberativo interno della Cooperativa, nel quale si forma la volontà della stessa. Si tratta di un organo con funzioni esclusivamente deliberative, le cui competenze sono strettamente connesse alle decisioni più rilevanti per la compagine societaria. L'assemblea dei soci approva i bilanci preventivi e consuntivi, nomina gli amministratori della cooperativa, nomina il collegio dei revisori ed il suo presidente, approva tutti i regolamenti (per le prestazioni lavorative, per il prestito sociale, per le forme di partecipazione dei soci).

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa. Esso può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che comunque rientrino nell'oggetto sociale, fatta eccezione di quelli che per legge sono di esclusiva competenza dell'assemblea. Il Consiglio di Amministrazione realizza la gestione operativa della cooperativa, esegue e decide gli atti amministrativi nell'ambito degli indirizzi e delle regole stabilite dall'assemblea. I singoli consiglieri possono ottenere incarichi per attuare specifici progetti o attività.

Il Consiglio d'Amministrazione in carica, eletto a novembre 2011, è composto da n.7 amministratori. La durata in carica è di tre esercizi. Il Presidente del CdA è il legale rappresentante della cooperativa, sovrintende alla gestione complessiva della Cooperativa ed alla attuazione delle decisioni del Consiglio.

#### **COLLEGIO SINDACALE**

Il Collegio Sindacale controlla l'Amministrazione della società, vigila sull'osservanza delle leggi e dell'atto costitutivo ed accerta la regolare tenuta della contabilità sociale e la corrispondenza del bilancio e del conto profitti e perdite alle risultanze dei libri e delle scritture a norma di legge, redige la relazione all'assemblea di bilancio indicando specificatamente i criteri seguiti dagli amministratori nella gestione sociale per il conseguimento degli scopi statutari in conformità con il carattere della Società.

Resta in carica tre esercizi, esercita il controllo amministrativo e contabile sulla gestione di Società Dolce e viene eletto dall'Assemblea dei soci della Cooperativa.

SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE DEI CONTI E CERTIFICAZIONE EX L. 59/1992 Hermes s.p.a. Via Ermete Novelli 1, Bologna

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Presidente Pietro Segata

Vice-Presidente Carla Ferrero

Consiglieri Antonio Franceschini

Claudio Guberti Roberta Marchesini, Maurizio Montanarini Massimiliano Paoletti Rosanna Paone

Paolo Vaccaro

**COLLEGIO SINDACALE** 

Presidente Roberto Picone

Sindaci effettivi Roberto Maria Pasquali

Pantaleo Novelli

Sindaci Supplenti Mario Mariani Fabrizio Labanti

### Governance aziendale

Direttore Aziendale Pietro Segata

Direttore Amministrativo Luca Scainelli

Responsabile Affari Legali Elisabetta Schiattone

Responsabile Finanza Maurizio Montanarini

Responsabile Risorse Umane Gianna Ceresi

Responsabile Commerciale e Marketing Massimiliano Paoletti

Responsabile Servizi Operativi Anselmo Aldrovand

Responsabile Qualità e Responsabilità Sociale Stefania Bastia

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e Haccp Claudio Colucci

#### Area Sede infanzia

Servizi rivolti all'infanzia nelle province di Bologna, Modena, Ferrara, Parma, Piacenza, Reggio Emilia.

#### Area Sede Integrazione

Servizi scolastici e servizi rivolti a bambini e ad adolescenti con difficoltà comportamentali e sociali.

Servizi rivolti ad utenti disabili e in situazione di disagio sociale.

Province di Bologna, Modena, Ferrara e Parma.

#### Area Sede Assistenza alla Persona

Servizi assistenziali territoriali, diurni e residenziali rivolti ad anziani nelle Province di Bologna, Modena, Ferrara e Parma.

#### **Responsabile Area Nord Ovest**

Servizi multisettoriali nella Regione Lombardia

#### **Responsabile Area Nord Est**

Strutture residenziali per anziani nella Regione Veneto e Regione Friuli Venezia Giulia

#### **Responsabile Area Centro**

Servizi multisettoriali nelle Province di Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna e nelle regioni Toscana, Marche, Umbria e Lazio





# Partecipazioni societarie

Società Dolce possiede partecipazioni in organismi di diverse tipologie: società di capitali, consorzi, società cooperative e società a responsabilità limitata. Nel corso del 2013 si è registrato un aumento degli investimenti: si è passati da un valore di carico di 6.888.720 del 2012 ad un valore di 7.129.581 del 2013.

#### + 3,5 % di valore di investimenti in partecipazioni

L'investimento in partecipazioni societarie è un obiettivo strategico per Società Dolce per crescere in termini di servizi e per consolidare la propria presenza nei territori.

Nell'ottica di una strategia di lungo periodo, volta a conferire stabilità e prospettiva all'attività sociale, Società Dolce si impegna a gestire completamente strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie non soggette a gare d'appalto.

	PARTNERSHIP SOCIETARIE										
KARABAK	KARABAK quattro	KARABAK sette	KARABAK								
vignola <b>zerosei</b>	morciano <b>zerosei</b>	ALDEBARAN	indssa								
SAN LUCA	R E S I D E N Z A PARCCOLLI	@nord <b>care</b>	@ <u>uorq</u>								
LOELLUM	BANCAAGCI										

Tipo	Società	% di	valore nominale	Capitale	Valore di Carico	Versato	Da Versare
Partecipazione	Controllate	possesso	di possesso	Sociale	al 31/12/2013	al 31/12/2013	
Controllata	Casa Anna e Rosanna S.r.l. P.zza Silvio Benco, 4 Trieste	100%	10.000,00	10.000	637.121 <b>637.121</b>	637.121 <b>637.121</b>	0 -

SOCIETÀ COLLEGATE	% di possesso	valore nominale di possesso	Capitale Sociale	Valore di Carico al 31/12/2013	Versato al 31/12/2013	Da Versare
Karabak Consorzio Coop. Via Boldrini, 8 - 40121 Bologna	30,00%	102.000,00	340.000	102.000	102.000	0
Karabak 3 Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	74,77%	240.000,00	321.000	340.800	340.800	0
Karabak 4 Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	63,16%	300.000,00	475.000	300.000	300.000	0
Karabak 7 Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	75,00%	360.000,00	480.000	360.000	360.000	0
Karabak 8 Consorzio Coop. Via Boldrini, 8 - 40121 Bologna	10,00%	38.000,00	380.000	38.000	38.000	0
Karabak 9 Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	80,00%	180.000,00	225.000	180.000	180.000	0
Vignolazerosei Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	70,00%	315.000,00	450.000	315.000	315.000	0
Consorzio Aldebaran Soc. coop. Soc. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	25,00%	30.000,00	120.000	30.000	30.000	0
@NORD Soc. Cooperativa Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	77,00%	139.021,00	180.537	142.736	142.736	0
@ Nord Care S.r.l. Via Basaldella, 90 Passian di Prato (UD)	45,00%	43.605,00	96.900	1.246,393	1.246,393	0
ReggioEmilazerosei Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	40,00%	120.000,00	300.000	120.000	120.000	0

SOCIETÀ COLLEGATE	% di possesso	valore nominale di possesso	Capitale Sociale		Versato al 31/12/2013	Da Versare
Morcianozerosei Consorzio Coop. Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	45,64%	159.740	350.000	159.740	159.740	0
Residenza Parco Colli Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	35,00%	525.000,00	1.500.000	630.000	630.000	0
Servizi Sociali S.p.a. Via Lussemburgo, 1 - Padova	12,94%	580.200,00	4.483.000	1.195.196	1.195.196	0
Consorzio Indaco Via C. da Pizzano, 5 - 40133 Bologna	27,78%	20.001,60	72.000	20.000	5.000	15.000
RSA Stati U. D'A Villa Santina	21,10%	2.532,00	12.000	11.561	11.561	0
San Luca Società Consortile a r.l. Via Dell'Indipendenza, 54 - Bologna	40,00%	547.720,00	1.369.300	547.720	547.720	0
Loellum Consorzio Cooperative Società Cooperativa Via Castrovecchio, 3 - Lomello - PD	50.00%	5.000,00	10 000	50 000	50 000	0
Forum Servizi Società Cooperativa	00,0076	0.000,00	10.000	33.000	00.000	Ü
Via Leopardi, 6 - 40122 Bologna	47,47%	15.000,00	31.600	15.000	15.000	0
				5.804.146	5.789.146	15.000

ALTRE SOCIETÀ PARTECIPATE	% di possesso	valore nominale di possesso	Capitale Sociale	Valore di Carico al 31/12/2013	Versato al 31/12/2013	Da Versare
Karabak 2 Consorzio Coop. Via Boldrini, 8 - 40121 Bologna	10,00%	53.000,00	530.000	53.000	53.000	0
Karabak 5 Consorzio Coop. Via Boldrini, 8 - 40121 Bologna	10,00%	45.000,00	450.000	45.000	45.000	0
Karabak 6 Consorzio Coop. Via Boldrini, 8 - 40121 Bologna	10,00%	40.000,00	400.000	40.000	40.000	0
Villa Paola S.r.l. Via della Torretta, 2 - Bologna	15,00%	15.000,00	100.000	0	0	0
CSA Solesino Via Boccaccio, 96 - Padova	19,00%	19.000,00	100.000	0	0	0
Casa degli Artisti Lydia Borelli				15.000	15.000	0

ALTRE SOCIETÀ PARTECIPATE	% di possesso	valore nominale di possesso	Capitale Sociale	Valore di Carico al 31/12/2013	Versato al 31/12/2013	Da Versare
Banca A.G.C.I. SPA Via Riva Reno, 47 - 40122 Bologna				339.822	339.822	0
Benefit servizi salute Soc. Coop. Soc. Via Maglio, 27 - Ome (BS)				50.000	49.882	118
Top Centro medico Posturologia globale S.r.l Via IV Novembre, 7 San Giovanni in Persiceto BO	10,20%	5.000,00	49.000	40.000	40.000	0
Fincoopra S.r.l. Via Classicana, 313 48100 Ravenna (RA)				2.066	2.066	0
Cooperfidi soc. Coop. P.zza della Costituzione, 8 - 40128 Bologna (BO)				3.250	3.250	0
Consorzio Omnicoop Via G. Leopardi, 6 40122 Bologna (BO)	6,00%	4.200,00	70.000	4.200	4.200	0
Aemil Banca Via Mazzini, 152 40138 Bologna				10.535	10.535	0
General Servizi soc Coop. Via Riva Reno, 47 - 40122 Bologna				50	50	0
Confircoop Via Palmanova, 22 20132 Milano				300	300	0
Banca Popolare di Vicenza				61.895	61.895	0
Fortitudo				20.000	20.000	0
Banca Popolare di Sondrio				3.197	3.197	0
				688.315	670.001	118

SOCIETÀ PARTECIPATE	ESERCIZIO 2013 RISTORNO	ESERCIZIO 2012 RISTORNO	ESERCIZIO 2011 RISTORNO
Consorzio coop. Karakab ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	25.595	25.182	17.410
Consorzio coop. Karabak 4 ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	34.609	21.813	0
Vignolazerosei Consorzio coop. ha distribuito ai propri soci, pro- porzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	25.000	25.000	0



# Capitale sociale

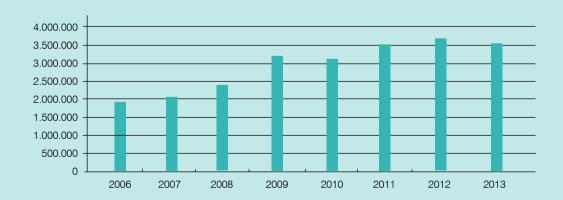
Il capitale sociale rappresenta il valore in denaro di tutti i conferimenti che i soci hanno effettuato alla Cooperativa o che si sono impegnati a effettuare.

Nel 2013 il capitale sottoscritto è di circa €. 3.553.780.

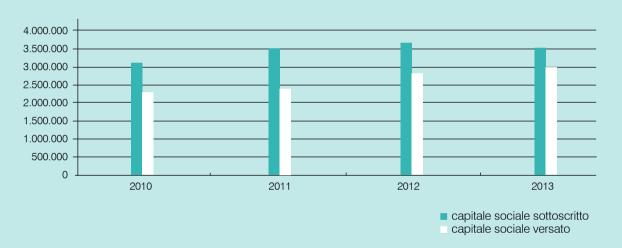
Al 31 dicembre 2013 n.1917 Soci (74%) hanno sottoscritto la nuova quota di Capitale Sociale di €.1.500 di cui 43 hanno versato anche il "sovraprezzo", per complessivi €.21.500.

La stabilità dei Soci aderenti ha generato un più elevato versamento durante l'anno di capitale sociale portando il credito della Cooperativa per le parte ancora da richiamare, in breve tempo, da €.888.828 del 2012 ad €.524.390 del 2013 (-41%), con un versato complessivo di €.3.029.390 sul sottoscritto di €.3.553.780 (85,24%).

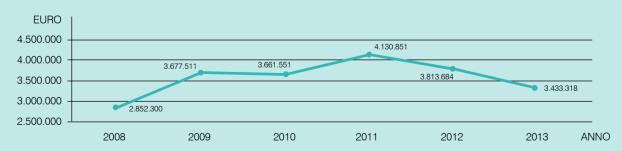
ESERCIZIO	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Capitale sociale sottoscritto	3.553.780	3.742.545	3.553.370	3.139.301	3.202.623	2.438.701	2.084.070	1.981.811



	2013	2012	2011	2010
Capitale sociale sottoscritto	3.553.780	3.742.545	3.553.370	3.139.301
Capitale sociale versato	3.029.390	2.853.717	2.482.382	2.324.598



### Patrimonio netto



Il patrimonio netto decresce, risentendo solo parzialmente del risultato negativo dell'Esercizio.



# Soci

Il rapporto associativo nasce con l'adesione a socio della cooperativa, all'interno della quale si assumono specifici diritti e doveri, tra i quali:

- mettere a disposizione della cooperativa la propria specifica capacità professionale;
- contribuire alla creazione del capitale sociale partecipando al rischio d'impresa, agli eventuali risultati economici ed alla loro destinazione:
- partecipare alla stesura delle strategie interne, dei programmi di sviluppo ed alla realizzazione dei processi produttivi;
- concorrere attivamente alla gestione dell'impresa;
- partecipare alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa.

Nel momento in cui il socio presta il proprio lavoro all'interno della cooperativa si instaura un vero e proprio rapporto di lavoro che può essere prestato in forma subordinata, autonoma o in qualsiasi altra forma, compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. La regolamentazione del lavoro dei soci all'interno della cooperativa è sancita dal Regolamento Interno.

# Al 31/12/2013 vi sono n. 2579 soci attivi, di cui n. 744 in formazione e n. 1835 cooperatori.

Nel 2013 sono stati effettuati n. 0 associamenti a Socio Cooperatore e n. 43 a Socio in Formazione.

Sono stati trasformati 0 soci da in formazione a cooperatori.

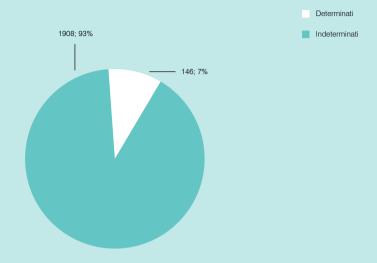
Durante l'anno 2013 sono stati effettuati n. 126 dissociamenti di Soci Cooperatori e n. 69 dissociamenti di Soci in Formazione per un totale di n. 195 dissociamenti.



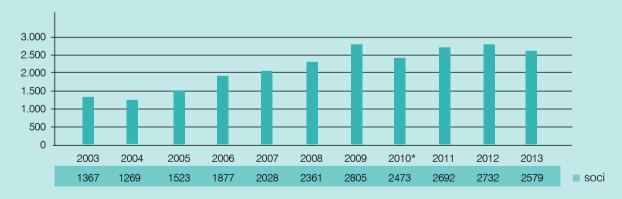
il 77,25% degli occupati è un socio

### Rapporto Soci - Determinati / Indeterminati





I Soci a tempo indeterminato sono il 93% del totale dei Soci. Il numero dei Soci è sostanzialmente il medesimo rispetto allo scorso anno, ma la percentuale è aumentata in conseguenza della diversa base di calcolo su cui si attesta il risultato. L'evidenza fortemente positiva è che circa l'80% delle lavoratrici e dei lavoratori, sia soci che dipendenti, ha un rapporto stabile in Cooperativa Sociale Società Dolce.



(L'inflessione del numero dei soci nel corso del 2010 è data dall'esclusione di n.321 persone da soci della cooperativa, in quanto da almeno due anni non avevano più rapporto di scambio mutualistico (Delibera del Consiglio di Amministrazione del 14/12/10).

### Soci-lavoratori

	FASCIA D'ETA' DEI SOCI LAVORATORI										
ANNO	SESSO	meno di 21	21-34	35-44	45-55	più di 55	TOTALE	TOTALE			
2008	F M	13 0	788 147	473 81	261 36	44 4	1579 269	1848			
2009	F M	10 3	885 154	495 88	325 39	55 9	1770 293	2063			
2010	F M	9 0	781 125	526 94	351 41	71 15	1738 275	2013			
2011	F M	4 1	723 100	604 95	426 50	90 14	1847 260	2107			
2012	F M	1 1	725 101	663 111	472 52	17 17	1962 282	2244			
2013	F M	0 0	575 75	636 107	458 58	128 17	1797 257	2054			





La centralità della figura del socio lavoratore ha portato Società Dolce ad adottare misure che facilitano la conciliazione dei tempi vita e quelli di lavoro.

Tale politica, applicata nei territori in cui la Cooperativa è presente, nasce anche dalla forte presenza femminile.

Le azioni di conciliazione sono già applicate nelle diverse strutture, specialmente in quelle interamente gestite dalla Cooperativa, nelle quali le lavoratrici, seppure con i vincoli dovuti alle necessità imposte dal servizio, hanno la possibilità di organizzare i tempi in maniera da rendere gli orari flessibili in relazione alle esigenze personali.

Società Dolce ha agito con trasparenza ed equità nel definire le nuove condizioni retributive e normative, confrontandosi sempre in Assemblea dei Soci sui nuovi contenuti dei rispettivi Regolamenti Interni e investendo risorse e tempo nelle relazioni con le Organizzazioni Sindacali. Società Dolce applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo, nonché tutte le leggi vigenti e i decreti attuativi su lavoro, previdenza e assicurazioni obbligatorie: Legge 297/1982, Legge 53/2000, Legge 300/70 (Statuto dei lavoratori) Legge 61/2000 (part-time) D.Lgs 66/2003 (Orario di lavoro) – TU 81/2008 (Sicurezza) – DLgs 151/2001 (tutela e sostegno alla maternità) – D.Lgs 252/2005 (disciplina delle forme pensionistiche complementari) – non ultimo 142/2001 (revisione della legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore) – D.Lgs 314/97 (armonizzazione, razionalizzazione e semplificazione delle disposizioni fiscali e previdenziali concernenti i redditi da lavoro dipendente e dei relativi adempimenti da parte dei datori di lavoro) – D.Lgs 152/97 (Attuazione della direttiva 91/533/CEE concernente l'obbligo del datore di lavoro di informare il lavoratore delle condizioni applicabili al contratto o al rapporto di lavoro"), D.Lgs 196/2003 (Privacy).

Di seguito si dettagliano le condizioni di miglior favore offerte ai Soci.

# Condizioni di miglior favore generali garantite ai tutti i soci lavoratori per Regolamento Interno e Accordi Aziendali, rispetto al CCNL.

- riconoscimento della festività oltre al riposo per turni
- maggiori permessi retribuiti per lutto riconosciuti fino al 2° grado di parentela (3 giorni se il decesso avviene nel territorio regionale e 5 giorni se il decesso avviene fuori regione)

- maggiori permessi non retribuiti previsti dalla legge fino agli 8 anni di vita del bambino, estesi sino agli 11 anni
- permessi retribuiti in occasione della nascita o dell'adozione adozione di un figlio (2 giorni di permesso retribuito se nel territorio regionale e 3 giorni se fuori regione)
- La formazione di legge (es. DLgs 81/2008) e quella riconosciuta dai committenti in orario di lavoro non concorre alla formazione del monte ore previsto dall'art 70 del CCNL
- riconoscimento di ore per il diritto allo studio in misura superiore rispetto a quanto prestabilito dal CCNL (art. 69): ogni anno sono assegnate, sulla base di una graduatoria formata in base a definiti, espliciti e trasparenti criteri, le 150 ore, riproporzionate all'orario contrattuale di ciascuno.
- indennità ad personam in ragione di specifiche mansioni/ruoli
- indennità per il lavoro supplementare oltre l'orario settimanale nei contratti a tempo parziale pari al 27,50 invece che al 27% come previsto dall'art. 26 del CCNL
- congedo matrimoniale: i 15 giorni da CCNL possono essere fruiti non necessariamente in concomitanza del matrimonio ma entro e non oltre 180 giorni dall'evento
- A tutte le socie e i soci aventi diritto è concesso l'anticipo sul trattamento di fine rapporto accantonato presso la Cooperativa in base alla Legge 252/2005 art. 11 commi 7 9 nei seguenti casi e misure e secondo quanto contenuto negli Statuti del Fondo Cooperlavoro (art. 13) e del Fondo Dircoop (art. 7), quest'ultimo unicamente per i soci con qualifica di dirigente:
- in qualsiasi momento, per un importo non superiore al 75% dell'accantonato, per spese sanitarie conseguenti a situazioni gravissime attinenti a sé, al coniuge o ai figli, per terapie e interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche o private purché regolarmente documentati;
- decorsi 8 anni di anzianità in Cooperativa, per un importo non superiore al 75%, per l'acquisto o la costruzione della prima casa di abitazione per sé o per i figli o per la realizzazione, sulla prima casa di abitazione, degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, di restauro e di risanamento conservativo, di ristrutturazione edilizia, di cui alle lettere a), b), c) e d) dell'art. 3 del DPR n. 380/2001;
- decorsi 5 anni di anzianità in Cooperativa, per un importo non superiore al 30%, per la soddisfazione di ulteriori esigenze.

L'anticipazione può essere richiesta dalla socia e dal socio più di una volta per un ammontare non eccedente il 75% dell'accantonato in Cooperativa alla data della richiesta.

Non vi saranno limiti nel soddisfacimento delle richieste purché sussistano le condizioni sopra riportate che saranno accertate dal consiglio di amministrazione

- indennità per le Attività di soggiorno (uguale o superiore alle 5 giornate continuative fuori dalla sede abituale di lavoro). Alle lavoratrici ed ai lavoratori impegnati nell'attività di soggiorno verrà corrisposta:
- per ogni giornata lavorativa 6,33 ore più un riconoscimento onnicomprensivo di € 64,00 giornalieri sotto forma di indennità di trasferta;
- per ogni giornata lavorativa, 7,20 ore + 3,5 ore di recupero ed un riconoscimento di € 32,00 giornalieri sotto forma di indennità di trasferta.
- indennità per le Uscite/Gite (da 1 a 4 giornate continuative fuori dalla sede abituale di lavoro). Alle lavoratrici ed ai lavoratori impegnati nell'attività di uscita verrà corrisposta:
- per ogni giornata lavorativa 6,33 ore più un riconoscimento onnicomprensivo di € 64,00 giornalieri sotto forma di indennità di trasferta;
- per ogni giornata lavorativa, 7,20 ore + 3,5 ore di recupero ed un riconoscimento di € 32,00 giornalieri sotto forma di indennità di trasferta.

#### Condizioni migliorative assistenziali:

- integrazioni emolumenti maternità obbligatoria (dal primo giorno di astensione) al 100%. Dal primo giorno di astensione per maternità obbligatoria ogni socia si vedrà corrisposta la retribuzione che percepirebbe se fosse al lavoro, trovando una condizione di miglior favore riconosciuta dalla Cooperativa in qualità di Socia.
- In presenza di malattia o infortunio non sul lavoro la Cooperativa potrà erogare alla socia o al socio che superino i 180 gg di assenza senza soluzione di continuità nell'anno solare un contributo pari al 100% della retribuzione normalmente percepita

#### Condizioni migliorative assicurative:

anticipo indennità infortunio

- polizza Kasko per i lavoratori che utilizzano per motivo di servizio il proprio automezzo (Condizione migliorativa per tutti i lavoratori, non solo per i soci)
- assicurazione RCO (Responsabilità Civile verso prestatori di lavoro) operativa per tutti gli addetti nello svolgimento delle loro mansioni per un massimale di Euro 10.000.000,00 per sinistro e Euro 2.500.000,00 per persona danneggiata.

#### **Condizioni migliorative accessorie:**

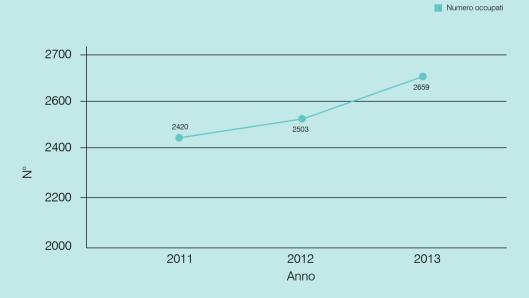
- rimborsi Km superiori a quanto indicato dagli Accordi Integrativi Territoriali. (Condizione migliorativa per tutti i lavoratori, non solo per i soci)
- in applicazione della riforma del diritto societario (D.lgs. n. 6/2003) la Cooperativa ha introdotto nel proprio Statuto l'istituto del ristorno per attribuire ai soci un "plus" retributivo rapportato all'effettivo scambio mutualistico (art. 2545 sexies c.c.). L'art. 17 dello Statuto prevede infatti che "Il Consiglio di Amministrazione, nella redazione del progetto di bilancio, qualora il risultato di esercizio presenti un avanzo di gestione, potrà appostare in conto economico una voce di costo corrispondente ai ristorni da assegnare ai Soci Cooperatori, in proporzione alla retribuzione agli stessi complessivamente riconosciuta nel corso dell'esercizio, che di norma saranno riconosciuti sotto forma di erogazione diretta". Detto istituto completa e si integra con gli incentivi concordati con le OO.SS., introdotti per valorizzare l'attività lavorativa dei soci e, di conseguenza, per migliorare i servizi.

# Occupati

Nel 2013 il totale degli occupati in Società Dolce ha raggiunto le **2.659** unità, con un incremento del 5,9% rispetto all'anno precedente: un moderato aumento coerente con la crescita della Cooperativa e l'acquisizione di nuovi servizi. Nel 2013 sono stati sottoscritti n° 182 contratti a tempo indeterminato (8,71% dei tempi indeterminati), di cui n° 77 stabilizzazioni.

L'andamento dell'occupazione nell'ultimo triennio è stato il seguente, assumendo sia i contratti a tempo indeterminato che a tempo determinato al 31/12, a tempo pieno e a tempo parziale:

### Occupati al 31/12



Il 77,25% degli occupati sono soci della cooperativa.

Negli ultimi due anni si registra una lieve flessione in negativo del numero di soci-lavoratori poiché a partire dal 2010 Società Dolce ha assunto la determinazione di non richiedere l'associamento alla Cooperativa a coloro che instaurano un rapporto di lavoro a tempo determinato uguale o inferiore ai nove mesi.

E', comunque, sempre possibile da parte del lavoratore richiedere l'associamento, secondo il c.d. "principio della porta aperta" , art. 2528 codice civile.

ANNO		N.	%	TOTALE
2013	Soci Dipendenti	2054 605	77,25% 22,75%	2659
2012	Soci Dipendenti	2244 259	89,65% 10,35%	2503
2011	Soci Dipendenti	2107 313	87,07% 12,93%	2420
2010	Soci Dipendenti	2013 170	92,21% 7,79%	2659
2009	Soci Dipendenti	2063 1	99,95% 0,05%	2064
2008	Soci Dipendenti	1815 0	100% 0%	1815

Società Dolce si conferma, innanzitutto, una cooperativa a netta prevalenza femminile. L'87,66 % degli occupati sono donne e questo è un dato che è rimasto sostanzialmente costante negli anni.

Ciò è dovuto, in parte, alla natura dei servizi offerti anche se si può ipotizzare che la tradizionale attenzione della cooperativa per le esigenze di conciliazione degli spazi e dei tempi di vita-lavoro renda Società Dolce un luogo di lavoro confacente con le esigenze delle donne.

# L'occupazione giovanile di età compresa tra i 19 e 34 anni rappresenta il 24,4% del totale dei lavoratori

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Accanto allo scopo mutualistico, la definizione di cooperativa contenuta nel Codice civile individua un secondo elemento strutturale, cioè la variabilità del capitale. Una società cooperativa può liberamente accogliere nuovi soci in possesso dei requisiti stabiliti dalla legge e dallo statuto, senza che quest'ultimo debba essere modificato. È il principio noto come "porta aperta", che sottolinea il carattere non egoistico delle imprese mutualistiche: la compagine sociale è aperta a chiunque sia in possesso dei requisiti per diventare socio e l'ammissione di nuovi soci non comporta modifica dell'atto costitutivo.

T 1

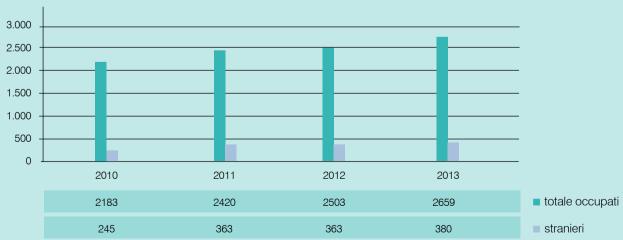
IDENTITA' DELLA
COOPERATIVA

# Rapporto maschi-femmine

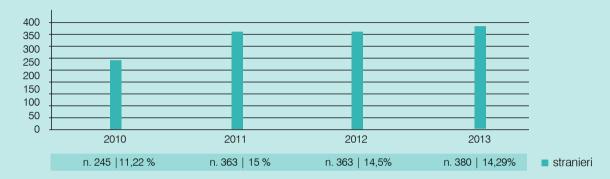


Il 14.29 % degli occupati è straniero

## Rapporto occupati-stranieri



### Stranieri



Nel 2013 Società Dolce ha inquadrato i propri lavoratori con contratti full - time nel 17,90% dei casi.

Il numero elevato di contratti part - time (82,10% %), se pure sensibilmente variabile negli anni, è dovuto in parte, alla necessità di rispondere alle richieste degli occupati e, più spesso, per organizzare il servizio come richiesto dalla committenza.

### Numero contratti part time e full time nel triennio 2009-2013

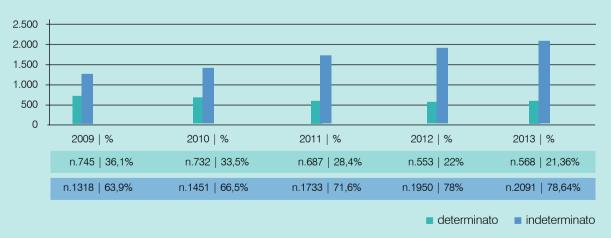
TIPOLOGIA CONTRATTO	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%
FULL TIME	2183	82,10%	2029	81,06%	1927	79,6%	1818	83,3%	1726	83,7%
PART TIME	476	17,90%	474	18,94%	493	21,4%	365	16,7%	337	16,3%
TOTALE	2659	100%	2503	100%	2420	100%	2183	100%	2063	100%

# Numero contratti a tempo determinato ed indeterminato nel triennio 2009-2013

TIPOLOGIA CONTRATTO	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%
Determinato	568	21,36%	553	22,09%	678	28,4%	732	33,5%	745	36,1%
Inderterminato	2091	78,64%	1950	77,90%	1733	71,6%	1451	66,5%	1318	63,9%
Totale	2659	100%	2503	100%	2420	100%	2183	100%	2063	100%

Come si evince dai dati, rimane ferma una forte disponibilità da parte della Cooperativa a trasformare il contratto a tempo determinato, appena ve ne siano le condizioni, in una forma maggiormente garantita come quella del rapporto a tempo indeterminato.

### Rapporto tempi determinato-indeterminato





 ${\rm il}\, 93\% \,\, {\rm dei}\, {\rm soci}$  ha un contratto a tempo indeterminato

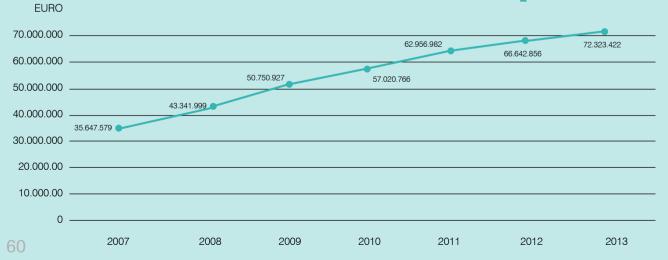
## Fatturato e utile di esercizio

Il valore della produzione è cresciuto del 8,52% rispetto al 2012, dato che deriva prevalentemente dal forte consolidamento dei ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia) a cui aggiungere la conclusione con esito positivo di gran parte dei nostri start-up.

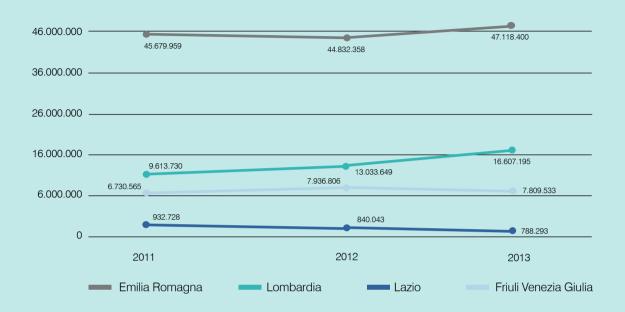
Questo dato, inoltre, rivela un immutato apprezzamento per i servizi offerti dalla Cooperativa da parte dei nostri committenti, pubblici e privati, e, quel che più importa, da parte dei fruitori e dei loro familiari.

ANNO	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Fatturato	72.323.422	66.642.856	62.956.982	57.020.766	50.750.927	43.341.999	35.647.579
% di aumento rispetto all'anno precedente	+ 8,52%	+ 5,53%	+ 10,41%	+ 12,35%	+ 17,06%	+ 21,61%	+ 26,47%

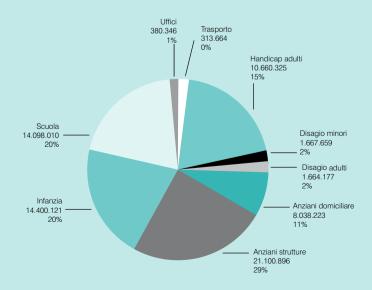
### Valore della produzione



# Valore della Produzione per territorio

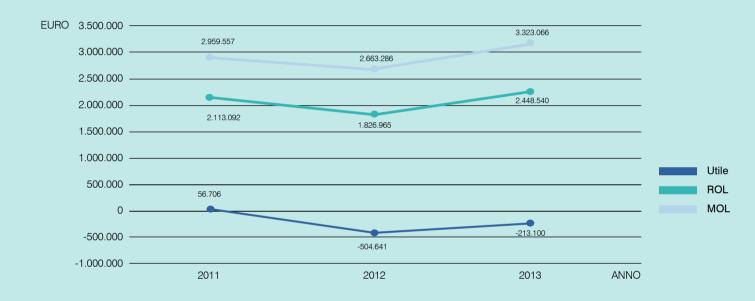


# Valore della Produzione per settore



·1

### Utile - Margine OP Lordo Reddito OP Lordo



Il valore della produzione per l'Esercizio 2013 ha segnato un ulteriore positivo incremento rispetto all'Esercizio precedente, in linea con le previsioni del Consiglio d'Amministrazione.

Questo obiettivo è stato raggiunto in prevalenza grazie alla crescita nelle due Aree del Nord Est e Nord Ovest. Si segnala la lieve ripresa in Emilia Romagna. Altresì la Cooperativa ha portato il valore della produzione nella gestione di servizi residenziali rivolti agli anziani ad una incidenza del 29% sul totale.

Sicuramente nel 2014 continueranno a crescere le medesime Aree. L'Area Nord Ovest nel 2014 beneficerà immediatamente della gestione, a regime, della RSA, a Bergamo, di Azzano San Paolo e nella seconda parte dell'anno dell'ampliamento della RSA a Sale Marasino e dell'attivazione della RSD a San Giorgio di Mantova. L'Area Nord Est nel 2014 si arricchirà del-

le prossima apertura della RSA a Galzignano Terme, in Veneto, e dello start-up della Comunità Alloggio per Disabili a Gavello "La casa degli alberi".

Le strutture per la non autosufficienza accresceranno quindi il loro peso corrente e strategico per la vita e le prospettive di Società Dolce, raggiungendo e superando l'attuale posizionamento nel paniere di attività offerte dalla Cooperativa.

Ci si attende, quindi, una crescita ulteriore per il 2014 del +5%.

La Cooperativa si consoliderà nei territori del Nord Ovest (Lombardia), raggiungendo i 20 milioni di euro, e decollerà il Nord Est (Veneto e Friuli Venezia Giulia), superando i 10 milioni di euro, unitamente al definitivo sviluppo delle attività rivolte all'infanzia in tutti i territori dove opera Società Dolce.

# Politica per la Qualità e per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro

Società Dolce è certificata ISO 9001 dal 2003.

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 "progettazione e gestione dell'erogazione di servizi socio-sanitari e assistenziali, residenziali, diurni e domiciliari rivolti ad anziani; servizi educativi residenziali, diurni, scolastici e territoriali rivolti ai minori e agli adolescenti; servizi socio-assistenziali rivolti ad adulti in situazione di disagio e di dipendenza. Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio educativi diurni per la prima infanzia (0-3) e l'infanzia (3-6). Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi e riabilitativi residenziali, semiresidenziali, domiciliari per soggetti disabili".

Nel 2008 ha conseguito la Certificazione di Settore UNI 11034 per i Servizi all'infanzia e nel 2011 ha ottenuto il rinnovo della certificazione.

Nel 2010 ha ottenuto la Certificazione di Settore UNI 11010 per i Servizi diurni e residenziali per disabili, che nel 2013 ha ottenuto il rinnovo della certificazione.

Nel corso del 2013 un gruppo di lavoro appositamente costituito ha definito il modello di gestione per le strutture residenziali per anziani. Tale modello, descritto in specifica procedura, consentirà nel 2014 di richiedere la certificazione UNI 11081 per i Servizi residenziali per anziani.

La Direzione assicura l'applicazione della politica per la qualità a tutti i livelli organizzativi e provvede periodicamente al riesame del sistema di Gestione per la qualità, con lo scopo di verificare il conseguimento degli obiettivi generali aziendali e degli obiettivi specifici definiti per ogni Area e Funzione, in un ottica di miglioramento continuo.

La Direzione, inoltre, nel 2010 ha adottato volontariamente un sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo le linee guida UNI- INAIL, con l'obiettivo di integrare le politiche per la salute e sicurezza nella gestione di sistemi di lavoro e di produzione.

Società Dolce impegna le proprie strutture a sviluppare idonee modalità per la sensibilizzazione, il coinvolgimento, la consultazione, la formazione di tutto il personale in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro ed in particolare di coloro che maggiormente rivestono ruoli di responsabilità.

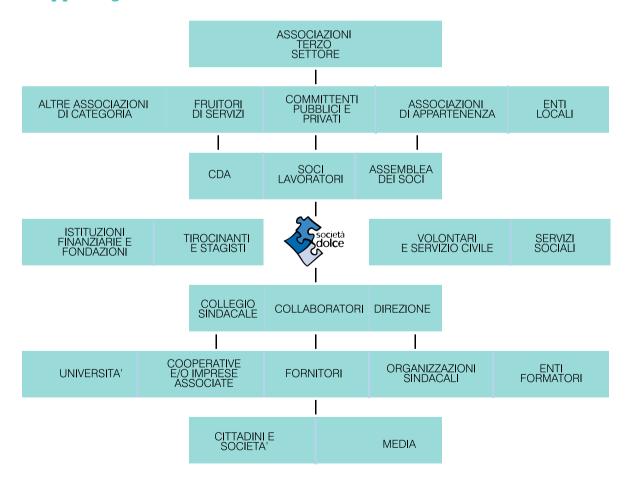


IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

### Stakeholder

Nella mappa dei portatori di interesse di Società Dolce sono riportate le categorie di interlocutori, direttamente o indirettamente coinvolti, che hanno un interesse nell'attività svolta dalla Cooperativa.

#### Mappa degli stakeholder



# STAKEHOLDER PRIMARI (Direttamente Coinvolti)

#### Determinano le scelte e/o ne sono influenzati

- Cda
- Assemblea dei Soci
- Direzione
- Collegio Sindacale

#### Collaborano e/o interagiscono in modo continuativo

- Committenti Pubblici e Privati
- Fruitori dei Servizi (Utenti)
- Associazione di Appartenenza (AGCI, LegaCoop)
- Servizi Sociali
- Organizzazioni sindacali
- Fornitori
- Cooperative e/o Imprese Associate
- Istituzioni Finanziarie e Fondazioni

#### STAKEHOLDER SECONDARI

(Indirettamente Coinvolti)

#### Orientano la determinazione delle scelte e ne sono influenzati

- Soci Lavoratori
- Collaboratori
- Tirocinanti e stagisti in borsa lavoro
- Volontari e Servizio Civile

### Potrebbero interagire o interagiscono in modo anche non intenzionale

- Altre associazioni di Terzo settore regionali e locali
- Altre associazioni di Categoria
- Enti Locali
- Media
- Cittadini e società
- Enti Formatori
- Università

- Stakeholder Interni: portatori di interesse presenti direttamente nell'organizzazione cooperativa
- Stakeholder Esterni: portatori di interesse esterni all'organizzazione cooperativa
- Stakeholder Primari: tutti coloro che vengono direttamente influenzati dalle decisioni della Cooperativa o che possono direttamente influenzarle.
- Stakeholder Secondari: tutti coloro che indirettamente vengono influenzati o possono influenzare le decisioni della Cooperativa.

### Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

Nell'ambito delle politiche di prevenzione e protezione promosse dalla Società Dolce per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori segnaliamo che nel 2013 si è operato efficacemente per contenere i rischi che determinano, in alcuni particolari Servizi, le parziali inidoneità rilevate dal monitoraggio annuale.

Gli uffici preposti hanno garantito la puntuale, piena ed integrale applicazione al nuovo dettato normativo (D.Lgs.81/2008), concentrando i propri sforzi, in particolare, sulla sorveglianza sanitaria, sulla formazione e sulla informazione.

Gli Uffici preposti si sono inoltre attivati per applicare al meglio i contenuti del Manuale per la gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro, predisposto secondo le indicazioni riportate nelle "Linee Guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL)" elaborate dal gruppo di lavoro costituito dalle seguenti organizzazioni: CGIL, CISL, CNA, CONFAGRICOLTURA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CONFCOMMERCIO, CONFINDUSTRIA, INAIL, ISPESL, UIL, UNI.

Con delibera del Consiglio d'Amministrazione del 28 gennaio 2013 la Cooperativa ha approvato il proprio modello di organizzazione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 e nominato i membri dell'Organismo di Vigilanza, sempre in ossequio alla stessa normativa.

Detta determinazione e le obbligazioni che ne conseguiranno rafforzeranno ancora di più il presidio a tutela della salute delle lavoratrici e dei lavoratori di Società Dolce.

Sorveglianza Sanitaria	2013	2012	2011	2010	2009
1° visita	569	375	374	335	145
Visita di controllo	264	364	371	440	187
Totale	833	739	745	775	332
Nuovi non idonei e/o parzialmente idonei anno	44	80	44	50	33
Totale non idonei e/o parzialmente idonei	199*	164	150	139	98

<sup>\*</sup> Il totale delle non identità corrisponde al 7,5% dei lavoratori.

Formazione L.81/2008	2013	2012	2011	2010	2009
1° Formazione sicurezza neo-assunti	n. 530	n. 428	n. 478	n. 423	n. 212
Formazione antincendio	n. 30	n. 68	n. 90	n. 66	n. 57
Formazione antincendio Riqualifica	n. 150	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
Formazione primo soccorso	n. 40	n. 53	n. 79	n. 54	n. 68
Formazione primo soccorso Riqualifica	n. 85	n. 80	n. 70	n.p.	n.p.

Dal 2013 una nuova normativa ha previsto la riqualifica anche per gli addetti all'antincendio, che - come si evidenzia dalla tabella – ha comportato un nuovo impegno per la Cooperativa

Ispezioni	2013	2012	2011	2010	2009
Ispezioni di controllo eseguite da SPP	56	75	71	49	35
Ispezioni di controllo eseguite da organismi di controllo esterni (AUSL,)	59	59	44	29	12
Totale	115	134	115	78	47

Il controllo da parte degli organismi di vigilanza non ha segnalato gravi problemi, sono state fatte 8 prescrizioni, in 51 casi è risultato tutto a posto.

Il risultato delle ispezioni subite è positivo.

Delle 56 ispezioni da parte del S.P.P.:

- 36 strutture non hanno menzionato problemi.
- 14 strutture hanno evidenziato problemi strutturali alcuni dei quali non confacenti alla sicurezza (es. imbiancatura).
- 10 strutture hanno evidenziato problemi legati alla documentazione, in buona parte già risolti.

# Assenteismo

ANNO	2013	2012	2011	
Totale costo del personale	51.198.000	48.114.000	45.272.0000	
% sul valore della produzione	71,32%	72,63%	70,95%	
Totale ore lavorate	2.994.000	2.867.000	2.773.000	
Totale ore retribuite	3.780.000	3.617.000	3.548.000	
Unità equivalenti a tempo pieno	1.909	1.830	1.795	
% assenteismo	8,66%	8,27%	8,97%	
Malattia	3,59%	3,56%	3,56%	
Maternità	4,64%	4,32%	4,99%	
Infortunio	0,43%	0,39%	0,42%	



il 14,29% degli occupati è straniero

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Conto economico riclassificato
Determinazione del valore aggiunto
Riparto del valore aggiunto
Incidenza tra il costo del lavoro sul valore della produzione



+8,52 %

del valore della

produzione

# PRODUZIONE E

# Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto¹ rappresenta la ricchezza che l'attività aziendale crea a vantaggio dei suoi interlocutori, pertanto assume valenza fondamentale per un Bilancio Sociale.

La riclassificazione del conto economico è volta a rappresentare come la ricchezza prodotta vada a distribuirsi a favore dei propri portatori di interesse (stakeholder), siano essi interni che esterni.

Il 2013 si conclude con un risultato, dopo le imposte, di - €.213.100.

Le valutazioni e le previsioni espresse dal Consiglio di Amministrazione nella Relazione sulla Gestione 2012, si sono rivelate nel loro complesso corrette. Un primo, più che positivo, riscontro, nell' Esercizio 2013, è stata la crescita del valore della produzione del + 8,52%, che rappresenta un forte consolidamento dei ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia) a cui aggiungere la conclusione con esito positivo di gran parte degli start-up.

Una seconda evidenza è il più contenuto costo per lavoro subordinato, che si porta a fine anno ad una incidenza al di sotto del 70% (69,12%) sul valore della produzione. Questo valore poteva attestarsi al 68% se la Cooperativa non avesse anticipato in alcuni territori la piena applicazione del rinnovo del CCNL 2010/2012 di riferimento riconoscendo e liquidando la 3° tranche di

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi (principalmente la vendita dei propri servizi) ed i c.d. costi intermedi della produzione, cioè quelli determinati da elementi diversi dal lavoro, in quanto la remunerazione del lavoro non viene considerata un costo, ma una delle voci di ridistribuzione del valore aggiunto.

Nello specifico il risultato della differenza tra Ricavi e Costi della Produzione e' detto valore aggiunto ed e' quel margine che dovrebbe coprire, il costo del lavoro, la remunerazione del capitale investito (ammortamento), la remunerazione del capitale di terzi e del capitale di rischio, le imposte.

adeguamento (+1,57%), e se avesse rispettato la programmata decorrenza del 01/01/2014 per il versamento a FARE MUTUA del contributo per l'assistenza sanitaria integrativa.

Terzo, ma non meno rilevante, aspetto positivo è il prevalente apporto, sul totale dei ricavi, di quelli relativi alle gestioni di strutture per anziani e disabili (non autosufficienti) e di servizi rivolti all'infanzia (64%).

Il valore della produzione è cresciuto del + 8,52%.

#### Conto economico riclassificato

La riclassificazione del conto economico porta in sé la capacità di fornire una "lettura altra" degli elementi costitutivi del bilancio civilistico, esplorandone i significati di valenza sociale, senza contraddire la logica dei principi contabili che ne sono alla base.

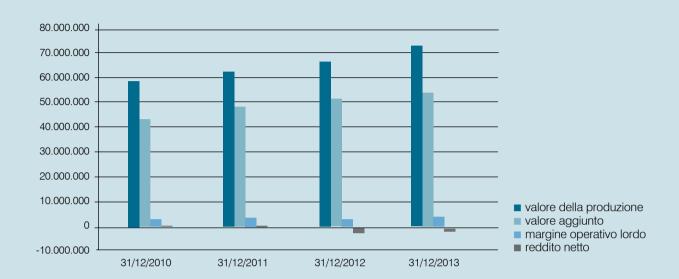
Come si evince dai dati riportati nella tabella della pagina seguente, il 2013 ha visto il Margine Operativo Lordo (è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica, al lordo, quindi, di interessi, tasse e ammortamenti) ritornare ai livelli del 2011 (4,6 contro 4,8) migliorando sensibilmente il dato dello scorso anno quando si attestava al 4,0. Ciò è stato possibile, non tanto mediante un miglioramento dei costi generali, quanto mediante una maggior produttività del personale, la cui incidenza sul fatturato è diminuita, nonostante le tensioni generate dall'effetto derivante dal rinnovo contrattuale i cui effetti sono entrati pienamente a regime quest'anno. Anche il risultato operativo si è riportato circa ai valori del 2011 (2,3 contro 2,8) rispetto all' 1,7 dello scorso anno. Quello che veramente ha generato una flessione al reddito ante gestione straordinaria rispetto al 2011 è stato l'effetto del maggior carico di oneri finanziari che si sono attestati ad un 0,4 punti più alti del 2001 ed in linea con il 2012. Ciò è prevalentemente da attribuire allo sforzo compiuto sul versante della crescita dimensionale (abbiamo incrementato il fatturato di circa 10,000,000 in tre anni) ed anche per gli investimenti fatti soprattutto nell'area nord est e nel settore delle residenze per anziani.

# Conto economico riclassificato

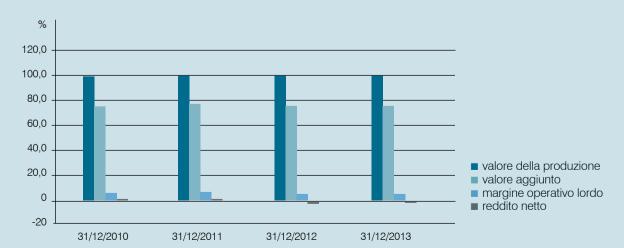
	31/12/2013	% su Valore della prod.	31/12/2012	% su Valore della prod.	31/12/2011	% su Valore della prod.	31/12/2010	% su Valore della prod.	31/12/2009	% su Valore della prod.
VALORE DELLA PRODUZIONE	72 .323.422	100,0%	66.642.856	100,0%	62.956.982	100,0%	57.020.776	100,0%	50.750.927	100,0%
-Consumi di Materie	1.444.294	2,0%	1.361.933	2,0%	1.130.175	1,8%	926.266	1,6%	683.998	1,3%
-Spese Generali	17.111.236	23,7%	15.062.381	22,6%	14.291.477	22,7%	13.627.485	23,9%	11.876.697	23,4%
VALORE AGGIUNTO	53.767.892	74,3%	50.218.542	75,4%	47.535.330	75,5%	42.467.025	74,5%	38.190.222	75,3%
-Altri Ricavi	451.480	0,6%	381.992	0,6%	287.779	0,5%	405.696	0,7%	301.450	0,6%
-Costi del Personale	49.993.346	69,1%	47.173.264	70,8%	44.251.994	70,3%	39.531.460	69,3%	35.494.732	69,9%
-Accantonamenti	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Margine OPERATIVO LORDO	3.323.066	4,6%	2.663.286	4,0%	2.995.557	4,8%	2.529.869	4,4%	2.394.050	4,7%
- Ammortamenti e Svalutazioni	874.526	1,2%	836.321	1,3%	846.465	1,3%	837.958	1,5%	788.170	1,6%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)	2.448.540	3,4%	1.826.965	2,7%	2.149.092	3,4%	1.691.911	3,0%	1.605.880	3,2%
+ Altri Ricavi	451.480	0,6%	381.992	0,6%	287.779	0,5%	405.696	0,7%	301.450	0,6%
- Oneri Diversi	1.397.698	1,9%	934.092	1,4%	697.448	1,1%	750.307	1,3%	615.519	1,2%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	1.502.322	2,1%	1.274.865	1,9%	1.739.423	2,8%	1.347.300	2,4%	1.291.811	2,5%
+ Proventi Finanziari	176.297	0,2%	3.719	0,0%	12.022	0,0%	1.954	0,0%	1.197	0,0%
+ Utili e Perdite su cambi	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
RISULTATO OPERA- TIVO (Margine corrente ante oneri finanziari	1.678.619	2,3%	1.278.584	1,9%	1.751.445	2,8%	1.349.254	2,4%	1.293.008	2,5%
+ Oneri Finanziari	-1.298.669	-1,8%	-1.157.775	-1,7%	-873.036	-1,4%	-540.494	-0,9%	-519.574	-1,0%
REDDITO ANTE GESTIONE STRAOR- DINARIA (Margine corrente)	379.950	0,5%	120.809	0,2%	878.409	1,4%	808.760	1,4%	773.434	1,5%
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	-20.000	-0,0%	-19.200	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-93.524	-0,2%
+ Proventi e oneri straordinari	20.596	-0,0%	-5.366	0,0%	27.691	0,0%	9.221	0,0%	36.409	0,1%
REDDITO ANTE IMPOSTE	380.546	0,5%	96.243	0,1%	906.100	1,4%	817.981	1,4%	716.319	1,4%
-Imposte	593.646	0,8%	600.884	0,9%	849.394	1,3%	768.780	1,3%	655.028	1,3%
REDDITO NETTO	-213.100	-0,3%	-504.641	-0,8%	56.706	0,1%	49.201	0,1%	61.291	0,1%

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO conto economico

#### Principali voci di conto economico



# Principali voci del conto economico in percentuale del valore della produzione



## Determinazione del Valore Aggiunto

	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Valore della produzione	72.323.422	66.642.856	62.956.982	57.020.776	50.750.927	43.844.384	35.924.451
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	71.871.942	66.260.864	62.669.203	56.615.080	50.449.477	43.351.998	35.647.581
Altri ricavi e proventi	451.480	381.992	287.779	405.696	301.450	492.386	276.870
Costi intermedi della produzione	19.953.228	17.358.406	16.119.100	15.304.058	13.176.214	11.430.668	9.120.604
Consumo di materie	1.444.294	1.361.933	1.130.175	926.266	683.998	694.051	699.449
Costi per servizi	16.304.102	14.255.247	13.484.343	13.086.104	11.414.187	9.654.636	7.795.591
Costi per godimento beni di terzi	807.134	807.134	807.134	541.381	462.510	508.669	341.041
Accantonamenti per rischi	0	0	0	0	0	0	0
Oneri diversi di gestione	1.397.698	934.092	697.448	750.307	615.519	573.312	284.523
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	52.370.194	49.284.450	46.837.882	41.716.718	37.574.713	32.413.716	26.803.847
Componenti accessori e straordinari	176.893	-20.847	39.713	11.175	-55.918	-45.337	44.517
Saldo gestione accessoria	176.297	3.719	12.022	1.954	1.197	3.743	32.781
Saldo componenti straordinari	596	-24.566	27.691	9.221	-57.115	-49.080	11.736
Valore Aggiunto Globale Lordo	52.547.087	49.263.603	46.877.595	41.727.893	37.518.795	32.368.379	26.848.364
Ammortamenti	874.526	836.321	846.465	837.958	788.170	657.198	473.780
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	51.672.561	48.427.282	46.031.130	40.889.935	31.711.181	31.711.181	26.374.584

La tabella evidenzia un significativo aumento del valore aggiunto netto prodotto nell'esercizio 2013 rispetto anno precedente, dovuto principalmente ad una politica caratterizzata dall'attenzione sul piano dei costi, una concentrazione sul core businesse un costante aumento dei ricavi. La remunerazione del personale è la voce più importante e quantitativamente più significativa del riparto del valore aggiunto. I lavoratori della Cooperativa rappresentano la classe di stakeholder alla quale viene destinata la maggior parte della ricchezza prodotta (96,7%) Nonostante la rilevante e progressiva crescita delle retribuzioni e degli oneri sociali (INPS e INAIL) e il progressivo consolidamento dell'occupazione all'interno della Cooperativa, anche di fronte ad evidenti e significativi tagli della spesa pubblica, l'incidenza del costo del lavoro sul valore della produzione si è posizionata su un valore pari al 69,12% . Sostanzialmente allineata all'incidenza media riscontrata negli ultimi anni.

# Riparto del Valore Aggiunto

	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	49.993.346	47.173.264	44.251.994	39.531.460	35.494.732	31.006.273	25.364.564
Personale soci	45.228.000	42.407.918	41.479.181	38.239.155	35.494.732	31.006.273	25.364.564
Personale dipendente non soci	4.765.346	4.765.346	2.772.813	1.292.305	0	0	0
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.	593.646	600.884	849.394	768.780	655.028	606.177	563.164
Imposte	593.646	600.884	849.394	768.780	655.028	606.177	563.164
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	1.298.669	1.157.775	873.036	540.494	519.574	662.706	374.427
Oneri finanziari	1.298.669	1.157.775	873.036	540.494	519.574	662.706	374.427
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	0	0	0	0	0	0	0
Utili distribuiti	0	0	0	0	0	0	0
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	-213.100	-504.641	56.706	49.201	61.291	-563.975	72.429
+/- Riserve	-213.100	-504.641	56.706	49.201	61.291	-563.975	72.429
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	51.672.561	48.427.282	46.031.130	40.889.935	36.730.625	31.711.181	26.374.584

# Incidenza del costo del lavoro sul valore della produzione

ANNO	VALORE DELLA PRODUZIONE COSTO DEL LAVORO	%
2013	72.323.422 49.993.346	69,12%
2012	66.642.856 47.173.264	70,78%
2011	62.956.982 44.251.994	70,28%
2010	57.020.776 39.531.460	69,33%
2009	50.750.927 35.494.732	69,94%

#### **RELAZIONE SOCIALE**

Un anno di attività – Valore della Produzione

Un anno di attività – Attività di gara

Un anno di attività - Gestione delle Risorse Umane

Un anno di attività – Uno sguardo d'insieme



+5,9%
degli occupati

# Un anno di attività - Valore della produzione

Il Valore della Produzione è di 72.323.422 ml

La crescita del valore della produzione è aumentata del + 8,52%.

In generale questo dato conferma l'immutato apprezzamento per i servizi offerti dalla Cooperativa da parte dei Committenti, pubblici e privati e la capacità di Società Dolce di avviare, incrementare e consolidare le proprie attività in gran parte oggi frutto dei lungimiranti investimenti messi in atto negli Esercizi precedenti.

Nello specifico questo più che positivo riscontro rappresenta un forte consolidamento dei ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia) e all'esito positivo di gran parte degli start-up.

Mette anche in evidenza il più contenuto costo per lavoro subordinato, che si porta a fine anno ad una incidenza al di sotto del 70% (69,12%) sul valore della produzione e il prevalente apporto, sul totale dei ricavi, di quelli relativi alle gestioni di strutture per anziani e disabili (non autosufficienti) e di servizi rivolti all'infanzia (64%).

2013	2012	2011	2010	2009	
72.323.422 + 8,52%	66.642.856 + 5,85%	62.956.982 + 10,41%	57.020.776 + 12,35%	50.750.927 + 15,75%	

La capacità di Società Dolce di avviare, incrementare e consolidare le proprie attività in gran parte oggi è il frutto dei lungimiranti investimenti messi in atto negli Esercizi precedenti e della costante attenzione della Cooperativa alla promozione della professionalità delle proprie lavoratrici e lavoratori.

L'incremento del costo per retribuzioni nel 2013 (+ 5,98%.) è stato solo parzialmente assorbito dalle revisioni dei prezzi riconosciute dai Committenti Pubblici pur non essendo superiore all'incremento del valore della produzione.

L'attuazione, definitivamente consolidata nel 2011, di tutti gli istituti contrattuali e l'applicazione del sistema ordinario per i contributi INPS e INAIL, a cui si è aggiunto nel 2013 l'ulte-

ELAZIONE SOCIALE

Valore della
produzione

riore sforzo dato dal recente rinnovo del CCNL di riferimento e la conferma delle condizioni di miglior favore riconosciute ai nostri soci dal Regolamento Interno, si sono tradotti in un vero e proprio "rischio di impresa". I maggiori oneri, quindi, derivanti dal corretto e corrente rispetto dei diritti delle lavoratrici e lavoratori operanti nel nostro settore, hanno dovuto trovare, come per il passato, prevalente copertura nelle economie della gestione e di scala attuate dalla nostra Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione ha comunque sempre operato per garantire alla Cooperativa adeguati affidamenti e per individuare ulteriori strumenti per finanziare i propri investimenti. Congiuntamente alle associazioni di rappresentanza del Movimento Cooperativo, inoltre, ha sollecitato gli Enti Locali e le Aziende Sanitarie al rispetto delle leggi regionali e nazionali in materia di pagamenti alle imprese. Per le Cooperative Sociali, in particolare, sono previsti tempi di liquidazione delle prestazioni molto ravvicinati rispetto alla loro esecuzione, vista la rilevanza sociale che esse hanno per l'azione di sussidio che svolgono a favore delle comunità di appartenenza. Il rallentamento dei pagamenti da parte dei nostri committenti pubblici, originato dalla difficile e precaria condizione della finanza pubblica, e già rilevato nei precedenti esercizi, ha trovato conferma anche nell'Esercizio 2013.

Il valore degli oneri finanziari, lievemente più elevato di quello rilevato nel 2012 (1,74%), è frutto, in prevalenza, dell'innalzamento dei tassi di interesse passivi, delle commissioni e delle spese praticate dagli istituti di credito sull'indebitamento a breve della Cooperativa. La Cooperativa, non potendo nemmeno beneficiare di alcuna moratoria, non essendo PMI, e nel rispetto degli impegni assunti, ha proseguito nella remissione degli impieghi a lei accordati, ed ha contenuto questo valore, oltre ai 12 mesi, che è, infatti, passato da €.7.405.344 a soli €.7.651.896 (+1,03%).

Ha inoltre ridotto l'indebitamento a breve, portandolo, rispetto il precedente Esercizio, da €.17.024.015 ad €.16.099.962 (-5,43%). Questa azione è stata resa possibile anche grazie ad una attenta gestione del ciclo attivo che ha evitato e contenuto la tendenza, che ha caratterizzato gli anni precedenti, ad una sempre maggior esposizione verso i clienti, frutto di una più lunga dilazione nella liquidazione di quanto a noi dovuto da parte delle pubbliche amministrazioni.

In questo Esercizio lo spazio oramai assunto dai committenti privati, in gran parte rappresentati dalle nostre società strumentali, controllate e collegate, e dai fruitori ha attenuato significativamente il disagio finanziario arrecato dallo stallo della finanza derivata di origine pubblica. L'investimento in proprie unità di offerta (Nidi d'Infanzia, RSA, Residenze Protette, ecc.) permetterà alla Cooperativa anche nel prossimo futuro di poter sempre meglio compensare le difficoltà espresse dalla committenza pubblica. Sono sostanzialmente stabili, infatti, nel loro valore assoluto, i crediti verso i clienti, considerati anche i crediti a breve (entro i 12 mesi) delle controllate e collegate, passando da €. 23.542.761 del 2012 ad €.23.766.558 del 2013 (+1%). L'indice, quindi, relativo ai giorni di credito ai clienti, dai 128,9, dello scorso Esercizio, è passato ai 119,9 di quest'anno. I crediti verso clienti al 31.12.2013, infatti, rispetto al 2012, per la prima volta, non hanno subito variazione nel loro valore assoluto nonostante un andamento crescente della produzione. Il più tenue incremento delle immobilizzazioni (+1,02%), la maggior raccolta di capitale sociale, rappresentata dal decremento dei crediti verso Soci (-41,1%), e l'allineamento della dilazione concessa dai fornitori ai tempi di pagamento a noi riservati dai clienti sono anch'esse scelte che hanno contribuito e contribuiranno al minor peso degli oneri finanziari e ad una minor dipendenza ed una maggior differenziazione dei mezzi finanziari di terzi rispetto ai mezzi propri.

L'incidenza degli oneri finanziari sul valore della produzione non decresce a causa della dipendenza della Cooperativa per l'indebitamento con il sistema bancario, anche se inferiore all'anno scorso.

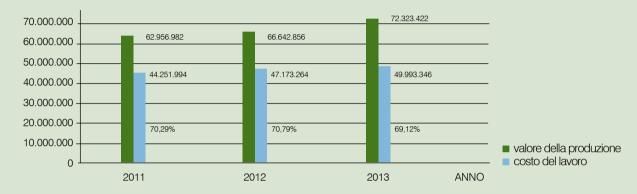
In particolare, gli oneri derivanti dal debito a breve verso gli istituti di credito, incluse le commissioni ed escluse le spese, raggiungono €.829.671 contro i €.743.038 del 2012 (+11,65%), confermando, contrariamente a quanto accaduto l'anno scorso, una incidenza sul valore della produzione pari al 1,14%, vicinissima allo stesso riscontro effettuato nell'Esercizio 2011 (1,11%). Queste evidenze, di segno positivo, dovute ad una più efficace gestione della finanza aziendale, rivelano però, anche quest'anno, l'impossibilità per la Cooperativa di consolidare parzialmente l'indebitamento a breve, con gli stessi Istituti di Credito, per un valore che sostenga sempre più gli investimenti promossi dalla Cooperativa in guesti ultimi anni. L'azione di consolidamento appena richiamata si impone nell'anno a venire, in attesa e contestualmente all'auspicata e programmata ulteriore crescita del nostro Patrimonio Netto, frutto dei risultati che ci attendiamo nei prossimi Esercizi e della fiducia dei nostri Soci. La tendenza, rispetto all'anno scorso, per gli oneri finanziari relativi al debito consolidato, pur avendo esso mutato, nel corso di questi ultimi Esercizi, le sue caratteristiche, essendosi arricchito con Mutui Fondiari e Chirografari sottoscritti alle nuove condizioni di mercato che hanno sostituito quelli in scadenza, è positiva: siamo passati da €.379.678 ad €.369.421 (-2,71%). Le mutate condizioni, infatti, del Tasso BCE, che hanno riverberato positivamente sull'Euribor a 3 o 6 mesi, a cui tutti i nostri vecchi mutui sono agganciati essendo a tasso variabile, hanno prodotto un effetto significativo sul più recente indebitamento che ha risentito di spread sempre più alti in corrispondenza del costo di raccolta registrato dagli stessi istituti di credito. Ad oggi questo costo ha quindi una incidenza sul valore della produzione contenuta pari al 0,51%, contro lo 0,56% rilevato nel 2012.

La finanza aziendale e la redditività, che indicano significativi miglioramenti rispetto all'Esercizio 2012, non sono in alcun modo, anche quest'anno, sostenuti dalle agevolazioni sul "cuneo fiscale" riservate alle Cooperative Sociali. Spiace segnalare che, in particolare, la nota dolente continua ad essere rappresentata dalla Regione Emilia Romagna che non ha ancora assunto, come auspicato, un provvedimento di esenzione dall'IRAP per le Onlus, coerentemente con quanto disposto dallo Stato che, con la riforma del diritto societario ed i conseguenti provvedimenti di natura tributaria, ha stabilito che le Cooperative Sociali, in quanto Cooperative a mutualità prevalente "di diritto" non fossero soggette all'IRES per tutti gli utili non distribuiti ed accantonati a riserva, così come hanno scelto di operare la Regione Lombardia e la Regione Friuli Venezia Giulia. Pertanto le imposte a bilancio per €.593.646 rappresentano, quasi per intero, il debito IRAP verso questa Regione ed appaiono sempre più una insopportabile "tassa" locale sulla occupazione che la Cooperativa garantisce ed incrementa in questo territorio.

Nonostante la rilevante e progressiva crescita delle retribuzioni e degli oneri sociali (INPS e INAIL), ad esse sempre più correlati, e il progressivo consolidamento dell'occupazione all'interno della Cooperativa, anche di fronte ad evidenti e significativi tagli della spesa pubblica, l'incidenza del Costo del lavoro, sul Valore della Produzione si è posizionata su un valore pari al 69,12%, al di sotto dell'incidenza media riscontrata negli ultimi tre anni.

Ad un miglior trattamento, quindi, retributivo, assicurativo e previdenziale per le lavoratrici ed i lavoratori corrisponde l'ulteriore allontanamento di Società Dolce dal ruolo di mero "prestatore d'opera", se pur qualificato, verso il suo nuovo posizionamento come Impresa Cooperativa che eroga "servizi", svolgendo una azione di sussidiarietà "vera". E' opportuno segnalare che è crescente il costo per lavoro "assimilato al lavoro dipendente". Essendo tutti liberi professionisti che operano con continuità direttamente nel processo di erogazione dei servizi (Medici, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, ecc..) presso le nostre unità d'offerta, non possono nella sostanza essere trattati come meri fornitori. Il loro costo complessivo è di €.3.791.268 con una incidenza sul valore della produzione pari al 5,24%. Nel 2013 si evidenziava un valore, sempre significativo, di €.2.623.122, con un rilievo pari al 3,93%.

#### Incidenza del costo del lavoro sul Valore della Produzione



RELAZIONE SOCIALE Valore della produzione

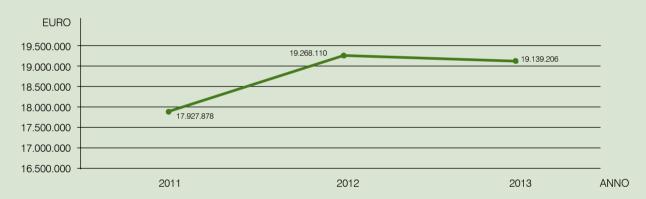
Nel 2013 il costo per ammortamenti pari ad €.874.526 è sostanzialmente allineato in valore assoluto a quello rilevato nel 2012, pari ad €.836.321, con una incidenza sul valore della produzione che scende al 1,21%, inferiore all'anno precedente (1,25%).

Le immobilizzazioni, al netto degli ammortamenti, passano nel 2013 ad €.19.139.206 da €.19.268.110 del 2012, confermando un incremento delle immobilizzazioni finanziarie che passano da €.6.937.186 a €.7.087.697 e di contro un decremento delle immobilizzazioni materiali da €.9.910.405 ad €.9.669.541. Le immobilizzazioni immateriale che nel loro complesso scendono si caratterizzano, come meglio indicato nella nota integrativa, risentono anche quest'anno degli interventi di manutenzione straordinaria su immobili di terzi dovuti agli impegni assunti dalla Cooperativa con la committenza pubblica nei percorsi di accreditamento o derivanti dalle obbligazioni assunte nelle concessioni.

A trascinare questi valori sono gli ultimi investimenti programmati nell'ambito delle residenze nel territorio delle Regioni Friuli Venezia Giulia e Veneto (Area Nord Est): in particolare abbiamo rafforzato la nostra partecipazione nella Residenza Parco Colli Scpa, unitamente all'apporto, pro quota, del contributo consortile da esso deliberato per complessivi 1,5 milioni di euro, e finanziato @Nord Care Srl per ulteriori 200.000 euro. L'innalzamento delle immobilizzazioni finanziarie è stato influenzato parzialmente dall'acquisizione di ulteriori azioni di Banca AGCI Spa, istituto bancario fondato e promosso dall'Associazione Generale Cooperative Italiane, con sede a Bologna, e di poche azioni della Banca Popolare di Sondrio. Visto il consistente contributo nel primo Istituto citato segnaliamo che, nel 2013, Banca AGCI

ha chiuso il suo secondo Bilancio d'Esercizio in utile, mantenendo fede ai propositi espressi nel suo primo piano industriale, ed ha aperto a Torino la sua prima Filiale. La nostra Cooperativa è tra i soci di riferimento e il nostro Presidente, Pietro Segata, sarà nuovamente proposto, alla prossima Assemblea dei Soci, quale membro del Consiglio di Amministrazione, in rappresentanza anche di tutte le Cooperative aderenti all'AGCI, Federazione di Bologna. Rileviamo non significativi incrementi per l'acquisto di hardware utile ed indispensabile per il funzionamento del nostro sistema informativo, per l'acquisto di mezzi di trasporto, di servizio e per l'utenza e per l'acquisto di attrezzature/arredi.

#### Immobilizzazioni



Il patrimonio netto decresce, risentendo solo parzialmente del risultato negativo dell'Esercizio. L'apporto positivo dell'aumento di Capitale Sociale deliberato dal Consiglio di Amministrazione il 30 marzo 2009 e dell'introduzione del "sovraprezzo" sulle quote ex art. 12 dello Statuto, di €.500, anch'esso recentemente deliberato dagli Amministratori nella seduta del 12 novembre 2012 con efficacia dal 01 gennaio 2013, non hanno compensato la minor entrata di nuovi soci, avendo la Cooperativa riservato questa facoltà ai soli lavoratrici e lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Il numero dei soci inoltre è decresciuto ulteriormente in questo Esercizio, avendo il Consiglio di Amministrazione, in data 22 aprile 2013, assunto la determinazione di rendere facoltativa anche l'adesione alla Cooperativa delle risorse umane provenienti da altri gestori, in forza di

-3

RELAZIONE SOCIALE

acquisizioni e affitti d'azienda o in forza dell'art.37 del CCNL di riferimento.

La Cooperativa ritiene infatti prioritario e di grande rilievo, nel medio periodo, la stabilità della propria governance anche a discapito, nell'immediato, di un apparente minor apporto di mezzi propri da parte dei Soci.

Garantire un più efficace e proficuo scambio mutualistico attraverso una più accurata selezione in ingresso ed una più intensa relazione con la base sociale, che deve avere, come fondamentale presupposto, la consapevolezza di una scelta, esalterà il ruolo del Socio e rafforzerà la Cooperativa.

Segnaliamo che, al 31 dicembre 2013, già 1917 Soci (74%) hanno sottoscritto la nuova quota di Capitale Sociale di €.1.500 di cui 43 hanno versato anche il "sovraprezzo", per complessivi €.21.500. La stabilità dei Soci aderenti ha generato un più elevato versamento durante l'anno di capitale sociale portando il credito della Cooperativa per le parte ancora da richiamare, in breve tempo, da €.888.828 del 2012 ad €.524.390 del 2013 (-41%), con un versato complessivo di €.3.029.390 sul sottoscritto di €.3.553.780 (85,24%).

# Un anno di attività - Attività di gara

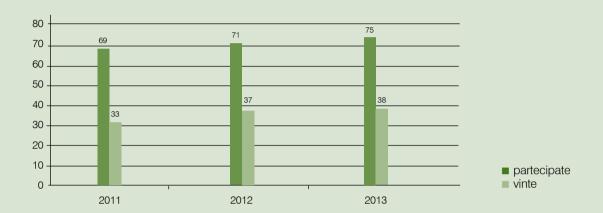
Nel corso dell'anno 2013 Società Dolce ha partecipato a un totale di 75 procedure per accreditamenti, avvalimenti, finanziamenti, gare d'appalto ordinarie, gare d'appalto elettroniche, trattative private, project financing e iscrizioni ad albo fornitori, di cui 34 per conferma di contratti già in essere e 41 per l'acquisizione di nuovi rapporti.

Il totale delle procedure concluse con esito positivo è risultato essere 38, per una percentuale di successo pari al 58%. In particolare, sono stati confermati 26 servizi su 34 in scadenza durante l'anno, e ne sono stati acquisiti 12 nuovi.

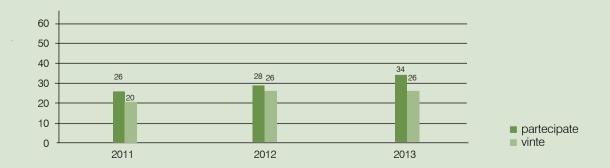
Società Dolce ha partecipato per sole gare d'appalto a un totale di 48 procedure, di cui 24 per conferma di contratti già in essere e 24 per l'acquisizione di nuovi rapporti.

Il totale delle gare vinte è risultato essere pari a 25, per una percentuale di successo pari al 56%. In particolare, sono stati confermati servizi in 20 procedure sulle 24 partecipate, per una percentuale di successo del 83% e sono state acquisite nuove cinque attività grazie alla partecipazione a 24 procedure, per una percentuale di successo pari al 24%.

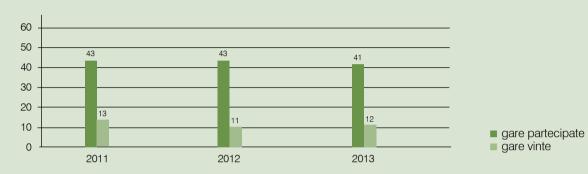
### Attività di gara



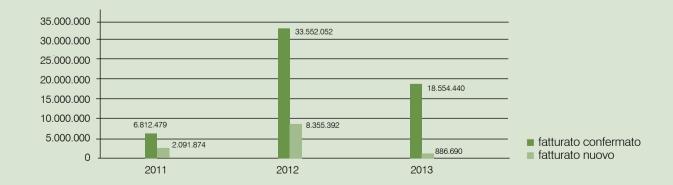
### Attività di gara - Gare di conferma servizi



### Attività di gara - Gare nuovi servizi



### Acquisizione portafoglio clienti



RELAZIONE SOCIALE attività di gara

Nel territorio afferenti all'Area di Produzione Sede sono stati confermati tutti i servizi del settore Integrazione Minori e del settore Infanzia: in particolare si segnala la conferma dei servizi di assistenza agli alunni disabili e i servizi integrativi nei Comuni di Castenaso, Gaggio Montano, Monte San Pietro, Pieve di Cento, Crevalcore e Molinella. Per quanto riguarda il settore Infanzia, sono state confermate le gestioni, ormai pluriennali, dei Nidi d'Infanzia per i Comuni di Castenaso, Monte San Pietro, San Pietro in Casale e Castello d'Argile e Budrio. Per alcuni di questi servizi, Società Dolce collabora nella gestione con altre importanti realtà del territorio, con il ruolo di impresa mandataria: servizi gestiti nei Comuni di Crevalcore (con Cooperativa Sociale La Piccola Carovana) o Budrio (Cooperativa Sociale Gesser). Da mandante: servizi svolti nel Comune di Molinella (Cooperativa Sociale Gesser).

Nel territorio di Modena, anch'esso afferente all'Area "Sede", nel quale Società Dolce, da alcuni anni, sta consolidando la sua presenza, è stata confermata la gestione dei centri estivi per il Comune di Maranello, in ATI con la Cooperativa Sociale "La Lumaca" di Modena, e, al servizio già in essere di gestione della Comunità Alloggio di Guiglia, si è affiancato il servizio di produzione pasti per gli utenti del servizio di Assistenza Domiciliare.

Passando alle aree territoriali, in Emilia Romagna, nella Provincia di Forlì-Cesena sono stati confermati i servizi di gestione del Nido d'Infanzia "Tic Tac", per il Comune di Cesena, di mensa e pre-post scuola per il Comune di Longiano.

Nell'area Nord-Ovest, l'Azienda Comunale Cremona Solidale ha affidato a Società Dolce per ulteriori 3 anni, con possibilità di proroga, il servizio di gestione dei Centri Diurni per Disabili e di Terapia Occupazionale per gli ospiti della RSA e della Comunità Alloggio per Anziani.

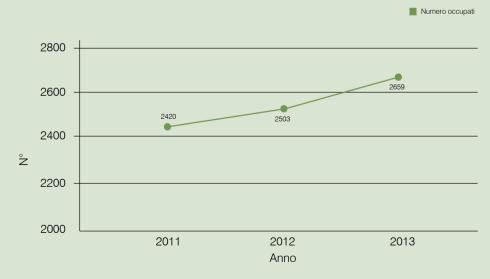
A queste importanti conferme si affiancano le nuove acquisizioni che in alcuni casi vanno a consolidare la presenza di Società Dolce su territori già da lei presidiati. Il servizio di assistenza ad personam (SAP) nella Scuola dell'Obbligo per i Comuni del Sebino Bresciano, acquisito nel mese di Agosto 2013 per un totale di 3 anni scolastici. Allo stesso modo si può leggere l'acquisizione del servizio di gestione del Nido d'Infanzia per il Comune di San Giorgio di Mantova per 3 anni scolastici. Terzo ed ultimo piccolo successo è l'affidamento della gestione della Comunità Alloggio per Disabili del Comune di Gavello (RO) "La casa degli alberi" che va a consolidare il presidio di Società Dolce sul territorio del Nord-Est, con un contratto di durata pluriennale (5 anni).

Società Dolce è assegnataria di diverse attività di cui sono titolari i Consorzi da lei promossi in collaborazione con altre importanti cooperative sociali del territorio bolognese (Cadiai, Ada e Ancora per il Consorzio Aldebaran, e Coopas, La Rupe, Altercoop, Il Martin Pescatore e L'Arcobaleno per il Consorzio Indaco). Come consorziata esecutrice del Consorzio Indaco, Società Dolce ha confermato nel 2013 la gestione delle aree sosta nomadi dei Quartieri Borgo Panigale, Navile e Savena, il cui servizio verrà effettuato insieme alle Cooperative Sociali La Rupe e Coopas. Sempre nel 2013 sono stati rinnovati tutti i contratti dei servizi a lei assegnati dal Consorzio Aldebaran.

# Un anno di attività - Gestione delle risorse umane

Nel 2013 è aumentato il numero dei lavoratori in Società Dolce: n. 2.659 occupati al 31.12.2013. L'andamento dell'occupazione nell'ultimo triennio è stato il seguente, assumendo sia i contratti a tempo indeterminato che a tempo determinato al 31/12, a tempo pieno e a tempo parziale:





In particolare l'anno 2013 si è aperto con l'assunzione di n. 125 lavoratrici e lavoratori a seguito dell'esito positivo per Cooperativa Sociale Società Dolce della gara di appalto relativa alla co-progettazione e gestione di servizi ed attività nel settore dei servizi sociali nel territorio della Val Cavallina, in provincia di Bergamo (ambito anziani e disabilità – Area di Produzione Nord Ovest).

A febbraio 2013 sono stati assunti 12 lavoratrici e lavoratori a seguito dell'aggiudicazione della gara di appalto relativa ai servizi di assistenza domiciliare agli anziani nei comuni siti nel distretto di Dalmine - Bergamo. (ambito anziani e disabilità – Area di Produzione Nord Ovest).

A giugno 2013 con l'avvio dell'Hospice "Villa Adalgisa" di Ravenna la Cooperativa ha proceduto all'assunzione di 15 lavoratrici e lavoratori (ambito sanitario - Area di Produzione Centro).

Ad agosto 2013, a seguito dell'aggiudicazione della gara di appalto relativa alla gestione del Nido d'Infanzia del Comune di San Giorgio di Mantova è stata effettuata l'assunzione di 9 lavoratrici (ambito infanzia – Area di Produzione Nord Ovest).

Tuttavia è corretto evidenziare anche le numerose difficoltà che Società Dolce ha dovuto affrontare su diversi fronti: la prima deriva dal continuo ridimensionamento e dalla ridistribuzione dei servizi in conseguenza delle minori risorse economiche e finanziarie a disposizione della Pubblica Amministrazione e delle famiglie e la seconda, ma non in termini di importanza, data dall'applicazione degli aumenti salariali previsti dal rinnovo del CCNL di riferimento.

Le ore di Cassa Integrazione in deroga autorizzate alla Cooperativa nel corso del 2013 sono state 18.609, contro le 20.938 del 2012, di cui però 14.456 dovute al Terremoto del maggio 2012.

Questo dato conferma, in linea con la tendenza del Paese, che il 2013 è stato un anno di fortissima difficoltà sul tema della tenuta dei servizi e di quella occupazionale.

Ad inizio 2013 Società Dolce ha affrontato anche il tema di 12 esuberi fra il personale di staff e di coordinamento, quadri ed impiegati e in data 7/01/2013 ha aperto una procedura di mobilità conclusasi con accordo sindacale e l'avvio, con decorrenza 18/03/2013, di un contratto di solidarietà per 12 mesi, (prorogabile di ulteriori 12) che ha permesso, tramite una lieve riduzione di orario supportata dagli ammortizzatori sociali, il mantenimento di tutti i posti di lavoro impiegatizio.

Il contratto di solidarietà ha coinvolto 174 lavoratrici e lavoratori portando una riduzione media del 6,60% dell'orario del personale coinvolto. Le ore di contratto di solidarietà nel 2013 sono state 13.936.

Il tema fondamentale dell'anno 2013 è stato comunque creare le condizioni per garantire gli aumenti previsti dal rinnovo del CCNL del 16/12/2011 pari al 5,49% di aumento delle retribuzioni in due anni, 2012 e 2013, più l'avvio dell'istituto dell'assistenza sanitaria: in prima analisi, lo sforzo si è dovuto concentrare sulla sostenibilità, per tutto il 2013, della seconda tranche contrattuale la cui decorrenza è stata ottobre 2012, in seconda battuta, solo in termini temporali e non certo per rilevanza, il medesimo sforzo è stato fatto sulla terza tranche contrattuale. Unicamente in Regione Lombardia è stato siglato tra le Parti Sociali regionali un accordo quadro per l'applicazione dell'articolo 77 comma 2 del CCNL, che ha previsto le regole secondo cui le Cooperative potevano, avendone requisiti e condizioni, effettuare domanda di avvio del percorso di posticipo di pagamento della terza tranche. Nelle altre Regioni in cui la Cooperativa opera questo percorso non è stato possibile causa mancato accordo tra le Centrali Cooperative e le Organizzazioni Sindacali.

In maggio 2013 è stato avviato, unicamente su iniziativa della Regione Emilia Romagna e contrariamente a quanto è avvenuto e sta avvenendo sul territorio nazionale, l'istituto dell'assistenza sanitaria integrativa dando seguito a quanto previsto dall'articolo 87 del CCNL. Società Dolce ha aderito a FAREMUTUA, la Società di Mutuo Soccorso nata da Legacoop Emilia Romagna, Legacoop di tutte le province emiliano-romagnole, Coop Adriatica e Coop Nord Est. Gli importanti benefici previsti dal piano sanitario messo a disposizione degli aventi diritto è stato quindi esteso a tutte le lavoratrici ed i lavoratori con contratto a tempo indeterminato occupati in tutti i territori ove la Cooperativa è presente ed al 31/12/2013 gli iscritti a FAREMUTUA erano 2095.

L'Elemento Retributivo Territoriale è stato corrisposto, nonostante le risultanze negative del bilancio 2012, nelle province di Brescia, Bergamo, Modena e Rimini.

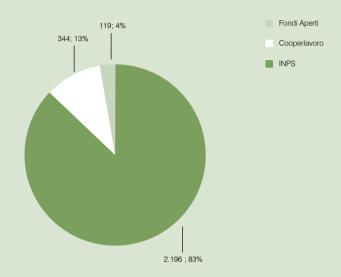
a riforma previdenziale per la parte relativa all'utilizzo del maturando Trattamento di Fine Rapporto (TFR) a sostegno della previdenza complementare è stabile.

Anche quest'anno le lavoratrici e i lavoratori di Società Dolce hanno trasferito la propria liquidazione al nostro Fondo Contrattuale, CooperLavoro, o ai Fondi Aperti da loro prescelti o, optando per mantenere il Trattamento di Fine Rapporto presso la Cooperativa, nell'apposito Fondo INPS.

Chi ha aderito al Fondo CooperLavoro ha beneficiato, come prevede il nostro CCNL all'art. 86, di un ulteriore contributo aggiuntivo della Cooperativa pari all'1% della sua retribuzione. Nel 2013 i rendimenti del nostro Fondo hanno evidenziato un risultato soddisfacente, anche se inferiore a quello dello scorso anno, che per i tre comparti è stato il seguente: Sicurezza +3,40%, Bilanciato +5,71%, Dinamico +6,69%.

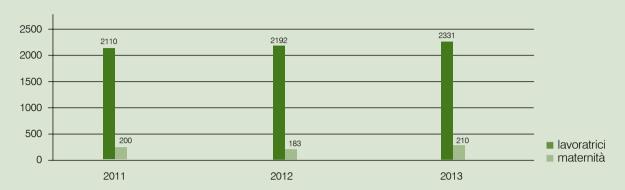
Il numero di aderenti è incrementato grazie alle buone performance del Fondo stesso, attestandosi su n.344 iscritti al 31.12.2013, n.47 in più dello scorso anno.

#### Destinazione del trattamento di fine rapporto



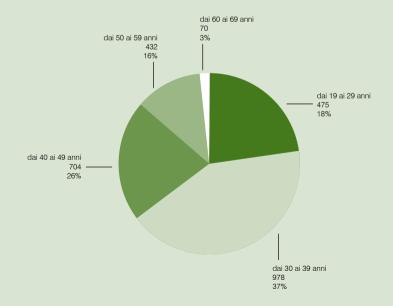
A prova dell'impegno già profuso dalla Cooperativa, si evidenzia che le risorse economiche disponibili nel 2013 sono state ancor più indirizzate a favore di una maggiore inclusione sociale delle donne. La loro netta prevalenza di impiego, in Società Dolce, ha assicurato una sostanziale parità di opportunità professionali soprattutto nei periodi più delicati di obbligatoria astensione dal lavoro.

#### Rapporto maternità su lavoratrici



E' stata dedicata altrettanta attenzione alle nuove generazioni che in Società Dolce, vedono spesso la prima e reale opportunità di inserimento lavorativo e che devono essere accompagnate da un efficace aggiornamento professionale che completi la loro istruzione primaria.

#### % Fascia d'età

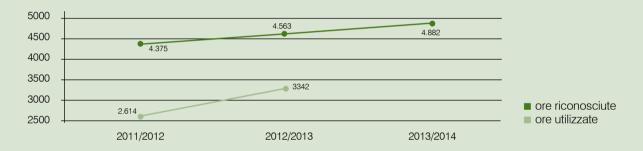


Nell'anno formativo 2012/2013 sono state concesse 4.536 ore di Diritto allo Studio, di cui utilizzate 3.342.

Le ore residue, così come previsto dal nuovo Regolamento Interno, non si aggiungono al monte ore di Diritto allo Studio utile per l'anno formativo successivo.

Come evidenzia il grafico sotto riportato già da diversi anni le ore accordate alle lavoratrici e ai lavoratori soci della Cooperativa non sono sempre state utilizzate pienamente, anche se durante l'anno formativo 2012/2013 l'utilizzo è stato più elevato rispetto agli anni precedenti, segnale positivo poiché il risultato dimostra che le lavoratrici ed i lavoratori hanno saputo usufruire in modo maggiormente consapevole di questa importante possibilità.

#### Ore Diritto allo Studio



Nell'anno 2013 sono state effettuate n. 25.049 ore per l'attività di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, di cui retribuite n. 14.186 con mancato reddito e 8.539 con gettone di formazione.

Rispetto allo scorso anno si registrano 2.425 ore formative in meno.

La legger flessione è dovuta alla conclusione del percorso rivolto ai quadri "Da Cooperativa Sociale a Impresa Sociale", per un impegno nel solo anno 2012 di n.2.277 ore, e alla minor necessità di riqualificazione del personale, con particolare riferimento alle qualifiche OSS (Operatore Socio Sanitario).

La Cooperativa ha, infatti, avviato i percorsi di riqualifica OSS già dal lontano anno 2003, e negli ultimi anni ha portato a compimento i percorsi formativi per più del 90% degli addetti in piena conformità a quanto previsto dalla normative sull'accreditamento dei servizi socio

sanitari delle Regioni Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia.

Il piano formativo complessivo è stato rispettato per l'81% delle attività preventivate all'inizio del 2013, registrando un miglioramento, sulle medesime pianificazioni, del 6% rispetto al 2011, e del 2% rispetto al 2012.

Questo risultato consolida un trend estremamente positivo poiché evidenzia una sempre più adeguata capacità dei gruppi di lavoro di individuazione delle reali necessità formative. I contenuti della formazione realizzata negli ultimi due anni oltre ad essere più aderenti alle necessità espresse dalle lavoratrici e dai lavoratori si caratterizzano per una loro sempre più elevata qualità e coerenza con il piano di sviluppo delle nostre attività.

Società Dolce ha rappresentato, anche quest'anno, un utile ed efficace ambiente formativo per numerosi "tirocinanti" inviati dalle Università (n.57 studenti), da Istituti Tecnici e/o Professionali (n.68 studenti) e da diversi Enti Formativi Accreditati (n.111 persone), operanti nelle provincie di Bologna, Forlì/Cesena, Brescia, Mantova, Cremona e Trieste.

Gli inserimenti riabilitativi/borse lavoro sono stati 32.

Nel 2013 abbiamo presentato 4 progetti di Servizio Civile, 3 in Emilia Romagna e 1 in Lombardia per un totale di 8 volontari. La Regione Emilia Romagna ha approvato 2 progetti per 4 volontari. La Regione Lombardia ha approvato il progetto ma non è stato successivamente finanziato per assenza di fondi.

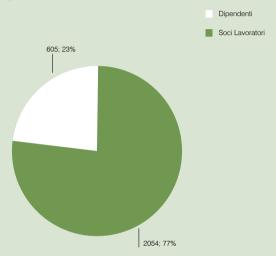
Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa dall'anno 2012 ha assunto la determinazione di non richiedere più l'associamento alla Cooperativa per coloro a cui si offriva un rapporto di lavoro a tempo determinato qualunque fosse la sua durata.

Durante l'anno 2013 la medesima determinazione è stata estesa a tutti i lavoratori assunti a seguito di passaggio ex articolo 37 del CCNL in caso di passaggi di appalto, di acquisizioni o affitti di azienda.

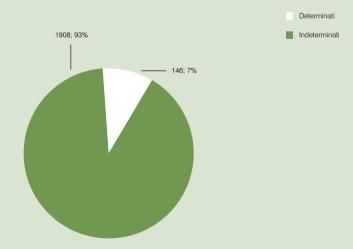
Il numero dei dipendenti si è attestato in conseguenza di ciò sulle 605 unità al 31.12.2013, valore fortemente in aumento rispetto al 2012 (+346 addetti). E' sempre possibile da parte della lavoratrice e/o del lavoratore richiedere di essere Socio (principio della "porta aperta") ma, stante il precario contributo lavorativo richiesto, Società Dolce si attiverà per sensibilizzarli solamente se sarà nelle condizioni di offrire un rapporto stabile.

Il Consiglio di Amministrazione, nel pieno rispetto dell'art.2528 del Codice Civile, ha esaminato tutte le domande di ammissione a socio regolarmente pervenute nell'esercizio, avendone verificato il rispetto dei requisiti stabiliti dallo Statuto ed ha rispettato nella costituzione e nell'esecuzione dei rapporti mutualistici la parità di trattamento dei Soci prevista dall'art.2516 dello stesso Codice, con puntuale aderenza al Regolamento Interno approvato dall'Assemblea. Nessuna domanda di ammissione a Socio è stata respinta.

### Rapporto Soci / Dipendenti



## Rapporto Soci - Determinati / Indeterminati



3

RELAZIONE SOCIALE

uno sguardo

I Soci a tempo indeterminato diventano il 93% del totale dei Soci.

Il numero dei Soci è sostanzialmente il medesimo rispetto allo scorso anno, ma la percentuale è aumentata in conseguenza della diversa base di calcolo su cui si attesta il risultato. L'evidenza fortemente positiva è che circa l'80% delle lavoratrici e dei lavoratori, sia soci che dipendenti, ha un rapporto stabile in Cooperativa Sociale Società Dolce.

Nell'ambito delle politiche di prevenzione e protezione promosse dalla Società Dolce per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori segnaliamo che, nel 2013, si è operato efficacemente per contenere i rischi che determinano, in alcuni particolari Servizi, le parziali inidoneità rilevate nell'incontro annuale. Altresì a diverse/i lavoratrici e lavoratori, alle/ai quali dette inidoneità erano già state riscontrate, sono state prospettate occupazioni alternative che, dopo un momentaneo piccolo disagio iniziale, gli hanno permesso di mantenere una qualificata occupazione come Soci della nostra Cooperativa.

Gli Uffici preposti hanno garantito la puntuale, piena ed integrale applicazione al nuovo dettato normativo (D.Lgs. 81/2008) concentrando il proprio sforzo, in particolare, sulla sorveglianza sanitaria, sulla formazione e sulla informazione. Con delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 gennaio 2013 la Cooperativa ha inoltre approvato il proprio modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2000 e nominato i membri dell'Organo di Vigilanza, sempre in ossequio alla stessa normativa. Detta determinazione e le obbligazioni che né conseguiranno rafforzeranno, con ancor più efficacia, il nostro presidio a tutela della salute delle nostre lavoratrici e lavoratori.

# Un anno di attività - Uno sguardo d'insieme

Società Dolce, anche nel corso dell'esercizio 2013, ha fortemente condiviso momenti di progettazione offerti dalla Committenza, in attuazione della Legge 328/2000 e della Leggi Regionali di riforma del Welfare, con l'intento profondo di innovare ed espandere la propria offerta di servizi a favore delle Comunità per le quali opera.

Ha collaborato con altre realtà del Terzo Settore, rivolgendo particolare attenzione ai progetti di promozione della Cooperazione Sociale e del Movimento Cooperativo in genere.

Si segnala il contributo dato al lavoro svolto dalla Regione Emilia Romagna e ai Coordinamenti Pedagogici Provinciali (CPP) per la rivisitazione e aggiornamento della normativa e

delle direttive attuative (DGR 646/2005) che regolano i servizi rivolti alla prima infanzia. Si aggiunge a questo importante lavoro il costante contributo al monitoraggio dei provvedimenti che si sono succeduti al primo provvedimento attuativo dell'art.23 della LR 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari (DGR 514/2009) e che hanno visto il terzo anno di effettiva sperimentazione dei contratti di servizio. Altro importante contributo è stato dato dai tecnici della Cooperativa all'AIOP Friuli Venezia Giulia, che hanno collaborato con la Regione per l'emanazione della DGR 650/2013 finalizzata all'accreditamento delle RSA e Hospice.





E' proseguito con profitto il lavoro relativo all'edizione del periodico "XALTRO". "Famiglia: ieri, oggi e domani" è il titolo del numero 3 di "XALTRO", uscito ad aprile 2013, e "Il diritto di essere persona: un valore non negoziabile" il titolo del numero 4, uscito a dicembre 2013. Il periodico della Cooperativa, il cui costo continua a essere interamente sostenuto dai proventi degli spazi pubblicitari venduti, con le sue 8.000 copie stampate e distribuite a livello nazionale, con una maggiore concentrazione in Emilia-Romagna, Lombardia, Friuli Venezia

Giulia, Lazio e Veneto, ha mantenuto nel 2013 un livello qualitativo elevato, ospitando interventi di personaggi dello spettacolo come Alessandro Bergonzoni, Stefano Benni, Serena Dandini e Arturo Brachetti, ma anche esperti a livello nazionale ed europeo come la sociologa Chiara Saraceno, il matematico e saggista Piergiorgio Odifreddi, il parlamentare europeo Vittorio Prodi, lo psicologo Paolo Crepet. Progetti come XALTRO hanno infatti lanciato la cooperativa verso un'avanguardia comunicativa tesa alla creazione di valore attraverso strategie di co-branding, nella condivisione delle informazioni.

Ai canali più tradizionali e specializzati (campagne pubblicitarie) si è deciso di affiancare i canali "leggeri" e virtuali. Le nuove tecnologie hanno infatti modificato radicalmente il nostro modo di pensare e di concepire il rapporto con i fruitori/clienti. Il sito di Società Dolce, continuamente aggiornato e sempre più ricco di contenuti e informazioni, ma anche i social network come Facebook e, da inizio 2014 Twitter, sono divenuti per la Cooperativa strumenti di uso quotidiano. La pagina Facebook di Società Dolce, nella quale vengono pubblicate tutte le informazioni su eventi e iniziative promosse o realizzate dalla Cooperativa riportate sul sito, ha raggiunto quota 2.000 mi piaci dopo poco più di un anno dalla messa on line del sito.

Società Dolce ha avviato, insieme ad altri partner, un progetto di assistenza domiciliare in Bologna (www.assistiamocasa.it.) in grado di offrire una presa in carico della persona a 360 gradi: assistenza socio-sanitaria, notturna e ospedaliera, consegna pasti, farmaci a domicilio, fornitura di ausili e supporti ortopedici, ecc.

E stata data continuità alle campagne promozionali del settore infanzia "Per il tuo bambino il nido sceglilo dolce" e "Giochi in città" (Pasqua, Estate e Natale), iniziate negli anni precedenti e che si stanno diffondendo in tutti i territori in cui operiamo.

A marzo 2013 si è tenuto per il primo anno alla Fiera di Forlì "Happy family", un grande evento espositivo dedicato ai bambini e ai genitori. Due giornate ricche di eventi, giochi, spettacoli teatrali, laboratori per grandi e piccini. Centinaia i bambini che in compagnia dei loro genitori si sono intrattenuti nei vari laboratori artistici, manuali, di pittura, ecc. proposti nello stand di Società Dolce.

Il 7 maggio è stata inaugurata "Villa Adalgisa", il primo Hospice del distretto di Ravenna, nato da un Protocollo d'intesa tra la Cooperativa Sociale Società Dolce, l'Istituto Oncologico

Romagnolo (IOR), il Comune di Ravenna, l'Ausl di Ravenna e l'Opera di Santa Teresa del Bambin Gesù. L'Hospice, accreditato dal sistema sanitario, accoglie pazienti affetti da gravi patologie oncologiche in un ambiente il più familiare possibile e all'avanguardia dal punto di vista tecnologico, ponendo al centro dell'attenzione la dignità della persona.

"Creattività. Per la crescita e l'inclusione degli alunni con disabilità" è il titolo del convegno realizzato il 18 maggio 2013 a Concordia sulla Secchia (MO) presso l'Istituto Comprensivo "Sergio Neri" da Società Dolce in collaborazione con il Comune di Concordia sulla Secchia e l'Istituto Comprensivo. L'iniziativa, ad un anno dal sisma che ha colpito le popolazioni emiliane, si è proposta di mettere in luce la presenza attiva e l'impegno profuso da parte di tutte le istituzioni nella realizzazione di progetti innovativi, dando voce alle esperienze di buone prassi di integrazione scolastica e sociale realizzate a scuola e nel territorio.

È stata allestita in Sala Borsa, Auditorium Enzo Biagi, la mostra-concorso del progetto dei servizi integrativi scolastici "Sognando Bologna" (14-25 maggio 2013) che ha coinvolto più di 40 scuole elementari del Comune di Bologna e oltre 4.000 bambini, e il 15 maggio, sempre in Auditorium, sono stati premiati i bambini autori delle 4 opere premiate.

Abbiamo partecipato nuovamente con stand e attività di laboratorio alla "Festa di inizio estate" (30 maggio-2 giugno 2013, Parco Tanara di Via Larga a Bologna), quattro giorni per dare spazio e visibilità alle tante esperienze positive che si sviluppano a Bologna e dintorni in ambito sociale, educativo e culturale, valorizzando la nostra presenza ed esperienza nei servizi rivolti all'infanzia.

E' stata sostenuta per il quarto anno consecutivo l'iniziativa proposta dal Resto del Carlino "Cronisti in classe" (gennaio-giugno), il campionato di giornalismo rivolto alle ragazze e ai ragazzi delle Scuole Medie Inferiori di Bologna e provincia consentendo loro di cimentarsi nel mestiere di giornalista, scrivendo alcune pagine sul giornale. Oltre 25 le scuole partecipanti di tutta la provincia di Bologna. Il 6 giugno 2013, con una platea di 400 ragazze e ragazzi, si è tenuta la cerimonia di premiazione delle 3 migliori scuole.

Il 28 giugno 2013 è stata inaugurata la cucina della Comunità Alloggio di Guiglia (Mo) e presentato ufficialmente il nuovo nome "Il castagno selvatico" ideato dai ragazzi della scuola secondaria di primo grado di Guiglia, nonché il logo della Comunità Alloggio.

Società Dolce ha partecipato anche nel 2013 a "FARETE - Dalla mail alla stretta di mano"

(16 e 17 settembre, CAAB Bologna), giunta alla seconda edizione, un momento organizzato da Unindustria Bologna con Legacoop Bologna, con l'obiettivo di fare incontrare le imprese tra di loro. Centinaia le imprese espositrici, tra cui Società Dolce, che di fatto hanno rappresentato la vetrina delle produzioni, delle lavorazioni, della subfornitura, dei servizi che il sistema produttivo bolognese offre in tutti i settori.

Tutto esaurito per il seminario nazionale organizzato da Società Dolce e Anaste, su "Contenzione o protezione? Aspetti assistenziali, sanitari, sociali e legali nell'uso delle contenzioni", svoltosi il 18 ottobre a Bologna (Centro Rubbi) e riconosciuto coi patrocini del Ministero della Salute, della Regione Emilia Romagna e del Comune di Bologna. Un tema, quello dei mezzi di protezione, estremamente interessante per chi si occupa di assistenza e cura che ha suscitato l'interesse di oltre 200 partecipanti.

Con l'avvio da settembre 2013 della Scuola dell'Infanzia Paciugo è stata organizzata una "Merenda al Paciugo" sabato 9 novembre per presentare la nuova iniziativa di Società Dolce, convenzionata con il Comune di Bologna, situata nel territorio del quartiere Savena, a Bologna. Alla merenda ha partecipato anche l'Assessore alla Scuola del Comune di Bologna Marilena Pillati.

Vista la positiva esperienza degli anni precedenti, Società Dolce ha partecipato anche quest'anno a Matching 2013, evento organizzato a Milano (25-27 novembre) dalla Compagnia delle Opere e patrocinato dall'Associazione Cooperative Italiane (AGCI), finalizzato a favorire l'incontro con potenziali fornitori e clienti.

Tramite il Consorzio @nord, Società Dolce ha partecipato con uno stand espositivo all'evento "Idea solidale" realizzato in occasione di Idea Natale (Udine 14-17 novembre 2013 presso Centro Fiere di Martignacco). Per la fiera è stato realizzato materiale promozionale il Consorzio @Nord e le sue strutture residenziali per anziani di Udine e Trieste.

Realizzato il calendario di Società Dolce 2014: un calendario che presenta, in chiave ironica e fumettistica, la storia della cooperativa con un personaggio d'eccezione, Pasquale, l'operatore sociale che ripercorre, dal 1988, anno della nascita di Società Dolce, ai giorni nostri, alcune tappe significative che hanno contribuito a rendere "grande" Società Dolce. Le vignette sono di Marco Zazzaroni, in arte Zazza, socio lavoratore di Società Dolce.





È stata pubblicata la ricerca realizzata per conto di Società Dolce dalla società di ricerca SWG dal titolo "L'esperienza genitoriale nella prima infanzia e percezione dei servizi", una ricerca su valori, atteggiamenti, comportamenti e difficoltà dei genitori di bambini in età 0-3, nonché sulla fruizione e la valutazione dei servizi per la prima infanzia. La ricerca è stata presentata a Milano in occasione dell'iniziativa Maggio 13 all'interno del convegno "La città si prende cura dei bambini" (Milano, 10 maggio 2013 Teatro Strehler), nonché a Bologna in una tavola rotonda organizzata da Società Dolce tenutasi il 30 gennaio 2014.

L'attività di "fund raising", nel 2013, si è protratta per l'intero anno, grazie all'inserimento su tutti gli strumenti di comunicazione a nostra disposizione, anche i più comuni quali posta elettronica, calendari, sito internet, ecc.. Società Dolce si è proposta per la raccolta del 5x1000 ex D.Lgs. 460/1997 richiamando il suo costante impegno nei diversi ambiti che solo in parte hanno contraddistinto le campagne e le "giuste cause" sottoposte negli anni precedenti.

#### SEZIONE INTEGRATIVA

Consapevolezza del ruolo di socio Interviste agli stakeholder

- Enzo Gasparutti
- Teresa Marzocchi
- Michele Vannini
- Damiano Vicovaro

Ultima riflessione



# CONSAPEVOLEZZA DEL RUOLO DI SOCIO

Società Dolce è una Società di servizi alla persona in forma cooperativa.

Questo significa che le persone che vi lavorano (nel 2013 il 77,25% dei lavoratori era socio) sono socie oltre che esserne dipendenti a tutti gli effetti.

La cooperativa è un tipo di società in cui ha particolare importanza la persona dei singoli soci, i quali entrano nella società cooperativa non a scopo di lucro ma per scopo di mutualità, attraverso una reciprocità di prestazioni, per garantirsi l'occupazione, il lavoro alle migliori condizioni oppure altri vantaggi di natura economico-sociale.

Questo significa, soprattutto, che i soci sono i veri imprenditori ed i responsabili del successo dell'impresa cooperativa.

E' allora fondamentale che il socio abbia garantite adeguate informazioni, efficaci strumenti di comprensione, che partecipi e sia coinvolto alla vita della Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione in data 28 gennaio 2013 ha riattivato l'Ufficio Soci.

Già nel 2000 il C.d.A. aveva delegato un suo componente, Pierangela Cavazza, al rapporto coi Soci. Con le dimissioni della nostra collega, coincidenti con il suo pensionamento, questo incarico non è stato più assegnato ad alcuno, lasciando al Presidente e al Vice Presidente la rappresentanza in via esclusiva.

L'Ufficio Soci non vuole sostituirsi alle prerogative proprie del Presidente e del Vice Presidente, ma vuole essere un punto di riferimento costante per dare una corretta informazione su tutti gli aspetti che insistono sul rapporto sociale, dalle banalità alle cose più rilevanti.

L'ufficio Soci intende curare la relazione con ogni singolo socio e garantire un'elevata qualità alla relazione con i Soci, migliorando la loro conoscenza della cooperativa, sviluppando iniziative per incrementare il loro coinvolgimento e la partecipazione, ascoltando le diverse richieste e offrendo risposte ed informazioni adequate.

Rita Franceschini, referente per Ufficio Soci Recapito telefonico: 051/6441211 e-mail ufficio.soci@societadolce.it Tra le prime iniziative dell'Ufficio Soci, per riallacciare un dialogo proficuo, è stato predisposto un questionario per sondare la consapevolezza del ruolo di socio tra i soci lavoratori di Società Dolce.

Il questionario è stato distribuito nel mese di maggio 2014 nei vari servizi sia dell'area sede che in altre regioni e in pochissime settimane abbiamo ricevuto n.310 questionari compilati.

Il questionario è strutturato in n. 16 item il cui contenuto è un'affermazione veritiera. Si chiede al socio di indicare se ha consapevolezza di tale affermazione.

Gli item fanno riferimento a tre principali ambiti:

- rapporto mutualistico
- rapporto societario
- migliorative da Regolamento Interno

Lo scopo del questionario è il monitoraggio della consapevolezza dei diritti e doveri del sociolavoratore in Società Dolce.

In base ai risultati dell'analisi dei questionario verranno pianificate azioni informative/formative sia a carattere di incontri/assemblee che attraverso brochure specifiche.

Si coglie l'occasione della pubblicazione del Bilancio Sociale per fornire i primi risultati in base a 310 questionari compilati.

### TOTALE QUESTIONARI COMPILATI: n.310

Sono state prese in esame le risposte ai 310 questionari, che corrispondono al 16% dei socilavoratori.

Dai primi dati, di seguito riportati, possiamo innanzitutto ritenere che ci sia un buon livello di consapevolezza del ruolo di socio, in particolare per ciò che riguarda il rapporto mutualistico e quello associativo.

Più carente la consapevolezza delle condizioni di miglior favore rispetto al CCNL di riferimento. I dati completi e le azioni che si intenderanno intraprendere a livello formativo/informativo saranno pubblicate sul sito della Cooperativa.



# CONSAPEVOLEZZA DEL RUOLO DI SOCIO

# Conoscenza e condivisione dell'insieme di regole e valori che stanno alla base della vita di un socio

Il Consiglio di Amministrazione in data 28 gennaio 2013 ha risvegliato l'Ufficio Soci affidandolo a Rita Franceschini presso la segreteria della Presidenza. Già a fine 2000 il Consiglio di Amministrazione aveva delegato un suo componente, Pierangela Cavazza, al rapporto coi Soci. Con le dimissioni della nostra collega, coincidenti con il suo pensionamento, questo incarico non è stato più assegnato ad alcuno, lasciando al Presidente e al Vice Presidente la rappresentanza in via esclusiva.

L'Ufficio Soci non vuole sostituirsi alle prerogative proprie di Pietro Segata (Presidente) e Carla Ferrero (Vice Presidente), ma vuole essere un punto di riferimento costante per dare una corretta informazione su tutti gli aspetti che insistono sul rapporto sociale, dalle banalità alle cose più rilevanti.

Rita Franceschini opera all'interno della sede e può essere contattata di persona al recapito telefonico di Società Dolce oppure via mail al seguente indirizzo ufficio.soci@societadolce.it

Si prega di restituire il questionario compilato tramite i propri coordinatori o per email all'indirizzo ufficio.soci@societadolce.it entro il 29 maggio 2014, oppure in sede di Assemblea dei Soci il giorno 29 maggio 2014.

# LO SAPEVI CHE...

1 - E' socio di una cooperativa colui che decide, con altre persone, di dare vita ad un'impresa, chiamata appunto cooperativa, nella quale i soci collaborano per lo svolgimento di una determinata attività allo scopo di ottenere un vantaggio comune (finalità mutualistica) rispetto all'alternativa di agire ognuno per conto proprio. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 2 - Per essere un socio di Società Dolce è necessario sottoscrivere una quota associativa di 1.500 euro, che viene versata con trattenute in busta paga nella misura del 10% della retribuzione netta percepita. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 3 - L'assemblea dei soci di Società Dolce nel 2012 ha deliberato per i nuovi accolti il versamento di una somma a titolo di sovrapprezzo della quota, a fondo perduto, di 500 euro, come riconoscimento dell'avviamento della cooperativa alla data di adesione. □ I.O SAPEVO □ NON LO SAPEVO 4 - Per richiedere il recesso da socio della Cooperativa è necessario aver terminato il contratto di lavoro. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 5 - Il Consiglio di Amministrazione di Società Dolce può escludere da socio il lavoratore che non osservi le disposizioni dell'atto costitutivo, dello statuto e del regolamento interno, oppure le deliberazioni legalmente prese dagli organi sociali competenti e in qualunque modo danneggi moralmente o materialmente la società o fomenti dissidi o disordini fra soci. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 6 - Ogni socio cooperatore può rappresentare in Assemblea dei soci massimo 5 persone (può avere massimo n.5 delegahe). □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 7 - La domanda di recesso da socio deve essere presentata entro il 30 settembre di ogni anno e la quota sociale viene liquidata trascorsi 180 gg dall'approvazione del Bilancio d'Esercizio dell'anno in cui è stata richiesta. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 8 - I soci hanno uguale importanza ai fini delle decisioni prese in assemblea, indipendentemente da quanto versato (il principio una testa = un voto) □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 9 - I diritti-doveri" dei soci all'interno della cooperativa sono disciplinati dal codice civile, nonché dallo Statuto e dal Regolamento (adottati direttamente dall'assemblea dei soci della cooperativa) e dalle leggi in materia. □ NON LO SAPEVO 10 - I soci in formazione hanno diritto di partecipare all'Assemblea dei Soci, ma non possono votare, salvo che non si tratti di Assemblee Straordinarie che portano modifiche allo Statuto. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 11- In virtù del rapporto associativo il socio contribuisce alla formazione del capitale sociale, partecipa quindi al rischio d'impresa, concorre alla gestione della stessa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e di conduzione. □ NON LO SAPEVO □ LO SAPEVO 12 - Quale condizione migliorativa rispetto al CCNL, in presenza di malattia o infortunio non sul lavoro la Cooperativa potrà erogare alla socia o al socio che superino i 180 gg di assenza senza soluzione di continuità nell'anno solare un contributo pari al 100% della retribuzione normalmente percepita. □ LO SAPEVO □ NON LO SAPEVO 13 - Decorsi 5 anni di anzianità in Cooperativa è possibile chiedere l'anticipo del TFR per un importo non superiore al 30%, per la soddisfazione di ulteriori esigenze. □ NON LO SAPEVO

14 - La legge 151/01 riconosce permessi non retribuiti sino agli otto anni di vita del proprio figlio, riconosciuto o adottato. Società Dolce

15 - Società Dolce riconosce ai propri soci ore per il diritto allo studio in misura superiore rispetto a quanto prestabilito dal CCNL (art. 68): ogni anno sono assegnate, sulla base di una graduatoria formata in base a definiti, espliciti e trasparenti criteri, le 150 ore, riproporzionate

16 - Società Dolce riconosce condizioni di miglior favore ad ogni socia in maternità obbligatoria: dal primo giorno di astensione per maternità obbligatoria ogni socia si vedrà corrisposta la retribuzione che percepirebbe se fosse al lavoro (100% della retribuzione).

riconosce ai propri soci permessi non retribuiti sino al tredicesimo anno, senza decorrenza di contribuzione previdenziale.

□ NON LO SAPEVO

□ NON LO SAPEVO

□ NON LO SAPEVO

all'orario contrattuale di ciascuno.

□ LO SAPEVO

□ LO SAPEVO

Ispezioni	lo sapevo	non lo sapevo	% lo sapevo	% non lo sapevo
1) E' socio di una cooperativa colui che decide, con altre persone, di dare vita ad un'impresa, chiamata appunto cooperativa, nella quale i soci collaborano per lo svolgimento di una determinata attività allo scopo di ottenere un vantaggio comune (finalità mutualistica) rispetto all'alternativa di agire ognuno per conto proprio.	297	13	95,81%	4,19%
2) Per essere socio di Società Dolce è necessario sottoscrivere una quota associativa di 1500 euro, che viene versata con trattenute in busta paga nella misura del 10% della retribuzione netta percepita.	302	8	97,42%	2,58%
3) L'assemblea dei soci di Società Dolce nel 2012 ha deliberato per i nuovi accolti il versamento di una somma a titolo di sovraprezzo della quota, a fondo perduto, di 500 euro, come riconoscimento dell'avviamento della cooperativa alla data di adesione.	192	118 61,94%		38,06%
4) Per richiedere il recesso da socio della Cooperativa è necessario aver terminato il contratto di lavoro.	249	61	80,32%	19,68%
5) Il consiglio di amministrazione di Società Dolce può escludere da socio il lavoratore che non osservi le disposizioni dell'atto costitutivo, dello statuto e del regolamento interno, oppure le deliberazioni legalmente prese dagli organi sociali competenti e in qualunque modo danneggi moralmente o materialmente la società o fomenti dissidi o disordini fra soci.	248	62	80,00%	20,00%
6) Ogni socio cooperatore può rappresentare in Assemblea dei soci massimo 5 persone (può avere massimo n.5 deleghe).	198	112	63,87%	36,13%
7) La domanda di recesso da socio deve essere presentata entro il 30 Settembre di ogni anno e la quota sociale viene liquidata trascorsi 180gg dall'approvazione del Bilancio d'Esercizio dell'anno in cui è stata richiesta.	199	111	64,19%	35,81%
8) I soci hanno uguale importanza ai fini delle decisioni prese in assemblea, indipendentemente da quanto versato (il principio una testa = un voto).	262	48	84,52%	15,48%

Ispezioni	lo sapevo	non lo sapevo	% lo sapevo	% non lo sapevo
9) I diritti-doveri dei soci all'interno della cooperativa sono disciplinati dal codice civile, nonche dallo statuto e dal Regolamento (adottati direttamente dall'assemblea dei soci della cooperativa) e dalle leggi in materia.	286	24	92,26%	7,74%
10) I soci in formazione hanno diritto di partecipare all'Assemblea dei soci, ma non possono votare, salvo che non si tratti di assemblee Straordinarie che portano modifiche allo statuto.	203	107	65,48%	34,52%
11) In virtù del rapporto associativo il socio contri- buisce alla formazione del capitale sociale, parte- cipa quindi al rischio d'impresa, concorre alla ge- stione della stessa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e di conduzione.	241	69	77,74%	22,26%
12) Quale condizione migliorativa rispetto al CCNL, in presenza di malattia o infortunio non sul lavoro la Cooperativa potrà erogare alla socia o al socio che superino i 180gg di assenza senza soluzione di continuità nell'anno solare un contributo pari al 100% della retribuzione normalmente percepita.	154	156	49,68%	50,32%
13) Decorsi 5 anni di anzianità in Cooperativa è possibile chiedere l'anticipo del TFR per un importo non superiore al 30%, per la soddisfazione di ulteriori esigenze.	218	92	70,32%	29,68%
14) La legge 151/01 riconosce permessi non retribuiti sino agli otto anni di vita del proprio figlio, riconosciuto o adottato. Società Dolce riconosce ai propri soci permessi non retribuiti sino al tredicesimo anno, senza decorrenza di contribuzione previdenziale.	158	152	50,97%	49,03%
15) Società dolce riconosce ai propri soci ore per il diritto allo studio in misura superiore rispetto a quanto prestabilito dal CCNL (art. 68): ogni anno sono assegnate, sulla base di una graduatoria formata in base a definiti, espliciti e trasparenti criteri, le 150 ore, riproporzionate all'orario contrattuale di ciascuno.	269	41	86,77%	13,23%
16) Società Dolce riconosce condizioni di miglior favore ad ogni socia in maternità obbligatoria: dal primo giorno di astensione per maternità obbligatoria ogni socia si vedrà corrisposta la retribuzione che percepirebbe se fosse al lavoro (100% della retribuzione)	272	38	87,74%	12,26%
totale	3.748	1.212	75,56%	24,44%

# Interviste agli Stakeholder

Il capitolo dedicato alle interviste ad alcuni rappresentanti delle categorie di stakeholder di Società Dolce conclude il documento.

Ogni anno abbiamo intervistato alcuni portatori di interesse della nostra organizzazione, non sempre soggetti esperti in cooperazione sociale o in totale sintonia con Società Dolce, per capire le loro percezioni e – di conseguenza – comprendere le nostre criticità e cercare di superarle in un processo di miglioramento continuo.

Quest'anno abbiamo intervistato:

- Enzo Gasparutti, Presidente regionale Legacoop Friuli Venezia Giulia e Presidente di Idealservice soc. coop.
- Teresa Marzocchi, Assessore regionale Welfare Regione Emilia Romagna
- Damiano Vicovaro, sindaco uscente di San Giorgio di Mantova
- Michele Vannini, Segretario della funzione pubblica CGIL Bologna

Gli argomenti scelti per le interviste riguardano il rapporto tra il settore di riferimento e la Cooperazione sociale, in termini di punti di forza, criticità e prospettive future.

Gli spunti di riflessione forniti rappresentano un'occasione preziosa e stimolante per riflettere sulla cooperazione sociale e – speriamo - un invito altrettanto stimolante per il lettore.

Un ringraziamento sincero a tutti gli intervistati per la loro disponibilità.





# l' 87,66% degli occupati sono donne

### ---⁄1

# **Enzo Gasparutti**

# Presidente regionale Legacoop Friuli Venezia Giulia e Presidente di Idealservice soc. coop.

"La crisi ha dimostrato la validità del modello economico della cooperazione, a partire dalla sua capacità di creare reti". Parola di Enzo Gasparutti, una vita nel movimento cooperativo, oggi al vertice di Legacoop Friuli Venezia Giulia e di Idealservice, cooperativa attiva nei servizi ambientali e nella gestione integrata dei patrimoni immobiliari. Dal suo osservatorio privilegiato, spiega punti di forza del settore. Ma anche le insidie da evitare.

# La cooperazione sta sopravvivendo alla crisi, riuscendo a salvaguardare posti di lavoro. Come ci è riuscita?

"Le cooperative si distinguono dalle altre imprese perché costituiscono una forma di proprietà condivisa e partecipata tra i soci, la cui finalità "imprenditoriale" si esprime nell'idea che i soci di oggi lavorino per quelli di domani. Gli utili vengono reinvestiti nell'impresa per creare occasioni di sviluppo per le generazioni future.

Inoltre la ricchezza accumulata ha salvaguardato i posti di lavoro, garantendo la tenuta occupazionale del settore. Anzi, il mondo cooperativo è stato uno dei pochi a dare addirittura vita a nuove opportunità lavorative".

# In prospettiva, come vede il futuro della cooperazione?

"Un futuro in cui le caratteristiche storiche della cooperazione, come la solidarietà e l'aiuto tra le diverse cooperative, la capacità di creare reti possano diventare un modello economico vincente, non solo per il movimento cooperativo, ma pure per altre realtà imprenditoriali. Non credo sia un caso che il Ministro del lavoro Giuliano Poletti provenga dalla nostra esperienza. Non è solo un riconoscimento importantissimo al ruolo che la cooperazione ha avuto in questo Paese, ma credo sia anche un'indicazione sulla direzione in cui debba andare lo sviluppo economico in Italia".

# Quali sono, in generale, i punti di forza della cooperazione sociale? E quali in particolare di Società Dolce?

"Il principio mutualistico è il motore che fa crescere l'economia. Significa che lavorando in ogni settore, è possibile cooperare appunto mettendo insieme diverse realtà, tutte però

ispirate dall'idea di un bene comune. Ad esempio, nel nostro caso, Idealservice, quando abbiamo deciso di aprire tre case anziani sul territorio, un'attività nuova per noi, ci siamo rivolti a Società Dolce per la parte relativa ai servizi alla persona. Si tratta di un settore particolarmente delicato e Società Dolce ha dimostrato tutta la propria competenza e la sua lunga esperienza in materia. Così Società Dolce garantisce l'assistenza, noi la gestione immobiliare, che è la nostra expertise. E insieme funzioniamo al meglio".

### Quali invece i punti di debolezza del settore? E di Società Dolce?

"L'unica vera debolezza è che in Italia ci sono modi differenti di intendere la cooperazione, sono tante, troppe le cooperative spurie. Realtà che non hanno nulla a che vedere con lo spirito mutualistico che ci caratterizza da sempre e deve continuare a caratterizzarci. Poi, un altro aspetto da considerare è la difficoltà sempre maggiore di mettere gli utili a riserva, visto che la cooperativa non è quotabile in borsa. Ma quest'ultimo aspetto, che un tempo era considerato una criticità, a ben vedere è un punto di forza. Per quanto riguarda Società Dolce, penso che debba pensare a una crescita a una velocità corretta. Crescere troppo in fretta può essere dannoso".



Impegnato nello sviluppo del movimento cooperativo fin dai primi anni '80, Enzo Gasparutti nel 1990 è diventato direttore, e poi presidente, di Idealservice, una cooperativa operante a livello nazionale nei servizi ambientali e nella gestione integrata dei patrimoni immobiliari. Una realtà da oltre 100 mln di euro di fatturato grazie a una forza lavoro di quasi 2000 persone. Attualmente è anche presidente di Legacoop Friuli Venezia Giulia.

### Qual è il Suo libro preferito?

'Il piccolo principe', so che è una risposta da non lettore, ma certi aspetti di quel libro mi sono rimasti impressi profondamente

### Il prossimo viaggio che farà?

Il prossimo ancora non lo so. Sono appena rientrato dagli Stati Uniti, dove con una trentina di cooperatori abbiamo visitato New York e Boston per vedere come gira il mondo

## Un pregio?

Sono una persona altruista, credo nelle persone, nel gioco di squadra

### Un difetto?

Credere troppo negli altri, peccando forse un po' di ingenuità

# Teresa Marzocchi

# Assessore Welfare Regione Emilia Romagna

Le ossa se le è fatte sul campo Teresa Marzocchi, oggi assessore al welfare della regione Emilia Romagna ma con un passato di grande impegno nel sociale, compresa l'esperienza del centro la Rupe, comunità per tossicodipendenti che ha fondato con il marito. Da sempre attiva anche in politica, racconta le prossime sfide che attendono il welfare e perché la cooperazione ha un ruolo centrale.

# Qual è il rapporto tra il suo Assessorato e il mondo della cooperazione?

"Di collaborazione e condivisione. La cooperazione partecipa alla Conferenza regionale del Terzo settore e alla Commissione regionale per la cooperazione sociale, organi questi costituiti per il confronto e la concertazione tra Regione e i soggetti del Terzo settore sulle politiche di welfare e non solo".

# Lei come vede il futuro della cooperazione? Quali saranno gli scenari e le sfide con cui occorrerà confrontarsi?

"Le cooperative sociali sanno sperimentare nuovi modi di lavorare e organizzare i servizi fornendo risposte a bisogni prima non considerati. La loro innovazione si basa sul principio del miglioramento continuo delle attività consolidate. Il problema è che i processi innovativi si scontrano attualmente con la forte crisi della finanza pubblica".

# Con quali conseguenze per il settore?

"Molte cooperative sociali sono in difficoltà e stanno attraversando una fase di ridimensionamento a causa del restringimento dei criteri di accesso ai mercati pubblici e all'incremento della concorrenza con le grandi cooperative che operano su base extraterritoriale e con le imprese commerciali. La crisi mette molte imprese in ginocchio sotto il profilo economico e questo vale in particolare per le cooperative di più recente costituzione che non sono riuscite ad accumulare capitali per investire in nuove attività, per le cooperative più piccole e posizionate al di fuori delle reti intercooperative che sono messe fuori mercato dai competitori di più grandi dimensioni e per le cooperative delle regioni con minore spesa pro capite pubblica per il welfare".



# A suo avviso, quali sono invece i punti di forza della cooperazione sociale? E in Società Dolce?

"I punti di forza della cooperazione stanno nella forte flessibilità organizzativa e operativa che rappresenta un vantaggio nell'affrontare le criticità della crisi e rispondere al meglio ai bisogni. La Società Dolce risponde appieno a questo modello. Così come risponde al modello per quanto riguarda le criticità che, in termini apparentemente contraddittori, paiono nascere proprio dai punti di forza. Questo perché è una sfida continua garantire l'autonomia delle singole cooperative ed è una fatica quotidiana coniugare la velocità sociale con la velocità del mercato".

# Quali sono invece le priorità per il welfare regionale? E come possono coinvolgere il mondo della cooperazione?

"La nostra grande emergenza è la mancanza di lavoro dovuta alla profonda e prolungata crisi economica che ha colpito anche il nostro territorio. Una crisi aggravata dai drammatici eventi sismici e atmosferici e che colpisce innanzitutto la popolazione giovanile, ma non solo. Il mondo della cooperazione è già coinvolto nel sistema di welfare regionale, anzi ne è parte integrante. Anche perché è quello che meglio di altri ha saputo reagire al difficile contesto socio-economico ed è soggetto attivo nei percorsi di studio e ricerca volti all'innovazione che stiamo mettendo in atto".



Assessore alle alle politiche sociali della regione Emilia Romagna, Teresa Marzocchi è nata a Sasso Marconi in provincia di Bologna nel 1954, dove vive tuttora. Nel 1984 ha fondato insieme al marito il Centro accoglienza "La Rupe" per tossicodipendenti dove ha vissuto con la sua famiglia fino al 1998. Si è sempre occupata di politiche socio-sanitarie: già consulente dei ministeri della Sanità e delle Politiche Sociali, è stata consigliere comunale a Bologna e presidente della commissione consiliare Sanità, Politiche sociali, Politiche abitative e della casa dal 2009 al 2010.

## Qual è il Suo libro preferito? "Danny l'eletto" di Chaim Potok

### Il prossimo viaggio che farà? A Barcellona per lavoro, ma vado con piacere

Un pregio?
La determinazione

# Un difetto? Non dedicare abbastanza tempo all'ascolto

# 4



# Michele Vannini

# Segretario della funzione pubblica CGIL

"Se il welfare è riuscito a mantenere in questi anni livelli di qualità nei servizi alla persona è stato grazie alla cooperazione sociale". Non ha dubbi Michele Vannini, segretario della funzione pubblica CGIL che però mette in guardia il settore dalla tentazione di aprirsi troppo al mercato. "Con il rischio – sottolinea – di assumere nei confronti dei lavoratori un atteggiamento più classicamente imprenditoriale".

## Quali sono le prospettive future in tal senso?

"In quanto segretario della funzione pubblica, mi occupo del settore maggiormente dedicato ai servizi alla persona. Un ambito in cui presumibilmente la cooperazione sociale avrà dimensioni di intervento sempre più rilevanti, con la conseguente espansione di contratti della cooperazione sociale. Qui interveniamo noi, che come sempre puntiamo alla tutela dei lavoratori, auspicando un percorso serio fra pubblico e cooperazione sociale".

# In quale direzione?

"Nella direzione all'equiparazione dei livelli salariali tra pubblico e privato, soprattutto nei servizi alla persona. Serve una sana competizione. Oggi invece succede che un lavoratore di una cooperativa sociale guadagni anche il 25% in meno rispetto a un impiegato pubblico, offrendo un servizio di pari qualità. Per questo noi chiediamo agli enti pubblici, di valutare nella fase di accreditamento di chi si candida a erogare un servizio per conto del pubblico, anche i diritti dei lavoratori impiegati. Un criterio che diventa pure una garanzia in più per chi usufruisce del servizio stesso".

# Quali sono invece a suo parere i punti di forza del settore? E in particolare quali quelli di Società Dolce?

"Quello di aver partecipato alla creazione di un modello che ha consentito non solo la tenuta occupazionale ma pure l'incremento di servizi sociali, garantendo la qualità di quest'ultimi. Se non si fosse ragionato e agito in questi termini, cioè ricorrendo alle cooperative sociali, sarebbe stata un'ecatombe annunciata. Per quanto riguarda Società Dolce diciamo che rispetto al confronto con il mercato in senso imprenditoriale, ne apprezzo la franchezza, il giocare a carte scoperte".

## E i punti di debolezza?

"A parte i livelli contributivi non vedo altre criticità evidenti. Come sindacato ci accusano spesso di frenare il ricorso alla cooperazione sociale, ma risolto il punto relativo ai diritti dei lavoratori, per noi non ci sono controindicazioni. Le criticità di Società Dolce potrebbero essere legate a un problema di dimensionamento societario, diretta conseguenza di un'ottica fortemente caratterizzata dal mercato".



Nato a Bologna nel 1965 Michele Vannini si è iscritto alla FP-CGIL nel 1992.

È stato delegato aziendale del Ministero del Tesoro dallo stesso anno e nel 1997 ha assunto il primo incarico funzionariale nel comparto Ministeri. Nel 2002 è entrato a far parte della Segreteria di Funzione Pubblica con l'incarico di responsabile del Comparto Autonomie Locali e, successivamente, nel 2004 è diventato responsabile dell'organizzazione. Il 19 Febbraio 2010 è stato eletto Segretario Generale.

# Qual è il Suo libro preferito?

"La versione di Barney" di Mordecai Richler

# Il prossimo viaggio che farà?

Non so se considerarlo un viaggio, diciamo che la mia prossima metà sarà la montagna in estate

# Un pregio?

Sono ostinato

### Un difetto?

Sono ostinato

intervista a Damiano Vicovaro

# **Damiano Vicovaro**

# Sindaco uscente di San Giorgio di Mantova

A raccontare chi è Damiano Vicovaro, sindaco uscente di San Giorgio di Mantova, vale più un aneddoto di mille parole. Ed è il fatto che si è dimezzato lo stipendio per consentire al suo comune di poter organizzare eventi culturali. Un gesto mai pubblicizzato apertamente in linea con il suo mandato elettorale, che ha fatto della cooperazione sociale uno dei punti di forza del suo territorio.

# Qual è il rapporto tra il suo comune e il mondo della cooperazione?

La cooperazione è da sempre un soggetto fondamentale del nostro territorio, in ognuna delle cinque frazioni che compongono il Comune di San Giorgio di Mantova. Un dato rilevato pure dall'Anci, l'Associazione nazionale comuni: in un'indagine condotta in tutta la Lombardia siamo risultati come una delle amministrazioni in cui il modello cooperativo è più diffuso. Una scelta ci ha consentito di garantire livelli di qualità nei servizi alla persona, anche in questi tempi difficili.

# E per quanto riguarda il futuro? Quali saranno gli scenari e le sfide con cui occorrerà confrontarsi?

Se le attuali difficoltà economiche perdureranno, fatto di cui personalmente sono convinto, la cooperazione sarà sempre di più la strada da percorrere per mantenere alta la convivenza civile. Fortunatamente, il modello cooperativo ha dimostrato in più occasioni la capacità di dare risposte eccellenti, nonostante risorse risicate.

# A questo proposito, quali reputa i punti di forza della cooperazione sociale? E in particolare di Società Dolce?

Credo che la forza sia soprattutto nelle persone, nell'entusiasmo e nella disponibilità che caratterizza lo svolgimento delle proprie mansioni. A questo si aggiunge la consapevolezza di essere al servizio degli altri. In questi anni durissimi, in cui è diventato praticamente impossibile governare per la mancanza cronica di risorse, la presenza di queste realtà sul territorio è l'unica carta che la politica ha per riscattarsi, per consentire a chi governa di guardare in faccia il cittadino. Venendo a Società Dolce ho avuto modo di apprezzare, nel corso degli anni, lo slancio immenso del personale, la capacità degli operatori di creare momenti di felicità per

le persone del Centro per disabili. Più di recente si è poi aggiunta la stima per la serietà e la professionalità anche a livello organizzativo.

### Riscontra invece molte debolezze nel settore?

In un contesto sociale che spinge all'individualismo, c'è il rischio di perdere la motivazione. La cooperazione non può non risentire del contesto politico. Io, ad esempio, ho deciso di non ricandidarmi come sindaco perché ritengo per molti aspetti che la mia generazione in politica abbia fallito. Passo la mano ai più giovani, restando a disposizione come consigliere comunale.

# E in Società Dolce, quali criticità vede?

Francamente non ne ho colte. Anche perché se dovessi trovare delle criticità in Società Dolce, tutto il resto sarebbe da considerarsi un disastro.



Classe 1952, Damiano Vicovaro, dopo la laurea in giurisprudenza e il diploma di perfezionamento in diritto sanitario ha avviato una lunga e proficua carriera in ambito ospedaliero che lo ha portato a diventare direttore della struttura economico-finanziaria, dell'azienda ospedaliera Carlo Poma di Mantova, dove era approdato nel 1995 come responsabile degli approvvigionamenti. È stato eletto sindaco di San Giorgio di Mantova nel giugno del 2009.

## Qual è il Suo libro preferito?

Difficile sceglierne solo uno. Di recente mi ha colpito profondamente "In Asia" di Tiziano Terzani

## Il prossimo viaggio che farà?

In bici con gli amici in Germania attraverso la Foresta nera

## Un pregio?

Disponibilità a mettermi in discussione

### Un difetto?

Sono troppo passionale

# Ultima riflessione

Essere un'impresa non profit non garantisce di per sé la bontà delle proprie azioni.

Ma essere all'interno del movimento Cooperativo, a qualunque titolo, ci aiuta ad essere migliori e parte attiva nella promozione di inclusione sociale e sviluppo sostenibile (sostenere, mantenere e perseverare). Perché, concentrandosi sui bisogni umani, le cooperative rispondono alle crisi odierne di sostenibilità e forniscono una forma particolare di "valore condiviso". Le cooperative possono, quindi, rappresentare il modello di impresa più adeguato per costruire e sviluppare la sostenibilità nel 21° secolo.

Dovrei chiudere il Bilancio Sociale 2013 di Società Dolce con i ringraziamenti a tutti coloro che direttamente e indirettamente hanno reso possibile la stesura di questo documento. Credo che non ci sia ringraziamento migliore che continuare a credere nel lavoro che quotidianamente si svolge in Società Dolce accanto e insieme a tantissimi colleghi, confidando di vedere nel prossimo decennio le cooperative accreditate quali costruttori di sostenibilità.

A rinforzo di questo auspicio, desidero concludere riportando il messaggio del Segretario Generale dell'ONU, Ban Ki-moon, letto il 5 luglio 2014 in occasione della Giornata Internazionale delle Cooperative.

"Quest'anno la Giornata Internazionale delle Cooperative cade in un momento cruciale. Le Nazioni Unite stanno lavorando per gettare le basi per il successo su tre fronti principali nel 2015: il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio; arrivare ad un significativo nuovo accordo sul clima e adottare un'Agenda di ampio respiro per lo sviluppo inclusivo sostenibile. Le imprese cooperative possono, inoltre, contribuire a promuovere questi obiettivi. Esse stanno aiutando le comunità, sia nei Paesi sviluppati che nei Paesi in via di sviluppo, a produrre energia, gestire l'approvvigionamento idrico e fornire altri servizi di base. Le cooperative sono particolarmente importanti per l'agricoltura, la sicurezza alimentare e lo sviluppo rurale. Nel settore della finanza, le cooperative servono oltre 857 milioni di persone, tra cui decine di milioni di persone che vivono in povertà.

Come imprese di proprietà dei soci, da essi gestite e che servono i loro bisogni, le cooperative possono mettere la giustizia sociale e l'equità al centro del progresso economico, contribuendo, allo stesso tempo, ad assicurare che la produzione e la fornitura di beni e di servizi soddisfi i bisogni e le aspirazioni delle comunità.

In questa Giornata Internazionale delle Cooperative, impegniamoci a fare ancora un maggiore uso di questi strumenti, per dare più potere alla gente ed aprire la strada ad un futuro più sostenibile".

### Stefania Bastia

Nelson Mandela: Qual è la tua filosofia della leadership? Tu come ispiri la tua squadra a dare il meglio? François Pienaar (capitano squadra di rugby): Con l'esempio. Ho sempre dato l'esempio per guidarli. Nelson Mandela: Oh, questo è giusto, sì. Questo è sacrosanto. Ma come fare a renderli migliori di quanto loro credano di esse-

re? È questo che io trovo difficile. Con l'ispirazione è possibile. Ma come facciamo a ispirarci alla grandezza quando niente di meno ci può bastare? Come facciamo a ispirare quelli che ci circondano? A volte io credo che la risposta sia nel lavoro di altri.

Invictus, di Clint Eastwood (2009)

