

Bilancio Sociale 2009

UNA LUNGA STORIA NEL SOCIALE
A FIANCO DELLE PERSONE

PRO.GES.

indice

p.05	<i>Introduzione</i>
p.07	ABSTRACT IN QUATTRO LINGUE
p.17	INTERVISTA ALLA PRO.GES
p.18	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2010 - 2012
p.24	SOCIE E SOCI DAL MONDO
p.28	IDENTITÀ AZIENDALE
p.45	VALORE AGGIUNTO
p.51	RELAZIONE SOCIALE
p.85	GLOSSARIO

PRO.GES.

Questa nuova edizione del Bilancio Sociale (BS) riprende in larga misura l'impostazione adottata nella precedente edizione, apprezzata ed efficace. Il Gruppo di lavoro ha ritenuto tuttavia necessarie varie modifiche, oltre agli aggiornamenti del caso ed alla realizzazione anche di un formato video [il quale offrirà un adeguato mix di dati, immagini e voci sotto forma di interviste], che potrà anche fungere da prezioso elemento di condivisione fra i Soci delle diverse Regioni. Inoltre, sono stati abbattuti i tempi di elaborazione del BS, che viene presentato ed illustrato nell'Assemblea di Bilancio, oltre che in ogni zona, nel Social Road Tour di primavera.

La struttura del Bilancio Sociale

Dunque, scorrendo un indice immaginario, presentiamo l'itinerario proposto nel presente fascicolo :

PRIMA PARTE

- Nell'ABSTRACT (nelle lingue inglese-francese-spagnolo-tedesco) riassumiamo in termini davvero essenziali i contenuti e le valenze del Bilancio Sociale.
- Nell'INTERVISTA AL PRESIDENTE vengono individuati i caratteri salienti dell'esercizio trascorso e delineata la fase che attraversa la Cooperativa.
- OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2010-2012

SECONDA PARTE

- Nella PRIMA SEZIONE : l'Identità Aziendale, nei suoi diversi aspetti, e la nuova realtà del Gruppo Cooperativo.
- Nella SECONDA SEZIONE : il Valore Aggiunto (sua formazione e sua distribuzione) e la mappa degli stakeholders
- Nella TERZA SEZIONE : la Relazione Sociale (che illustra le diverse componenti, sia dal punto di vista quantitativo che dinamico, e le loro rispettive relazioni con l'Impresa).
- In APPENDICE: il GLOSSARIO, che completa e chiude il fascicolo.

L'evoluzione e l'aggiornamento del percorso etico

La Cooperativa PROGES, sotto il profilo etico, sta operando lungo le linee del proprio Bilancio Sociale Preventivo, varato lo scorso anno e dal quale è stato ricavato il Piano triennale (2009-2011) con i rispettivi Obiettivi di miglioramento. I fatti più rilevanti intercorsi, sotto questo punto di vista, sono stati: 1) la realizzazione dell'indagine su tutti i dipendenti (settembre-

ottobre 2009), condotta con metodo statistico a campione; 2) lo svolgimento del Social Road Tour (sessione invernale) e della seconda Giornata degli Stakeholders (11 dicembre 2009); 3) la costituzione dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi della L. 231/2001) e il decollo delle sue procedure di verifica e controllo; 4) l'ormai avvenuta integrazione fra le procedure del Servizio Qualità e quelle della rendicontazione Sociale; 5) il processo di riassetto del Gruppo Cooperativo, in corso di conclusione con l'imminente tornata assembleare.

Pertanto la prospettiva a breve -con la nomina degli Organismi di Gruppo- porta con sé novità di assoluta importanza e introduce di fatto una svolta nella vicenda della Cooperativa PROGES, così come in quella della Cooperativa GESIN (che ha assunto in sé la precedente ragione sociale di Pulixcoop ed ha incorporato la Società Opere).

Su questi fronti, tutti impegnativi dal punto di vista cooperativo così come quelli che stanno dinanzi alla dinamica dell'Impresa, il Gruppo del BS si sente assai coinvolto; esso dunque rinnova il proprio impegno e si dispone ad affrontare l'introduzione -dal prossimo anno- del BS di Gruppo, favorendo nel contempo l'adeguamento e l'allineamento del BS di GESIN, grazie ad un generoso ruolo trainante di PROGES ed altresì secondo un coerente disegno di democrazia cooperativa.

Il tema iconografico 2009: Socie e Soci dal mondo

La linea grafica di questo fascicolo, dopo la positiva esperienza dell'anno scorso ove veniva proposto come filo conduttore dell'immagine il "Turismo Etico", assume quale idea trainante quella del tema "Soci dal mondo": in omaggio al carattere composito della base sociale della Cooperativa e, più in generale, a sostegno della fase di difficile transizione ad una società multietnica che stanno vivendo l'Italia e l'Europa. Saranno dunque soprattutto i volti delle nostre Socie e dei nostri Soci provenienti da altri Paesi e continenti ad arricchire le pagine del BS: nella consapevolezza del valore intrinseco e irripetibile di ogni vissuto umano.

Luciano Mazzoni

Anche quest'anno il gruppo di lavoro del BS ha voluto redigere un piccolo abstract in inglese, francese, spagnolo e tedesco per introdurre i soci e le socie stranieri/e alla lettura del testo integrale in lingua italiana del Documento del Bilancio Sociale 2009.

Lo scopo principale di questo breve abstract è di chiarire cosa si intende per Bilancio Sociale (BS) e descrivere in maniera sintetica le parti di cui questo documento è composto.



ABSTRACT
RESUME
ABSTRACT
ABHANDLUNG

ABSTRACT

This year, given the presence of members of differing multi-ethnic and multilingual origins, the FS workgroup wanted to write a short abstract in English, French, Spanish and German to introduce them to a reading of the integral text of the 2008 Financial Statement in Italian.

The main aim of this brief abstract is to clarify what is meant by Financial Statement (FS) and to describe succinctly the parts which make up this document.

The FS is a document which can supply information on the effects on the company originating from the choices made by the Pro.Ges Cooperative. It contains facts regarding the identity of the company, the reference values used by the company in its business choices and management conduct; the production and distribution of added value and the actual Financial Statement.

This document is autonomous, public – which is to say, addressed to the company interlocutors involved directly or indirectly in the company's activities, and consumptive, and in it are set forth the programmatic guidelines for the future.

This year too, the workgroup wanted to maintain the editorial line adopted for the 2008 edition: the first part, live from some of the cooperative's lead characters, reports the experience of the 2008 financial year and the efforts currently being made (Interview with Pro.Ges). In addition, the Financial Statement of forecasts for 2009-2011 is presented, in the form of a programmatic document (Improvement Objectives 2009- 2011).

The intention of this budget is to impress a clear direction on the cooperative at the level of cultural evolution and organisational improvement, within a logic of a balanced accompaniment of its business growth and economic performance, by way of an exacting ethical route.

The things which we are committed to work on over the next triennial are:

- a. Value objectives (relational goods, motivation, internal climate, cooperative identity and identity of belonging, territorial rootedness, coherence between company identity-missionstrategy)
- b. Company objectives (communication, participation, professional growth, mutualistic development, organisational development, solidarity, ethical finance, democratic development, ethical tourism)
- c. Environmental sustainability report
- d. Gender Budgeting

- e. Ethical finance
- f. Ethical and fair tourism
- g. Supply of instruments
- h. Internal communication
- i. Public presentation initiatives in various cities and locations
- j. Thresholds and phases of testing the results

Instead, in the second part, there will be the Financial Statement for 2008, in the form of an accounting document (Company Identity, Added Value, and Management Report). At the end, we have inserted a revised Glossary.

The section of the financial statement called Company Identity tells the story of Pro.Ges, which, from its founding in January 1994 till today, over these sixteen years has known how to remain faithful to the values of mutuality, democracy, equality, equity and solidarity belonging to every social cooperative and the missions, that is, the main objectives which the company intends to pursue in the economic and social fields, which it has given itself:

Article 1 - GUARANTEE OF QUALIFYING WORK

To guarantee and develop the occupation of the members. To qualify the work through a continuous search for the best economic, social and occupational conditions, without ever disregarding the interests of the users and safeguarding the right to promote individuality.

Article 2 - STAKEHOLDING AND ENTREPRENEURSHIP IN THE SOCIAL SECTOR

To increase the sense of belonging to the cooperative and the opportunities for members' democratic participation.

To seek a strong sense of sharing to promote willingness and enthusiasm with regard to social entrepreneurship. To tread innovative and original roads leaning on the individual.

Article 3 – QUALITY, ETHICS, PROFESSIONALISM

To stand out in the market of services of a socio-sanitary, care-giving and educational nature, as an enterprise specialising in the planning and supply of integrated services for individuals. To strengthen its offer of direct management by seeking efficiency and profitability to finance innovation, investments and development. To guarantee quality, ethics and professionalism as being distinctive traits of Pro.Ges

Article 4 - AN ACTIVE CONTRIBUTION TO THE DEVELOPMENT OF COMMUNITY WELFARE

To seek the most fruitful confrontation possible with the public body to contribute actively to the programming and development of welfare. To cooperate with other subjects of the third sector, private social work companies and trade-union organisations to inspire an innovative culture in managing the social state. To connote its own role as a social enterprise through integration with local communities.

In this part, moreover, are explained also:

- >> the ownership structure or rather that the function of ownership is performed by the members, who take their decisions, relating to the governance of the Cooperative, when they meet at the General Annual Meeting; this meeting is sovereign, and has among its most important tasks, the election of the Board of Directors (invested with the widest powers for the management of the Cooperative), the nomination of the Board of Auditors, the approval of the regulations and the approval of the Financial Statement.
- >> the organisational structure or rather how the Operational Management is structured, and what the Production Areas are (elderly area, educational area and health area). And how in the entrepreneurial sphere, Pro.Ges has equipped itself with a series of instruments designed for entrepreneurial development i.e. the route of diversifying activities which has allowed a greater penetration of the market of reference.

In the section of the report called Added Value, we can find information on the assets produced by the cooperative. The added value parameter me-

asures the assets produced by the company over the financial year, with reference to the stakeholders who participate in its distribution, chiefly the members of the cooperative.

The calculation process reclassifies the data from the Profit and Loss Account in a way which highlights the production and successive distribution of the added value to the reference stakeholders. The added value is represented in two distinct tables:

- >> a table showing the calculation of the Added Value, found from a comparison of revenues and interim costs;
- >> a table showing the allocation of the Added Value, illustrating the distribution of the assets produced by the cooperative.

The section of the financial statement called Management Report contains a qualitative and quantitative description of the results which the company has achieved with regard to its commitments and the programmes realised and the effects produced on individual stakeholders, or in other words the working members, the users or beneficiaries of services and their families, suppliers, clients, etc.

In concrete terms, we find information regarding the number of members of the Cooperative, their subdivision by sector, their occupational profile; information regarding the Code of Ethics. We can find information regarding the development of work, any training envisaged, and the tenders. Moreover, there is information on the implementation of the Quality System, i.e. the application of a series of norms and guidelines developed from the UNI EN ISO 9001:2000 Norm, designed to manage company processes to direct them towards an improvement in the efficiency of the organisation in addition to customer satisfaction. And last but not least, information on safety at work.

RESUME

La présence d'associés de différentes origines culturelles et linguistiques a poussé cette année le groupe de travail du bilan social à rédiger un résumé en anglais, français, espagnol et allemand destiné à les préparer à la lecture du texte complet en italien du document du bilan social 2008.

Ce résumé a pour vocation d'expliquer ce qu'est le bilan social (BS) et de décrire dans les grandes lignes les parties dont se compose ce document.

Le bilan social fournit des informations sur les effets sociaux découlant des choix opérés par la Coopérative Pro.Ges ; il contient des renseignements sur l'identité de l'entreprise, les valeurs de référence adoptées lors de ses choix et ses comportements de gestion, sur la production et la répartition de la valeur ajoutée ainsi que sur le rapport social.

Ce document est autonome et destiné au public c'est-à-dire aux interlocuteurs sociaux qui participent, directement et indirectement, à l'exercice de l'activité. Il est définitif et contient les lignes de programme pour l'avenir.

Cette année encore, le groupe de travail a voulu maintenir la ligne éditoriale adoptée lors de l'édition 2008 : la première partie relate, de la bouche même de différents protagonistes de la Coopérative, l'expérience de l'exercice 2008 et les efforts réalisés (interview de Pro.Ges). Elle présente également le bilan social de prévision 2009-2011, sous forme d'un document programmatique (objectifs d'amélioration 2009-2011).

Ce bilan social prévisionnel a pour objectif d'imprimer une direction claire à la Coopérative sur le plan de l'évolution culturelle et de l'amélioration de l'organisation, dans une logique d'accompagnement équilibré de sa croissance entrepreneuriale et de ses performances économiques à travers un parcours éthique exigeant.

Les thèmes sur lesquels elle s'engage à travailler ces trois prochaines années sont les suivants :

- j. objectifs de valeurs (biens relationnels, motivations, climat interne, identité de la coopérative et appartenance, enracinement territorial, cohérence entre identité, mission et stratégie d'entreprise),
- k. objectifs sociaux (communication, participation, évolution professionnelle, développement mutualiste, évolution de l'organisation, solidarité, financement éthique, développement démocratique, tourisme éthique),

- l. bilan de durabilité environnementale,
- m. bilan général,
- n. financement éthique,
- o. tourisme équitable et solidaire,
- p. équipements en biens instrumentaux,
- q. communication interne,
- r. initiatives de présentation publique dans les différentes villes,
- s. seuils et phases de vérification des résultats.

La seconde partie est consacrée quant à elle au bilan 2008 sous forme de compte rendu (identité de l'entreprise, valeur ajoutée, rapport social). Elle contient également le lexique mis à jour.

La section du bilan intitulée Identità aziendale (Identité de l'entreprise) relate l'histoire de Pro.Ges depuis sa fondation en janvier 1994 jusqu'à aujourd'hui et comment elle a su, durant ces seize années, garder foi en les valeurs de la mutualité, de la démocratie, de l'égalité, de l'équité et de la solidarité propres à toute coopérative sociale ainsi qu'en ses missions, c'est-à-dire les principaux objectifs que l'entreprise entend poursuivre sur les terrains économique et social:

Article 1 – GARANTIE ET QUALIFICATION DU TRAVAIL

Garantir et développer l'emploi des associés. Qualifier le travail en recherchant sans relâche de meilleures conditions économiques, sociales et professionnelles sans jamais négliger l'intérêt des usagers, tout en protégeant le droit à encourager l'individualité.

Article 2 – PARTICIPATION ET ENTREPRISE SOCIALE

Renforcer le sentiment d'appartenance à la coopérative et les opportunités de participation démocratiques des associés. OEuvrer en faveur d'un fort partage pour promouvoir la disponibilité et l'enthousiasme envers l'entreprise sociale. Emprunter des voies innovantes et originales en prenant en charge la personne.

Article 3 – QUALITE, ETHIQUE ET PROFESSIONNALISME

Se distinguer sur le marché des services socio-sanitaires, éducatifs et de l'assistance en tant qu'entreprise qualifiée dans la conception et la fourniture de services intégrés à la personne. Renforcer l'offre en gestion directe en tablant sur l'efficacité et la rentabilité pour financer l'innovation, les investissements et le développement.

Faire de la qualité, de l'éthique et du professionnalisme les traits distinctifs de Pro.Ges.

Article 4 – UNE CONTRIBUTION ACTIVE AU DEVELOPPEMENT DU BIEN-ETRE DES COMMUNAUTES

Rechercher une collaboration fructueuse avec les pouvoirs publics pour contribuer activement à programmer et à développer le bien-être. Coopérer avec d'autres acteurs du tertiaire, du secteur social privé ainsi qu'avec les organisations syndicales pour favoriser une culture innovatrice dans la gestion de l'État social. Caractériser son propre rôle d'entreprise sociale en intégrant les communautés locales.

Ce volet explicite également les thèmes suivants :

- >> l'organisation de la propriété : la fonction de la propriété est exercée par les associés qui assument leurs décisions, relevant du gouvernement de la Coopérative, lorsqu'ils se réunissent en assemblée. L'assemblée est souveraine ; parmi ses principales attributions figurent l'élection du conseil d'administration (investi de tous les pouvoirs de gestion de la Coopérative), la nomination des commissaires aux comptes, l'approbation des règlements ainsi que du bilan.
- >> l'aménagement de l'organisation c'est-à-dire la manière dont est structurée la direction des opérations, quelles sont les zones de production (personnes âgées, éducation et santé) et comment, sur le plan entrepreneurial, Pro.Ges s'est dotée d'une série d'outils destinés à développer l'entreprise ou, en d'autres termes, le parcours de diversification des activités ayant permis une meilleure pénétration sur le marché de référence.

La section de bilan intitulée Valore Aggiunto (Valeur ajoutée) contient des informations sur la richesse engendrée par la Coopérative.

Le paramètre de la valeur ajoutée mesure la richesse produite par l'entreprise durant l'exercice, en référence aux parties prenantes (stakeholders) qui participent à sa répartition, à savoir principalement les associés de la Coopérative.

Le processus de calcul reclasse les données du compte de résultats de manière à souligner la production puis la répartition de la valeur ajoutée aux parties prenantes de référence. La valeur ajoutée est représentée dans deux récapitulatifs distincts :

- >> le récapitulatif de détermination de la valeur ajoutée, calculé en comparant les recettes avec les coûts intermédiaires ;
- >> le récapitulatif de l'état de la valeur ajoutée, où est indiquée la répartition de la richesse produite par la Coopérative.

La section du bilan intitulée Relazione sociale (rapport social) contient la description qualitative et quantitative des résultats obtenus par l'entreprise en fonction des engagements pris et des programmes réalisés et de leurs retombées sur les différentes parties prenantes : associés travaillant, usagers bénéficiaires des services et leurs familles, fournisseurs, clients, etc..

Concrètement, elle fournit des informations au sujet du nombre d'associés de la Coopérative, de leur répartition par secteur, de leur encadrement professionnel ainsi que des renseignements sur le code éthique. On y trouve également des informations au sujet de l'évolution du travail, de la formation programmée et des adjudications de marchés publics. Cette section mentionne également l'élargissement du système qualité, à savoir l'application d'une série de dispositions et de lignes directrices imposées par la norme UNI EN ISO 9001:2000 et conçues pour gérer les processus de l'entreprise afin d'améliorer son efficacité et son organisation ainsi que la satisfaction du client. Le dernier chapitre, et non des moindres, concerne la sécurité au travail.

ABSTRACT

Teniendo en cuenta la presencia de socios y socias de distintos orígenes multiétnicos y multilingüísticos, este año el grupo de trabajo del BS ha querido redactar un pequeño abstract en inglés, francés, español y alemán para introducirles a la lectura del texto integral en lengua italiana del Documento del Balance Social 2008.

El objetivo principal de este breve abstract es aclarar qué se entiende por Balance Social (BS) y describir de forma sintética las partes que componen este documento. El BS es un documento capaz de proporcionar informaciones sobre los efectos sociales derivados de las iniciativas tomadas por la Cooperativa Pro.Ges; en él se encuentran noticias relativas a la identidad corporativa, los valores de referencia asumidos por la empresa en las decisiones empresariales y en los comportamientos de gestión; la producción y la distribución del valor añadido y el informe social.

Dicho documento es autónomo, público, es decir, se dirige a las partes interesadas que directa e indirectamente están involucradas en el ejercicio de la actividad, es de comprobación final y en él se indican las líneas programáticas para el futuro.

También este año, el grupo de trabajo ha querido mantener la línea editorial adoptada para la edición 2008: en una primera parte, algunos protagonistas de la cooperativa narrarán con su propia voz la experiencia del ejercicio 2008 y los esfuerzos en curso (Entrevista a Pro.Ges). Además, se presenta el presupuesto social 2009-2011, en forma de documento programático (Objetivos de mejora 2009- 2011).

La intención de este Presupuesto Social es imprimir una dirección clara a la cooperativa bajo el aspecto de la evolución cultural y de la mejora organizativa, en una lógica de acompañamiento equilibrado de su crecimiento empresarial y de sus prestaciones económicas a través de un trayecto ético exigente.

Las cosas sobre las que se compromete a trabajar en el próximo trienio son:

- u. Objetivos valoriales (bienes relacionales, motivacionales, ambiente interno, identidad cooperativa y pertenencia, radicación territorial, coherencia entre identidad-misión-estrategia de empresa)
- v. Objetivos sociales (comunicación, participación, crecimiento profesio-

nal, desarrollo mutualístico, evolución organizativa, solidaridad, finanzas éticas, desarrollo democrático, turismo ético)

- w. Balance de sostenibilidad medioambiental
- x. Balance de género
- y. Finanzas éticas
- z. Turismo ético y solidario
- aa. Equipamiento instrumental
- bb. Comunicación interna
- cc. Iniciativas de presentación pública en las distintas ciudades y localidades
- dd. Umbrales y fases de comprobación de los resultados

Por otro lado, en la segunda parte hallará espacio el balance de cierre 2008, en forma de memoria (Identidad Empresarial, Valor Añadido, Informe Social). Por último, encontrarán el Glossario actualizado.

En la sección de balance indicada con el nombre Identidad empresarial se narra la historia de Pro.Ges desde su creación en enero de 1994 hasta hoy, cómo en estos dieciséis años ha sabido mantenerse fiel a los valores de la mutualidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad propios de toda cooperativa social y a las misiones, es decir, al cometido y las finalidades principales que la empresa tiene intención de perseguir en campo económico y social, que se ha fijado:

Artículo 1 – GARANTÍA Y CUALIFICACIÓN DEL TRABAJO

Garantizar y desarrollar la ocupación de los socios. Cualificar el trabajo con la búsqueda continua de las mejores condiciones económicas, sociales y profesionales, sin prescindir jamás del interés de los usuarios y protegiendo el derecho a la promoción de la individualidad.

Artículo 2 – PARTICIPACIÓN Y ESPÍRITU DE EMPRESA SOCIAL

Acrecentar el sentido de pertenencia a la cooperativa y las oportunidades de participación democrática de los socios. Buscar un fuerte intercambio para fomentar disponibilidad y entusiasmo hacia el espíritu de empresa social. Recorrer caminos innovadores y originales haciéndose cargo de la persona.

Artículo 3 – CALIDAD, ÉTICA, PROFESIONALIDAD

Destacar en el mercado de los servicios socio-sanitarios, asistenciales y educativos como empresa cualificada para elaborar y proporcionar servicios integrados a la persona. Potenciar la oferta en gestión directa buscando eficiencia y rentabilidad para financiar la innovación, las inversiones y el desarrollo. Garantizar calidad, ética y profesionalidad como rasgos característicos de Pro.Ges.

Artículo 4 – UNA CONTRIBUCIÓN ACTIVA AL DESARROLLO DE LA ASISTENCIA COMUNITARIA

Buscar la manera de medirse con provecho con el ente público para contribuir activamente a la programación y al desarrollo asistencial. Cooperar con los demás sujetos del sector terciario, del privado social y con las organizaciones sindicales para incentivar una cultura innovadora en la gestión del estado social. Connotar el propio papel de empresa social a través de la integración con las comunidades locales.

Además, en esta parte están explicitados

- >> La estructura de la propiedad, es decir, que la función de propiedad es desempeñada por los socios, que toman sus decisiones, inherentes al gobierno de la Cooperativa, cuando se reúnen en la Junta de los Socios; la junta es soberana, tiene entre sus tareas más relevantes la elección del Consejo de Administración (investido de los más amplios poderes para la gestión de la Cooperativa), el nombramiento de la Junta de Revisores, la aprobación de los reglamentos y la aprobación del Balance.
- >> La estructura organizativa, o sea, cómo está articulada la Dirección Operativa, cuáles son las áreas de Producción (área ancianos, área educativa y área sanitaria), y cómo en ámbito empresarial Pro.Ges se ha dotado de una serie de instrumentos idóneos para el desarrollo empresarial, es decir, el recorrido de diversificación de las actividades que ha permitido una mayor penetración en el mercado de referencia.

En la sección de balance indicada con el nombre Valor Añadido encontramos noticias sobre la riqueza producida por la cooperativa.

El parámetro del valor añadido mide la riqueza producida por la empresa en el ejercicio, con referencia a las partes interesadas (stakeholder) que participan en su distribución, principalmente los Socios de la cooperativa. El proceso de cálculo reclasifica los datos de las cuentas anuales a fin de poner de manifiesto la producción y la sucesiva distribución del valor añadido a las partes interesadas de referencia.

El valor añadido se representa en dos listas diferentes:

- >> a lista de determinación del Valor Añadido, determinado mediante la contraposición de los ingresos y de los gastos intermedios;
- >> la lista de reparto del Valor Añadido, en la que se ilustra la distribución de la riqueza producida por la cooperativa.

La sección de balance indicada con el nombre informe social contiene la descripción cualitativa y cuantitativa de los resultados que la empresa ha obtenido en relación a los compromisos asumidos y a los programas realizados, así como de los efectos producidos sobre cada una de las partes interesadas, en otras palabras, socios trabajadores, usuarios destinatarios de los servicios y sus familias, proveedores, clientes, etc.; en términos concretos encontramos informaciones respecto al número de socios de la Cooperativa, a la subdivisión por sectores, a su encuadre profesional; noticias relativas al código ético. Encontramos también noticias relativas al desarrollo del trabajo, la formación prevista y las convocatorias de licitación. Por otra parte, hallamos noticias sobre la implementación del sistema de Calidad, es decir, la aplicación de una serie de normas y líneas guía desarrolladas por la norma UNI EN ISO 9001:2000 pensadas para gestionar los procesos empresariales, orientándolos a la mejora de la eficacia de la organización además de a la satisfacción del cliente. En último lugar, pero no por ello menos importante, encontramos noticias sobre la seguridad laboral.

ABHANDLUNG

Dieses Jahr wollte die Arbeitsgruppe der GB eine kurze Abhandlung in Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch verfassen, um die Genossenschaftsmitglieder unterschiedlicher Ethnologie und Sprache zum Lesen der Genossenschaftsbilanz 2008 im italienischen Langtext anzuregen.

Diese kurze Abhandlung soll im Wesentlichen klarstellen, was unter Genossenschaftsbilanz (GB) zu verstehen ist, und die Teile, aus denen dieses Dokument besteht, zusammenfassend beschreiben.

Das Dokument GB ist in der Lage, Informationen über die von der Genossenschaft Pro.Ges getroffenen Entscheidungen und die Folgen für die Genossenschaft daraus zu liefern. Hier finden sich Mitteilungen über die Unternehmensidentität, über die von dem Unternehmen bei den unternehmerischen Entscheidungen und im Geschäftsführungsverhalten vertretenen Bezugswerte sowie über die Produktion und die Verbreitung der Wertschöpfung und den Geschäftsbericht.

Dieses Dokument ist autonom, öffentlich, d.h. an die Genossenschaftsmitglieder, die direkt und indirekt an der Ausübung der Tätigkeit beteiligt sind, gerichtet. Es ist abschließend und in ihm sind die Programmlinien für die Zukunft enthalten.

Auch dieses Jahr wollte die Arbeitsgruppe die für die Ausgabe 2008 vertretene Linie bei der Herausgabe beibehalten: In einem ersten Teil sprechen einzelne Personen der Genossenschaft über ihre Erfahrung aus dem Geschäftsjahr 2008 und über die laufenden Aktivitäten (**Interview mit der Pro.Ges**). Darüber hinaus werden die Erwartungen für die Genossenschaftsbilanz 2009-2011 in Form eines Planungsdokumentes vorgestellt (**Verbesserungsziele 2009- 2011**).

Ziel dieser Erwartungen für die Genossenschaftsbilanz ist es, der Genossenschaft eine klare Richtung auf der Ebene der kulturellen Evolution und der Verbesserung der Organisation zu geben, in einer Logik zur ausgeglichenen Begleitung des unternehmerischen Wachstums und seiner wirtschaftlichen Performance durch einen ethisch anspruchsvollen Weg.

An folgenden Dingen werden wir in den nächsten drei Jahren arbeiten:

- a. Wertziele (Beziehungsgüter, Motivationen, internes Klima, Identität der Genossenschaft und Zugehörigkeit, territoriale Verwurzelung, Kohärenz zwischen Identität-Mission-Strategie des Unternehmens)
- b. Ziele der Genossenschaft (Kommunikation, Beteiligung, berufliches

Wachstum, Entwicklung des Genossenschaftswesens, Evolution der Organisation, Solidarität, ethisches Finanzwesen, demokratische Entwicklung, Ethiktourismus)

- c. Bilanz zur Umweltverträglichkeit
- d. Bilanz im Allgemeinen
- e. Ethisches Finanzwesen
- f. Ethischer und solidarischer Tourismus
- g. Ausstattung mit Arbeitsmitteln
- h. Interne Kommunikation
- i. Initiativen zur öffentlichen Präsentation in den verschiedenen Städten und Orten
- j. Schwellen und Phasen bei der Überprüfung der Ergebnisse

Im zweiten Teil ist dagegen die Schlussbilanz 2008 enthalten. Sie liegt in Form einer Rechnungslegung vor (**Unternehmensidentität, Wertschöpfung, Geschäftsbericht**). Schließlich haben wir das aktualisierte Glossar dort eingefügt.

In dem Bilanzabschnitt mit der Bezeichnung **Unternehmensidentität** wird die Geschichte der Pro.Ges seit ihrer Gründung im Januar 1994 bis heute erzählt. Beschrieben wird, wie sie es in diesen sechzehn Jahren geschafft hat, den jeder Genossenschaft eigenen **Werten** des Genossenschaftswesens, der Demokratie, der Gleichberechtigung, der Billigkeit und der Solidarität, und den Missionen, d.h. den wesentlichen Zielen, die das Unternehmen im wirtschaftlichen und genossenschaftlichen Bereich verfolgen will, treu zu bleiben. Sie gliedern sich wie folgt:

Artikel 1 - ARBEITSGARANTIE UND -QUALIFIKATION

Garantie und Entwicklung der Beschäftigung der Genossen. Qualifikation der Arbeit durch die kontinuierliche Suche nach den besten ökonomischen, sozialen und professionellen Bedingungen, ohne jemals das Interesse der Nutzer aus den Augen zu verlieren und dabei das Recht auf Förderung der Individualität zu schützen.

Artikel 2 - BETEILIGUNG UND UNTERNEHMENSEIGENSCHAFT DER GESELLSCHAFT

Stärkung des Zugehörigkeitsgefühls zur Genossenschaft und Erweiterung der Möglichkeit zur demokratischen Beteiligung der Genossen. Suche nach einem starken Einbringen, um Verfügbarkeit

und Begeisterung gegenüber der genossenschaftlichen Unternehmenstätigkeit zu fördern. Beschreiten von innovativen und neuen Wegen, in dem die Einzelperson miteinbezogen wird.

Artikel 3 - QUALITÄT, ETHIK, PROFESSIONALITÄT

Sich von den anderen auf dem Markt der Sozial- und Gesundheits-, der Betreuungs- und Erziehungsdienstleistungen abheben als ein Unternehmen, das in der Planung und Erbringung der integrierten Personenleistungen qualifiziert ist. Potenzierung des direkten Angebots durch Suche nach Effizienz und Rentabilität zur Finanzierung von Innovation, Investitionen und Entwicklung. Gewährleistung von Qualität, Ethik und Professionalität als Unterscheidungsmerkmale der Pro.Ges.

Artikel 4 - EIN AKTIVER BEITRAG ZUR ENTWICKLUNG DER FÜRSORGE IN DER GEMEINSCHAFT

Suche nach dem gewinnbringenden Vergleich mit der öffentlichen Körperschaft, um aktiv zur Planung und Entwicklung der Fürsorge beizutragen. Kooperation mit den anderen Beteiligten des Dienstleistungssektors, von privaten gemeinnützigen Einrichtungen und mit den gewerkschaftlichen Organisationen, um eine innovative Kultur bei der Führung des sozialen Status zu fördern. Personalbeschreibung der Rolle des Unternehmens durch die Integration mit den örtlichen Gemeinschaften.

In diesem Teil sind außerdem auch folgende Punkte ausgeführt:

- >> **Aspekt des Eigentums** d.h. dass die Funktion des Eigentums von den Genossen ausgeübt wird. Sie treffen ihre Entscheidungen in Bezug auf die Führung der Genossenschaft in der Genossenversammlung. Diese Versammlung ist souverän. Unter anderem gehört zu ihren Aufgaben die Wahl des Verwaltungsrat (der mit den weitreichendsten Befugnissen zur Leitung der Genossenschaft ausgestattet ist), die Ernennung des Aufsichtsrats, die Genehmigung der Reglements und die Billigung des Jahresabschlusses.
- >> **Organisatorischer Aspekt**, d.h. wie die Operative Direktion strukturiert ist, welche Produktionsbereiche (Bereich Senioren, Bereich Erziehung und Bereich Gesundheit) es gibt und wie der unternehmerische Bereich der Pro.Ges mit einer Reihe von für die unternehmerische Entwicklung geeigneten Instrumenten ausgestattet wurde, d.h. der Weg

zur Abgrenzung der Tätigkeiten, der ein stärkeres Vordringen in dem Bezugsmarkt ermöglicht hat.

In dem Abschnitt des Jahresabschlusses finden wir mit der Bezeichnung Wertsteigerung Mitteilungen über das von der Genossenschaft produzierte Vermögen. Der Parameter der Wertsteigerung misst das von dem Unternehmen in dem Geschäftsjahr produzierte Vermögen, mit Bezug auf die Gesprächspartner (stakeholder), die bei seiner hauptsächlich an die Genossen der Genossenschaft erfolgenden Verteilung beteiligt sind.

Das Berechnungsverfahren klassifiziert die Zahlen aus der Gewinn- und Verlustrechnung derart, dass die Produktion und die spätere Verteilung der Wertsteigerung an die jeweiligen stakeholder hervorgehoben werden. Die Wertsteigerung wird in zwei getrennten Berichten dargestellt:

- >> der **Bericht über die Bestimmung der Wertsteigerung**, der aus der Gegenüberstellung der Erlöse und Kosten von Vorleistungen besteht.
- >> der **Bericht über die Aufteilung der Wertsteigerung**, in dem die Verteilung des von der Genossenschaft produzierten Vermögens dargelegt wird.

Der Abschnitt der Bilanz mit der Bezeichnung **Geschäftsbericht** enthält die qualitative und quantitative Beschreibung der Ergebnisse, die das Unternehmen im Verhältnis zu den eingegangenen Verpflichtungen und durchgeführten Programmen erreicht hat, sowie die Beschreibung der erzielten Wirkungen auf die einzelnen stakeholder (in anderen Worten: angestellte Genossen, Nutzer von Dienstleistungen und deren Familien, Lieferanten, Kunden usw.). Konkret gesagt finden wir hier Informationen über die Anzahl der Genossen in der Genossenschaft, ihre Verteilung in den einzelnen Bereichen und ihre berufliche Eingruppierung sowie Mitteilungen in Bezug auf den Ehrenkodex. Hier finden wir Mitteilungen über die Entwicklung der Arbeit, die vorgesehene Fortbildung und die Ausschreibungen. Außerdem finden wir hier Mitteilungen über die Ergänzung des Qualitätssystems, d.h. die Anwendung einer Reihe von Bestimmungen und Leitlinien, die von der Norm UNI EN ISO 9001:2000 entwickelt wurden und dazu dienen, die Unternehmensprozesse so zu gestalten, dass sie nicht nur auf die Zufriedenheit der Kunden, sondern auch auf die Verbesserung der organisatorischen Effizienz gerichtet sind. Und - last but not least - Mitteilungen über die Sicherheit am Arbeitsplatz.



Sogunro Maryam-Nido Bolle di Sapone Parma (Pr)-Nigeria



Kpelli Kokou Mawugnega RSA - S.Andrea Bagni (Pr) - Togo



Anemah Hannan - RSA S.Andrea Bagni (Pr) - Ghana



Aifi Yasser - RSA S.Andrea Bagni (Pr) - Tunisia



Kwao Vida_ Residenziale XXV Aprile_ Ghana



Ngo Makanda Eveline_ Cardinal Ferrari Fontanellato (Pr) - Camerun



Vasic Verica-CP e CD V.S.Martin Aosta (Ao) - Serbia



Kamara Awa - CP XXV Aprile - (Pr) - Guinea



Bega Artta - CP Peracchi Fontantellato (Pr) - Albania

La complessità in cui si trova oggi ad essere collocata Pro.Ges è molteplice ed è accompagnata da un periodo particolarmente difficile a causa della crisi economica che attanaglia tutto il mondo. Le migrazioni umane, la questione ambientale, le nuove tecnologie e tutto ciò che oggi sta trasformando la percezione della società, hanno aperto una nuova pagina nella nostra storia e hanno posto le premesse per una nuova consapevolezza individuale e collettiva, che abbracci ogni forma di differenza in una visione multiculturale, attraverso politiche di integrazione.

La grande sfida di realizzare una nuova coscienza richiede il ricorso a tutti gli strumenti della conoscenza e della creatività umana, che Proges. ha già messo in campo e continuerà ad adottare, data la complessità delle problematiche in gioco: politiche, economiche, culturali, sociali.

E' anche attraverso l'opportunità di lavorare all'interno di una cooperativa, pronta a recepire la differenza, come leva su cui fare forza che passa la possibilità di concorrere alla creazione di una società multi-etnica, tollerante e rispettosa delle differenze.

A fianco di questo percorso Pro.Ges. ha da sempre, come forza motrice il mercato del lavoro nei confronti delle categorie che, purtroppo ancora oggi, vengono considerate a rischio di esclusione sociale: le donne. L'attenzione al fine di favorire la conciliazione tra vita professionale e familiare la loro qualificazione professionale, la progressione della carriera e l'emancipazione economica, sono per Pro.Ges. punti indiscutibili della sua esistenza come cooperativa sociale. Bisogna ricordare che troppo spesso la responsabilità di cura dei componenti della famiglia e della casa ricadono sulle spalle delle donne che si vedono penalizzate nella realizzazione dei loro progetti di vita come, ad esempio, quello della genitorialità, a cui sempre più le giovani generazioni rinunciano a causa dei nuovi imperativi del lavoro e della mancanza di condizioni sociali e materiali adeguate. Pro.Ges. si fa garante di una progettualità di vita che vuole garantire flessibilità, continuità alle socie lavoratrici.

In questa logica la strategia adottata da diversi anni dalla cooperativa è quella di ricercare nel mercato soluzioni più adeguate alla realizzazione di stabilità occupazionale.

L'aumento del 22% della produzione di Pro.Ges. per l'anno 2009 si colloca all'interno della costante necessità di individuare opportunità che le permettano di radicarsi maggiormente sui territori e di strutturare percorsi che vadano nell'ottica del superamento delle gare d'appalto. Questo, anche alla luce degli aumenti del costo del lavoro, dovuti all'applicazione piena del CCNL e al superamento del salario convenzionale nei territori di Parma e Piacenza. Tali aumenti, positivi per i soci, non sempre trovano

rispondenza tra la committenza sempre più ridotta nelle sue possibilità di spesa, che trova però in Pro.Ges. una cooperativa pronta ad assumersi responsabilità nei confronti dei vari territori dove opera.

L'importanza di adottare strategie comuni tra cooperative per affrontare gli scenari odierni ha portato Pro.Ges. a intraprendere un percorso che sta procedendo nella direzione prevista per creare, attraverso un nuovo strumento societario, il Gruppo Cooperativo Paritetico, dove le singole storie ed identità, delle cooperative aderenti, rimangono e vengono rese, alle socie e alla comunità, con rinnovato vigore.

La forza di questo patto tra Pro.Ges. e Ge.s.in. permette al gruppo di offrire maggiori risposte occupazionali, di agganciare possibilità imprenditoriali nuove, con maggiore soddisfazione per tutte le parti.

Il legame con il territorio ne esce maggiormente rafforzato e si declina in una maggiore assunzione di responsabilità dando un peso differente alle proprie iniziative. Pro.Ges. e Ge.s.in., infatti, hanno sponsorizzato l'associazione gestita da disabili che organizza molteplici attività sportive.

La Polisportiva Gioco Parma infatti è un'associazione di volontariato, senza scopo di lucro. Da 25 anni opera sul territorio parmense. Nella parola "Gioco" s'identificano metodo e obiettivi: lo sport per tutti, a tutte le età, mettendo alla prova le risorse fisiche, anche se ridotte a causa di invalidità, con attività di gruppo, divertendosi mentre insieme si cerca.

MICHELA BOLONDI, Vice Presidente Pro.Ges.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2010-2012

BILANCIO SOCIALE PREVENTIVO PER IL TRIENNIO 2010-2012

L'intento profondo di questo primo Bilancio Sociale Preventivo è stato quello di imprimere una direzione chiara alla Cooperativa: sul piano della evoluzione culturale e del miglioramento organizzativo, in una logica di accompagnamento equilibrato della sua crescita imprenditoriale e delle sue performance economiche. Il suo senso nasce dalla 'autovalutazione' che la Cooperativa ha compiuto rispetto alla Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI): che se da un lato si compiace del cammino fin qui compiuto (con la stesura del Bilancio Sociale fin dal 1998), dall'altro non si considera giunta al traguardo, bensì intende qualificare ulteriormente questo versante attraverso un percorso etico

innovativo ed esigente, il cui primo ambizioso scopo è quello di realizzare nel prossimo triennio quanto viene d'ora innanzi inserito nel Bilancio Sociale di Previsione, introdotto con decisione del CdA del 28 marzo 2008.

Una volta acquisite tutte le sue premesse (pubblicate nel fascicolo del BS 2008 - edizione 2009, al cap. 1), la sua articolazione fondamentale assume la seguente struttura aggiornata:

- a. *obiettivi valoriali [beni relazionali, motivazioni, clima interno, identità coop.va ed appartenenza, radicamento territoriale, coerenza tra identità missione- strategia d'impresa]*
- b. *obiettivi sociali [comunicazione, partecipazione, crescita professionale, sviluppo mutualistico, evoluzione organizzativa, solidarietà, finanza etica, sviluppo democratico, turismo etico]*
- c. *bilancio di sostenibilità ambientale*
- d. *bilancio di genere*
- e. *finanza etica*
- f. *turismo etico e solidale*
- g. *dotazioni strumentali*
- h. *comunicazione interna*
- i. *iniziative esterne di presentazione pubblica nelle varie città e località*
- j. *soglie e fasi di verifica dei risultati.*
- k. *verso il Bilancio Sociale di Gruppo*

A. OBIETTIVI VALORIALI

L'Unione Europea ha assunto, prima con il Libro Verde di Lisbona (luglio 2001) e poi con successivi documenti della Commissione Europea (luglio 2002 e marzo 2006), la via della R.S.I. considerandola la 'strada maestra' per la guida dello sviluppo competitivo del sistema economico europeo. Inoltre il Forum Multistakeholder Europeo (giugno 2004) ha espresso tre raccomandazioni che vanno utilmente richiamate: 1) aumentare il livello di sensibilizzazione e di conoscenza delle pratiche responsabili, 2) sviluppare capacità e competenze per integrare la RSI nelle operazioni aziendali, 3) assicurare un ambiente favorevole alla RSI. Se ogni impresa, di qualsiasi tipologia societaria, è stata dunque invitata dalla Commissione Europea a muovere in questa direzione, ben di più la Società Cooperativa deve sentirsi sollecitata ad assumere a sua volta un impegnativo ruolo di costruzione e diffusione di un modello comportamentale (di ogni soggetto economico: sia esso individuale che collettivo) basato sui principi della RSI.

In tal senso pare giusto muovere anzitutto a partire dai valori che caratterizzano la specifica natura della "Cooperativa Sociale", ambito di appartenenza di PROGES:

- **La centralità della persona:** costituisce da sempre il valore primo espresso nei principi ispiratori del Movimento Cooperativo. Un valore che pertanto va ripreso in ogni versante dell'attività cooperativa: sul lavoro, nella cura, nei rapporti esterni commerciali-sociali-istituzionali.
- **Il valore delle Relazioni umane:** è conseguente al precedente, ma va valorizzato anche alla luce delle moderne scienze umane che ne hanno evidenziato le connessioni ed implicazioni, le criticità nonché le potenzialità. Tutto questo a cominciare da quelle che si realizzano proprio all'interno dei processi lavorativi, non dimenticando che uno degli scopi della Società Cooperativa resta quello di lavorare in modo diverso, ricercando sempre -entro il possibile- spazi di collaborazione, umanizzazione, crescita e responsabilizzazione.
- **La responsabilità sociale intesa,** di conseguenza, come orizzonte inclusivo di ogni aspetto della vita sia della Cooperativa che dell'Impresa.
- **Il comportamento individuale e collettivo:** tanto a livello di singolo addetto, quanto a livello di azienda, tutti sono chiamati ad ispirarsi a principi di integrità ed equità, correttezza e trasparenza.
- **La protezione di lavoratori-clienti-utenti-consumatori:** una tutela da assumere ed assicurare nel senso più ampio, specie in direzione delle fasce più deboli ed esposte, ben presenti nell'ambito dei servizi alla persona ed alla comunità.

- **La crescita di una coscienza di “cittadinanza sociale” e di appartenenza comunitaria:** un apporto positivo contro le derive individualistiche e mercantilistiche, che abbruttiscono i rapporti fino a negare la dignità umana e a far degenerare le logiche di mercato, come amaramente ammonisce la recentissima crisi finanziaria mondiale.

Da ultimo, sempre nell'orizzonte valoriale, va anche considerato il processo di formazione e di crescita del Gruppo Cooperativo, quale via di aggregazione tra imprese suggerita e consigliata dal Forum Italiano Multistakeholder (dicembre 2005) non solo ai fini di un consolidamento del tessuto produttivo ma anche rispetto a quello dell'estensione delle logiche della RSI. Sotto questo punto di vista, la Cooperativa PROGES si è dimostrata un esemplare veicolo di trascinamento, sia nell'aggregazione consortile in Zenit, sia nella convergenza con Pulix-Gesin, sia nell'avvio di Gruppo Servizi. Essa è pertanto chiamata ad assolvere ora anche un'analoga funzione di fattore di innovazione, anche sul piano delle 'buone pratiche' proposte dalla RSI. Ciò sarà più agevole grazie al consolidamento del Gruppo di lavoro BS, che può essere considerato quale esperienza avviata con successo ed in grado di dialogare anche all'esterno, col mondo cooperativo, con gli Enti pubblici di riferimento, con i Partners e le Comunità che incontra nelle attività svolte.

B. OBIETTIVI SOCIALI

L'occupazione è stata la prima ragione della costituzione per molte coop sociali; ad essa si sono aggiunte via via altre finalità: la crescita dell'occupazione (stabile e non precaria), l'offerta di servizi alla cittadinanza, la qualificazione professionale degli addetti, la ricerca di modelli superiori di welfare. Mentre occorre sempre richiamare tali obiettivi -ispiratori anche della genesi di PROGES - la mission ha via via aggiornato tali obiettivi, offrendone un' articolazione sempre più precisa ed evoluta.

A questo punto della sua storia aziendale (che vanta ormai 15 anni di esistenza) si tratta di mettere meglio a fuoco alcuni aspetti che - appunto grazie alla maturità conseguita sul piano imprenditoriale- possono risultare elementi utili ai fini di ulteriori balzi in avanti a livello di qualità totale:

- **VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE:** bilanci di competenza, sentieri di carriera, aggiornamento e valorizzazione professionale
- **PARTECIPAZIONE SOCIETARIA:** definizione dei regolamenti elettorali per la nomina degli Organi Sociali e degli Organismi consultivi
- **SOCIALIZZAZIONE DEL LAVORO:** costante cura dei rapporti cooperativi

nelle attività lavorative, tanto fra i soci della coop.va quanto tra questi e gli soggetti interagenti

- **MUTUALITA' INTERNA:** i tre fattori precedenti ne costituiscono già una parte rilevante, cui si aggiungono altre forme di scambio mutualistico (ristorno, prestito sociale, supporto finanziario ai soci, iniziative volontarie di aiuto, servizi di welfare aziendale, servizio interno di ascolto, rilevazioni sistematiche di audience della base sociale, momenti di ritrovo e di comunicazione)
- **MUTUALITA' ESTERNA:** impegno della Coop.va su obiettivi socialmente meritevoli, con il coinvolgimento diretto della base sociale in esperienze di livello sovra aziendale, sia sui vari territori di presenza, sia rispetto al pianeta-mondo.

C. BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La tutela degli interessi delle generazioni future, nel riconoscimento della interdipendenza tra decisioni aziendali e impatti ambientali, impone di andare al di là della mera osservanza delle normative di settore, per assumere invece avanzati obiettivi ecoefficienti ad ogni livello.

Pertanto inserire in un bilancio sociale, in particolare nella parte che riguarda il bilancio di previsione, un capitolo dedicato alla sostenibilità ambientale, ci pare ineludibile, prima ancora che eticamente corretto. Pro.Ges. si vuole pienamente inserire in un percorso virtuoso, che porti a scelte di sostenibilità ambientale e di riduzione dell'impatto inquinante, a partire dalla gestione delle strutture proprie o in appalto.

Viaggiare lontano dalla demagogia, a favore di soluzioni praticabili ed economiche, oltre che ecologiche. Perché inquinare meno non solo si può e si deve, per mille ragioni: soprattutto conviene! Queste sono alcuni elementi virtuosi già praticati, ovviamente in collaborazione con altre Ditte e in accordo con le Amministrazioni Comunali o altri Enti:

In alcuni Nidi e Scuole d'Infanzia sono in essere alcune iniziative, tra cui: l'utilizzo dell'acqua del rubinetto; la "messa al bando" delle stoviglie usa e getta; l'utilizzo di prodotti biologici, tipici e di stagione; l'introduzione di prodotti provenienti dal circuito del commercio equo e solidale; l'introduzione dei pannolini usa e getta biodegradabili; l'introduzione successiva dei pannolini lavabili.

Per quanto riguarda il Parco Automezzi, l'utilizzo di auto e mezzi Euro 4, già attuato in buona parte, è un obiettivo a cui adeguarsi, chiaramente nei tempi necessari ad ammortizzare i costi da sostenere. Allo stesso modo l'utilizzo di auto a metano, o gpl, soprattutto per i mezzi che non devono effettuare tragitti particolarmente impegnativi.

Più in generale, alcune linee utili da perseguire: in ambito di formazione, proporre contenuti nei corsi di aggiornamento, nei diversi settori; inserire gli obiettivi e le scelte in ambito di sostenibilità alle procedure di certificazione e di qualità; collegare le politiche di sostenibilità ambientale a quelle sulla sicurezza e qualità del lavoro.

Queste sono azioni innovative che possono portare Pro.Ges. ad essere tra le Cooperative Sociali leader anche in campo di sostenibilità ambientale. Nel campo dei servizi all'infanzia, e più in generale dei servizi alla persona, l'impegno per la riduzione dell'impatto inquinante delle attività e le scelte conseguenti sono un segnale chiaro, anche quando impegnativo, di stare pienamente dalla parte dei bambini. Questo il senso della presenza del gruppo alla fiera "Ecomondo: Cooperare e competere per uno sviluppo sostenibile" tenutasi a Rimini nel novembre del 2008.

D. BILANCIO DI GENERE

La natura di Cooperativa di lavoro composta da un alto tasso di popolazione femminile rende ormai quasi d'obbligo l'adozione di un vero e proprio 'Bilancio di genere', concepito come strumento rivolto alla difesa, alla valorizzazione e, dove necessario, anche all'emancipazione delle donne, in un quadro di parità effettiva tra i generi.

Il bilancio di genere è uno strumento che si pone nella prospettiva di sostenere le pari opportunità in tutte le fasi e a tutti i livelli della realtà aziendale coinvolgendo i soggetti attivi nei processi decisionali.

La finalità/ l'obiettivo è duplice: da una parte invita a riflettere sulla necessità di una attenta analisi dell'impatto che ogni decisione ha sulle condizioni di vita degli uomini e delle donne; dall'altra rende evidente (ci auguriamo che renda evidente) come alcune scelte (a volte anche apparentemente neutrali) possano influire in maniera differente sui generi.

Una volta condiviso l'obiettivo sarà necessario partire da una rilevazione dello stato attuale delle cose:

- quali sono le buone prassi/ le aree di eccellenza che PROGES già ha sperimentato, quali le condizioni di miglior favore rivolte alle socie e ai soci della Cooperativa; quali azioni positive sono già attive; e quali - infine - gli effetti sortiti;
- qual è la percezione delle socie e dei soci rispetto alla conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro, quali i carichi più impegnativi, di quali azioni si sente maggiormente il bisogno.

Il report che è stato elaborato sarà di utilità per la diffusione e la discussione e, ci si augura, il punto di partenza per l'elaborazione di proposte/ obiettivi di sviluppo per gli anni successivi.

E. FINANZA ETICA

Il percorso sul versante della "finanza-etica", già avviato con l'adesione della Cooperativa alla BANCA ETICA (che ha la veste giuridica di "banca popolare srl" con sede legale a Padova) potrà avere anche uno sviluppo prettamente locale, mediante la costituzione della Banca di Parma - Credito Cooperativo. Proges, fin dalle origini, ha sempre perseguito l'obiettivo di proiettare le proprie azioni verso l'esterno, pensando all'emancipazione dei propri soci.

Oggi, a maggior ragione, dopo anni di crescita, vuole far valere questa "responsabilità sociale"; ecco allora l'esigenza di valorizzare la presenza in un contesto socio-economico allargato e di esaltare i valori e la cultura che Proges esprime nello svolgimento delle proprie attività.

Tutto ciò trova espressione nella partecipazione al progetto, intrapreso due anni or sono, per la costituzione della Banca di Parma - Credito Cooperativo che avrà compimento tra pochi mesi e darà inizio all'attività vera e propria in meno di due anni. In questo nuovo scenario si può ipotizzare un rilievo crescente delle capacità che la nostra organizzazione avrà nel suscitare fiducia verso i propri stakeholders sia interni che esterni, attraverso la costruzione di connessioni forti con il territorio, il coinvolgimento dei soci-lavoratori e l'impegno diretto nel raggiungimento di finalità socialmente condivise. Allo scopo di soddisfare tali esigenze, è divenuto opportuno partecipare a modelli organizzativi, che recuperino la centralità dell'etica contenuta nei paradigmi della cooperazione; questi elementi originari avranno implicazioni determinanti nella futura Banca di Credito Cooperativo.

A questo proposito, altro elemento fondamentale in questo percorso etico di responsabilità sociale d'impresa è la collaborazione che Proges ed il credito cooperativo, hanno con la Banca Etica di Parma che si occupa della gestione dei servizi di intermediazione finanziaria con lo scopo di rispettare determinati valori morali e di avere la necessità di riportare la finanza e con essa il "sistema banca", a svolgere la propria funzione originaria di garante del risparmio e di sostegno allo sviluppo dell'economia reale, evitando gli impieghi puramente speculativi e di considerare il credito un diritto di tutti. Man mano che questa collaborazione crescerà, aumenterà l'impatto sociale di questa iniziativa, praticando e dimostrando il principio di democrazia che caratterizza le organizzazioni multistakeholder come la nostra ed evidenziando non solo il rispetto dei vincoli di ordine economico e finanziario ma anche il rispetto dei vincoli anti-speculativi che caratterizzano le gestioni mutualistiche, il loro impegno sociale, in modo da legittimare il proprio operato nei confronti dei soggetti interessati, rendendo evidente e controllabile il diritto al risparmio ed alla sua tutela.

Colmare questo scollamento facendo scelte di stampo etico, risulta il metodo migliore per iniziare questo cambiamento.

F. TURISMO ETICO E SOLIDALE

La partecipazione di PROGES ad iniziative internazionali promosse sia singolarmente (come l'iniziativa in Costa d'Avorio insieme all'Associazione Mani) sia dal Movimento Cooperativo (come quelle di Legacoop Parma in Nicaragua, a Cuba e nei Paesi Baschi), non solo ci spinge a cogliere le sollecitazioni delle ONG (Organizzazioni non Governative) impegnate nei Paesi in via di sviluppo (come è stato di recente per i Progetti presentati da "Terra Nuova" per il Nicaragua: in materia di prevenzione degli impatti del turismo sull'ambiente dell'Isola Corn-Island ed in materia di turismo rurale comunitario in altre sei aree di terraferma); ma ci sprona ad assumere come nostri gli obiettivi di lungo periodo proposti dal movimento per il turismo responsabile che va via via allargandosi, in questa fase di accentuata ed accelerata globalizzazione.

Facciamo pertanto nostri tali criteri, individuati dalla Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR): informazione dei turisti, rispetto dell'ambiente e delle culture, aiuto allo sviluppo autonomo locale, valorizzazione delle risorse naturali ed autoctone, rifiuto delle logiche speculative, ripudio delle prassi di rapina e di sfruttamento (ambientale, sessuale), sostegno all'autodeterminazione delle comunità locali. Impegnandoci a favorirne la diffusione ed a individuare piste di sperimentazione da condividere con altri soggetti cooperativi, privati e pubblici.

G. DOTAZIONI STRUMENTALI

La possibilità di investire in tale direzione andrà misurata in termini di compatibilità economica, ma può essere fin d'ora considerata in diverse direzioni, tenendo conto delle indicazioni scaturite dall'indagine svolta presso la base sociale nella primaveraestate 2008 (pubblicate nel n.ro speciale di Cooperattiva del novembre 2008); ne ricordiamo le principali, da intendersi ancora nella veste di ipotesi [da sottoporre a verifica di fattibilità ed alle conseguenti decisioni nelle varie sedi]: servizio di ascolto interno, ufficio soci, regolamentazione ed evoluzione del modello di "governance", organismi collegiali consultivi (etici), codice etico, certificazione etica.

Si tratta comunque di integrare anche questi aspetti con le politiche e la gestione della Qualità. A questo proposito - oltre alle procedure previste dal servizio Qualità ed oltre alla Carte dei Servizi ed alle rilevazioni esterne (customer satisfaction), nonché alle recenti decisioni assunte in materia di Legge 231 (con la prossima costituzione dell'Organismo di Vigilanza) - si prevede l'istituzione della Giornata degli Stakeholders (vedasi oltre), quale momento di proiezione pubblica per una rendicontazione trasparente e partecipata.

H. COMUNICAZIONE INTERNA

Quello della comunicazione è uno degli ambiti privilegiati della RSI. Comunicare la RSI significa informare i diversi interlocutori (stakeholder) sui valori dell'azienda e sui servizi che essa immette sul mercato, nonché proporsi quale esempio da imitare nella comunità imprenditoriale.

Anzitutto, per una Cooperativa, si tratta di comunicare bene ed in maniera davvero efficace con tutta la propria base sociale: cosa non facile da realizzare nell'attuale scala dimensionale, ma via irrinunciabile per assicurare una coerenza con la propria identità. Nello specifico caso di PROGES, per una precisa scelta, si intende agire soprattutto allo scopo di conseguire un migliore e più alto livello partecipativo, secondo modelli avanzati di 'democratic stakeholding', in grado di rimotivare e rinnovare il patto sociale tra Cooperativa e Socio.

Tale impostazione, ove assunta, è evidente che vada ad impattare sul processo, recentemente avviato, di evoluzione del modello di "governance": aprendo spazi di presenza, responsabilità e democrazia davvero reali.

I. INIZIATIVE ESTERNE

La comunicazione andrà differenziata, declinandola opportunamente rispetto ai diversi ambiti di riferimento:

- comunicazione relativa al mercato
- comunicazione relativa all'ambito di lavoro
- comunicazione relativa alla comunità
- comunicazione relativa all'ambiente.

Essa dovrà conseguentemente rivolgersi ad indirizzi assai differenziati:

- sul piano geografico
- sul piano commerciale
- sul piano tipologico degli stakeholder.

Una formula indovinata, da sperimentare prima a Parma per poi cercare di estenderla gradualmente alle altre zone di operatività, è definibile come "LA GIORNATA DEGLI STAKEHOLDER": una occasione di presentazione/uscita/approfondimento (a seconda dei casi), che può diventare nel tempo un appuntamento fisso (nel periodo da valutare: giugno dopo l'assemblea di bilancio oppure alla fine dell'anno solare).

J. SOGLIE E FASI DI VERIFICA DEI RISULTATI

Secondo la logica della rendicontazione sociale, tutto quanto sopra va inteso come disegno da completare: da un lato con precisi progetti ed iniziative, dall'altro con obiettivi mirati e relativi criteri di verifica dei risultati. Momento conclusivo al quale deve concorrere una condivisione ampia della

base sociale ed al quale va altresì assicurata una adeguata trasparenza nei confronti dei portatori di interesse esterni. Un corredo conclusivo dunque altrettanto impegnativo, del Gruppo di lavoro sul BS.

K. VERSO IL BILANCIO SOCIALE DI GRUPPO

L'accelerazione impressa, nel corso del 2009, alla definizione del Gruppo Cooperativo Paritetico oltre ad impegnare il Gruppo Dirigente di PROGES ad una intensa fase di elaborazione strategica e di conseguente cambiamento organizzativo, ha altresì avviato una riflessione attorno agli effetti ed alle ricadute di tale innovazione sullo stesso percorso etico delle due Cooperative coinvolte.

Un primo passo è rappresentato da un allineamento [sostanziale, come modello partecipativo e come ispirazione culturale; ma solo tendenziale, dovendo rispettare la specificità e la differenza della stessa formula societaria] della Rendicontazione Sociale di GESIN secondo gli standard conseguiti in PROGES: obiettivo reso possibile grazie alla positiva esperienza qui svolta ed all'effetto di trascinamento virtuoso che può generare il Gruppo di lavoro sul BS, operante da tempo.

Un secondo passo è stato individuato in una comune rilettura delle rispettive 'mission' e nella definizione della 'mission di Gruppo': con la conseguente possibilità di aprire la prospettiva dell'introduzione del Bilancio Sociale di Gruppo. Esso viene proposto quale obiettivo da realizzare nel 2011.



SOCIE E SOCIE DAL MONDO

Sfogliando questo bilancio sociale noterete fotografie in qualche modo differenti da quelle che siete abituati a vedere. Si tratta delle immagini che ritraggono i soci e le socie di PROGES provenienti da altri paesi. Perché proprio loro, vi chiederete, perché proprio i migranti?

La risposta a questa domanda non è banale e si scontra inevitabilmente (e volutamente) con alcuni degli avvenimenti di cui il nostro paese è stato protagonista negli ultimi mesi: brutti fatti di cronaca, di lavoro irregolare e razzismo, di intolleranza verso chi, in qualche modo, è portatore di diversità. È questo l'atteggiamento che sembra assumere l'Italia di fronte al diverso. Noi, però, quando pensiamo ai lavoratori e alle lavoratrici migranti di PROGES pensiamo a una risorsa importante, capace di rendere i gruppi di lavoro colorati e ricchi di visioni differenti, e proprio per questo motivo abbiamo voluto dare visibilità ai soci e alle socie che lavorano con PROGES, a Parma e in Emilia Romagna, in Lombardia, in Val D'Aosta, in Trentino, in Toscana, in Piemonte e in Liguria.... e che lavorano in tutti i servizi: nidi, servizi rivolti ai giovani e strutture per la popolazione anziana o con diverse abilità. Tutto questo non sarebbe stato possibile se non si fossero accolti i "soci dal mondo" con strumenti appositi (ad esempio corsi di formazione ad hoc), e con la determinazione di chi pensa che la centralità della persona costituisca un valore fondante della cooperazione.

Vogliamo, con questo "reportage fotografico", sottolineare la nostra visione accogliente e solidale del fenomeno delle migrazioni.

GAETANA CAPELLI, responsabile ufficio selezione





Smolkina Olga-AUSL Polo di Colorno (Pr)-Lettonia



Alvarez Delia Monica - Nido Colorno (Pr) - Argentina



Mattioli Laura Estefania- Asilo Nido Arcobaleno (PR) -Venezuela



Lak Zahra - RSA Casa per Coniugi (Mi) - Iran



Martinez Uria Maria Josä- RSA Casa per Coniugi Milano (Mi)-Spagna



Mbambi Denise Dinata-CP Peracchi Fontanellato (Pr)-Angola



Munoz Gloria Patricia _Centro x infanzia Trento (Tn)_ Colombia



Romanu Elena-C. Cardinal Ferrari Fontanellato (Pr)-Romania



*Hurtado Soto Belkis _C. Cardinal Ferrari di Fontanellato (PR)_ Cuba
Sevede Mahoua - C. Cardinal Ferrari _Costa d'Avorio*



1



L'IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 ASSETTO PROPRIETARIO 2009

La funzione della proprietà è svolta dai Soci, che assumono le loro decisioni, inerenti il governo della cooperativa, quando si riuniscono nell'Assemblea dei Soci. L'Assemblea è sovrana e ha tra i suoi compiti più rilevanti l'elezione del Consiglio di Amministrazione, la nomina del Collegio Sindacale, l'approvazione dei regolamenti, l'approvazione del bilancio. Il consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società: cura l'esecuzione delle deliberazioni assembleari, redige i progetti di bilancio consuntivo da presentare all'assemblea, approva il budget ed il piano strategico, può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione. Elegge il Presidente e il Vice Presidente. Il Presidente ha la rappresentanza della società di fronte ai terzi, cura l'esecuzione delle deliberazioni consiliari, rappresenta la proprietà della cooperativa e costituisce il riferimento per la struttura gestionale.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE		
CONSIGLIO DI AMINISTRAZIONE	Costantino Antonio	Presidente e Direttore Generale
	Bolondi Michela	Vice Presidente e Responsabile Sistema Qualità
	Donelli Claudia	Vice Presidente e Impiegata SAD Tonale
	Aldeghi Paola	Animatrice presso la RSA Pineta di Tradate (Va)
	Bianchi Stefano	Coordinatore CP Alberi di Vigatto (Pr)
	Capelli Gaetana	Responsabile Ufficio Selezione
	Corotti Francesca	Coord. CP Sorbolo e S. Mauro Abate
	El Ouartassi Halima	Operatrice Socio Sanitaria CP "Val Parma"
	Felletti Giovanna	Operatrice Socio Sanitaria CP: "G. Mazzini" La Spezia
	Gennari Emanuela	Cuoca Asilo Nido "I Girasoli" - Parma
	Gennari Ilaria	Impiegata Ufficio Progetti Tecnostruttura
	Masarati Lorena	Coordinatrice Area Anziani - Piacenza
	Minati Mariangela	Coordinatrice Area Educativa - Trento
	Pelacci Annalisa	Coordinatrice Area Anziani - Parma
SINDACI REVISORI	Giara Stefania	Educatrice Nido "Girotondo"
	Capelli Massimo	Presidente Collegio Sindacale
	Cabassi Luca	Sindaco Effettivo
INVIATI PERMANENTI	Campanini Mattia	Sindaco Effettivo
	Albertini Andrea	Coordinatore Area Segreteria Direzione e Servizi Generali
	Anghinolfi Giancarlo	Direttore di Produzione
	Borghini Giovanni	Direttore Amministrativo

El Ouartassi Halima - CP Langhirano - Marocco - Membro del Consiglio di Amministrazione



1.2 ASSETTO ORGANIZZATIVO 2009

Nel corso del 2009 hanno preso forma i diversi cambiamenti organizzativi, via via introdotti, in grado di rispondere sia alle esigenze di PROGES che alle connessioni ricercate con GESIN, a sua volta da poco interamente rivisitata dal punto di vista organizzativo: mediante l'integrazione della funzioni strategiche e mediante il rilancio delle politiche di Gruppo.

Di seguito si trovano illustrati i vari aspetti che compongono la nuova configurazione organizzativa dell'Impresa.

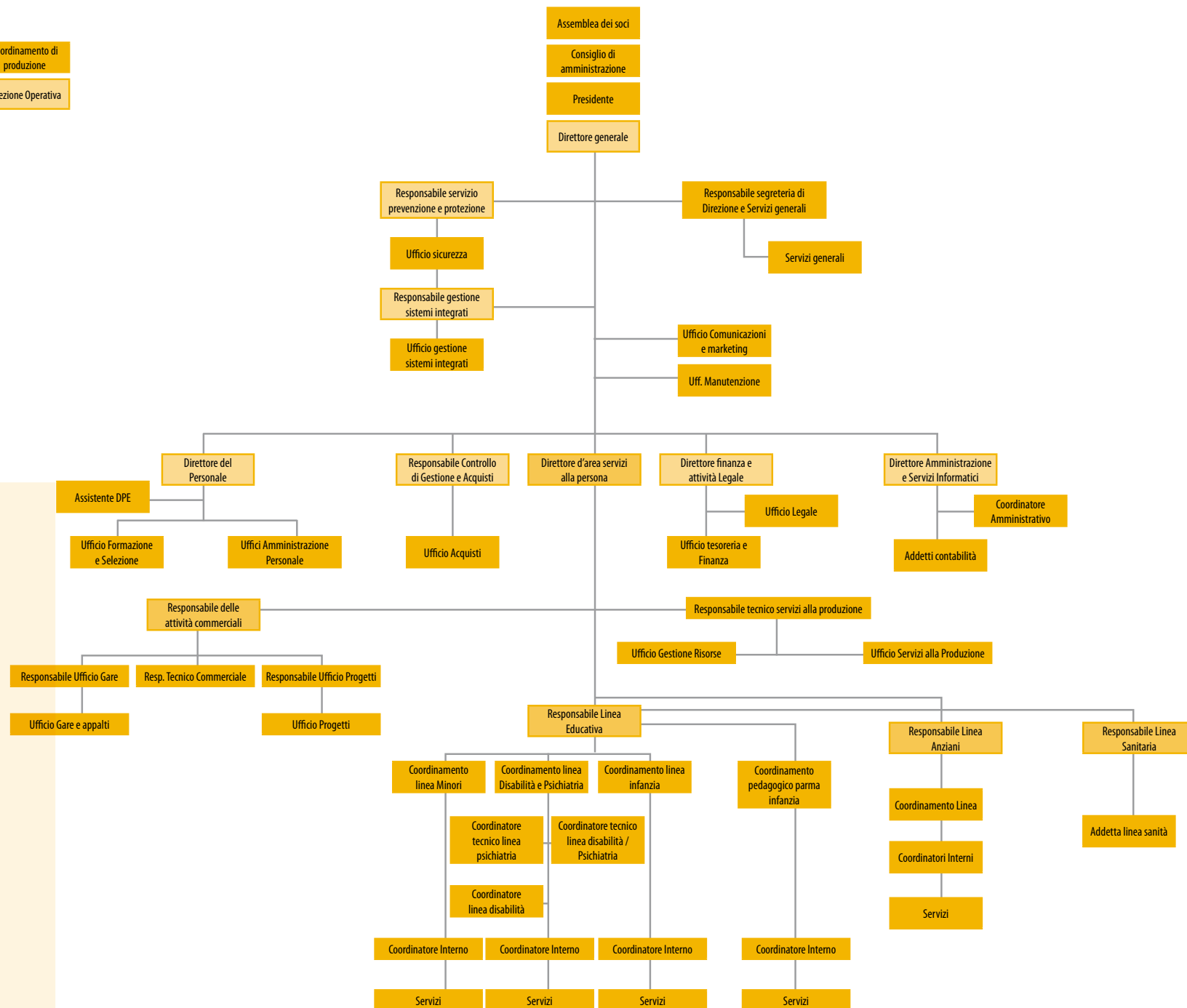
L'Organismo Imprenditoriale che presiede alle decisioni strategiche ed alla gestione operativa è la Direzione Operativa composta dai responsabili dei servizi centrali e dai responsabili delle aree operative. Il coordinamento delle attività della direzione è assicurato dal Direttore Generale.

DIREZIONE OPERATIVA DI GRUPPO	
Presidente - Direttore Generale	Costantino Antonio
Responsabile Gestione e Controllo	Ampollini Paolo
Direttore della Produzione	Anghinolfi Giancarlo
Direttore del Personale	Araldi Alberto
Vice Presidente - Responsabile Sistemi Qualità	Bolondi Michela
Direttore Amministrazione	Borghini Giovanni
Responsabile Linea Sanitaria	Cortesi Davide
Direttore Finanza	Coscia Guido
Responsabile Commerciale	Altieri Francesco
Responsabile Divisione Service Ge.s.in.	Di Santo Marino
Responsabile Linea Anziani	Finardi Filippo
Responsabile Divisione Tech Ge.s.in.	Franzoni Paolo
Responsabile Servizi Prevenzione e Protezione	Germani Alberto
Responsabile Linea Educativa	Papotti Marco
Presidente Consorzio Zenit	Pelagatti Gian Luca
Direttore Area Facility	Sensini Luca
Coordinatore Direzione e Servizi Generali (INVIATO PERMANENTE)	Albertini Andrea



Coordinamento di
produzione

Direzione Operativa



LE LINEE DI PRODUZIONE

Nel 2006 è stata istituita la figura del Direttore di Produzione che ha il compito di dirigere le attività inerenti le aree di produzione.

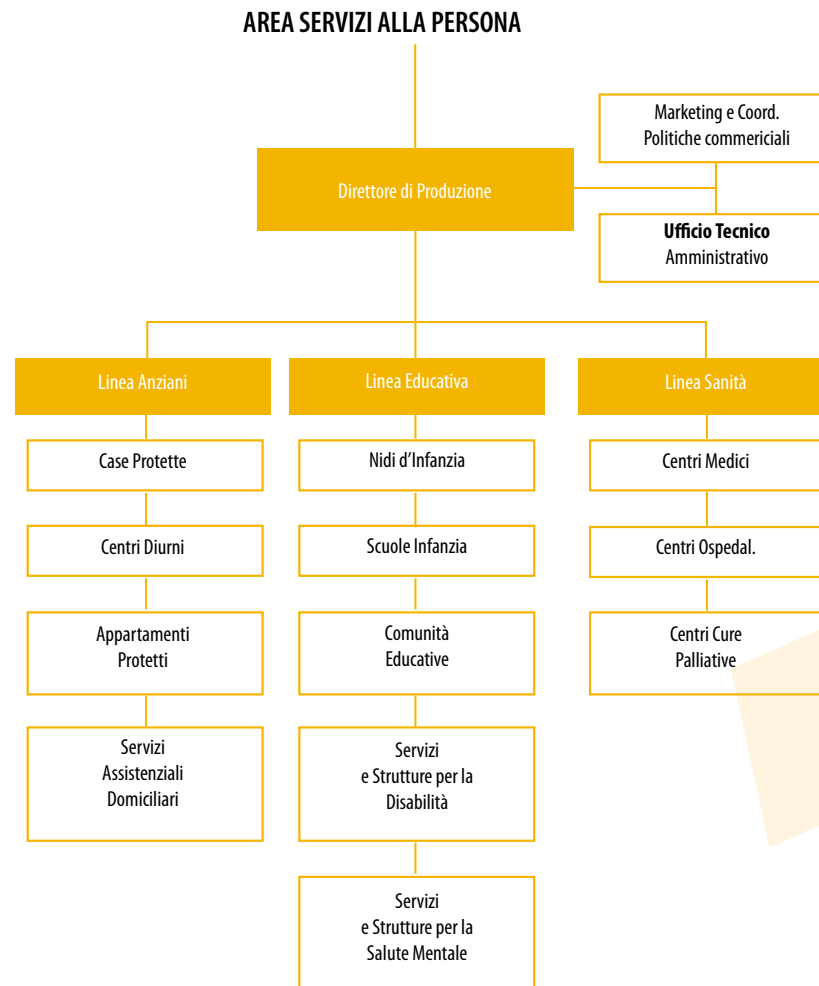
Nel 2009 è intervenuta una modifica organizzativa che ha introdotto le linee di produzione. Ogni Linea ha un proprio Responsabile il quale si occupa, insieme al Direttore di Produzione, di selezionare le gare d'appalto, della gestione di tutte le strutture e i servizi di propria competenza.

L'Area Anziani e l'Area Educativa, in quanto molto complesse, hanno anche i seguenti compiti:

- >> pianificare, organizzare, gestire e verificare il lavoro complessivo dell'Area
- >> tradurre in azioni concrete, in sintonia con gli obiettivi dell'Area, le scelte strategiche della cooperativa
- >> elaborare, in base a necessità specifiche, nuovi modelli gestionali
- >> dirigere il Coordinamento gestionale d'Area

Nel Coordinamento d'Area il Responsabile d'Area si confronta con i Coordinatori territoriali, che hanno la responsabilità di strutture omogenee per territorio.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



1.3 PRINCIPALI ELEMENTI DI STORIA ED EVOLUZIONE DELLA COOPERATIVA

BREVE STORIA DI PRO.GES.

La Cooperativa Sociale Pro.Ges. Servizi Integrati alla Persona - O.N.L.U.S. - è nata ufficialmente il 1° Gennaio del 1994. La cooperativa prese forma legale dopo una serie piuttosto articolata di confronti e riunioni fra la Cooperativa sociale "Il Cerchio", che svolgeva attività nel settore anziani, e la Cooperativa Sociale "Gulliver" che svolgeva attività nel settore educativo.

Lo sviluppo della nuova realtà imprenditoriale è da subito molto forte. Pro.Ges. procede rapidamente sulla strada della trasformazione in impresa, partecipando ad un sempre maggior numero di appalti. Alla fine degli anni '90 ad una significativa crescita in termini di fatturato, si affianca una profonda e radicale riorganizzazione interna portata a compimento con la definizione di deleghe operative alle figure dirigenziali. La cooperativa è sempre maggiormente proiettata verso un ulteriore sviluppo, ed è determinata ad investire per offrire pacchetti integrati ed assecondare le sempre più frequenti esigenze del cliente. Con l'avvio del nuovo millennio la cooperativa raggiunge ancora nuovi risultati, grazie al costante impegno delle risorse umane, dell'organizzazione e della cultura aziendale. L'impegno futuro di Pro.Ges. è quello di saper gestire la propria crescita che appare segnata da un costante sviluppo. Nel corso della sua vita imprenditoriale Pro.Ges. ha affrontato altre fusioni, per incorporazione, con: la cooperativa Trilly s.c.r.l che svolgeva servizi alla prima infanzia, la cooperativa Didasco s.c.r.l che svolgeva servizi nell'ambito del disagio psichico e la cooperativa Medoranza s.c.r.l che svolgeva servizi nell'ambito della disabilità e del disagio minorile.

Questi processi hanno rafforzato e consolidato, nel tempo, la presenza e la capacità di Pro.Ges. di portare avanti il proprio progetto con forme sempre nuove di gestione e di organizzazione dei servizi rivolti alla persona.

L'IDEA ED IL PROGETTO

L'idea ed il progetto della nascita di Pro.Ges. si fonda sulla convinzione di corrispondere ad un'esigenza sociale sempre più diffusa:

- >> essere un interlocutore capace, professionalmente preparato, solidamente organizzato per rispondere globalmente, ai bisogni della persona, intervenendo in tutte le fasi della vita che necessitano di supporto educativo, assistenziale, ricreativo;
- >> divenire un soggetto che, attraverso competenza professionale, flessibilità organizzativa, capacità progettuale, si pone in un rapporto di inte-

grazione al servizio pubblico e non più in veste di supplente. In quindici anni Pro.Ges. è divenuta una solida realtà tra le prime aziende italiane del settore, sapendo tuttavia mantenere un forte radicamento nei territori di lavoro, sia per la presenza lavorativa dei propri soci, che per il numero di persone che hanno usufruito dei propri servizi.

Il Progetto Gestione (Pro.Ges.), Servizi Integrati alla Persona è, dopo 15 anni di vita, una moderna organizzazione in grado di rispondere al meglio alle nuove esigenze del mercato dei servizi alla persona.

La creazione di sinergie ed alleanze ha permesso a Pro.Ges. di soddisfare le esigenze più diverse dei propri clienti sia pubblici che privati.

IL PROFILO SOCIALE E IMPRENDITORIALE

Pro.Ges. è una società cooperativa con sede a Parma, la base sociale è composta da soci - lavoratori. La cooperativa vive l'esperienza imprenditoriale come un importante forma di pluralismo economico, che si esprime all'insegna dei valori fondanti della mutualità e della socialità. Persegue la costante valorizzazione delle risorse umane e del lavoro e si propone di dare vita a un rapporto aperto e positivo con le comunità e i territori di insediamento. In ambito imprenditoriale il percorso di diversificazione delle attività ha permesso una maggiore penetrazione nel mercato di riferimento. Questa scelta permette di offrire un servizio complessivo a clienti sia pubblici che privati ottenendo il vantaggio di poter garantire ai nostri soci - lavoratori continuità di lavoro.

1.4 EVOLUZIONE DELLA GOVERNANCE

POLITICHE DI GRUPPO

Per Pro.Ges. questo è un capitolo presente fin dall'inizio della sua costituzione, proprio perché connesso con la propria genesi, a cominciare dal rapporto di reciprocità stabilito con Ge.s.in. Nel tempo, la cooperativa - mentre ha attuato una serie di fusioni per incorporazione con altre cooperative - si è dotata di una serie di strumenti idonei allo sviluppo imprenditoriale, che si possono così riassumere:

- >> **Consorzio Zenit:** Consorzio Servizi Integrati, a carattere intersettoriale, con partner anche di livello nazionale, orientato al 'global service';
- >> **Consorzio INRETE:** Consorzio formato dalle 5 cooperative sociali più rilevanti dell'Emilia-Romagna;
- >> **Gruppo Paritetico Cooperativo GESIN-PROGES:** grazie all'intervento di risanamento di PULIXCOOP, ormai compiuto, ed all'avvenuto rilanc-

cio della Cooperativa sotto la nuova ragione sociale di GESIN, è stato possibile rimettere mano all'intento - più volte nel tempo manifestato- di realizzare le forme possibili di integrazione operativa e strategica tra le due Cooperative, pur nella riaffermazione della loro autonomia e delle rispettive peculiarità. La messa a fuoco delle esigenze di mercato e dei vantaggi conseguibili, tramite effettive azioni di Gruppo, ha portato alla riformulazione della strategia di Gruppo ed alla definizione di un accordo contrattuale che dà vita al Gruppo Paritetico Cooperativo. Il suo definitivo varo, con l'attivazione dei suoi Organi e dei suoi strumenti, è previsto con le Assemblee di Bilancio consuntivo dell'esercizio 2009, preliminare alla sua implementazione operativa nel secondo semestre 2010.

>> **la dotazione di partecipazioni societarie:** quote detenute in una molteplicità di Consorzi, organizzazioni mutualistiche e del Terzo Settore;

MOVIMENTI IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE

LE IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE COMPRENDONO:

- >> le partecipazioni in altre Società fra cui sono evidenziate le controllate e le collegate come da disposizione di cui all'art. 2359 c.c.
- >> i crediti immobilizzati

PARTECIPAZIONI

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo delle partecipazioni della Cooperativa con la movimentazione dettagliata intervenuta nel corso dell'esercizio.

Il valore di iscrizione a bilancio delle partecipazioni, al netto del Fondo Svalutazione, ammontava a Euro 4.146.077 al 31/12/08 mentre al 31/12/2009 l'importo è di Euro 5.885.989, con un incremento di Euro 1.739.912.

Descrizione	Saldo al 31/12/2008	Acquisti sottoscrizioni anno 2009	Riclassificazioni	Copertura perdite e altri decrementi	Cessioni	Saldo al 31/12/2009
IMPRESE CONTROLLATE						
SANTANDREA Srl	58.445					58.445
R. & G. SERVIZI SPA	284.051					284.051
SAIPA Srl	1.696.269					1.696.269
PARMAINFAZIA SPA	284.000					284.000
CONSORZIO MERLINO Soc. Coop.	190.000					190.000
CENTRO MEDICO SPALLANZANI Srl	80.000		-80.000			
CONSORZIO IRIS S.C.		156.000				156.000
Totale IMPRESE CONTROLLATE	2.592.765	156.000	-80.000			2.668.765
Fondo svalutazione partec.imp. controllate	39.348			39.348		0

IMPRESE COLLEGATE						
OPERE Srl	27.000				27.000	
PARMADAILY Srl	15.000	6.600				21.600
DIGILAN Srl	150.000	30.000				180.000
CENTRO MEDICO SPALLANZANI Srl		138.000				138.000
CONSORZIO PINETA SCRL		1.170.001	198.000			1.368.001
Totale IMPRESE COLLEGATE	192.000	174.600	198.000		27.000	1.707.601
Fondo svalutazione partec.imp. collegate	0	108.747				108.747

Descrizione	Saldo al 31/12/2008	Acquisti e sottoscriz. anno 2009	Riclassificaz.	Copertura perdite e altri decrementi	Cessioni	Saldo al 31/12/2009
ALTRE PARTECIPAZIONI						
BANCA POPOLARE ETICA	2.625					2.625
C.C.F.S. Consorzio	63.382	4.060				67.442
C.S.A. Consorzio	20.248					20.248
INFORCOOP Srl	2.582					2.582
APACOOOP Srl	59.584					59.584
BELLELLI Srl	13.673	880				14.553
WELFARE ITALIA SPA	51.646					51.646
COOP.di GAR. MOV. COOP.VO P.SE	103					103
C.C.I.S. Consorzio Srl	516					516
GE.S.IN. S.C. (ex Pulixcoop)	250.000					250.000
CONSORZIO ZENIT Srl	130.000					130.000
EDP SISTEM Srl	12.500	20.625				33.125
COOP.VA SOCIALE BIRICC@	32.582					32.582
KALEIDOS COOP.VA SOCIALE	10.000	10.000				20.000
CONSORZIO PINETA SCRL	198.000		198.000			-
JOKER POINT SRL	520					520
EKOPOLIS Coop.Sociale Srl - Sovv	25.000					25.000
IN RETE SCPA	512.000					512.000
GENETIC IMMUNITY Ilc	2.799					2.799
COOPSOC. SAFE ONLUS	15.000					15.000
Banca Reggiana di Credito Cooperativo		5.770				5.770
CONSORZIO CASA SERENA S.C.		385.000				385.000
Totale ALTRE PARTECIPAZIONI	1.402.760	426.335	198.000			1.631.095
Fondo svalutaz. partecipazioni	2.100			-	-	12.725

FONDO SVALUTAZIONE PARTECIPAZIONI

Il Fondo svalutazione partecipazioni imprese controllate ammontava al 31/12/2008 a Euro 39.348, la somma è stata utilizzata nel ripianamento delle perdite della ex controllata (ora collegata) Centro medico Spallanzani (ex San. Camillo). L'accantonamento al Fondo svalutazione partecipazioni imprese collegate, pari ad € 108.747, è riconducibile alla valutazione della

partecipazione in Centro Medico Spallanzani con il metodo del patrimonio netto. L'importo del Fondo svalutazione altre partecipazioni a bilancio al 31/12/2009, pari ad € 12.725, è stato incrementato per far fronte alla svalutazione della partecipazione in EDP SISTEM SRL e ad eventuali rischi di svalutazione di altre partecipazioni.

COMMENTI RIGUARDANTI LE PARTECIPAZIONI:

- **SANTANDREA Srl:** nel dicembre 1997 fu costituita la società immobiliare, avente quale finalità principale la realizzazione di strutture a carattere socio – sanitario, PRO.GES. possiede direttamente una quota pari al 53% oltre ad una piccola quota di partecipazione anche indirettamente tramite WELFARE ITALIA SpA. L'attività della società ad oggi è stata la realizzazione di una casa protetta in località S.Andrea Bagni, in provincia di Parma, che la società ha alienato in data 2 ottobre 2007. Il bilancio 2009 chiude con una perdita di Euro 12.177. Sono state avviate trattative per la vendita della partecipazione.
- **R. & G. SERVIZI S.p.A.:** si tratta di una Società per Azioni a capitale minoritario pubblico costituita in data 23/3/2000. Gli azionisti sono l'IPAB - Istituto Enrico Andreoli di Borgonovo Val Tidone (PC) – Ente Promotore – cui, dal 1 gennaio 2009 è subentrata ASP AZALEA, ed il Comune di Borgonovo Val Tidone. PRO.GES. è proprietaria del 55% e controlla la Società in qualità di soggetto vincitore della gara bandita dall'Ente Promotore per la selezione del contraente al fine della costituzione di una SpA mista a maggioranza privata. R. & G. Servizi SpA, sulla base di apposita convenzione con l'IPAB Andreoli, gestisce direttamente il reparto "GARDENIA" all'interno dei locali di proprietà dell'Ente Promotore stesso, per un totale di 96 posti letto dal 1/11/2000. La convenzione è scaduta il 22/3/2010 ed è stata prorogata al 28.02.2011 in attesa di meglio definire i rapporti con l'ASP, tenuto conto dei progetti di ristrutturazione in corso di definizione. Il bilancio della Società, chiuso al 31.12.2009, evidenzia un utile di 1.651 Euro a fronte di una produzione di 3.445.563 Euro in linea con i propri obiettivi.
- **SAIPA Srl:** in data 27/11/2007 Saipa ha modificato il proprio statuto trasformandosi in società immobiliare/impresa di costruzioni. Nella stessa data è stato deliberato un aumento di capitale sociale fino a 3.000.000 di Euro con delega all'organo amministrativo per la collocazione anche all'esterno della compagine societaria di quel momento. In seguito, prima della chiusura dell'esercizio, Zenit ha ceduto la quota di sua proprietà a GE.S.IN. e, successivamente, Pro.Ges. ha concesso a GE.S.IN. la possibilità di aumentare progressivamente la propria partecipazione fino al 50%. Si precisa che in data 22 maggio 2008 l'assemblea straordinaria dei soci di Pulix coop ha deliberato il cambio di denominazione sociale in Ge.S.In. s.c. e Saipa ha provveduto ad aggiornare le anagrafiche sociali di conseguenza. Al 31/12/2009 si è conclusa la sottoscrizione ed il conseguente versamento del capitale sociale che è attualmente così ripartito:

SOCIO	CAPITALE	%
PRO.GES. SCRL	1.530.000	51,00
GE.S.IN. S.C.	1.470.000	49,00
TOTALE	3.000.000	100.00

Nel 2008 i soci Pro.Ges. srl e Ge.s.in. s.c. hanno scelto di concentrare all'interno di Saipa srl il patrimonio immobiliare strumentale di gruppo relativo alla sede sociale di Via Colorno 63 – uffici e capannone - e tutte le operazioni volte a creare opportunità di sviluppo immobiliare sempre con riferimento alle esigenze delle due società relativamente alle sedi sociali. La Società è oggi proprietaria anche di un importante appezzamento di terreno nella zona nord della Città, nelle vicinanze del casello autostradale, lungo la nuova complanare, il cui inserimento nel POC è previsto entro fine 2010 e di un altro ampio terreno adiacente agli immobili di Via Colorno, su cui, al momento, è stato realizzato un parcheggio aggiuntivo per circa 60 posti, necessario per far fronte alle crescenti esigenze degli uffici. Si evidenzia che è stata recepita, dal Comune di Parma, l'osservazione del nuovo RUE – Regolamento Urbanistico Edilizio – presentata da SAIPA, per l'inserimento di quest'ultima area con destinazione d'uso artigianale-industriale e possibilità di realizzare un'importante Superficie Lorda Utile anche ad uso uffici. Il 2009 è stato l'anno dell'avvio delle locazioni di tutti gli immobili di Via Colorno, adeguatamente ristrutturati, alle Società utilizzatrici. Il risultato di bilancio del 2009 è pari ad un utile di Euro 8.942.

- **PARMAINFANZIA SPA:** si tratta di una Società per Azioni a capitale minoritario pubblico, con sede in Via Budellungo n. 45/A in Parma, promossa dal Comune di Parma, costituita il 30/07/2003 ed avente la finalità di gestire servizi per l'infanzia ed attività ad essi connesse. Tra i soci attuali figurano anche i comuni di Noceto, Medesano e Salsomaggiore Terme. Pro.Ges. è risultata vincitrice della gara bandita dall'ente promotore per la selezione del socio privato e, sulla base degli esiti di gara, possiede il 51% del capitale. L'anno scolastico 2008-2009 è stato il primo anno di gestione del nido e scuola dell'infanzia "I GIRASOLI" nella nuova struttura di Via Budellungo all'interno della quale è stata trasferita la sede legale della Società oltre all'attività del Centro Studi. In data 15 luglio 2009 è stato approvato dal Consiglio del Comune di Parma, con delibera n. 84/21, lo schema di convenzione in merito all'ampliamento della recettività di servizi educativi attraverso la realizzazione di due nuove strutture per l'infanzia: una a Vicofertile con

4 sezioni di nido e una a San Prospero, con 4 sezioni di nido e 3 di scuola dell'infanzia. In applicazione di tale delibera l'Assemblea della Società, in data 11/11/2009, ha deliberato alcune modifiche sostanziali al proprio Statuto fra cui: la proroga della durata al 31/12/2042, il vincolo di destinazione degli utili ad attività formative e scolastiche e l'aumento del capitale fino a 2 milioni di Euro da sottoscrivere entro il 30/4/2011. L'iter per la realizzazione delle due nuove strutture per l'infanzia è attualmente in corso. La società ha chiuso il sesto esercizio al 31/08/2009 con ricavi per Euro 9.558.433 ed un utile di 15.066 Euro, destinato a riserva.

- **CONSORZIO MERLINO Soc. Coop.:** è un Consorzio di Cooperative in forma di Società Cooperativa costituito in data 26 settembre 2008 con atto Notaio Dottor Massimiliano Cantarelli, con la partecipazione delle Cooperative PRO.GES., GE.S.IN. Società Cooperativa, Coop. BRUNO BUOZZI, Coop. Sociale KALEIDO.S e Coop. COSTRUZIONI EDILI DELLA VAL D'ARDA. Nel febbraio 2009 il Consorzio ha acquisito il terreno in diritto di superficie per la costruzione e la successiva gestione, per 15 anni, di un asilo nel Comune di Medesano (PR). Nel corso del 2009 sono stati completati i lavori di costruzione e, nel mese di novembre, è iniziata l'attività. Il bilancio 2009, pertanto, tenuto conto dell'avvio dell'attività, si è chiuso con una produzione di 99.985 Euro ed una perdita di 38.944 Euro. PROGES detiene la maggioranza dei voti esprimibili in assemblea ordinaria.
- **CONSORZIO IRIS SOC. COOP. SOCIALE:** il Consorzio IRIS, che si richiama anche all'art. 8 della Legge 381/91, è stato costituito in data 9/11/2009, con atto Notaio Dott. Massimo Toscani, Rep. N. 147824/40658, per iniziativa delle Coop.ve PROGES Coop. Sociale, Costruzioni Edili Val D'Arda Coop., INACQUA Coop. Sociale e L'ORTO BOTANICO Coop. Sociale. Il Consorzio è stato costituito per la costruzione e gestione del nuovo HOSPICE nel territorio del Comune di Piacenza per una durata di 30 anni, costruzione compresa. PROGES detiene la maggioranza dei voti esprimibili nell'Assemblea ordinaria.
- **OPERE SRL:** Società a cui PRO.GES. partecipava al 30% dal novembre 2006 e che si occupava di attività edile in genere e gestioni immobiliari. Nel corso del 2009 la partecipazione è stata venduta a GESIN Coop. che, nel mese di dicembre, ha provveduto all'incorporazione.
- **PARMADAILY SRL:** la società è stata costituita in data 28/02/2007 fra le società GE.S.IN., PROGES e MULTISERVICE. Nel corso del 2009 PROGES ha acquisito parte della quota di partecipazione precedentemente detenuta da Multiservice (uscita dalla compagine societaria) per un im-

porto di € 6.600, corrispondente al 14,67%. Pertanto, al 31/12/2009 il valore della partecipazione ammonta ad € 21.600, pari al 48% del capitale sociale. La società ha per oggetto sociale l'attività di informazione e promozione culturale prevalentemente tramite il sito on-line Parmadaily.it, primo quotidiano on-line di Parma. Il progetto di bilancio al 31.12.2009, terzo esercizio sociale, evidenzia un utile pari ad Euro 690, il patrimonio netto di competenza di PROGES è pari ad Euro 20.151.

- **DIGILAN SRL:** nel corso del 2009 PRO.GES. ha partecipato all'aumento di capitale sociale di Digilan per un importo di € 30.000 che, sommati alla quota detenuta precedentemente di € 150.000, portano il valore della partecipazione ad un importo di Euro 180.000, corrispondenti al 45% del capitale sociale complessivo, pari ad Euro 400.000. Nel corso del 2009 DIGILAN si è caratterizzata per la sua missione all'interno del Gruppo: centro contabile e presidio delle attività tecnologiche e informatiche superando le difficoltà creatisi a seguito della chiusura dell'attività di servizi amministrativi su Milano. Il progetto di bilancio al 31/12/2009 della società evidenzia un utile d'esercizio di Euro 26.293, il patrimonio netto al 31/12/2009 ammonta ad Euro 312.586, la frazione di competenza di GE.S.IN. ammonta ad Euro 140.664.
- **CENTRO MEDICO SPALLANZANI Srl (già SAN CAMILLO Srl):** Proges, dal settembre 2009, è proprietaria, direttamente, di una quota pari al 32% nel Centro Medico Spallanzani srl che a sua volta controlla la società Nemed Srl (ex Poliambulatorio Spallanzani srl), oggi quasi completamente inattiva, al 100%. Si tratta di un'operazione più complessa finalizzata ad una maggior conoscenza del mercato che ruota intorno al mondo della sanità e, nel contempo, al miglior presidio dei processi relativi alla medicina del lavoro per il Gruppo. Il bilancio del Centro Medico Spallanzani al 31/12/2009 evidenzia una perdita di circa 29 mila Euro in linea con le previsioni. La profonda ristrutturazione effettuata nel corso degli ultimi due anni, che ha visto anche modifiche radicali nella configurazione societaria, ci permette di prevedere la prosecuzione dell'attività dal 2010, pur considerando le difficoltà particolari del settore di riferimento, con la possibilità concreta di conseguire un sostanziale equilibrio economico. Nel corso del 2009, come concordato e previsto, le perdite maturate nell'esercizio 2008 sono state ripianate da PROGES.
- **CONSORZIO PINETA SCRL:** il Consorzio PINETA è stato costituito in data 28/05/2001 per la costruzione e successiva gestione di una residenza sanitaria per anziani nel comune di Tradate (Varese) con la tecnica del project financing art 19 L.109/94. La convenzione con la locale ASL è

stata sottoscritta in data 17/07/2001. Nel mese di settembre 2004 è iniziata l'attività di gestione. Nel mese di gennaio 2005 è stata conclusa la contrattualizzazione dell'accreditamento con l'Azienda USL di Varese. Nel novembre del 2005 Pineta srl ed ASL di Varese hanno modificato la convenzione di costruzione e gestione prolungandola di 3 anni ed estendendola quindi fino al 2031. Nell'autunno 2006 è stato accreditato il centro diurno. La gestione è a pieno regime dal 2007. Il progetto di bilancio 2009 si è chiuso con una produzione di euro 3,6 ml ed un utile di circa 80.000 euro. La struttura è a riempimento oltre 99%. In data 27.02.2009, con atto Notaio Fontanabona, Coop. Lario, che in precedenza aveva acquistato la quota di proprietà dell'altro Socio Coop. Rainbow, ha venduto l'intera quota di partecipazione e, a seguito di tale operazione, ad oggi, la compagine societaria è così composta: PRO.GES. 4 voti in assemblea pari al 44,5%, GE.S.IN. 3 voti in assemblea pari al 33,33%, Kaleido.s 1 voto in assemblea pari all'11,1% e Biricc@ 1 voto in assemblea pari al rimanente 11,1%. Tale importante e impegnativa operazione consentirà, soprattutto a PRO.GES. e a GE.S.IN., di sviluppare la propria attività in zona e di gestire in modo completo l'attività per la durata della concessione. L'operazione è stata portata a termine, in accordo con le altre Cooperative, nell'ambito di un investimento strategico per l'intero Gruppo che dovrà dare importanti ritorni positivi nei prossimi anni. Tenuto conto della durata pluriennale della concessione (scadenza 2031 con un volume complessivo della produzione pari a circa 80 ml di euro) e della redditività attesa dall'iniziativa, si considera adeguata la valutazione al valore di carico corrispondente al costo d'acquisto e oneri accessori.

- **BANCA POPOLARE ETICA SPA:** rappresenta l'acquisto di n. 50 azioni di Banca Etica, primo istituto bancario italiano che ispira la propria attività ai principi della finanza eticamente orientata.
- **C.C.F.S. Consorzio:** rappresenta il valore della quota azionaria di partecipazione al Consorzio finanziario per lo sviluppo di Reggio Emilia. L'incremento di Euro 4.060 è dovuto alla rivalutazione delle azioni ed alla attribuzione di dividendi.
- **C.S.A. Consorzio:** rappresenta una quota di partecipazione al Consorzio Servizi Amministrativi di Parma. Il consorzio ha portato a termine una fase di trasformazione e ristrutturazione delle proprie attività. Il patrimonio netto al 31/12/2009 ammonta a circa 1.112.000 Euro mentre il fatturato è in riduzione a circa 1,8 milioni di Euro e l'utile 2009 è di circa 60.000 euro.
- **INFORCOOP srl:** rappresenta una quota di partecipazione nell'Istituto

Nazionale di Formazione.

- **APACOOOP srl:** trattasi di una quota di partecipazione alla struttura cooperativa avente per oggetto attività di promozione finalizzata allo sviluppo cooperativo sul territorio di Parma. Nel 2009 l'utile netto è stato di circa 54.000 Euro, mentre il patrimonio netto è di poco inferiore ai 5 milioni di Euro.
- **BELLELLI srl:** rappresenta la quota di partecipazione ad una cooperativa avente per oggetto lo svolgimento di attività immobiliare.
- **WELFARE ITALIA S.p.A.:** Società controllata da PAR.CO. SpA avente quale oggetto prevalente lo svolgimento di attività nel settore dei servizi socio-sanitari. La quota di partecipazione diretta al 31/12/2009 è del 1,036%. Il bilancio al 31.12.2009 chiude con un utile di Euro 51.487. Il patrimonio netto è di 8 milioni di Euro.
- **COOP.GARANZIA MOV.COOP.VO P.SE srl:** rappresenta la quota di partecipazione di PRO.GES. nella Cooperativa di Garanzia del Movimento Coop.vo di Parma.
- **C.C.I.S. CONSORZIO srl:** trattasi di una quota di partecipazione al Consorzio Cooperativo Iniziative Sociali di Reggio Emilia avente finalità di promozione per le cooperative sociali.
- **GE.S.IN. S.C. (ex PULIX COOP Srl):** rappresenta il capitale versato in qualità di soci sovventori della Cooperativa GE.S.IN. di Parma con cui si intrattengono da anni rapporti di reciproca collaborazione. Dal 2000 tali relazioni sono state ulteriormente intensificate, le due cooperative individuano strategie comuni di sviluppo soprattutto nel settore dei servizi multipli e integrati. Nel 2004 è stata incrementata la partecipazione sino ad un importo di 250.000 Euro. Dal 24.11.2006 PRO.GES.-GE.S.IN.-MULTISERVICE hanno costituito un Gruppo Cooperativo Paritario a norma dell'art. 2545 septies del C.C., denominato "GRUPPO SERVIZI" per rafforzare ulteriormente la collaborazione esistente. La Coop.va MULTISERVICE, sulla base di quanto concordato, a fine 2009 ha formalizzato la propria decisione di uscire dal Gruppo. Dopo le delibere delle Assemblee di GESIN e PROGES il contratto subirà alcuni cambiamenti al fine di formalizzare in modo più chiaro e definito i rapporti fra le due cooperative che, con tale strumento, intendono rafforzare ulteriormente l'alleanza e la collaborazione sempre più concreta e sostanziale. A dicembre 2009 GESIN, dopo averne acquistato l'intero capitale, ha incorporato la Società OPERE srl acquisendo sempre più la connotazione di azienda operante nel settore Facility. Il bilancio 2009 di GE.S.IN., a fronte di un valore della produzione di 22,5 ml di Euro in crescita del 40% rispetto al 2008, chiude con 261.536 Euro di utile netto.

- **CONSORZIO ZENIT srl:** in data 13/12/2000 è stato costituito il Consorzio ZENIT in forma di Cooperativa. Tramite ZENIT le cooperative socie intendono affermare la propria presenza nel mercato dei servizi multipli e integrati e, anche, del "global-service". Il bilancio 2009 chiude con ricavi per oltre 19,5 milioni di Euro e con un utile di circa 23.000 Euro.
- **EDP SISTEM srl:** società operante da anni nel settore informatico ed attiva soprattutto nella progettazione di nuovi pacchetti software prevalentemente orientati alle esigenze del mondo cooperativo (soci, movimentazione etc.). A seguito della ristrutturazione avvenuta nel 2008-2009 Pro.Ges. è socia con una quota del 15,0%.
- **BIRICC@ COOP. SOCIALE:** Coop.va sociale di tipo B costituita nel 2003, coop.va per la quale Pro.Ges. ha svolto attività di tutoraggio ed ha sottoscritto inizialmente 10.000 euro a titolo di Socio Sovventore, aumentati poi, nel corso del 2006, a 30.000 per sostenere ulteriori investimenti. Nel 2007 Biricc@ ha incorporato la cooperativa Il tempo ritrovato Srl. Il bilancio 2009 attesta ricavi per 1.034.665 Euro ed un utile di 6.490 Euro. La cooperativa occupa stabilmente una trentina di Soci e, nel corso dei primi mesi del 2010, ha acquisito nuove commesse da clienti importanti: Barilla, Glaxo, Sined e ASP Ad Personam di Parma.
- **KALEIDO.S COOP.VA SOCIALE:** Coop.va sociale costituita nel 2003 che si occupa, in via prevalente, di servizi rivolti all'infanzia e di servizi di mediazione culturale. Proges ha svolto attività di tutoraggio ed ha sottoscritto, in tutto, 20.000 Euro di capitale a titolo di socio sovventore. Il bilancio 2009 registra ricavi per 857.202 Euro, in crescita rispetto di oltre il 50% rispetto al 2008 e rileva un utile di Euro 21.081.
- **JOKER POINT srl:** in data 26/06/01 è stata costituita questa Società fra JOKER srl al 50%, GE.S.IN. (già PULIX coop) al 49% e PRO.GES. all'1% per l'adeguamento e la gestione, per dieci anni, dell'impianto sportivo comunale di via Zarotto in Parma. Il bilancio 2009 chiude con un sostanziale pareggio in attesa di valutare le possibili alternative circa l'evoluzione futura di questa importante struttura per la Città.
- **EKO-POLIS SCRL:** Cooperativa sociale con sede a Brescia ed operante nei settori dell'assistenza agli anziani e nel settore minori – handicap, con la quale PRO.GES. intrattiene da alcuni anni rapporti di collaborazione. La quota di capitale è stata sottoscritta a titolo di Socio Sovventore e, in data 14 luglio 2009, ci è stata formalmente comunicata l'accettazione della nostra richiesta di recesso.
- **IN RETE SCPA:** Società Consortile costituita nel 2005 che ha come soci le cinque maggiori cooperative sociali dell'Emilia Romagna aderenti a Legacoop e le strutture finanziarie nazionali Coopfond e CCFS. La

società ha un capitale sociale di 5 ml di euro, si occupa di progetti di sviluppo nei settori socio-sanitario-educativo-assistenziale e svilupperà il concetto di rete tra le cooperative socie, con il supporto patrimoniale e finanziario dei finanziatori nazionali. Nel corso del 2009, oltre ad un progressivo consolidamento della gestione relativa alla concessione per 10 anni del centro di riabilitazione geriatrica presso la struttura Ospedaliera di Viadana (MN), l'attività si è concentrata nella partecipazione a diverse iniziative, a supporto dei consorziati, nei settori dell'assistenza anziani e infanzia. Diverse importanti acquisizioni hanno caratterizzato l'esercizio appena chiuso e creeranno le basi per un ulteriore sviluppo negli anni a venire. Si segnala, in particolare, l'iniziativa Casa Serena di Torino per la gestione di una RSA-RAF per complessivo 170 posti e una durata di 50 anni. Il bilancio 2009 chiude con un utile di 3.647 Euro.

- **GENETIC IMMUNITY LLC:** Società di diritto statunitense che si occupa di ricerca medica avanzata.
- **COOP. SOC. SAFE ONLUS:** costituita in data 25.01.2008, è una coop.va sociale con sede in Breno (BS) che si occupa di assistenza all'infanzia. PRO.GES. è intervenuta in qualità di Socio Sovventore per sostenere la fase di start up.
- **BANCA REGGIANA DI CREDITO COOP.VO:** rappresenta l'acquisto di n. 100 azioni della Banca di Credito Cooperativo.
- **CONSORZIO CASA SERENA SOC. COOP.:** il Consorzio CASA SERENA è stato costituito in data 1/12/2009, con atto Notaio Dott. Mario Sicignano in Torino, Rep. N. 39930/17240, per iniziativa delle Coop.ve PROGES Coop. Sociale, GULLIVER Coop. Sociale, IN RETE Soc. Consortile, COOPERA UISP Soc. Coop., APACOOOP Soc. Coop. e SOFINCO SpA. Il Consorzio è stato costituito per la gestione di un immobile in Torino destinato a RSA-RAF per circa 170 posti e per una durata di 50 anni. L'avvio della gestione è previsto per il 2010.

PARTECIPAZIONI IN IMPRESE CONTROLLATE

Sulla base di quanto previsto dal 1° comma dell'art. 27 D.L.G. 127 - 1991 in combinazione con l'articolo 46, per l'anno 2008 sussiste l'obbligo di redazione del bilancio consolidato. A norma dell'art.2427 Cod.Civ., relativamente alle partecipazioni controllate, vengono confrontati i valori di carico con le corrispondenti frazioni di patrimonio netto risultanti dall'ultimo bilancio disponibile.

SOCIETÀ CONTROLLATE	Capit. sociale	Patrimonio netto contabile	Utile o perdita	% diretta possesso	Valore a bilancio (netto fondi)	Frazione patrimonio netto
SANTANDREA SRL Via Danubio n.19 42100 Reggio Emilia	96.900	935.209	-12.177	53	58.445	495.661
R. & G. SERVIZI S.p.A. Via Pianello n. 100 29011 Borgonovo Val Tidone (Piacenza)	516.450	607.071	1.651	55	284.051	333.889
SAIPA SRL Via Colorno n.63 43100 Parma	3.000.000	3.129.460	8.942	51	1.696.269	1.596.025
CONSORZIO IRIS S.C. Stradone Farnese, 3 PIACENZA (PC)	300.000	296.971	-3.029	52.00	156.000	154.425
PARMAINFANZIA SPA. Via Tonale 6 43.100 Parma	556.800	629.374	15.066	51	284.000	320.981
CONSORZIO MERLINO Srl Via Colorno, 63 43100 Parma	250.000	205.741	-38.944	76	190.000	156.363
TOTALE	4.420.450	5.803.826	-28.491		2.668.765	3.057.344

Come risulta dal precedente prospetto, le frazioni di patrimonio netto delle partecipate, rispetto al valore di carico, risultano complessivamente superiori per € 388.579, al 31/12/2008 detto maggior importo ammontava ad € 413.053.

1.5 IL CONTESTO NORMATIVO

La Cooperativa Sociale Pro.Ges. esiste ed opera nell'ambito della Legge 8 novembre 1991 n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali" e della Legge Regionale 9 giugno 1994 n. 18 "Norme di attuazione della Legge 8 novembre 1991 n. 381". Tale legislazione ha disciplinato, ma soprattutto recepito un movimento che dagli anni '80 aveva individuato nella formula cooperativa un valido strumento per attuare la lotta all'esclusione lavorativa di soggetti fragili e per la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. Separando queste due funzioni in due tipologie di cooperative sociali, (A e B) il

legislatore ha eliminato il rischio di confusione tra due ruoli spesso legati, ma essenzialmente diversi, chiarendo che il lavoro che si svolge in una cooperativa di tipo B è altro dalla fruizione di un servizio. Dal 2002, Pro.Ges. ha recepito inoltre la Legge 3/4/2001 n. 142 "Disciplina del socio lavoratore".

LA COSTITUZIONE

L'articolo 45 della Costituzione recita testualmente:

"La repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata.

La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità."

La Cooperazione è dunque parte integrante di questo stato che ha il compito di promuoverne lo sviluppo.

1.6 LA RIFORMA DEL DIRITTO SOCIETARIO

Dopo decenni di sollecitazioni, il Parlamento ha finalmente adottato una 'riforma organica' della cooperazione, nel quadro della Riforma del Diritto Societario in modifica al Codice Civile (D.lgs. n. 6/2003). Essa supera le tradizionali concezioni che avevano fino ad allora differenziato le società economiche in soc. di persone / soc. di capitali ed introduce per le Società Cooperative alcune novità significative:

La distinzione principale in Coop.ve mutualistiche e non: ove il requisito per lo scopo è connesso al principio di 'prevalenza' (attività prevalente a favore delle Socie/i);

- >> L'esistenza dei requisiti mutualistici dà diritto esclusivo alle forme di agevolazione fiscale previste (con istituzione di apposito Albo delle Coop.ve a mutualità prevalente presso le Camere di Commercio).
- >> La ridefinizione del rapporto mutualistico tra Socie/i e Cooperativa: la formazione del capitale sociale tramite azioni/quote, l'introduzione di altre forme partecipative al capitale e finanziarie, la reintroduzione regolata del 'ristorno'.
- >> La libera opzione tra SpA ed Srl.
- >> L'introduzione di riserve 'clivisibili', accanto a quelle 'indivisibili'.
- >> Le possibili forme di 'governance' (monista o dualista).
- >> Gli organismi di controllo
- >> Il Gruppo Cooperativo Paritetico.

A seguito dell'entrata in vigore di detta Riforma, sono stati adeguati gli Statuti di ogni Società Cooperativa: Pro.Ges. ha provveduto a tale obbligo con atto notarile del 18/3/2005.

1.7 L'ADESIONE AL MONDO COOPERATIVO

PROMOZIONE E SVILUPPO

Una cooperativa è fatta non solo di patrimoni tecnici, di procedure, di finanza, di brevetti, di mezzi: è fatta anche della propria storia, del lavoro dei cooperatori, dei successi e degli insuccessi che ne hanno segnato l'esistenza. Il carattere intergenerazionale del patrimonio, cioè le riserve indivisibili che i soci hanno costituito nel tempo, definisce con nitidezza uno dei valori distintivi dell'impresa cooperativa. In questo modo, accantonando, cioè, la maggior parte degli utili d'impresa privilegiano lo sviluppo del patrimonio della cooperativa, i soci sono i protagonisti nella realizzazione di quell'im-

portante e necessario valore che è la creazione di lavoro e di opportunità per le generazioni future. Pro.Ges. intende formare i nuovi soci alla specificità cooperativa della vita dell'impresa, per trasferire loro i principi cooperativi, aumentando la consapevolezza e responsabilizzazione dell'essere socio. Una ulteriore manifestazione concreta di sostegno al Movimento Cooperativo si esplica con la destinazione annuale del 3% degli utili al fondo mutualistico Coopfond, in base a quanto stabilito dalla legge 59/92. Coopfond gestisce il Fondo Mutualistico alimentato dalle cooperative aderenti a Legacoop, al fine di promuovere nuove cooperative, sostenere società costituite da cooperative che vogliono avviare nuove attività e, attraverso un'apposita sezione, sostenere lo sviluppo di quelle esistenti.

ALLEANZA COOPERATIVA INTERNAZIONALE

L'Alleanza Cooperativa Internazionale è riconosciuta dall'ONU. Ogni anno, il primo sabato di Luglio, si festeggia la giornata mondiale della Cooperazione. I Principi che seguono sono stati approvati nel Congresso del Centenario dell'Alleanza Cooperativa Internazionale svoltosi a Manchester nel Settembre 1995.

>> 1° Principio: Adesione Libera e Volontaria

Le cooperative sono organizzazioni volontarie aperte a tutti gli individui capaci di usare i servizi offerti e disposti ad accettare le responsabilità connesse all'adesione, senza alcuna discriminazione sessuale, sociale, razziale, politica o religiosa.

>> 2° Principio: Controllo Democratico da parte dei Soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente a stabilirne le politiche e ad assumere le relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado, i soci hanno gli stessi diritti di voto (una testa, un voto), e le cooperative di altro grado sono ugualmente organizzate in modo democratico.

>> 3° 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 cooperative. I soci, generalmente, percepiscono un compenso limitato, se disponibile, sul capitale sottoscritto come requisito per l'adesione. I soci allocano gli utili per uno o più dei seguenti scopi: sviluppo della cooperativa, possibilmente creando riserve, parte delle quali almeno dovrebbero essere

indivisibili; benefici per i soci in proporzione alle loro transazioni con la cooperativa stessa, e sostegno ad altre attività approvate dalla base sociale.

>> 4° Principio: Autonomia ed Indipendenza

Le cooperative sono organizzazioni autonome, autosufficienti, controllate dai soci. Nel caso in cui sottoscrivano accordi con altre organizzazioni, inclusi i Governi, o ottengano capitale da fonti esterne, le cooperative sono tenute ad assicurare sempre il controllo democratico da parte dei soci ed a mantenere la loro indipendenza cooperativa.

>> 5° Principio: Educazione, Formazione ed Informazione

Le cooperative forniscono educazione e formazione ai soci, ai rappresentanti eletti dai dirigenti e lavoratori, così che essi possano contribuire efficacemente allo sviluppo delle proprie cooperative. Le cooperative inoltre informano il pubblico generale - in particolare i giovani e gli opinion leaders - sulla natura ed i benefici della cooperazione.

>> 6° Principio: Cooperazione fra cooperative

Le cooperative servono più efficacemente i propri soci e rafforzano il movimento cooperativo lavorando insieme attraverso strutture locali, regionali, nazionali ed internazionali

>> 7° Principio: Interesse verso la Comunità

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

1.8 LE CENTRALI COOPERATIVE

Nell'ambito dell'Alleanza Cooperativa Internazionale (ACI-ICA), in ogni Paese sono venute formandosi delle Organizzazioni Nazionali dette Centrali Cooperative: esse, a seconda delle situazioni, associano le Cooperative o su base territoriale oppure settoriale. In Italia, unico caso al mondo, la Lega Nazionale Cooperative e Mutue (costituita nel 1893), ha subito nel tempo delle scissioni, portando così ad una pluralità di Centrali, identificate su base ideologica: da tempo, essendo ormai finita l'epoca della 'guerra fredda', si auspica l'avvio di un processo di unificazione che riporti ad una unica rappresentanza in Italia, tanto più necessaria in sede di Unione Europea. Pro.Ges. aderisce a Legacoop (Lega Nazionale Cooperative e Mutue).

1.9 ETICA E COOPERATIVA

"Ci sentiamo parte della cooperazione internazionale e della sua storia gloriosa".

I principi ed i valori in cui ci riconosciamo sono quindi quelli universali della cooperazione recentemente aggiornati, rispetto a quelli originali e storici dei Probi Pionieri di Rochdale, dal congresso del Centenario dell'Alleanza Cooperativa Internazionale, tenutosi a Manchester nel 1995.

DEFINIZIONE

Una cooperativa è un'associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la reazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata.

VALORI

Le cooperative sono basate sui valori della mutualità, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'equità e della solidarietà. I soci delle cooperative credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'attenzione verso gli altri.

PRINCIPI

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

1.10 I VALORI E LA MISSIONE DI PRO.GES.

I Valori e la Missione di Pro.Ges.

Un'impresa è un soggetto collettivo, essa è infatti costituita da donne e uomini. Ma in una cooperativa ciò assume un significato particolare, perché queste donne e questi uomini hanno pari peso e valore al fine delle decisioni. L'obiettivo prefissato è il gestire questo soggetto imprenditoriale valorizzando il lavoro e le capacità professionali dei soci, contribuendo a migliorarne le condizioni economiche, sociali e di sicurezza.

Lo scambio mutualistico è la radice della cooperazione: i soci decidono di conferire alla cooperativa il proprio lavoro perché essa lo valorizzi sul mercato. Sviluppando l'autogoverno, il proprio senso di responsabilità e la salvaguardia del patrimonio tecnico a disposizione il socio si impegna a farsi carico delle esigenze della propria impresa.

La cooperativa è una forma di impresa che viene gestita con criterio demo-

cratico, dove ogni socio vale come ogni altro. La democrazia cooperativa non deve essere considerata solo un obiettivo morale, ma soprattutto una modalità per la costruzione delle decisioni. Tutto ciò è un patrimonio da salvaguardare e da valorizzare, per avere consapevolezza di ciò che significa il nostro lavoro, i nostri desideri e il nostro futuro.

Le nostre missioni, frutto del lavoro di elaborazione da parte di un gruppo di soci nel 1998, sono così definite:

>> Articolo 1 - GARANZIA E QUALIFICAZIONE DEL LAVORO

Garantire e sviluppare l'occupazione dei soci. Qualificare il lavoro con la ricerca continua delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, senza mai prescindere dall'interesse degli utenti e tutelandone il diritto alla promozione dell'individualità.

>> Articolo 2 - PARTECIPAZIONE E IMPRENDITORIALITÀ SOCIALE

Accrescere il senso di appartenenza alla cooperativa e le opportunità di partecipazione democratica dei soci.

Ricerca una forte condivisione per promuovere disponibilità ed entusiasmo verso l'imprenditorialità sociale. Percorrere strade innovative e originali facendosi carico della persona.

>> Articolo 3 - QUALITÀ, ETICA, PROFESSIONALITÀ

Distinguersi nel mercato dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi come impresa qualificata nella progettazione ed erogazione di servizi integrati alla persona.

Potenziare l'offerta in gestione diretta ricercando efficienza e redditività per finanziare l'innovazione, gli investimenti e lo sviluppo. Garantire qualità, etica e professionalità come tratti distintivi di Pro.Ges.

>> Articolo 4 - UN CONTRIBUTO ATTIVO ALLO SVILUPPO DEL WELFARE DI COMUNITÀ

Ricerca il più proficuo confronto con l'ente pubblico per contribuire in modo attivo alla programmazione e allo sviluppo del welfare. Cooperare con gli altri soggetti del terzo settore, del privato sociale e con le organizzazioni sindacali per incentivare una cultura innovativa nella gestione dello stato sociale. Connotare il proprio ruolo di impresa sociale attraverso l'integrazione con le comunità locali.

1.11 IL CODICE ETICO

Sia in forza delle proprie convinzioni alla base del percorso etico aziendale, sia in presenza della normativa scaturita dal Dlgs 231/2001, PROGES ha deciso di impegnarsi nell'applicazione volontaria di ogni elemento previsto da questa nuova legislazione. Pertanto ha anzitutto discusso ed adottato un Modello Organizzativo, secondariamente ha elaborato ed approvato un proprio Codice Etico ad esso coerente, infine ha nominato l'Organismo di Vigilanza, il quale relaziona semestralmente al Consiglio di Amministrazione

Mazzoni Luciano	Presidente O.d.V.
Gennari Ilaria / Bianchi Stefano	Membri dell'O.D.V.

In tal modo non solo l'Identità Aziendale si è arricchita di un ulteriore fattore di controllo, a garanzia sia della Pubblica Amministrazione che della propria chiarezza organizzativa, ma si è avviata una attività permanente di monitoraggio della trasparenza aziendale.





Kocherova Olena_SAD Molinetto (Pr) - Russia _Isabel Pereira Ana Sad Colorno (Pr) e Torile - Sao Tomã



Mauree Marie Marlene_Ospedale Maggiore di Parma (Pr)_Mauritius



Ludmilla Jecev - RSA S.Andrea Bagni (Pr) - Moldavia



Sanchez Alicia Dinora-Nido La Tana Borgotaro (Pr)-Uruguay



Mbambi Denise Dinata-CP Peracchi Fontanellato (Pr)-Angola



*Portilla Arroyo Celia Giorgina
RSA Casa per Coniugi Milano (Mi)_Ecuador*



Revenco Viorica-Nido I Girasoli Parma (Pr)-Moldavia _Fortes Silvia Maria Osvaldina-Nido I Girasoli Parma (Pr)-Capo Verde



*Robu Ina-Centro Residenziale Disabili La Casetta Langhirano (Pr)-
Moldavia _Singh Karandeep-Centro Residenziale Disabili La Casetta
Langhirano (Pr)-India _Mbaye Fatou Dioum- La Casetta -Senegal*



*Machomkan Marie Noel - RSA Casa Cova Caronno (Va) - Camerun _
Osadchuk Lesya - RSA Casa Cova Caronno (Va) - Ucraina _Huaman
Palomino Hilda Teofila - RSA Casa Cova Caronno (Va)- Perù*



2.....

IL VALORE AGGIUNTO

2.1 LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

A corredo dell'Identità Aziendale ed a premessa di questo capitolo relativo alla formazione ed alla distribuzione della ricchezza prodotta nell'esercizio (definita convenzionalmente "Valore Aggiunto"), la Cooperativa deve individuare tutte le componenti che hanno parte nella propria attività, che concorrono a realizzarla, in qualità -a seconda dei casi- di lavoratori, soci, clienti, fornitori, utenti, interlocutori esterni di ogni tipo. Tutte queste parti, aventi interesse rispetto all'attività dell'impresa, vanno a comporre insieme la platea dei portatori di interesse e di diritti, rappresentata nel grafico seguente. Il caso specifico di PROGES, anzitutto per la propria natura di Cooperativa Sociale non profit, configura il suo profilo -sul versante della responsabilità Sociale d'impresa - quale "soggetto multistakeholder": vale

a dire quale entità che interagisce con un molteplice fronte di soggetti, interni ed esterni, senza privilegiarne in modo assoluto nessuno. Tuttavia, rispetto alla configurazione illustrata, va sottolineato come da un lato sussista una gerarchia di ruoli (ad iniziare dal primato della figura del Socio); ma anche come si tratti nei confronti di tutti di un rapporto non statico, ma dinamico: consistente in una ampia serie di relazioni (aspettative, rispettivi diritti e doveri, grado di soddisfazione) che in vari modi determinano od almeno influiscono il raggiungimento degli obiettivi d'Impresa ed il suo comportamento. Rispetto a ciascuno di questi soggetti l'Impresa avvia delle relazioni specifiche e mirate, di ascolto e confronto, mediante strumenti di 'social auditing', richiamati nella Relazione Sociale. Detto processo trova compimento nel momento culminante della Giornata degli Stakeholder, svoltasi già nel 2008 e nel 2009.



La mappatura dei soggetti aventi parte nella vita della Cooperativa, qualificati e riconosciuti quali "portatori di interesse", è diretta conseguenza della natura della Società e della mission dell'Impresa. La sua rappresentazione formale equivale all'assunzione di impegni formali nei confronti dell'intera platea degli "stakeholder", verso i quali va praticata sistematicamente una

comunicazione sia in termini di rendicontazione che di coinvolgimento partecipativo. In tale prospettiva dunque vanno sottolineate le azioni intraprese di recente con il "Social Road Tour" e completate con la "Giornata degli stakeholder", giunta alla sua seconda edizione.

2.2 IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione, principalmente i Soci della cooperativa.

Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di riferimento. Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

>> il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;

>> il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, nel quale viene illustrata la distribuzione della ricchezza prodotta dalla cooperativa.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO						
	2007		2008		2009	
Valore della produzione	44.481.807	100,00%	57.542.452	100,00%	70.506.615,00	100,00%
Costi interm. della prod. (al netto di lib. e contr.ass.)	11.345.852	25,51%	15.157.509	26,34%	19.112.095,00	27,11%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	33.135.955	74,49%	42.384.943	73,66%	51.394.520,00	72,89%
Componenti accessori e straordinari	3.275	0,01%	-179.876	-0,31%	2.979,00	0,00%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	33.139.230	74,50%	42.205.067	73,35%	51.397.499,00	72,90%
Ammortamento gruppo omogeneo beni	623.122	1,40%	737.111	1,28%	953.934,00	1,35%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	32.516.108	73,10%	41.467.956	72,06%	50.443.565,00	71,54%

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

rappresenta il totale dei ricavi prodotti dalla cooperativa, relativamente alla propria attività caratteristica, nel corso dell'anno.

B - COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

sono i costi cosiddetti "esterni" intesi come "acquistati all'esterno della coop. va per realizzare la propria produzione. Sono compresi, quindi costi come l'acquisto di materiali, di servizi, costi per affitti, noleggi e altri costi esterni di minore rilevanza.

C - VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO

è la quantità di "ricchezza" prodotta dalla coop.va e che rimane dopo il pagamento dei costi "esterni" rappresentati dai costi intermedi della produzione come prima definiti.

D - COMPONENTI ACCESSORI STRAORDINARI

sono componenti tipici della gestione del patrimonio o della gestione finanziaria intesi come utili o perdite derivanti da partecipazioni, da attività

accessorie a quella principale, da investimenti finanziari.

E - VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

è un risultato intermedio che si ottiene togliendo dal valore aggiunto lordo l'effetto dei componenti straordinari o accessori.

F - AMMORTAMENTI

sono l'effetto della ripartizione dei costi sostenuti per investimenti pluriennali sulla gestione del periodo oggetto di rendiconto. In altri termini: spesso c'è necessità di acquistare strumenti che durano nel tempo, più anni, la quota di costi che si imputa all'esercizio finisce sotto la definizione di "ammortamenti".

G - VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

togliendo dal valore aggiunto lordo il costo degli ammortamenti si ottiene il valore aggiunto netto che è ciò che rimane per remunerare, principalmente, il lavoro, lo Stato (inteso come imposte) e il capitale dei soci. 2007 2008

2.3 IL PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

A - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Con il termine "personale" si intende il gruppo di soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa.

Il gruppo è diviso in due sottoinsiemi fondamentali:

- >> personale dipendente (con contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato);
- >> personale non dipendente.

B - REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda (nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio).

Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione nonché delle sue eventuali classi di dettaglio sono:

- >> Imposizione diretta;
- >> Imposizione indiretta;
- >> Sovvenzioni in c/esercizio.

C - REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Costituiscono interlocutori (stakeholder) dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Le classi di dettaglio riflettono la seguente analisi:

- >> Oneri finanziari su capitale di credito a breve termine;
- >> Oneri finanziari su capitale di credito a lungo termine, ulteriormente suddivise per classi di finanziatori.

D - REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Poiché si tratta di valori contenuti nel bilancio d'esercizio, l'aggregato comprende soltanto gli accantonamenti a riserva nel caso in cui si consideri il Valore Aggiunto Netto, ovvero anche gli ammortamenti ove si consideri il Valore Aggiunto Lordo.

E - LE LIBERALITÀ ESTERNE

Le quote di valore aggiunto riguardanti le liberalità esterne, non hanno natura di remunerazione ma costituiscono vere e proprie distribuzioni. Il dato ha rilevanza esplicativa in quanto concorre ad esprimere la sensibilità sociale esterna dell'azienda.

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO						
	2007		2008		2009	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	30.516.108	100,00%	41.467.956	100,00%	50.443.565,00	100,00%
Remunerazione del personale (escluso ristoro)	30.816.758	94,77%	39.459.818	95,16%	48.975.702,00	97,09%
Ristoro soci	400.000	1,23%	500.000	1,21%	0,00	0,00%
Remunerazione Pubblica Amministrazione	762.267	2,34%	696.864	1,68%	754.134,00	1,50%
Remunerazione capitale di credito	147.961	0,46%	408.287	0,98%	307.164,00	0,61%
Remunerazione dell'azienda	187.988	0,58%	169.926	0,41%	109.183,00	0,22%
Remunerazione del capitale sociale	109.397	0,34%	142.789	0,34%	184.286,00	0,37%
Remunerazione al fondo di prom. coop. Coopfond	9.198	0,03%	9.672	0,02%	9.076,00	0,02%
Contributi associativi	66.300	0,20%	66.300	0,16%	62.500,00	0,12%
Liberalità	16.239	0,05%	14.300	0,03%	41.520,00	0,08%





Beemnet Gaber Amleset - CD XXV Aprile (Pr) - Etiopia



Corvalan Guzman Elizabeth Fernanda - Centro Infanzia Trento - Cile



Miriana Vasic-CP S. Rita Soragna (Pr)-Yugoslavia



Daoudi Hafida - Centro per l'Infanzia (Tn) - Marocco



El Sayed Megahed Omaina - Spazio Bimbi Il Gomitolo (Pr) - Egitto



Delgadillo Arroyo Carolina Mejia - RSA Casa per Coniugi (Mi) - Bolivia



Brudna Katarzyna Barbara - Tecnostruttura (Pr) - Polonia



Debeljak Jelenko - Tecnostruttura - Croazia



Kos Zdenka _ Cardinal Ferrari di Fontanellato (PR) _ Bosnia



3



LA RELAZIONE SOCIALE

LA RELAZIONE SOCIALE SI ARTICOLA NEI SEGUENTI PARAGRAFI:

1. IL PATRIMONIO UMANO
2. IL PATRIMONIO SOCIALE
3. LO SCAMBIO MUTUALISTICO
4. IL BILANCIO DI GENERE
5. LO SVILUPPO DEL LAVORO
6. IL PERSONALE
7. GLI UTENTI DEI SERVIZI
8. I CLIENTI E I FORNITORI
9. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'
10. IL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
11. L'ATTENZIONE ALLA COMUNITA'
12. CONCLUSIONE

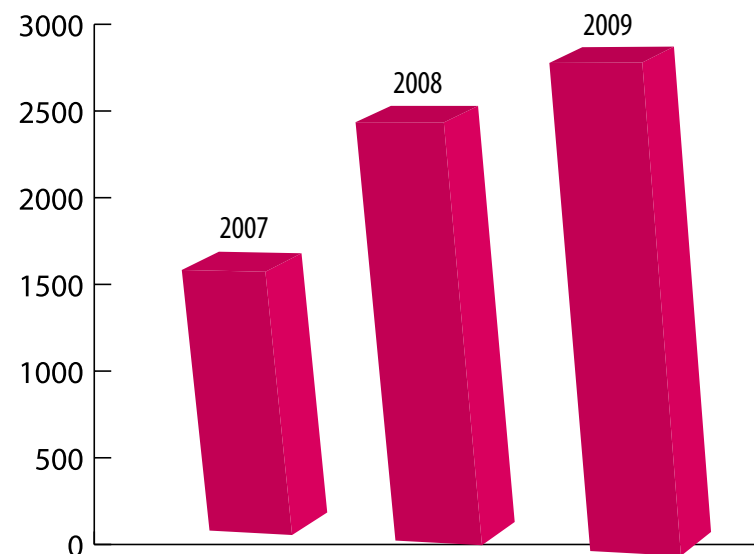
3.1 IL PATRIMONIO UMANO

BASE SOCIALE

La base sociale al 31 dicembre 2009 è composta da 2087 soci lavoratori e 235 Dipendenti che costituiscono il soggetto imprenditoriale della cooperativa; nel corso del 2008 si è avuto un incremento della base sociale per effetto dell'acquisizione di nuovi servizi.

VARIAZIONE BASE SOCIALE		
Anno	Lavoratori	Incremento
2007	1617	+ 9,8 %
2008	2515	+ 55,50 %
2009	2856	+ 13,60 %

DETTAGLIO		
Anno	Soci	Dipendenti
2008	2173	326
2009	2417	439

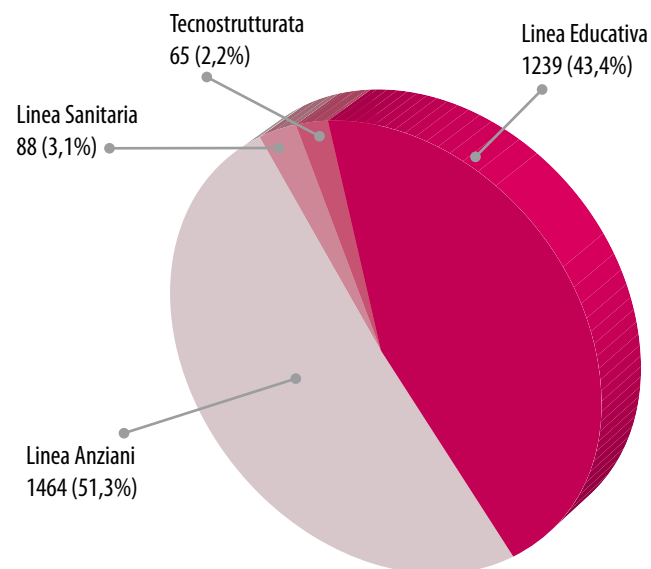


LINEE DI PRODUZIONE

L'organizzazione della Cooperativa prevede 3 Aree più la Tecnostruttura

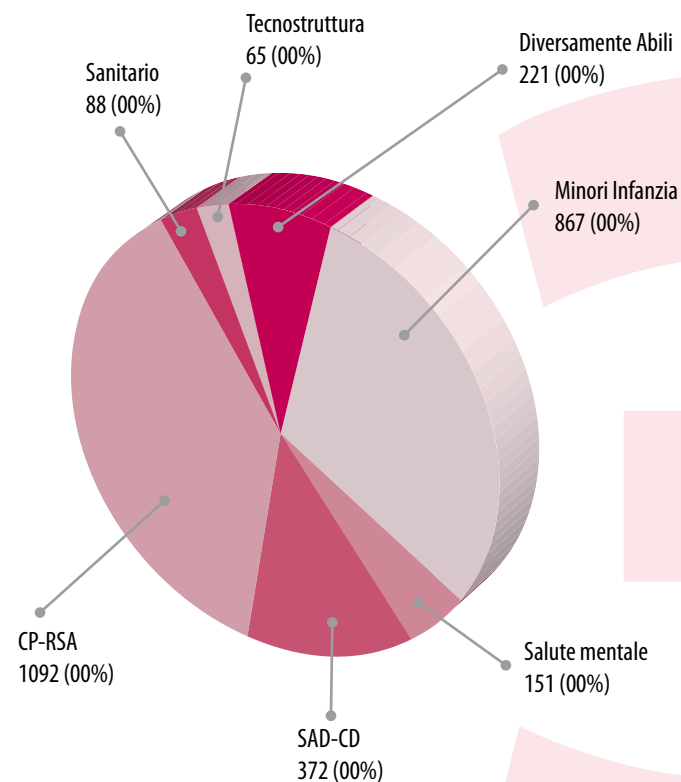
- >> Linea Educativa
- >> Linea Anziani
- >> Linea Sanitaria
- >> Tecnostruttura

LINEE	Lavoratori 2007	Lavoratori 2008	Lavoratori 2009	Incremento
LINEA EDUCATIVA	763	1027	1239	43,4%
LINEA ANZIANI	763	1327	1464	51,3%
LINEA SANITARIA	30	79	88	3,1%
TECNOSTRUTTURATA	61	82	65	2,2%



DIFFERENZA DI GENERE			
F	2599	91%	
M	257	9%	
Totale complessivo	2856	100%	

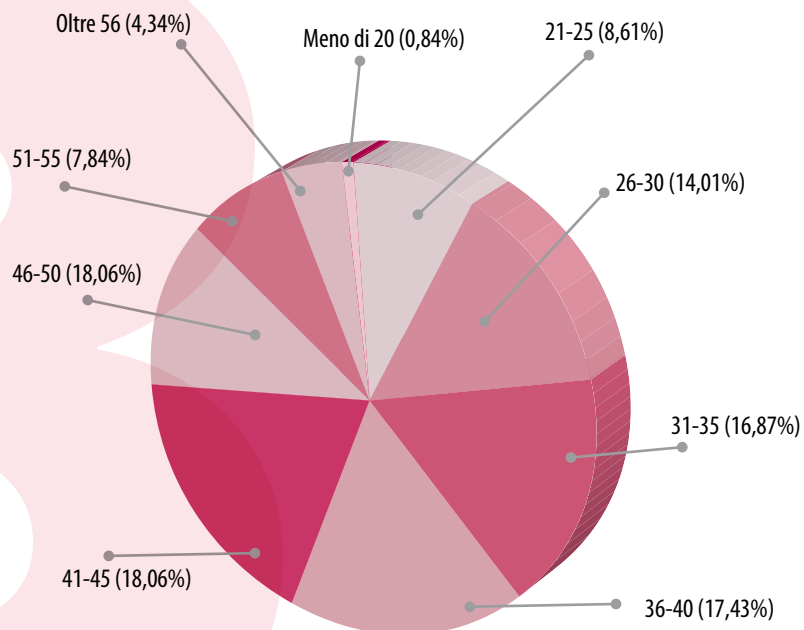
SUDDIVISIONE PER SETTORI			
Settore	2007	2008	2009
Diversamente Abili	142	176	221
Minori Infanzia	499	837	2087
Salute Mentale	122	165	151
SAD-CD	176	270	372
CP-RSA	587	907	1092
Sanitario	30	78	88
Tecnostruttura	61	82	65



DISTRIBUZIONE PER FASCE D'ETÀ ANAGRAFICA

Il dato evidenzia che il 41% dei soci/lavoratori ha un'età compresa fra i 21 e i 35 anni, contribuendo così ad affermare un valore tipico della cooperazione che è, appunto, il creare lavoro e futuro per le generazioni più giovani.

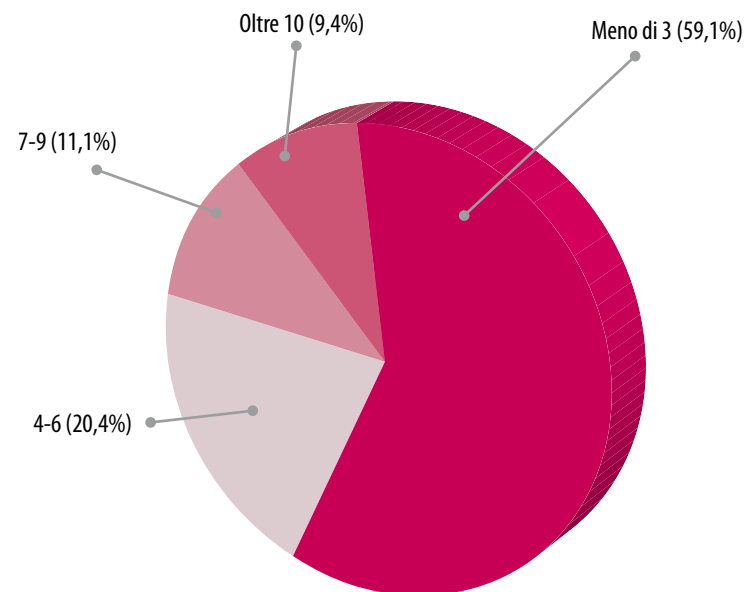
DISTRIBUZIONE PER FASCIA D'ETÀ ANAGRAFICA				
	2007	2008	2009	%
Meno di 20	10	13	24	0,84%
21-25	100	157	246	8,61%
26-30	249	383	401	14,01%
31-35	319	459	482	16,87%
36-40	317	434	498	17,43%
41-45	253	437	516	18,06%
46-50	193	312	341	11,93%
51-55	116	207	224	7,84%
Oltre 56	60	113	124	4,34%



DISTRIBUZIONE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO

In relazione al dato dell'età anagrafica proponiamo il dato dell'anzianità di servizio che evidenzia in particolare.

DISTRIBUZIONE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO				
	2007	2008	2009	%
Meno di 3	802	1495	1686	59,1%
4 - 6	451	563	585	20,4%
7 - 9	211	246	315	11,1%
Oltre 10	153	211	270	9,4%



DISTRIBUZIONE PER CITTADINANZA

DISTRIBUZIONE PER CITTADINANZA				
CONTINENTE	STATO NASCITA	TOTALE	STATO NASCITA	TOTALE
AFRICA Totale 197	ANGOLA	2	KENYA	2
	BENIN	1	MAROCCO	46
	BURUNDI	1	MAURITIUS	2
	CAMERUN	14	NIGERIA	17
	CAPO VERDE (IS.)	2	SENEGAL	6
	CONGO	1	SOMALIA	1
	COSTA D'AVORIO	57	TOGO	3
	ERITREA	2	TUNISIA	15
	ETIOPIA	14	BURUNDI	1
	GHANA	8	SAO TOMÈ E PRINCIPE (IS.)	1
	GUINEA	2	SUDAN	1

ASIA Totale 20	EGITTO	4	INDIA	5
	FILIPPINE	7	IRAN	1
	GIAPPONE	1	SRI LANKA	1
	KAZAKISTAN	1		

EUROPA Totale 2497	ALBANIA	31	MOLDAVIA	15
	BELGIO	2	MOLDOVA	39
	BOSNIA-ERZEGOVINA	1	POLONIA	15
	CROAZIA	3	ROMANIA	80
	FRANCIA	11	RUSSIA	5
	GERMANIA	2	SPAGNA	3
	GRAN BRETAGNA E IRLANDA	4	SVIZZERA	5
	ITALIA	2251	UCRAINA	25
	LETTONIA	1	UNGHERIA	1
	LITUANIA	1	YUGOSLAVIA	2

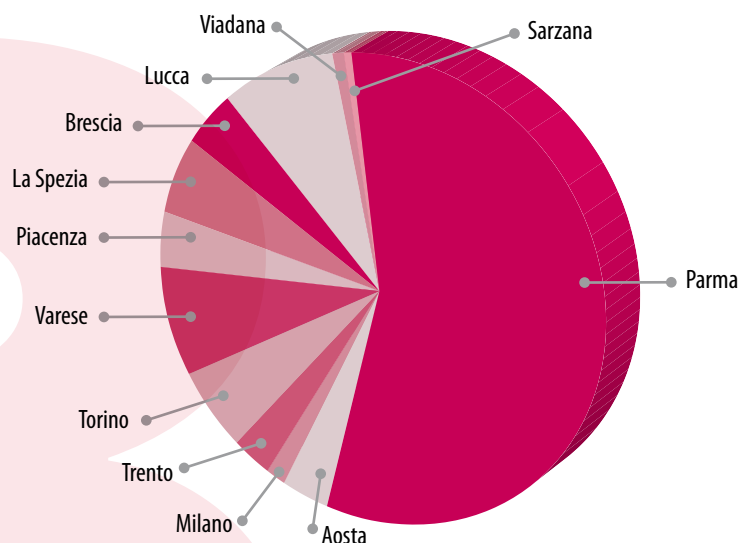
DISTRIBUZIONE PER CITTADINANZA				
CONTINENTE	STATO NASCITA	TOTALE	STATO NASCITA	TOTALE
America Totale 135	ARGENTINA	1	ECUADOR	32
	BOLIVIA	1	PARAGUAY	1
	BRASILE	10	PERÙ	66
	CILE	1	REP. DOMINICANA	12
	COLOMBIA	4	URUGUAY	1
	CUBA	6	VENEZUELA	5

Totale complessivo 2.856

- >> 87 % dei lavoratori proviene dall'Europa
- >> 7 % dei lavoratori proviene dall'Africa
- >> 1 % dei lavoratori proviene dall'Asia
- >> 5 % dei lavoratori proviene dal Sud America

Il lavoro femminile nel nostro settore, rispetto alla provenienza extra-UE, è spesso associato a situazioni di non regolarità dal punto di vista contrattuale. Pro. Ges. rispetta sempre la donna che lavora assumendola in maniera regolare e dando uno stipendio in base alla qualifica e inquadrandola come convenuto dal nostro CCNL.

DISTRIBUZIONE PER PROVINCIA			
PROVINCIA	2007	2008	2009
Parma	1145	1610	1598
Lucca	34	90	93
Brescia	21	33	41
La Spezia	80	92	81
Piacenza	124	156	156
Varese	94	212	220
Torino	49	108	111
Trento	66	143	158
Milano			118
Aosta			245
Viadana			23
Sarzana			12



ANDAMENTO DELL'OCCUPAZIONE		
Anno	Lavoratori Ammessi	Lavoratori Dimessi
2007	732	297
2008	848	304
2009	877	547

STRUTTURE E SERVIZI

Viste le dimensioni della cooperativa riteniamo utile fornire un piccolo “va-demecum” sulla natura dei servizi, in quanto gestiti dai Soci.

LINEA ANZIANI

Centro Diurno (CD): Il Centro diurno assistenziale è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza. Offre assistenza e realizza programmi di riabilitazione, socializzazione e animazione nelle ore del giorno, con rientro dell'anziano a domicilio la sera. Tende a garantire la massima elasticità (orari flessibili, possibilità di accesso part time, anche verticale, trasporti da e per il domicilio, accompagnamenti...), per andare incontro alle esigenze dell'anziano e dei suoi caregivers; presenta un'organizzazione tesa a favorire, oltre alla risposta ai normali bisogni di cura ed accudimento, lo stimolo delle capacità residue, in un'ottica riabilitativa. Pro.Ges. gestisce dodici Centri Diurni in Emilia Romagna, Lombardia, Liguria.

Casa Protetta ed RSA (CP e RSA): La Casa protetta e la RSA sono strutture socio-sanitarie residenziali destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Si differenziano per finalità assistenziali e requisiti di personale diversi. I nuclei di RSA, in particolare, sono rivolti ad anziani non autosufficienti con malattie croniche e che richiedono riabilitazione, terapie e assistenza continua assicurando una maggiore intensità sanitaria rispetto alla Casa Protetta. Sono tutte strutture in cui vengono garantiti elevati livelli di protezione ed assistenza, cura e riabilitazione, temporaneamente o a tempo prolungato. Il modello assistenziale adottato è caratterizzato da elevata personalizzazione degli interventi, ampia flessibilità e da un approccio riabilitativo.

Le RSA si differenziano, inoltre, a seconda del sistema di accreditamento vigente nelle varie regioni. Pro.Ges. gestisce ventiquattro strutture residenziali distribuite in tutto il nord Italia

Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD): L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende a seconda dei casi prestazioni infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali o altre prestazioni di cui l'anziano necessita: consegna del pasto, accompagnamento per visite o altri impegni, pulizia dell'alloggio, in alcuni casi anche consegna a domicilio della spesa, ritiro, lavaggio e riconsegna degli indumenti, interventi di piccola manutenzione, garantisce la permanenza al proprio domicilio di persone anziane, fornendo loro il supporto di cui necessitano nelle varie attività quotidiane. Pro.Ges. gestisce Servizi Domicilia-

ri in tredici Comuni di Emilia Romagna, Lombardia e Liguria. **Hospice: l'Hospice** è una struttura residenziale di cure palliative, rivolto principalmente a malati di tumore giunti alla fase terminale di vita. Le cure palliative sono l'insieme dei rimedi sanitari, innanzitutto farmacologici, tesi non tanto a guarire dalla malattia, quanto a controllare e ridurre le conseguenze dei sintomi, primo tra tutti il dolore. In genere realizzati per accogliere numeri limitati di pazienti (10-15), gli Hospice si caratterizzano per un'attenzione massima prestata agli aspetti psicologici, emotivi e relazionali, al punto che le camere di degenza accolgono generalmente, oltre al malato, anche un proprio familiare. Aspetti sanitari, psicologici, spirituali, sono presenti nell'approccio al Malato in Hospice, nell'intento di alleviare le sofferenze, accompagnarlo con dignità alla fase ultima di vita, sostenere i parenti in quel doloroso percorso.

LINEA EDUCATIVA

Settore Infanzia (0-6 anni)

Nidi e Scuole d'Infanzia: sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini/e di età compresa tra i 3 mesi e i tre anni (Nido d'Infanzia) e tra i 3 e 6 anni (Scuola d'Infanzia), che concorrono con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale e culturale. Pro.Ges. ha in gestione parziale e completa diversi Nidi e Scuole d'infanzia a Parma e Provincia, a Brescia, a La Spezia, a Torino, a Trento e a Lucca. **Centri Gioco:** si rivolgono a bambini/e che frequentano la scuola al mattino le cui famiglie necessitano di un prolungamento del normale orario scolastico. Sono attivi, infatti, fino alle 18.30. Le attività svolte sono varie: dal disegno, al canto e al gioco libero. Pro.Ges. gestisce una decina di Centri Gioco a Parma.

Centri per bambini e genitori: Accolgono bambini dai 12 ai 36 mesi insieme ai loro genitori o ad altri adulti accompagnatori. Spazio bambini: accolgono bambini dai 12 ai 36 mesi dalle 8.00 alle 13.00 e non è prevista la somministrazione dei pasti. Pro.Ges. gestisce quattro Spazi Bambini a Parma. Educatrice familiare/domiciliare: è un'operatrice che si occupa della cura e dell'assistenza, di bambini da 3 mesi a 3 anni all'interno di un ambiente domestico, o messo a disposizione da una delle famiglie.

Settore Minori (6-18 anni)

Centri Giovani: centri aggregativi extrascolastici in cui educatori esperti organizzano e svolgono attività varie con minori (dal recupero scolastico, animazione, prevenzione disagio, ecc.). In Provincia di Parma Pro.Ges. ne gestisce alcuni. Ludobus e Ludoteca: educatori svolgono attività ludiche e di animazione con bambini presso la ludoteca o all'aperto con l'ausilio

degli strumenti presenti sul pulmino itinerante (ludobus).

Comunità Educativa Residenziale: accoglie ragazzi (dai 6 ai 18 anni) allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali di svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa. Presso Parma e Provincia Pro.Ges. gestisce alcune Comunità di questo tipo. **Centro di Pronta Accoglienza:** è una struttura socio-educativa residenziale con il compito di offrire, in modo immediato, ospitalità e tutela a minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni che devono essere allontanati con estrema urgenza dal proprio nucleo per disposizione delle istituzioni competenti, o che, trovati privi di tutela dalla pubblica autorità, non possono essere subito ricondotti in famiglia.

Pro.Ges. gestisce a Parma una comunità di questo tipo.

SETTORE DISABILITÀ E SALUTE MENTALE

L'intervento di Pro.Ges., è indirizzato, attraverso Progetti Riabilitativi Individualizzati alla riabilitazione della persona in termini sociali e psichiatrici, si declina attraverso la fornitura di servizi assistenziali, educativi e sanitari.

Servizi Diurni e Residenziali Disabili: Pro.Ges. ha in gestione due strutture che attuano questi tipi di servizi presso Parma e Provincia.

Servizio Assistenza Domiciliare Disabili: sono servizi svolti direttamente presso il domicilio del disabile, Pro.Ges. svolge questi servizi a Parma e Provincia. **Servizi per la Salute Mentale:** Pro.Ges. gestisce circa una decina di strutture che svolgono questi tipi di servizi presso Parma e Provincia, Piacenza e Lucca.

LINEA SANITARIA

Questa area è rappresentata dall'insieme dei servizi a valenza sanitaria, ovvero servizi che erogano prestazioni effettuate da personale Medico, Infermieristico. Riabilitativo, ecc., o rivolti a strutture ospedaliere o assimilabili. Attualmente, all'Area Sanitaria afferiscono i seguenti servizi:

Ospedale di Viadana (MN): è una struttura ospedaliera con 30 posti letto, definita come Unità di Riabilitazione Generale e Geriatrica. I pazienti vi afferiscono come ad un normale Ospedale pubblico. Si tratta di una gestione completa affidata a Pro.Ges., in cui operano soci e professionisti sanitari (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, OSS e Ausiliare).

Servizio trasporto Pazienti presso Ospedale di Parma: è un servizio di accompagnamento dei Pazienti, all'interno dell'Ospedale di Parma, tra i vari reparti, tramite barelle, sediette, letti, ecc. I trasporti vengono effettuati per recare i Pazienti a svolgere accertamenti diagnostici, per essere col-

locati nei reparti dopo la prima visita al Pronto soccorso, per cambiare di reparto, ecc..

Servizio trasporto Pazienti e Materiali presso Ospedale di Lucca: Simile al servizio trasporti di Parma, comprende in più il trasporto di materiali biologici, quali le provette dei prelievi di sangue.

Centro Medico Spallanzani: Seppure sia una struttura autonoma, o meglio un'Azienda differente da Pro.Ges., viene considerata parte dell'Area Sanitaria, essendo appunto Pro.Ges. proprietaria dell'attività. È dotato di un punto Prelievi per ogni tipo di analisi clinica, di un Poliambulatorio Medico specialistico, di una servizio di Psicologia e Psicoterapia, nonché di una sezione più specificatamente diagnostica (si effettuano ecografie, elettrocardiogrammi, misurazione di vista ed udito, ecc.).

RELAZIONE LINEA ANZIANI 2009

PREMESSA

L'Area Anziani, anche nel corso del 2009, ha operato coerentemente con le proprie linee guida, seguendo lo stile di lavoro che il gruppo si è dato negli ultimi anni.

Rinnovato formalmente, dalla nuova definizione di Linea, il settore che dedica le proprie energie alla cura e all'assistenza degli anziani, ha perfezionato il proprio modello di "settore trasversale" che dialoga in maniera propositiva sia all'esterno che all'interno della cooperativa. All'esterno, nei confronti dei soci (in qualsiasi ruolo siano essi impegnati) e del cliente pubblico e privato, all'interno con la complessità sempre maggiore e articolata che la nostra cooperativa, sviluppandosi sempre più, propone.

Anche l'esperienza dell'avvio dei servizi di Aosta, con la complessità richiesta non solo dal punto di vista gestionale ha portato la Linea Anziani ad essere sempre più incisiva all'interno della cooperativa.

Infine, la sempre maggiore quantità di lavoro e gli obiettivi qualitativi raggiunti fanno pensare che la strada intrapresa sia corretta.

IL LAVORO SVOLTO

È stata ultimata l'elaborazione delle Istruzioni operative, che regolano l'attività delle case protette certificate, sia nella nostra regione che in Lombardia. Le istruzioni operative sono nate da un lavoro di confronto e condivisione fra coordinatori e responsabili assistenziali. Si tratta della fotografia dettagliata e corretta del modus operandi di Proges che, oltre a certificare la qualità del lavoro svolto, permette di avere una traccia concreta di come si procede per svolgere un'attività di assistenza da considerare adeguata secondo i nostri standard.

Sono stati inoltre programmati e realizzati momenti plenari di presentazione, condivisione e verifica degli strumenti di gestione: ad esempio coordinatori e referenti sono stati attivati sul discorso dello smaltimento ferie (per il quale tra l'altro hanno raggiunto e superato gli obiettivi che erano stati definiti ad inizio anno).

È stato completato il percorso che ha consentito di mensilizzare tutti i soci (a parte qualche rara e motivata eccezione): uno degli obiettivi del 2010 sarà la completa acquisizione e il perfezionamento degli strumenti atti a gestirla al meglio.

Non a caso si valuta, infatti, che il continuo ampliamento della Linea renderà sempre più indispensabile l'implementazione degli strumenti di gestione, realizzata in stretta collaborazione con altri uffici della cooperativa.

Si è inoltre realizzato un efficace miglioramento della politica di rispetto dell'ambiente attraverso un progetto che ha previsto la conversione a GPL di tutte le auto del SAD di Parma.

È stata sviluppata una sempre maggiore collaborazione con l'Ufficio Progetti, nel tentativo di garantire una professionalità specifica che cura anche nella fase di progettazione la coerenza con il modello della Linea ed arricchisce la collaborazione e le sinergie già attive con l'Ufficio Commerciale.

Continua con esiti positivi anche l'attività di formazione, qualifica e riqualifica del personale: oltre ad un secondo corso Raa al quale hanno partecipato numerose socie, saranno qualificate circa novanta Oss sui corsi 2009/2010.

Tra gli obiettivi del 2010, figura come novità l'avvio di una formazione mirata. Si valuterà l'efficacia di un nuovo modello formativo che vede l'individuazione di precise tematiche che saranno proposte direttamente presso le sedi di lavoro; si pensa di svilupparle in maniera uniforme nei vari servizi, sulla base delle richieste avanzate dai coordinatori di Linea, per consentire uno o più approfondimenti monotematici.

RELAZIONE AREA EDUCATIVA 2009

Linea Educativa

Nel corso del 2009 l'attività della Linea Educativa ha perseguito due obiettivi paralleli: da una parte il consolidamento dei servizi nei settori e nei territori in cui già operava con l'individuazione di una diversa e più articolata struttura organizzativa e dall'altra la ricerca e lo sviluppo di nuovi servizi.

Consolidamento: si è dato avvio ad un graduale processo di articolazione delle responsabilità nella conduzione dei servizi individuando all'interno della Linea delle figure di referente di Settore - Minori, Infanzia e Disabilità/Salute Mentale e di referenti sui diversi territori (Torino, Aosta, Trento, Brescia, Lucca) in grado di rispondere alla complessità delle richieste che la

gestione dei servizi richiede. Si tratta di un lavoro molto articolato a cui si è dato inizio e tratterà le linee di lavoro per il prossimo biennio allo scopo di garantire una sostanziale omogeneità degli interventi, pur garantendo una specificità sia di settore che regionale. Il numero elevato di servizi in regime di concessione o di appalto di gestione (ca. 120), rendeva ormai necessaria una nuova strategia di governo dei servizi funzionale sia ai soci-dipendenti per quanto riguarda un'adeguata programmazione ed organizzazione dell'attività lavorativa, che ai committenti, i quali vedono nella collaborazione con la cooperativa un irrinunciabile partnership per la gestione dello sviluppo del welfare. In collaborazione con l'Ufficio Qualità si è concretizzato un percorso di formazione biennale per il personale ausiliario finalizzato a rivedere e reimpostare le procedure di pulizia e sanificazione all'interno delle strutture 0/6 e in collaborazione con l'Ufficio Selezione e Formazione si sono approntati nuovi corsi di formazione per il Settore Disabilità/Salute Mentale inerenti il tema della "gestione dello stress e dell'aggressività", da tempo richiesto da chi opera in quell'ambito. Inoltre, nell'ambito della salute mentale e nello specifico nelle Comunità Psichiatriche di nostra gestione (Il Villino e S.Andrea), nell'ambito dei progetti riabilitativi, ha avuto inizio una attività teatrale che ha prodotto risultati ottimi sotto il profilo relazionale e di clima ambientale. È proseguita la collaborazione con la Facoltà di Psicologia di Parma (Cattedra di Psicologia dello Sviluppo e di Sociologia della Conoscenza) per l'aggiornamento e la formazione nei nidi e nella scuola dell'infanzia: l'attività, sia per gli aspetti metodologici che contenutistici, si pone ai massimi livelli della ricerca psicopedagogica in Italia.

Sviluppo: Per quanto riguarda i nuovi servizi è di fondamentale importanza l'aggiudicazione del nido "Petrarca" di Trento (il nido più grande di quella regione), e l'avvio del Nido d'Infanzia "Merlino" a Medesano (PR) in regime di concessione e la gestione dei Gruppi Appartamento Disabili con il Comune di Parma. Nel corso dell'anno Pro.Ges si è aggiudicata inoltre la ristrutturazione del nido d'infanzia di Fontevivo (PR) che verrà ampliato di due nuove sezioni e del polo scolastico di Fontanellato (PR) (nido/scuola dell'infanzia e centro cottura) che vedranno avvio nel corso del 2011. L'intenso e qualificato lavoro svolto nel Settore Minori è stato premiato con l'aggiudicazione della pressoché totalità dei servizi residenziali e territoriali del Comune di Parma, rivolti a minori (stranieri e non) in situazione di disagio. Con grande soddisfazione nel luglio 2009 Parmalnfanzia S.p.a (di cui Proges è socio di maggioranza) è stata accreditata per la gestione dei servizi nido della Commissione Europea a Bruxelles. All'uopo è stata creata una società di diritto belga - Le Minimonde Sprl - che avrà inizio nel corso del 2010.

L'attività sinteticamente descritta non ci ha distolto dal lavoro quotidiano di cura, di educazione e di assistenza che ogni giorno i ca. 900 tra educatori ed operatori svolgono supportati da un lavoro di squadra dei diversi responsabili/coordinatori (psicologi e pedagogisti): in tutti i servizi si svolge almeno una equipe settimanale di tipo organizzativo/formativo ed è presente in molte situazioni di particolare intensità emotiva/relazionale una attività di supervisione/formazione finalizzata a sostenere il gruppo di lavoro.

Ciò che impressiona, oltre ai numeri in gioco (n° addetti, n° servizi, fatturato) è l'intenso e qualificato lavoro che Linea sostiene e che viene riconosciuto dai nostri principali clienti: enti pubblici e famiglie. Ritengo che il valore aggiunto della cooperativa sia proprio il mix che contraddistingue trasversalmente tutte le nostre attività in cui l'elevato tasso tecnico si accompagna e reciprocamente si sostiene ad una forte passione e motivazione per il proprio lavoro teso a soddisfare ed interpretare i diversi bisogni dei nostri clienti.

RELAZIONE LINEA SANITARIA 2009

Da qualche anno la nostra Cooperativa sta proiettandosi con convinzione nel settore della Sanità Privata, convenzionata o accreditata con l'Ente Pubblico.

Abbiamo maturato la convinzione e la consapevolezza che il sistema della Sanità Pubblica abbia sempre di più la necessità della flessibilità, della rapidità di risposta, delle risorse e delle esperienze che il Privato sociale, motivato e competente, può possedere e mettere a disposizione.

Nel corso del 2009 la Linea Sanitaria, in virtù degli investimenti della Cooperativa, ha rafforzato la propria fisionomia e autonomia. Stiamo lavorando per raggiungere apprezzabili livelli di competenza, integrazione e flessibilità all'interno di questa nuova Area. Abbiamo posto particolare attenzione al presidio dei servizi territoriali cercando di garantire supporto e coordinamento.

I servizi "appartenenti" alla Linea Sanitaria sono:

- L'Unità Operativa di Riabilitazione Generale e Geriatrica di Viadana, provincia di Mantova. Si tratta di un appalto aggiudicato al Consorzio InRete che ha delegato a Pro.Ges. la gestione operativa del servizio. E' senza dubbio l'esperienza più importante della Cooperativa in ambito strettamente sanitario. Il reparto dispone di 30 posti letto, inseriti nella rete ospedaliera pubblica "Carlo Poma" di Mantova accreditati con la Regione Lombardia. L'inaugurazione è avvenuta il 5 maggio 2008; nonostante sia un servizio giovane, può già essere considerato maturo,

a pieno regime ed efficiente. Stiamo progettando l'ampliamento del reparto con l'attivazione di ulteriori dieci posti letto nell'attiguo secondo Piano dello stabile. Abbiamo già ottenuto i consensi informali dell'Azienda Usl di Mantova e della Regione Lombardia.

- Hospice di Piacenza
È iniziata la realizzazione della struttura che vedrà protagonista la Cooperativa in una gestione trentennale. Si tratterà di un servizio decisamente all'avanguardia: verranno utilizzate le più moderne tecnologie del settore: ridotto impatto ambientale, produzione di energia tramite pannelli fotovoltaici, ampio parco fruibile che circonda l'edificio, sistema informatico sofisticato basato su una rete interna wireless, sistemi di sollevamento pazienti a binario, piscina per attività terapeutica in acqua.
- Servizi di Trasporto pazienti negli Ospedali di Parma e Lucca
Gestiamo tali attività, denominate in gergo "Pedonali", che garantiscono gli spostamenti dei pazienti in barella o carrozzina tra i vari reparti degli Ospedali in oggetto, nonché l'esecuzione di alcuni servizi di natura logistica e organizzativa.
- Centro Medico Spallanzani di Parma
Pro.Ges. gestisce ed è proprietaria, insieme ad altre cooperative del Gruppo, dello storico Poliambulatorio specialistico e Punto prelievi per analisi, ubicato nel centro storico della città. Al suo interno operano una trentina di Medici specialista e una decina di Psicologi. Consente l'espletamento delle visite di Medicina del Lavoro per i lavoratori delle Aziende del Gruppo Servizi. Recentemente è stato sapientemente riorganizzato; la sua attività è in costante sviluppo.
- Fornitura di servizi con personale specializzato
La Linea Sanitaria della Cooperativa collabora in vari servizi sanitari e socio-sanitari che non sono gestiti direttamente, ma che vedono coinvolta Pro.Ges. nella gestione di Infermieri Professionali e Terapisti della Riabilitazione: si tratta di Centri Cure Palliative, Residenze Sanitarie Assistenziali e Case Protette.

Gli attuali assetti organizzativi, dettati dal forte e costante sviluppo della Cooperativa, prevedono che la Linea Sanitaria sia anche il principale interlocutore dell'Azienda Sociale Sud-Est che eroga servizi socio-sanitari in zona pedemontana e nell'Appennino tosco-emiliano, da Langhirano a Monchio delle Corti, passando per Lesignano Bagni, Tizzano Valparma, Castelano, Neviano Arduini e Corniglio.

Afferiscono, inoltre, alla Linea Sanitaria tutti i servizi domiciliari, semi-residenziali e residenziali della Città di Aosta.

Sono quotidianamente valutati, con la Direzione Commerciale molteplici

opportunità di sviluppo dell'Area Sanitaria, le cui competenze stanno integrando significativamente gli ambiti, caratteristici e storici, di intervento assistenziale ed educativo della Cooperativa Pro.Ges.

3.2 IL PATRIMONIO SOCIALE

IL CAPITALE SOCIALE: L'IMPORTANZA DELLA QUOTA SOCIALE

In una società cooperativa il capitale sociale è l'insieme dei valori in termini economici apportati dai Soci attraverso il versamento della quota sociale. Il versamento della quota sociale è indispensabile per godere dei diritti a partecipare attivamente alla gestione della cooperativa. Il valore nominale di ciascuna quota risponde ad una esigenza di rafforzamento della struttura patrimoniale della società cooperativa, per sviluppare potenzialità economica, per fornire garanzie in caso di richiesta di finanziamento, e per riuscire a compiere forme di investimento sufficienti a metterla in concorrenza con le altre imprese sociali. (Non solo no profit). Il capitale sociale ha avuto un primo considerevole incremento nel 1998 quando la cooperativa decise di intraprendere la via di una maggiore capitalizzazione. La decisione in tal senso produsse l'innalzamento della quota sociale minima detenuta da ciascun socio che passò da due a quattrocentomila del vecchio conio a un milione di lire. L'importo della quota sociale da sottoscrivere all'atto della domanda di ammissione in qualità di socio è stata successivamente rivista due volte dopo deliberazione dell'Assemblea Generale dei Soci nel 1998 e nel 2001. Attualmente la quota sociale è di € 1.033. Al 31.12.2009 il capitale sociale totale è di € 4.333.488.

IL CAPITALE SOCIALE		
2007	2.881.726	+18,26%
2008	3.627.368	+20,55%
2009	4.333.488	+19,47

Al 31.12.2009 il capitale sociale totale è di €4.333.488

L'INCREMENTO QUOTA SOCIALE

MODALITÀ DI VERSAMENTO DELLA QUOTA SOCIALE	
Chi	Come
Soci assunti con qualifica dal 1° al 4° livello e tutti i soci con contratto par-time	>> il primo mese di assunzione 1 quota di 15,49 € >> il 2° e il 3° mese di assunzione non si versa nulla >> dal 4° mese di assunzione 10 quote mensili pari a 51,65 € >> a seguire 32 quote mensili da 15,49 € in ultimo 1 quota mensile da 5,33 €
Soci assunti con qualifica dal 5° al 10° livello	>> il primo mese di assunzione 1 quota di 15,49 € >> il 2° e il 3° mese di assunzione non si versa nulla >> dal 4° mese di assunzione 10 quote mensili pari a 51,65 € a seguire 19 quote mensili da 25,82 € >> in ultimo 1 quota mensile da 10,33 €

RISTORNO

Il **ristorno** è una modalità tipica di distribuzione della ricchezza prodotta dalle società cooperative. Nelle **cooperative di lavoro** (produzione e lavoro e servizi) il ristorno rappresenta una **modalità di integrazione della retribuzione** complessiva corrisposta ai soci-lavoratori. Il ristorno viene destinato utilizzando, in sostanza, parte degli utili lordi d'esercizio, perseguendo in tal modo lo scopo mutualistico attraverso la valorizzazione dello scambio con i soci. Il ristorno è quindi un **elemento importante di un'impresa cooperativa** che, attraverso di esso, può compiutamente realizzare lo scopo sociale, concretizzando il vantaggio mutualistico dei soci. Infatti, nelle cooperative di lavoro il ristorno consente ai soci lavoratori di ottenere una remunerazione maggiore rispetto a quella ottenibile nel mercato del lavoro.

RISTORNO SOCI		
2007	2008	2009
400.000,00	500.000,00	0

BASE SOCIALE & CAPITALE SOCIALE

Il Capitale Sociale della Cooperativa viene sottoscritto da parte dei Soci lavoratori, generalmente con versamenti rateizzati secondo quanto previsto dal Regolamento. Le modalità per valorizzare le quote di Capitale detenute e versate dai Soci (non cedibili e disponibili al momento della dimissione dalla compagine sociale) possono essere:

>> La remunerazione del Capitale: è la modalità maggiormente in uso,

volta ad incrementare il valore delle quote sottoscritte dai Soci; obbedisce ad un limite massimo fissato dalla legge

>> La rivalutazione del capitale: è anch'essa prevista dalla legge e consente l'aumento del valore nel corso del tempo.

Entrambe le misure debbono essere approvate dall'Assemblea Sociale. La Cooperativa Pro.Ges. per l'esercizio 2009 -su proposta del CdA- procederà ad una remunerazione del Capitale nella misura del 6% lordo per una cifra pari ad Euro **183.821,07** a favore dei Soci ordinari; oltre a quella per i Soci sovventori, pari ad Euro **465,30**.

ASSEMBLEA GENERALE

Nel 2009 si è tenuta una sola assemblea: l'Assemblea Ordinaria dei Soci. L'assemblea dei soci è l'organo sociale per eccellenza. In sintonia col principio di mutualità ogni socio ha diritto ad un voto qualunque sia la somma di capitale versata fino a quel momento. Nel corso del 2009 è stata formalmente convocata una assemblea generale dei soci che ha coinciso con l'approvazione del bilancio economico; ha visto una partecipazione di 144 Soci Cooperatori pari al 6,8% degli aventi diritto al voto di cui il 2 % erano rappresentati da deleghe. Per facilitare l'informazione la cooperativa si è adottata dello strumento delle preassemblee nelle aree distaccate dalla sede legale. Questa soluzione si rivela necessaria per permettere ai soci impossibilitati ad intervenire all'assemblea di poter delegare con cognizione di causa altri soci. Nell'anno 2009 sono state effettuate 12 preassemblee.

ASSEMBLEA GENERALE DEI SOCI 16 GIUGNO 2009

Ordine del giorno:

1. Approvazione dell'erogazione di una somma a titolo di ristorno per i Soci lavoratori, proposta dal Consiglio di Amministrazione;
2. Presentazione del Bilancio di esercizio al 31/12/2008, corredato dalle relazioni del Consiglio di Amministrazione e della Società di Revisione; Relazione del Soggetto adibito a Controllo Contabile; Relazione del Collegio Sindacale; Provvedimenti conseguenti;
3. Nomina del Consiglio di Amministrazione previa determinazione del numero dei suoi componenti e determinazione del relativo compenso (articolo 2383 c.c.);
4. Nomina del Collegio Sindacale, del suo Presidente e determinazione del relativo compenso (articolo 2397 e 2398 del c.c.);
5. Varie ed eventuali.
6. Presenti e votanti:

144 Soci Cooperatori con diritto ad altrettanti voti validi, di cui N. 144 sono

personalmente in sala e N. 30 sono presenti per delega su un totale di N.1925 Soci aventi diritto al voto.

3.3 LO SCAMBIO MUTUALISTICO

Il forte coinvolgimento e partecipazione dei soci alle scelte strategiche fondamentali della cooperativa si è accompagnato a un innalzamento dello scambio mutualistico tra la cooperativa stessa e i propri soci. Tale processo potrebbe essere sintetizzato nel concetto fondamentale che a fronte di maggiori impegni corrispondono maggiori vantaggi. Oltre al ristorno e alla rivalutazione del capitale sociale i vantaggi di cui i soci possono beneficiare sono di natura economica e socio-culturale.

POLIZZE ASSICURATIVE

Oltre alle polizze obbligatorie per legge sono applicate in più polizze assicurative anche per tutelare il socio mentre si reca al lavoro oppure mentre si reca a casa con interessanti massimali che coprono anche in caso di invalidità o di evento luttuoso

IL PRESTITO AI SOCI

Il prestito ai soci è una opportunità interna che prevede che i soci della cooperativa, a seconda di norme stabilite in un apposito regolamento, possono accedere a piccoli prestiti. I soci cooperatori sono coinvolti nella cooperativa anche attraverso la possibilità di accedere ad un prestito. L'obiettivo è quello di fornire ai soci lavoratori la possibilità di accedere a mezzi finanziari di cui ha bisogno (riducendo così la necessità di ricorrere a fonti esterne) accedendo a tassi di remunerazione del prestito molto vantaggiosi rispetto al mercato.

IL PRESTITO AI SOCI			
Anno	N° prestiti	Erogazione	%
2007	32	42.200	16,2%
2008	31	47.000	11,3%
2009	34	23.000	

BUONI NATALIZI

Venendo incontro ad una richiesta dei Soci la cooperativa ha deciso nel 2008 di trasformare il tradizionale pacco natalizio con un buono acquisto Coop. Va sottolineato il valore di tale scelta proposta dalla base sociale ed il suo forte incremento.

Anno	Erogazione	Incremento %
2007	46.000	43,4
2008	95.800	108,2
2009	114.300	19%

CONVENZIONI

- >> CENTRO MEDICO SPALLANZANI
- >> CAREBO
- >> JOKER POINT
- >> UNIPOL ASSICURAZIONI
- >> LEGALE

COOPERATIVA - House Organ

CooperAttiva ha come obiettivo la comunicazione sociale in tutte le sue parti ed espressioni. Ha cadenza quadrimestrale e consta di diverse rubriche nelle quali sono trattati argomenti che riguardano la vita della cooperativa, le attività svolte, la promozione della cultura cooperativa, le attività delle consociate, dei consorzi nei quali la cooperativa è coinvolta e le comunicazioni operative ai soci in riferimento al proprio lavoro. A tutti i soci sulla qualità dei tempi di lavoro e i tempi di vita. CooperAttiva ha nella redazione soci che lavorano nei cantieri in rappresentanza delle aree di lavoro; il numero dei redattori è aperto e variabile a seconda degli articoli prodotti. Nel corso del 2009 sono stati pubblicati 6 numeri nei quali sono apparsi 95 articoli.

IL SITO PRO.GES. E AREA WEB

Pro.Ges è stata una delle prime realtà del mondo cooperativo ad avvalersi delle potenzialità del web e della posta elettronica come strumento di comunicazione. Era il '95 e, pur essendo ancora uno strumento limitato, se ne colsero immediatamente le potenzialità.

Con l'aumento sia della complessità organizzativa (l'aumento dei soci, le nuove strutture, i nuovi clienti, l'espansione geografica) sia dell'importanza di Internet come strumento di comunicazione, la Cooperativa ha scelto, nel

2004, di dotarsi di una figura con lo specifico compito di tenere aggiornato il sito, oltre ad altre funzioni legate alla comunicazione. Lo scopo principale è quello di rispecchiare la grande crescita di Pro.Ges. negli ultimi anni.

Dopo alcune versioni che sono state necessarie per meglio comprendere le possibilità offerte dalla Rete nel 2004 è stata pubblicata la release attuale che alla sua uscita si meritò un riconoscimento ufficiale al Premio CoopNet 2005. Segnalato anche nella stampa specializzata come sito innovativo, nel corso del 2008 è stata implementata la nuova "Area News" che permette aggiornamenti di fatti ed eventi della cooperativa. Quest'area è parte del rinnovamento del sito iniziata nel 2009 e che permetterà di gestire gli aggiornamenti e le nuove pagine attraverso il web.

Infatti nel 2010 il sito subirà un ulteriore potenziamento diventando più interattivo e si avrà maggiore tempestività negli aggiornamenti grazie ad un programma gestionale che permetterà gli inserimenti attraverso una piattaforma web. Aumenteranno i contenuti, sarà possibile consultare un archivio documentale e video delle principali novità della cooperativa. Infine, allo scopo di avere sia un maggiore contatto con le strutture periferiche sia di informare i propri stakeholders esterni verrà implementata una newsletter mensile di informazione.

DIALOGO SOCIALE INTERNO

L'ascolto "attivo" alle necessità dei soci e delle socie e la conseguente attuazione di specifiche attività di intervento, rimangono per Pro.Ges. obiettivi di interesse primario. A tale scopo, si vogliono sottoporre all'attenzione degli stessi/e, le seguenti informazioni:

1 Le indagini del Gruppo per il Bilancio Sociale

Il gruppo per il BS in questi anni ha elaborato e prodotto alcune indagini, con il metodo del coinvolgimento dei Soci, al fine di rilevare direttamente il loro punto di vista prevalente, su alcuni temi centrali per il presente e il futuro della Cooperativa.

In sintesi, le indagini svolte - su base annuale - hanno trattato le seguenti tematiche:

2007 - Indagine sui bisogni dei Soci e relative proposte di servizi e agevolazioni

2008 - Indagine sul Bilancio di Genere

2009 - Indagine sul Clima aziendale in Pro.Ges.

Le indagini, portate avanti con lo strumento del Questionario (rivolto ad una quota significativa di Soci, secondo il metodo del campione) sono state pubblicate su diversi numeri di "Cooperattiva", l'House Organ di Pro.Ges.

In linea con questo metodo partecipativo, il Gruppo per il Bilancio Sociale sta predisponendo un'indagine sulla percezione e consapevolezza dell'essere Socio in ambito cooperativo.

2 Social road Tour

Esso si realizza in un percorso "migrante" di presentazione del lavoro del Bilancio Sociale in tutte le località del Nord Italia in cui Pro.Ges. svolge la propria attività. Si è ritenuto fondamentale incrementare la partecipazione e il sentimento di vicinanza ed effettiva collaborazione, di tutti quei soci e socie che non vivono da vicino la realtà cooperativa. Esso è risultato un ottimo strumento di dialogo, di scambio di opinioni ed informazioni, nonché una buona possibilità per le altre "sedi" di Pro.Ges. di potersi confrontare direttamente con alcuni volti della Cooperativa, attuando così un possibile sentimento di estraneità.

AZIONI DI PARITÀ E CONCILIAZIONE

I diversi progetti sono illustrati nel capitolo seguente relativo al "Bilancio di Genere".

3.4 IL BILANCIO DI GENERE

LE AZIONI DI PARI OPPORTUNITÀ

IL BILANCIO DI GENERE

Il bilancio di genere si pone nella prospettiva di sostenere le pari opportunità in tutte le fasi e a tutti i livelli della realtà cooperativa coinvolgendo i soggetti attivi nei processi decisionali. L'obiettivo è multiplo, se da una parte invita a riflettere sulla necessità di una attenta analisi che ogni decisione ha sulle condizioni di vita degli uomini e delle donne dall'altra consentirà di vedere quanto e come alcune scelte che appaiono neutre, influiscono in maniera differente sui generi.

Gli impegni di questi anni sono stati molti: in primo luogo il questionario relativo a queste tematiche e la sua lettura da cui sono scaturiti e continuano a scaturire progetti, infine, ma non meno importante è stata la lettura dell'esistente, di ciò che già PROGES aveva attivato e che fa parte della sensibilità della cooperativa al tema.

Per partire "da ciò che già c'era" ricordiamo che resta invariata la "condizione di miglior favore" che PROGES offre alle proprie socie con due anni di anzianità in cooperativa integrando all'80% del salario (condizione prevista dal Contratto) il 20% per l'assenza per gravidanza. Importante anche la

sperimentazione dei contratti Part Time Misti o verticali che consentono alle socie che lavorano in strutture che prevedono periodi di non lavoro (come i nidi) di avere una continuità retributiva per tutti i mesi dell'anno. Non è rivolto direttamente alle socie di PROGES ma ci piace ricordare il **premio Daniela Mazza**. Istituita nel 1997 a cadenza biennale, è promossa dall'Assessorato Pari Opportunità di Parma in collaborazione con il Consiglio regionale dell'Emilia Romagna con il sostegno di Pulix e Pro.Ges. Viene assegnato dal Dipartimento di Storia dell'Università degli Studi di Parma a due tesi di contenuto storico discusse negli atenei della Regione Emilia Romagna che riguardano la presenza delle donne nelle società.

Ciò che invece è nuovo: espressione importante dell'attenzione alle tematiche di genere è stato il questionario, il sondaggio che ha promosso l'attenzione e ha delineato l'apertura verso il tema del genere e della conciliazione. I dati estrapolati dal questionario (hanno aderito all'iniziativa circa il 40% dei soci e delle socie) evidenziano – come tema più sentito – la conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro; seguono la richiesta di formazione specifica ed il desiderio di un luogo/punto di ascolto(per la discussione di problematiche non trasferibili in sedi/ luoghi collettivi). molte hanno trovato una risposta rapida in cooperativa, tra queste:

IL PROGETTO CONCILIA

Proges ha ottenuto il riconoscimento del progetto inerente la legge 53 del 2000:

“Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”. Il finanziamento ottenuto dal Dipartimento per la famiglia - che è iniziato a novembre 2008 e terminerà nel 2010- si rivolge a circa trenta tra uomini e donne della Cooperativa prevede due tipologie di azioni che vedono coinvolte 29 donne ed 1 uomo:

- >> una è un sostegno attraverso un counselling psicologico e ad un'attività formativa alle donne che rientrano dopo un'assenza per gravidanza; lo scopo è quello di accompagnare le donne al rientro al ruolo con la duplice veste di lavoratrice e di madre;
- >> l'altra è un'attività di sportello: 2/3 volte al mese è presente in cooperativa una professionista che si riceve socie e soci che hanno usufruito di congedi parentali; in questo caso, oltre alla conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro, il progetto vuole essere di stimolo e sostegno ai padri che decidono di avvalersi di questa possibilità.

SPAZIO GIOCO "LE BIRBE" all'Assemblea dei Soci

Nel 2009 si è sperimentata questa azione di conciliazione rivolta alle socie

e ai soci con bambini; uno spazio in cui lasciare in sicurezza e tranquillità i propri bambini offrendo un servizio gratuito e di qualità. L'iniziativa non ha visto una grande adesione e si è deciso di sospenderla. Potrebbe essere riattivata su richiesta delle socie e dei soci.

>> e-learning: La piattaforma per i corsi on line (e-learning) ha preso piede; le aule virtuali che si sono aperte riguardano il corso per la privacy.

SPORTELLO COUNSELLING

Progetto nato dalla sollecitazione del questionario è lo Sportello di Counseling per la prevenzione del Burn out; il progetto ha mosso i primi passi verso la fine del 2008 ha visto la piena realizzazione nel 2009. In questo caso è Proges ad organizzare il percorso che coinvolge un piccolo numero di persone (5/6) per un periodo piuttosto lungo (un anno circa) in una programmata serie di incontri con una counsellor.

Sono allo studio l'ipotesi di fattibilità di un **nido aziendale** o interaziendale e le **vacanze per i figli dei soci e delle socie**.

SEGNALIAMO BORSA DI STUDIO "GIULIA BERZIGA"

L'Università degli Studi di Parma in collaborazione con il Comune di Parma (settore Servizi per l'Infanzia-Struttura Operativa Nidi), Parmainfanzia s.p.a e PRO. GES. s.c.a.r.l. ha istituito un premio consistente nella pubblicazione di una tesi di laurea in Psicologia avente per argomento "La ricerca nell'ambito dei servizi per l'infanzia: studi sul campo". Questa iniziativa è dedicata alla memoria di Maria Giulia Berziga (educatrice dei nidi negli anni 70 e 80, pedagoga negli stessi negli anni 90 e successivamente Responsabile del servizio nidi d'infanzia a partire dall'anno 2000), scomparsa prematuramente nel luglio 2006.

3.5 LO SVILUPPO DEL LAVORO

INTERVISTA A GIANCARLO ANGHINOLFI, DIRETTORE DI PRODUZIONE:

il budget per il 2009 dal punto di vista della Produzione è stato ampiamente superato grazie ad una serie di circostanze. Alcuni servizi, come ad esempio la Casa Protetta "La Casa di Alberi" di Alberi di Vigatto a Parma e il nido i Girasoli di via Budellungo, sono entrati a pieno regime mentre nel 2008 avevano inciso sul Bilancio per pochi mesi.

Inoltre, data l'alta presenza di utenti bisogna registrare il buon andamento delle nostre RSA che hanno fatto aumentare i ricavi.

Il terzo elemento riguarda l'acquisizione di nuovi cantieri come il cantiere della disabilità dei Gruppi Appartamento Disabili del Comune di Parma, il Magicocastello di Trento e Viareggio (quest'ultimo è il consolidamento del

rapporto con la cooperativa Primavera di Viareggio); più i 2 appalti entrati a luglio 2009 quali Aosta e Milano.

Abbiamo chiuso il bilancio con 300 mila euro di utile; non è una delle nostre migliori performance ma bisogna tener presente che nel 2009 siamo entrati a regime contributivo pieno: dal punto di vista pensionistico si è consolidato il principio che da oggi si può davvero dire che la cooperativa tratta tutti soci allo stesso modo.

Questo, però, ha significato per la cooperativa sopportare un considerevole aumento del costo del lavoro. In questi 3 anni, infatti, il costo è cresciuto più del 22% ed è stato recuperato in parte dall'aumento dell'Istat (circa del 10%) e in parte per l'altro 10% dal lavorare in modo più efficiente rispetto alle nostre attività. Le altre cose positive che si possono vedere è che le 3 Linee hanno consolidato il proprio intervento.

La linea educativa ha consolidato la propria esperienza all'interno della società mista Parmainfanzia che continua a sviluppare nuovi lavori (stiamo costruendo e nuovi nidi e consolidiamo il suo fatturato).

Grande novità per la Linea Educativa è il nido di Bruxelles i cui lavori sono iniziati nel 2009.

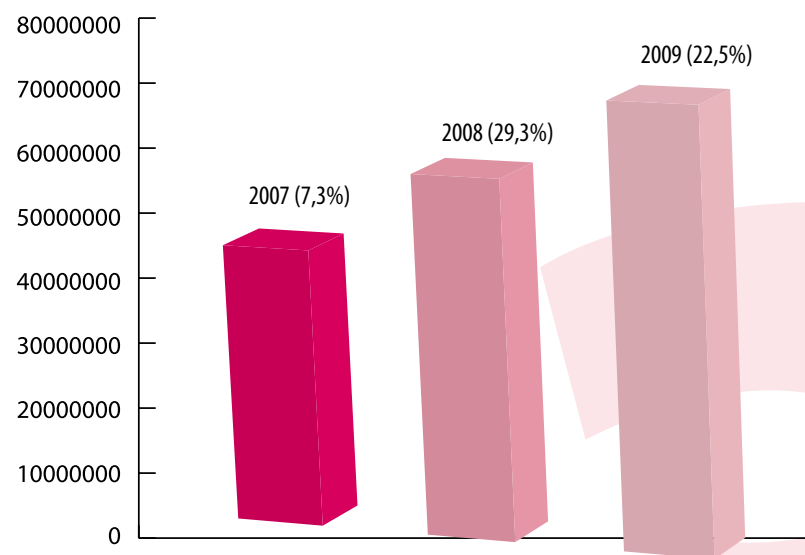
La linea anziani ha riconsiderato tutta una serie di servizi dal punto di vista della loro efficacia ed efficienza. Alla fine del 2009 si evidenzia negativamente l'aver perso la gara della struttura Mazzini di La Spezia e quindi l'aver perso un centinaio di soci con 10 anni di esperienza che lavoravano per noi in quella struttura. La linea sanitaria ha rafforzato la propria esperienza con l'acquisizione dell'Hospice di Piacenza e con il consolidamento dell'attività di Viadana che ha registrato 1 anno pieno e a fine 2010 probabilmente si aprirà un nuovo reparto.

Se una cosa positiva la crisi cominciata nel 2008, e che non terminerà sicuramente nel 2010, è stata quella di porre la massima attenzione all'efficienza nella gestione dei servizi. Competitività e qualità sono elementi fondamentali e consolidarli anche nel segno dell'efficacia sarà ancora la bussola che ci guiderà nel 2010.

VALORE DELLA PRODUZIONE 2009

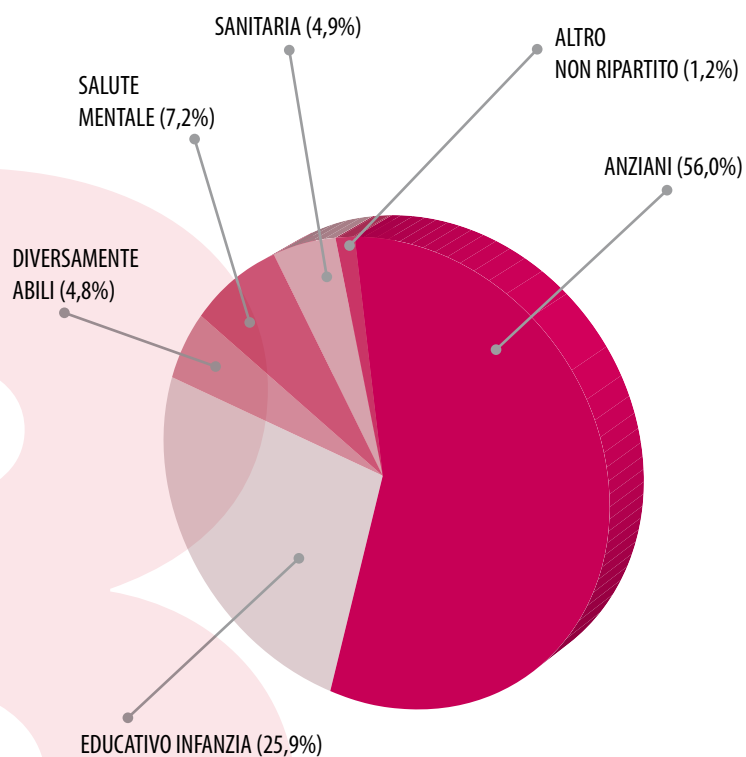
Il fatturato complessivo della Cooperativa al 31.12.2008 è di € 57.542.452

VALORE DELLA PRODUZIONE 2009		
Anno	Valore della produzione	
2007	44.481.807	+7,3%
2008	57.542.452	+29,3%
2009	70.506.613	+22,5%



VALORE DELLA PRODUZIONE PER SETTORI

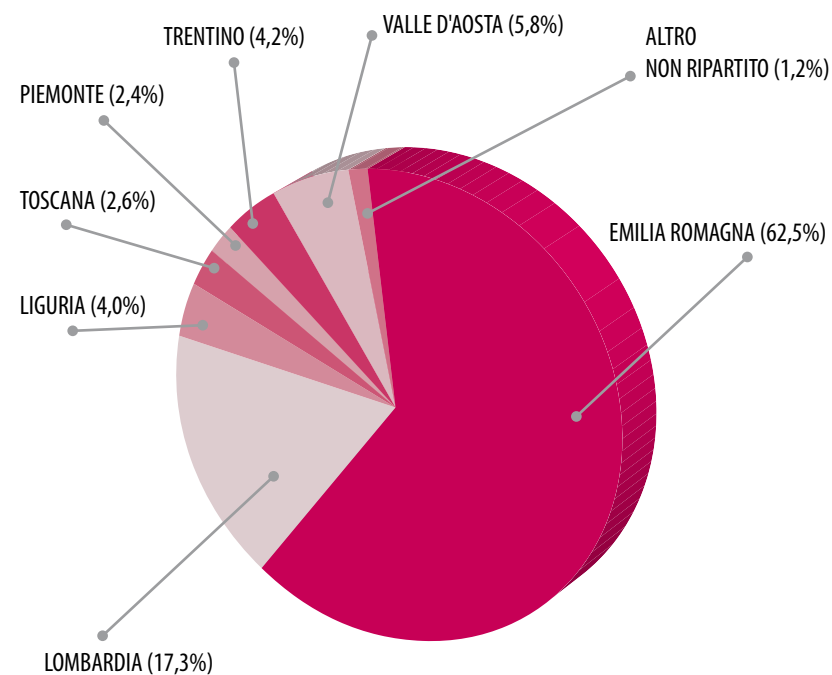
SETTORE	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	% (2009)
ANZIANI	24.746.647	32.735.396	39.480.594	56,0%
EDUCATIVO INFANZIA	11.729.033	15.456.325	18.250.489	25,9%
DIVERSAMENTE ABILI	3.644.707	4.072.585	3.399.141	4,8%
SALUTE MENTALE	2.837.199	3.293.570	5.062.406	7,2%
SANITARIA			3.467.684	4,9%
ALTRO NON RIPARTITO			846.300	1,2%
TOTALE		55.557.876	70.506.615	100,0%



VALORE DELLA PRODUZIONE PER AREA GEOGRAFICA

I dati sul valore della produzione fanno emergere in modo dominante la collocazione geografica della Pro.Ges. sul totale del fatturato

SETTORE	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	% (2009)
Emilia Romagna	33.095.334	40.005.454	44.034.524	62,5%
Lombardia	3.948.608	7.166.605	12.232.758	17,3%
Liguria	2.560.745	2.677.243	2.834.395	4,0%
Toscana	770.905	1.366.994	1.858.751	2,6%
Piemonte	1.074.229	1.313.598	1.662.126	2,4%
Trentino			2.996.080	4,2%
Valle D'Aosta			4.054.404	5,8%
Altro non ripartito			833.577	1,2%
TOTALE			70.506.615	100%



LE GARE D'APPALTO

	2009
VINTE	27
PERSE	24
IN CORSO	-
TOTALE	51

	EDUCATIVO	ANZIANI
VINTE	21	6
PERSE	18	6
TOTALE	39	12
	PARMA e PROVINCIA	ALTRI TERRITORI
VINTE	14	13
PERSE	1	23

ENTE	PROV	OGGETTO
Comune di Cairate	VA	SAD
Provincia Autonoma Trento	TN	Centro per l'infanzia
Comunità Europea	UE	Asili Nido a Bruxelles
Azienda USL Viareggio	LU	Cd Disabili
Comune di Fontevivo	PR	Asilo Nido
Comune di Parma	PR	Accreditamento centri estivi
Comune di Parma	PR	Accreditamento Anziani
Comune di Parma	PR	Accreditamento handicap
Provincia di Parma	PR	Tutela minori
Comune di Vezzano Ligure	SP	Concessione asilo nido
Comune di Milano	MI	RSA e CD
Comune di Aosta	AO	Sad e Cd
Comune di Pietrasanta	LU	Servizi educativi alla prima infanzia
Comune di Busseto	PR	Centro estivo
Comune di Trento	TN	Nido Magicocastello
Comune di Torino	TO	Nidi
Comune di Fontanellato	PR	Nido
Comune di Parma	PR	Gruppo appartamento
Pedemontana Sociale	PR	Appoggi domiciliari - scolastici minori
Comune di Fornovo	PR	Nido
Comune di Parma	PR	Azioni socio educative e assistenziali minori
Comune di Soragna	PR	Appoggi handicap minori
Città di Torino	TO	Ristrutturazione e gestione 2 RSA
Comune di Soragna	PR	Asilo Nido e centro estivo
Comune di Viareggio	LU	Gestione servizi educativi 0-3
Azienda ospedaliera G. Salvini di Garbagnate	MI	Unità operativa Passirana
Ad Personam	PR	Gestione Lecci-Romanini

3.6 IL PERSONALE

LE QUALIFICHE

INTERVISTA AD ALBERTO ARALDI, DIRETTORE DEL PERSONALE:

Nel 2009 c'è stato un forte sviluppo dell'attività della cooperativa che ha portato ad un aumento sia dei soci che dei dipendenti. Si è passati da poco meno di 2000 addetti alla fine del 2008 a più di 2300 addetti. Il 2009 ha visto due importanti passaggi contrattuali e normativi. Il primo riguarda l'applicazione di 2 tranches del rinnovo contrattuale. A gennaio 2009, infatti, c'è stato un primo aumento di retribuzione e a dicembre 2009 ce ne è stato un secondo. L'altro passaggio importante avvenuto sempre nell'anno 2009 è stato l'ultima tappa del percorso di superamento del salario convenzionale per le province in cui vigeva il salario convenzionale. Le province in questione erano per l'appunto quelle di Parma, Piacenza, Mantova, Milano (in cui abbiamo iniziato a lavorare proprio dal 2009). Ovviamente questi passaggi hanno segnato un aumento del costo del lavoro maggiore di quello degli anni precedenti proprio perché questi cambiamenti sono tutti avvenuti nel medesimo anno. Altro elemento importante da sottolineare è il nuovo inquadramento dell'Operatore Socio Sanitario nella qualifica nuova ora definita C2. Inquadramento che ha portato un po' di problemi perché non tutte le regioni italiane normano l'attività dell'OSS allo stesso modo, c'è perciò stato un trasferimento ed un'acquisizione di qualifiche a seconda le direttive delle Regioni nelle quali lavoriamo. Un aspetto di tutto rilievo riguarda gli investimenti nelle attività di Formazione 2009 i cui dettagli troverete nelle pagine successive.

QUALIFICHE	2009
Ausiliario	144
Autista	8
Custode	1
Manutentore	4
Parrucchiere	1
Podologo	1
Addetto alle cucine	16
Aiuto-cuoca/o	36
Cuoco	38
Add. Inf. No Educ.	199
Istr. Att. Manuali	84
Educatore	683
Animatore	24
Educatore Professionale	29
Ass. sociale	17

QUALIFICHE	2009
Adb non qual.	430
Adb Qual	478
Oss non sanitario	274
Oss	199
Raa	23
Infermiere Generiche	3
Infermiere Professionali	26
Tdr	16
Capo sala	1
Coordinatore	51
Psicologo	1
centralinista	4
Impiegato	58
Quadro	5
Co.co.co	22

IL CONTRATTO

TIPO DI CONTRATTO				
Anno	TIPO DI CONTRATTO			
	FT	%	PT	%
2007	1319	77,7%	298	22,3%
2008	1481	77,4	509	22,6
2009	1974	69,12%	882	30,88%

Anno	LIVELLO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2009	6	112	705	1104	677	200	38	9	3	2
2008	0	68	443	826	460	155	26	7	5	
2007	0	63	362	707	374	131	25	10	3	

NUOVO INQUADRAMENTO PROFESSIONALE A PARTIRE DAL 1 LUGLIO 2008

A partire dal 1 gennaio 2009 le mansioni non sono più inserite, come adesso, nei livelli dal 1° al 10° ma in **un nuovo sistema classificatorio** (vedi tabella pag. 70) all'interno del quale trovano spazio gli attuali livelli ed il nuovo profilo dell'OSS **effettivamente operante in servizi e strutture socio-sanitarie**.

INCREMENTI RETRIBUTIVI

L'importo totale dell'aumento è pari a **130,00 € mensili al 4° livello**, riproportionati sugli altri livelli; l'aumento è stato scaglionato in tre fasi: la prima dal gennaio 2008, la seconda dal **1 gennaio 2009** e la terza dal **1 dicembre 2009**. Con le retribuzioni relative al mese sono stati **adeguati i minimi conglobati**, nella tabella sottostante trovate gli importi degli aumenti e dei nuovi minimi conglobati per livello con le rispettive date di decorrenza.

AUMENTI CONTRATTUALI CCNL COOP SOCIALI						
livelli	ara/categoria dal 1 gennaio 2010	aumento dal 1 gennaio 2010	min. conglobato al 1 gen. 2010	aumento dal 1 dicembre 2010	min. conglobato al 1 dic. 2010	totale incrementi 2007/2010
1	A1	35,21	1096,16	26,41	1122,57	114,44
2	A2	35,53	1106,28	26,66	1132,94	115,50
3	B1	37,19	1157,82	27,90	1185,72	120,88
4	C1	40,00	1245,21	30,00	1275,21	130,00
OSS	C2	* 77,30	1282,51	30,89	1313,40	** 168,19
5	C3 - D1	42,42	1320,37	31,81	1352,18	137,85
6	D2	44,74	1392,81	33,56	1426,37	145,41
7	D3 - E1	47,63	1482,72	35,73	1518,45	154,70
8	E2	51,41	1600,37	38,56	1638,93	167,08
9	F1	56,78	1767,56	42,58	1810,14	184,53
10	F2	64,84	2018,62	48,63	2067,25	212,74

* OSS aumento calcolato sul 4° livello dal 1° gennaio 2009 al 1° gennaio 2010

** OSS aumento a regime calcolato sul 4° livello dal 31 dicembre 2008 al 1° dicembre 2009

LAVORO FESTIVO E DOMENICALE

A partire dal 1 dicembre 2009 per ogni ora di lavoro svolta nelle giornate di domenica e nelle festività spetterà una maggiorazione oraria del 15 %, riferita ai minimi contrattuali conglobati. Questa novità non avrà effetti perché la Cooperativa già applica, in questi casi, una maggiorazione del 20 %.

LA SELEZIONE

L'Ufficio Selezione della Cooperativa prende visione delle domande di lavoro che pervengono in cooperativa, sia tramite la compilazione delle Schede di Selezione prestampate e presenti al front-office/centralino, sia attraverso curricula che vengono inviati a mezzo posta, fax o posta elettronica o attraverso il sito della cooperativa. In casi particolari si avvale anche di inserzioni su quotidiani locali. I candidati, che risultano idonei al momento del colloquio, in base alle esigenze del momento e all'analisi dei curricula, potranno essere inseriti nei servizi, previa valutazione con un responsabile della struttura stessa o con l'Ufficio Gestione Risorse.

Nel corso del 2008 l'USF ha mantenuto e consolidato le procedure attivate negli anni precedenti (collaborazioni con tutti i centri per l'impiego e i centri di formazione professionale e le scuole ed Università dei territori in cui la cooperativa svolge le proprie attività socio assistenziali educative) Proges ha aumentato la presenza sui territori e perciò resta alto il numero delle autocandidature; si è intensificata la presenza su settimanali on line. A seguito della riorganizzazione del Gruppo Servizi e dell'evoluzione del sistema operativo PRASSI per le assunzioni e le comunicazioni obbligatorie on line ai Centri per l'Impiego, l'USF si farà carico, a partire dal 2009, dopo la fase di selezione, oltre che della stipula del contratto e della verifica dell'adeguatezza dei documenti necessari, anche della conclusione e dell'invio agli enti preposti delle comunicazioni necessarie.

In particolare il processo si articolerà attraverso le varie fasi (descrizione delle azioni con definizione delle responsabilità):

>> Assunzioni SELEZIONE STIPULA DEL CONTRATTO

>> Contratto (spiegazione del tipo di contratto ed eventuale contratto

- part time allegato con fasce orarie)
- >> Richiesta e ammissione a socio (comprensiva di modalità di versamento ed eventuale restituzione del capitale sociale)
- >> Informativa sulla Privacy (autorizzazione trattamento dati, autorizzazione familiari, incarico al trattamento dei dati)
- >> Informativa su diritti doveri relativi a infortunio
- >> Informativa su diritti doveri relativi a maternità
- >> Compilazione e raccolta documenti per deduzioni (eventuale orientamento assegni nucleo)
- >> Modulo conto corrente
- >> Delega ritiro busta paga
- >> Compilazione modello q (contratto di soggiorno)

LA VALUTAZIONE DEL PERIODO DI PROVA

La scheda di valutazione del periodo di prova, limitata alle valutazioni negative espresse dai responsabili dei servizi, oltre ad essere uno strumento utile alla gestione dei nuovi ingressi nei servizi rappresenta un dispositivo di analisi delle valutazioni espresse dalla selezione in fase di colloquio.

Il secondo anno di utilizzo a regime di questa scheda consente, se non di trarre delle tendenze consolidate, di esprimere alcune valutazioni di massima: viene mediamente confermata la valutazione sufficiente rispetto all'area affidabilità, così come si confermano insufficienti le valutazioni rispetto alle altre aree di valutazione soprattutto per le attività socio assistenziali. Ciò parrebbe confermare considerazioni già svolte dall'ufficio selezione: un mercato del lavoro nel quale, anche per persone in possesso di qualifica professionale, esiste una buona tensione verso le professioni assistenziali abbinate però ad una scarsa consapevolezza dei contenuti e delle modalità attraverso cui queste si concretizzano.

CONVENZIONI PER STAGE/TIROCINI				
	Risultato 2008	Obiettivo 2009	Risultato 2009	2010 (obiettivo)
Convenzioni per Stage/Tirocini in percorsi formativi	64	Mantenimento	87	Mantenimento
n° Tirocinanti accolti	1932	Mantenimento	1760	Mantenimento

I dati che seguono riportano alcune indicazioni che riteniamo utili per il monitoraggio dell'attività svolta e, di conseguenza, per definire gli obiettivi da perseguire nel breve periodo. Nessun risultato del 2009 risulta inferiore rispetto agli obiettivi dichiarati; i dati relativi al turn over risultano decisamente migliori rispetto alle aspettative, mentre sono coerenti rispetto agli obiettivi il numero di colloqui svolti e il numero di domande di lavoro arrivate in cooperativa. Visti i buoni risultati del 2009, ci si propongono obiettivi di mantenimento rispetto a tutti gli indicatori.

EFFICACIA GESTIONE, CAPACITÀ DI MANTENIMENTO				
	Risultato 2008	Obiettivo 2009	Risultato 2009	2010 (obiettivo)
Dimessi nell'anno su forza al 31/12	11,90%	Mantenimento sotto al 15 %	9,50%	Mantenimento sotto al 15 %

EFFICACIA RICERCA E SELEZIONE				
	Risultato 2008	Obiettivo 2009	Risultato 2009	2010 (obiettivo)
Dimessi nell'anno su assunti nell'anno	11,40%	Mantenimento sotto al 15%	9,80%	Mantenimento sotto al 15%
Dimessi in prova su assunti anno	11,10%	Rientro sotto al 10%	7,20%	Mantenimento sotto al 10%
N. colloqui effettuati	602	Mantenimento	482	Mantenimento
Domande di lavoro arrivate	3378	Mantenimento	3562	Mantenimento

LA FORMAZIONE 2009

Nello scorso anno sono state svolte le attività formative, agite direttamente o partecipate, riportate sul Rapporto attività di formazione e registrate sulle Schede individuali formazione; è stato riportato il seguente esito quantitativo, calcolato in ore/corso/allievo:

Tipologia Attività	Ore svolte	Ore programmate
Qualificazione sul lavoro	26.980	27.500
Aggiornamento tecnico	11.327	8.500
Aggiornamento gestionale	2.430	2.000
Totali	40.737	38.000

Come programmato nell'anno precedente, anche nel 2009 sono proseguiti a regime i processi di formazione per OSS e Animatore che hanno caratterizzato per quantità di ore l'impegno della cooperativa nelle attività formative, con un totale delle ore di formazione svolte che è leggermente inferiore a quello programmato; il dato va però letto tenendo in considerazione che l'ultimo corso iniziato nell'anno ha subito un ritardo dovuto alla sospensione dei tirocini in Azienda Ospedaliera a causa del pericolo di pandemia per l'influenza A H1N1. Il percorso formativo potrà a qualifica altre 21 persone, (da aggiungere alle 61 che hanno già ottenuto l'avanzamento di carriera), le ore previste sono 8.045.

Nel dato degli interventi di qualificazione sul lavoro sono comprese le ore svolte (780) per la formazione professionale di 3 animatrici.

Sono state attivate tutte le attività programmate 2008: 4 interventi strutturati su Windows Office rivolti sia al personale delle tecnostuttura che ai responsabili di cantiere, di 24 ore ciascuno per 40 persone in totale; un intervento di 72 rivolto a 12 donne straniere per l'apprendimento delle variabili culturali dei modelli assistenziali territoriali (per un totale di 591 ore); nell'area educativa per la disabilità tre interventi di 20 ore ciascuno hanno coinvolto 42 dipendenti sul tema dell'aggressività e dei livelli di stress conseguenti in servizi con ospiti ad alto carico assistenziale; nell'area anziani le attività di formazione hanno riguardato i temi legati all'approccio delle demenze senili e delle patologie psicogeriatriche (corso che terminerà in gennaio 2010 rivolto a 12 operatori per un totale di 40 ore ciascuno) e della relazione con i familiari (2 corsi di 20 ore ciascuno; il primo ha coinvolto 14 operatori ed il secondo – che terminerà a gennaio 2010 – altri 15); tre coordinatori hanno frequentato un corso ad hoc per la mansione (160 ore di formazione); due corsi sono stati rivolti alla formazione delle Responsabili delle Attività Assistenziali (uno è ancora in essere e terminerà la parte

residua in gennaio; questi percorsi prevedono 200 ore di formazione per l'ottenimento della relativa dichiarazione di competenze.

Proges ha individuato 2 percorsi formativi per l'approfondimento della lingua inglese; un interessante corso rivolto ad operatori della tecnostuttura attinente la comunicazione in azienda.

Il 2009 ha visto il rinnovo del Consiglio d'amministrazione e, perciò si è individuato un primo intervento formativo volto alla conoscenza e alla condivisione dei principali strumenti necessari allo svolgimento della mansione (per un totale di 168 ore).

L'area educativa ha rivolto l'attenzione alla formazione degli operatori dei nidi e delle scuole dell'infanzia attraverso un seminario che ha coinvolto 146 per un totale di 1338 ore.

Altri interventi formativi sono stati realizzati autonomamente dai singoli servizi su temi di volta in volta individuati

Le valutazioni sull'efficacia e sul gradimento delle attività formative per i corsi di durata superiore alle 20 ore sono riportate in allegato; la scheda, che per il terzo anno è stata sperimentata ha esiti positivi e si propone di renderla definitiva nel 2010.

LA PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO

PROGES ha scelto di procedere verso la certificazione SA 8000 e perciò si prevedono nel triennio 2010/2013 due ore di formazione per ogni lavoratore per un totale stimato di circa 5000 ore di formazione che saranno svolte in prevalenza attraverso lezione frontale e per una parte residua attraverso la FAD.

Si proseguirà il progetto (biennale) rivolto al sostegno alle donne che rientrano da congedo per maternità e agli operatori e alle operatrici che rientrano dopo aver usufruito di congedo parentale.

Il rilevamento dei fabbisogni fa emergere:

Linea anziani

L'area ha individuato inoltre la necessità di proseguire con la formazione legata ai temi della relazione con i familiari; ulteriore attenzione sarà rivolta agli operatori che svolgono attività di animazione.

La formazione degli operatori della RSA 'I coniugi' di Milano prevede la programmazione di due corsi rivolti alla gestione dei conflitti ed a comunicazione e relazione d'aiuto per un totale di 960 ore; ed un corso rivolto alle figure di coordinamento teso al potenziamento delle competenze emotive e relazionali nei ruoli di responsabilità (8 persone frequenteranno il percorso di 24 ore)

Linea educativa

proseguirà con lo stesso impegno nella formazione degli operatori dei servizi domiciliari e residenziali approfondendo i temi già toccati nel 2009 con l'attivazione di 3 iniziative di 20 ore ciascuna per 15 partecipanti sul tema dell'aggressività e dei livelli di stress conseguenti in servizi con ospiti ad alto carico assistenziale.

Altri interventi formativi verranno realizzati autonomamente dai singoli servizi su temi di volta in volta individuati.

Saranno inoltre individuati percorsi volti a colmare eventuali carenze che emergeranno dalla applicazione della recente delibera della regione Emilia Romagna per l'accreditamento dei servizi.

Proseguono inoltre le attività previste normalmente sui temi della sicurezza e della qualità.

PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ DI QUALIFICA SUL LAVORO

Provincia di Parma: prosegue l'impegno della Cooperativa per le attività di qualificazione sul lavoro per il profilo professionale per OSS; si programma di mettere in formazione 120 persone; di questi 89 su percorsi di 300 ore e 31 in corsi di 95 ore per un ammontare complessivo di 29.645 ore.

Comune di Aosta: il censimento degli operatori/delle operatrici addette all'assistenza nei servizi recentemente acquisiti nel comune di Aosta, ha fatto emergere una scarsa percentuale di personale con qualifica professionale, per questo si programmano per il 2010, due corsi della durata di 200 e 250 ore rivolti a 22 operatori ciascuno per un ammontare di ore complessivo di 10.000 ore. Visti i buoni risultati ottenuti riamngono attivi i rapporti

con Enti di Formazione, Scuole ed Università per lo svolgimento di stage e di tirocini formativi, per i quali non si attua una programmazione definita essendo funzionali alle richieste provenienti dalle istituzioni formative.

La sintesi della programmazione delle attività nel 2010 è la seguente:

Tipologia Attività	Ore programmate
Qualificazione sul lavoro	39.000
Aggiornamento tecnico	11.500
Aggiornamento gestionale	2.500

Nel 2009 i percorsi formativi di durata superiore alle 20 ore che sono stati sondati con la scheda di valutazione dei corsi ai soci e alle socie che hanno frequentato corsi di durata pari o superiore alle 20 ore sono stati 75 .

La prima parte della scheda, compilata da coordinatore, coordinatrice o referente, ha dato un risultato positivo e sembra confermare le richieste di formazione continua nel lavoro di cura. Sono significativi i commenti liberi fatti dai coordinatori a proposito sia di un corso OSS: "ritengo che il corso sia stato davvero utile per migliorare le competenze della socia"; sia del corso sulla relazione con i familiari e la gestione dello stress; "acquisizione di una maggiore sicurezza e consapevolezza rispetto alla mansione". Il dato e i commenti confermano la positività dei percorsi intrapresi riguardo alla formazione delle operatrici e degli operatori.

LE COMPETENZE ACQUISITE DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO PERMETTONO AL SOCIO/ALLA SOCIA:

	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di svolgere con più facilità le attività quotidiane riferite al ruolo		13	62	
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di avere una comunicazione più efficace	1	15	57	2
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di svolgere mansioni più complesse rispetto a prima	3	16	54	2
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di comprendere meglio il lavoro degli altri	1	16	57	1
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di partecipare ai lavori di coordinamento in maniera propositiva		15	60	0
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
di modificare il proprio comportamento professionale in base alle indicazioni fornite		15	60	

La seconda parte dello strumento, quella compilata dal/dalla corsista rileva un piccolo numero di criticità rispetto alla logistica; e tre operatori hanno segnalato scarsa innovazione rispetto alla propria professione (tre operatori); i corsi a cui si fa riferimento sono i corsi rivolti a personale che opera nel settore della diversa abilità e del disagio sia adulto che di minori; questi operatori hanno preparazione e studi molto differenti tra loro, ed è difficile impostare corsi che possano avere la stessa importanza a livello dell'acquisizione delle competenze. In ogni caso lo scopo strategico della formazione – forse non da tutti recepito – è stato quello di costruire una base comune di conoscenze e competenze su cui proseguire con più profondità negli anni futuri. Buona parte delle segnalazioni libere riguarda i tre corsi di cui sopra: “il percorso formativo mi è servito e ulteriore stimolo” “il corso formativo è pressochè valido, purtroppo nella realtà quotidiana non sempre adeguato” - “grande sensibilità nel trattare gli argomenti” - “di

non aver avuto tutto il materiale sufficiente” - “il concetto di doppio legame come generatore di aggressività e l'introduzione dello strumento dell'analisi funzionale per analizzare il significato di episodi di violenza, l'introduzione degli aspetti rituali dell'aggressività sono stati argomenti utili da affrontare e tali che possono essere portati dagli allievi nei rispettivi gruppi di lavoro. sarebbe quindi stato utile dedicare a tali argomenti più spazio di approfondimento e d'esercitazione. anche a scapito dei restanti argomenti” “trattare gli argomenti in modo più specifico” - “il primo, secondo e quarto modulo hanno permesso una maggiore comprensione rispetto ai propri vissuti e riflessione sul proprio agire quotidiano nel contesto lavorativo” - “alcuni formatori, dato il loro percorso formativo/professionale, hanno potuto dare poche indicazioni di metodo rispetto al lavoro con disabili adulti” - si terranno presenti le indicazioni nella organizzazioni della formazione del 2010.

	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
Ha trovato la sistemazione logistica della sede del corso	3	14	58	
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
Ha trovato la distribuzione degli orari del corso	1	15	58	1
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
Ha trovato la capacità dei docenti mediamente		18	57	
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
Ha trovato gli argomenti trattati pertinenti e innovativi rispetto alla professionalità da Lei svolta	3	16	56	
	insufficiente	sufficiente	buono	non risponde
È interessato/interessata a proseguire il proprio percorso formativo con corsi di pari impegno?	3	12	60	

3.7 GLI UTENTI DEI SERVIZI

AREA	
ANZIANI	1256
EDUCATIVO	3081
Totale complessivo	4337

REGIONE	
EMILIA ROMAGNA	3386
LIGURIA	168
LOMBARDIA	425
PIEMONTE	14
TRENTINO ALTO ADIGE	262
VALLE D'AOSTA	82
Totale complessivo	4337

3.8 I CLIENTI E I FORNITORI

LA RELAZIONE DELL'UFFICIO ACQUISTI E FORNITORI ANNO 2009

Per quanto riguarda l'anno 2009, tutti gli obiettivi di miglioramento Pianificati nel 2008 sono stati raggiunti nei tempi previsti. Il primo - e più impegnativo - era sicuramente la sostituzione (prevista in 3 anni) di 22 auto di proprietà con 22 a noleggio e a basso impatto ambientale sul S.a.d. di Parma. Questo obiettivo che doveva concludersi a gennaio 2011, verrà raggiunto con largo anticipo a gennaio 2010, anno che a questo punto ci servirà per verificare i risultati.

Gli Altri obiettivi in carico all'anno 2009, in ordine, erano:

- >> la diminuzione del costo di lavanderia presso la struttura di Sorbolo,
- >> l'individuazione di un fornitore unico per la sostituzione e la manutenzione dei pneumatici per tutte le auto del gruppo,
- >> l'allungamento dei pagamenti con tutta una serie di fornitori (almeno 6)
- >> una maggior collaborazione soprattutto con l'ufficio qualità

Tutti questi obiettivi sono stati raggiunti. Il 2009, quindi, dal punto di vista degli obiettivi, è stato un anno positivo, e ritengo anche indispensabile, che parte del nuovo anno, debba essere dedicato alla verifica e al consolidamento degli obiettivi raggiunti, non che alla riorganizzazione dell'ufficio, indispensabile per renderlo più rispondente alle esigenze della cooperativa, esigenze che cambiano continuamente.

N°	OBIETTIVO	PROCESSO COINVOLTO	AZIONE/I	SCADENZA	RISORSE	RESPONSABILE/I	STANDARD	INDICATORE	ESITO
21	Risparmiare sulla gestione complessiva delle auto, avere sempre le auto in ordine (carrozzeria etc.) diminuire le emissioni di CO2 nell'ambiente e pubblicizzare adeguatamente l'iniziativa con il comune aspettandosi un ritorno di immagine positiva	Carservice, Renault Carebo, ALD, Overlise, Produzione Pro.Ges.	Analisi dei costi generali di gestione di un'auto non a noleggio, prendere contatto con almeno tre concessionarie e farsi fare l'offerta per il noleggio, valutarla e pianificare l'inserimento delle 7 auto	Entro fine Dicembre 2009	Ufficio acquisti In collaborazione con il responsabile di produzione e dell'Area Anziani	Responsabile dell'ufficio acquisti	Diminuire il costo della gestione generale delle prime 7 auto del 10% all'anno diminuzione dell'emissione di CO2 del 30%	Controllo periodico delle fatture e controllo annuale dei Costi generali di gestione del parco.	INIZIATO: individuato il fornitore Overlease/ Renault e ordinate le prime 10 auto
22	Diminuire il costo del servizio di lavanderia del 6% anno presso la "Casa degli Anziani" di Sorbolo	Ufficio acquisti, Amministrazione, Personale della struttura di Sorbolo, Area Anziani, Lavanderia Fleur Ducale e Lavanderia Acli Val Taro.	Analisi dei consumi e dei Prezzi delle 2 Lavanderie, Prendere contatto con Fleur Ducale E mandare la disdetta a Acli Val Taro	Entro Fine Febbraio 2009	Ufficio acquisti In collaborazione con il responsabile di produzione, dell'Area Anziani e della Referente di	Responsabile dell'ufficio acquisti E Fornitori	Diminuire il costo del servizio di lavanderia del 6% anno e Allungare i pagamenti da 60 a 120 gg.	Controllo Periodico delle fatture.	POSITIVO: ultimato il passaggio dalla lavanderia Acli Val Taro alla Fleur Ducale
23	Individuare un fornitore unico per la sostituzione e manutenzione dei pneumatici inserendolo in un discorso di gruppo cooperativo uniformando e migliorando i prezzi (per tutte le realtà coinvolte) risparmiando il 15% + mettere a disposizione di tutti i soci / dipendenti delle società coinvolte e della zona di Parma e Fidenza questi sconti	Segreteria Generale Coop. Bircica Ge.s.in. Nuovapulichimica, Digilan, Pro.ges. Opere s.r.l., Zenit, Kaleidos	Inizialmente fare un'analisi delle diverse offerte successivamente Prendere contatto con il fornitore individuato (Renault) formalizzare l'accordo + coinvolgere le diverse realtà.	Entro Marzo 2009	Ufficio acquisti, Coop. Bircica Ge.s.in. Nuovapulichimica, Digilan, Pro.ges. Opere s.r.l., Zenit Kaleidos, parmainfanzia	Responsabile dell'ufficio acquisti e del personale, gruppo del bilancio sociale (proges.)	Risparmio del 15% e applicazione di un unico listino prezzi al 100% delle società coinvolte	Controllo delle fatture trimestrale e verifica del gradimento	POSITIVO: è stato formulato un accordo unico per il Gruppo e divulgato anche ai soci/dipendenti dandogli la possibilità di usufruire di questa possibilità
24	Individuare un fornitore per Concordare gli sconti da applicare e preparare il documento relativo da divulgare, dare la possibilità ai soci/dipendenti del gruppo cooperativo di poter acquistare un'auto nuova a prezzi convenzionati.	Segreteria Generale Coop. Bircica Ge.s.in. Nuovapulichimica, Digilan, Pro.ges. Opere s.r.l., Zenit, Kaleidos, Parmainfanzia	Prendere contatto con il fornitore individuato (Renault) formalizzare l'accordo + coinvolgere le diverse realtà e divulgare il documento	Entro Marzo 2009	Ufficio acquisti, Coop. Bircica Ge.s.in. Nuovapulichimica, Digilan, Pro.ges. Opere s.r.l., Zenit Kaleidos, parmainfanzia	Responsabile dell'ufficio acquisti e del personale, gruppo del bilancio sociale (proges.)	Possibilità di risparmiare un 10-15% sull'acquisto di un'auto nuova	Controllo e verifica del gradimento	POSITIVO: è stato formulato un accordo unico per il Gruppo e divulgato anche ai soci/dipendenti dandogli la possibilità di usufruire di questa possibilità
25	Modalità di pagamento: spostare da ri.ba. 90 gg. A ri.ba. 120 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges. e Ge.S.in.	Fissare un appuntamento con il fornitore BERTOZZI SRL e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro Luglio 2009	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del 1% sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore
26	Modalità di pagamento: spostare da B.B. 30 gg. A B.B. 60 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges.	Fissare un appuntamento con il fornitore Fratelli BISSON e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro Settembre 2009	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del 1% sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore

N°	OBIETTIVO	PROCESSO COINVOLTO	AZIONE/I	SCADENZA	RISORSE	RESPONSABILE/I	STANDARD	INDICATORE	ESITO
27	Modalità di pagamento: spostare da B.B. 30 gg. A B.B. 60 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges.	Fissare un appuntamento con il fornitore VALSAR e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro Ottobre 2009	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del' 1 % sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore
28	Modalità di pagamento: spostare da Ri.Ba. 60 gg. A Ri.Ba. 90 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges.	Fissare un appuntamento con il fornitore CAMST e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro Dicembre 2009	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del' 1 % sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore
29	Modalità di pagamento: spostare da Ri.Ba. 60 gg. A Ri.Ba. 90 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges.	Fissare un appuntamento con il fornitore MEDEA SERVICE e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro fine Gennaio 2010	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del' 1 % sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore
30	Modalità di pagamento: spostare da Ri.Ba. 90 gg. A Ri.Ba. 120 gg. D.f.f.m.	Amministrazione Pro.Ges.	Fissare un appuntamento con il fornitore DAC e chiedere di modificare le modalità di pagamento	Entro fine Febbraio 2010	Ufficio acquisti e fornitori	Responsabile dell'ufficio acquisti e referenti Amministrativi	Risparmio del' 1 % sul tempo di pagamento	Controllo delle fatture	POSITIVO: è stato raggiunto l'accordo con il fornitore

I CLIENTI

AMMINISTRAZIONI COMUNALI
Provincia di Parma
Parma
Borgotaro
Busseto
Colorno
Fontanellato
Fontevivo
Fornovo di Taro
Langhirano
Lesignano de' Bagni
Mezzani
Monchio delle Corti
Neviano degli Arduini
Noceto
Salsomaggiore Terme
S. Secondo
Sissa
Soragna
Sorbolo
Torrile
Provincia di Piacenza
Piacenza
Borgonovo Val Taro
Pianello Val Tidone

Provincia di La Spezia
La Spezia
Sarzana

Provincia di Torino
Torino
Moncalieri
Nichelino

Provincia di Trento
Trento

Provincia di Brescia
Brescia
San Zeno Naviglio

Provincia di Varese
Cassano Magnago
Tradate
Caronno Pertusella
Busto Arsizio
Cariate

COMUNITÀ EUROPEA
Bruxelles

AMMINISTRAZIONI PROVINCIALI
Trento

AUSL
Provincia di Parma
Distretto Parma Città

Distretto Sud Est - Langhirano
Distretto di Borgotaro
Distretto Bassa Est - Colorno
Distretto Bassa Ovest - Fidenza

Altre AUSL
Lucca 2
Piacenza
Varese
Viareggio

ISTITUTI SCOLASTICI
Parma
Istituto comprensivo "Racagni"
Provincia di Parma
Istituto comprensivo "Sorbolo-Mezzani" (Pr)
Istituto comprensivo di Torrile (Pr)
Istituto comprensivo di Fidenza (Pr)
Istituto comprensivo di Colorno (Pr)

IPAB
Iraia
Casa Protetta Val Parma - Langhirano
Nido d'Infanzia "Monumento ai Caduti di tutte le Guerre" - Sorbolo (Pr)
Istituto Andreoli - Borgonovo Val Tidone (Pc)

ENTI PRIVATI
Casa Protetta di Pieveottoville (Pr)
Centro Cardinal Ferrari di Fontanellato (Pr)
Ente Autonomo Fiere Parma
Villa Benedetta di Sala Baganza (Pr)
Villa Matilde di Bazzano (Pr)
Villa Pigorini di Traversetolo (Pr)
Diana S.r.l. Felino (Pr)
Ente Fiere di Parma

ENTI FORMATIVI
Parma
Cesvip - Centro Sviluppo Piccola e media impresa
Forma Futuro - Ente formativo del Comune di Parma
Ciofs - Centro Salesiano di Formazione

Piacenza
Centro Itard - Centro di ricerca, formazione e sviluppo per le imprese

3.9 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008

L'Ufficio Qualità (dal 2010 Ufficio Sistemi Integrati) oltre ad occuparsi della gestione del sistema è attivo anche nell'applicazione delle normative e dei relativi adempimenti inerenti:

- l'igiene e al sicurezza degli alimenti ,attraverso la strutturazione e l'applicazione nei servizi del sistema di autocontrollo HACCP, della Rin-tracciabilità, dell'analisi per la potabilità dell'acqua, ecc.ecc.
- sicurezza in materia di gestione dei dati (Privacy Dlgs 196/03 e aggiornamenti) redazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati, del Disciplinare Tecnico,della modulistica obbligatoria;
- gestione pratiche per il SISTRI – sistema per la tracciabilità dei rifiuti
- progetto sulle attività di sanificazione ambientali nei locali dove si svolgono i servizi alla persona;
- attività di formazione (la maggior parte obbligatoria), strettamente collegata alle tematiche affrontate dall'ufficio - in merito all'igiene degli alimenti diverse sono le figure che sono coinvolte a seconda dei ruoli svolti all'interno del servizio e della normative regionali da rispettare (es. corsi sostitutivi per i libretti sanitari) con aggiornamenti costanti. Per quanto riguarda la Privacy la formazione per Pro.Ges. è complessa, poiché deve, per le caratteristiche intrinseche dei propri servizi, essere estesa a tutti i soci indipendentemente dalla mansione svolta. Tale formazione è effettuata una volta e ripetuta solo in caso di modifiche legislative.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità, sviluppato in conformità alla norma ISO 9001, individua e descrive i metodi di lavoro della cooperativa ed i controlli messi in essere, al fine di raggiungere e mantenere un risultato di efficienza ed efficacia che soddisfi gli obiettivi strategici che la cooperativa ha individuato. Il Sistema Iso 9001 viene certificato da un Organismo esterno qualificato che verifica la corrispondenza tra i requisiti definiti dal cliente, dalla cooperativa e quelli cogenti, applicabili alla ns. organizzazione.

PASSAGGIO DALLA VERSIONE 2000 ALLA 2008

L'ISO ha pubblicato in data 14/11/2008 la nuova edizione della norma ISO 9001:2008; in data 26/11/2008, la stessa è stata recepita dall'UNI (e tradotta in lingua italiana - UNI EN ISO 9001:2008).

Pro.Ges ha sostenuto a Gennaio 2010 l'audit di sorveglianza nel quale ha recepito le indicazioni di questo standard internazionale ed attualmente è certificata secondo la versione 2008.

Tra i principali cambiamenti apportati dalla ISO 9001:2008:

- >> Gestione più attenta dell'outsourcing (processo necessario all'organizzazione per il proprio sistema di gestione che essa decide di far eseguire da una parte esterna).
- >> Possibilità di integrare più processi in una procedura.
- >> Possibilità di gestire la progettazione in modo più semplice.
- >> Eseguire in modo più efficace l'analisi sulla soddisfazione del cliente.

LA NORMAZIONE OGGI

L'attività di normazione consiste **nell'elaborare - attraverso la partecipazione volontaria, la consensualità e procedure di trasparenza - documenti tecnici che, pur essendo di applicazione volontaria, forniscano riferimenti certi agli operatori e possano pertanto** avere una chiara rilevanza contrattuale. A volte l'argomento trattato dalle norme ha un impatto così determinante sulla sicurezza del lavoratore, del cittadino o dell'ambiente che le Pubbliche Amministrazioni fanno riferimento ad esse richiamandole nei documenti legislativi e trasformandole, quindi, in documenti cogenti. In ogni caso, mano a mano che si diffonde l'uso delle norme come strumenti contrattuali e che, di conseguenza, diventa sempre più vasto il riconoscimento della loro indispensabilità, la loro osservanza diventa quasi "imposta" dal mercato.

È proprio la progressiva trasformazione dei mercati da locali, nazionali, ad europei ed internazionali che ha portato ad una parallela evoluzione della normativa da nazionale a sovranazionale, con importanti riconoscimenti anche dal WTO (World Trade Organization).

Da qui la vasta partecipazione di Paesi, oltre 100, alle attività dell'ISO e l'importanza che le sue norme, pur essendo di libero recepimento da parte degli organismi di normazione suoi membri, rivestono sui mercati mondiali.

A differenza dell'ISO **il mondo europeo delle normazione è strettamente interrelato con un corpo sempre più completo di direttive dell'Unione Europea** e ha dovuto, quindi, darsi regole interne più rigide: gli organismi di normazione membri del CEN **sono infatti obbligati a recepire le norme europee e a ritirare le proprie, se contrastanti.**

In tale contesto è evidente che l'attività normativa nazionale si sta via via limitando a temi più specificatamente locali o non ancora prioritari per studi sopranazionali e sta sempre più organizzando le proprie risorse per contribuire alle attività europee ed internazionali.

Dal principio del secolo ad oggi, l'evoluzione della normazione non si è solo concretizzata in un allargamento di orizzonti geografici: la normazione ha infatti subito anche una sensibile evoluzione concettuale.

Oggi l'attività di normazione ha per oggetto anche la definizione dei processi, dei servizi e dei livelli di prestazione, intervenendo così in tutte le fasi di vita del prodotto e nelle attività di servizio. Non solo: oggi la normazione si occupa anche di definire gli aspetti di sicurezza, di organizzazione aziendale (UNI EN ISO 9000) e di protezione ambientale (UNI EN ISO 14000), così da tutelare le persone, le imprese e l'ambiente.

I VANTAGGI DELLA CERTIFICAZIONE

Il Sistema di gestione per la qualità ISO 9001 rappresenta uno strumento per controllare e gestire le problematiche aziendali, attraverso l'individuazione delle criticità del sistema e la corretta pianificazione delle risorse interne. La certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001 mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi aziendali:

- >> miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza d'impresa tramite l'ottimizzazione dei processi aziendali e quindi riduzione dei costi gestionali
- >> riorganizzazione delle risorse interne, attraverso una politica misurata sulle specifiche potenzialità dell'azienda
- >> maggiore competitività sul mercato, distinguendosi dalla concorrenza non qualificata
- >> miglioramento della comunicazione interna ed esterna
- >> garanzie sul prodotto o servizio offerto tramite controllo e miglioramenti del processo di produzione o di erogazione e maggiore rintracciabilità di quanto effettuato

L'IMPEGNO AMBIENTALE

Anche la tutela ambientale viene assunta da Pro.Ges. come proposito di responsabilità nei confronti del territorio. Il nostro impegno verso le generazioni future richiede il ricorso a tutti gli strumenti della conoscenza, e pone la necessità di fornire un approccio completo alle problematiche ambientali, che prenda in esame tutti quegli aspetti legati allo sviluppo sociale ed economico dei paesi, le cui soluzioni possono interagire con l'equilibrio ambientale determinando, in modo negativo o positivo, il futuro del pianeta. In particolare, i giovani devono essere informati, motivati e coinvolti in progetti che promuovano il rispetto e l'impegno per l'ambiente, gli animali, la comunità. Infatti, un'accresciuta consapevolezza di come le nostre azioni possano influire sugli altri e sull'ambiente, sta gradualmente ma inesorabilmente entrando a far parte della modalità di approcciarsi di Pro.Ges..

Di seguito la tabella riassuntiva della formazione effettuata.

SISTEMA HACCP		
SERVIZIO	N° OPERATORI	ORE TOTALE
DIVERSA ABILITÀ	24+30	48+60
INFANZIA	4+45+16	80+26+180+64+252
SAD + CD	24+13+45	84+26+90
CASA PROTETTA	4+25+29	8+50+58
PSICHIATRIA	21+9+10	42+18+20
SANITARIO	22	44

SISTEMA PRIVACY		
SERVIZIO	N° OPERATORI	ORE TOTALE
DIVERSA ABILITÀ	54+13	108+26
INFANZIA	53+134+31	106+268+62
SAD + CD	83	166
CASA PROTETTA	378+21	756+42
PSICHIATRIA	16+11	32+22
SANITARIO	15	30
TECNOSTRUTTURA	20	40

SISTEMA QUALITÀ		
SERVIZIO	N° OPERATORI	ORE TOTALE
INFANZIA	10	29

PERSONALE AUSILIARIO		
SERVIZIO	N° OPERATORI	ORE TOTALE
INFANZIA	12+50	36+1000
CASA PROTETTA	5	10
PSICHIATRIA	12	36

3.10 SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'UFFICIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il Servizio di Prevenzione e Protezione di Pro.Ges. è organizzato secondo quanto prevede la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene nei posti di lavoro:

PRESIDENTE DELLA COOPERATIVA:

Antonio Costantino

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE:

Dott. Alberto Germani

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA:

Province di Parma: Jelenko Debeljak, Germano Colla,
Rita Dalla Monica, Barbara Mion

Provincia di La Spezia e Lucca: Carla Togni

Provincia di Brescia: Caterina Piardi

Provincia di Torino: Elena Borello

MEDICI COMPETENTI:

Province di Parma, Piacenza: dott.ssa Simona Vanni

Provincia di La Spezia e Lucca: dott. Maurizio Bonci

Provincia di Brescia, Trento: dott. Franco Perazzoli

Provincia di Torino e Aosta: dott.ssa Laura Berta

LA FORMAZIONE 2009

Pro.ges. anche nel 2009 ha promosso un consistente programma di formazione sulle tematiche della prevenzione alla tutela della salute ed incolumità di coloro che in essa operano. Oltre agli ormai consueti corsi sulle corrette tecniche di movimentazione, sulle procedure di emergenza e su rischi specifici, nel 2009 sono stati introdotti altri due corsi molto interessanti. Il primo è stato quello di ginnastica dolce che ha coinvolto 50 operatori indicati dai medici competenti. Questi operatori hanno potuto apprendere tecniche di rilassamento dell'apparato muscolo scheletrico ed in particolare di quello dorsale. La seconda novità introdotta nel 2009 è stato il corso per l'utilizzo degli ausili per la movimentazione. Il corso è di notevole aiuto a quanti abitualmente utilizzano gli strumenti per la movimentazione di utenti disabili.

SOCIO SANITARIO			
CORSO	NR. CORSI	NR. ORE	NR. PARTEC.
PREPOSTI	3	4	39
EMERGENZA EVAQUAZIONE	27	4	273
81/08	14	3	95
PRIMO SOCCORSO	/	/	/
PRIMO SOCCORSO AGGIORNAMENTO	/	/	/
ADDETTI ANTINCENDIO ALTO RISCHIO	6	16	133
ADDETTI ANTINCENDIO MEDIO RISCHIO	/	/	/
CORSO POSTURE INCONGRUE	40	3,5	453
USO AUSILI MOVIMENTAZIONE	12	1,5	114
GINNASTICA DOLCE	5	10	50

EDUCATIVO			
CORSO	NR. CORSI	NR. ORE	NR. PARTEC.
PREPOSTI	3	4	26
EMERGENZA EVAQUAZIONE	50	4	342
81/08	5	3	53
PRIMO SOCCORSO	1	12	21
PRIMO SOCCORSO AGGIORNAMENTO	1	4	17
ADDETTI ANTINCENDIO ALTO RISCHIO	/	/	/
ADDETTI ANTINCENDIO MEDIO RISCHIO	1	8	18
CORSO POSTURE INCONGRUE	12	3,5	121
USO AUSILI MOVIMENTAZIONE	/	/	/
GINNASTICA DOLCE	/	/	/

INFORTUNI 2009

L'andamento infortunistico del 2009 non è stato molto positivo. In termini generali è aumentato l'indice di incidenza. Ciò significa un incremento degli infortuni in relazione agli occupati nell'anno.

Gli strappi e le distorsioni rimangono l'infortunio più rilevante e ciò a testimonianza del rilievo del rischio connesso alle attività di movimentazione degli utenti.

MANSIONE	NR. EVENTI	GG. ASSENZA
OSS	145	3280
Educat. Disabili	34	1361
Pulizia	20	490
Educat. Infanzia	12	185
Trasporto infermi	9	126
Cucina	8	133
Educat.	6	117
Educat. Minori	4	47
IP	1	1
Manutentore	1	30
Totale complessivo	240	5770

MANSIONE	CLASSE INFORTUNI	NR. EVENTI	GG. ASSENZA
OSS	Aggressioni	17	206
	Cadute	27	759
	Esposizione biologica	8	9
	Esposizione chimica	1	7
	Incidenti Stradali	13	449
	Strappi e distorsioni	59	1350
OSS Totale	Urto con oggetto	20	500
		145	3280
Educat. Disabili	Aggressioni	20	1091
	Cadute	1	7
	Esposizione biologica	1	1
	Incidenti Stradali	2	46
	Strappi e distorsioni	6	136
	Urto con oggetto	4	80
Educat. Disabili Totale		34	1361

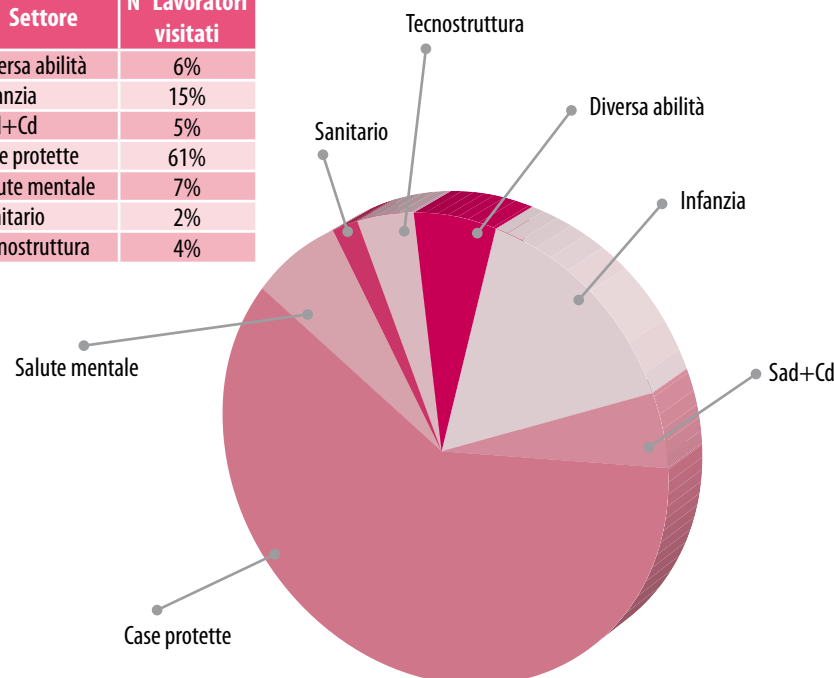
MANSIONE	CLASSE INFORTUNI	NR. EVENTI	GG. ASSENZA
Pulizia	Cadute	5	96
	Incidenti Stradali	2	92
	Strappi e distorsioni	5	96
	Urto con oggetto	8	206
Pulizia Totale		20	490
Educat. Infanzia	Cadute	4	86
	Incidenti Stradali	1	16
	Strappi e distorsioni	4	65
	Urto con oggetto	3	18
Educat. Infanzia Totale		12	185
Trasporto infermi	Cadute	2	31
	Strappi e distorsioni	4	35
	Urto con oggetto	3	60
Trasporto infermi Totale		9	126
Cucina	Aggressioni	1	7
	Cadute	2	88
	Tagli	1	15
	Urto con oggetto	4	23
Cucina Totale		8	133
Educat.	Aggressioni	2	50
	Cadute	1	6
	Incidenti Stradali	1	19
	Strappi e distorsioni	1	26
Educat. Totale	Urto con oggetto	1	16
		6	117
Educat. Minori	Aggressioni	1	11
	Cadute	1	7
	Strappi e distorsioni	2	29
Educat. Minori Totale		4	47
IP	Esposizione biologica	1	1
IP Totale		1	1
Manutentore	Urto con oggetto	1	30
Manutentore Totale		1	30
Totale complessivo		240	5770

SOCIO SANITARIO/PSICH./DISABILI			
Tipologia Corso	2007	2008	2009
Agg. Corso 1° soccorso - N° ore	4	4	
Agg. Corso 1° soccorso - N° partecipanti	25	7	
Corso posture ergonomiche - N° corsi	38	11	
Corso posture ergonomiche - N° ore	12	4	
Corso posture ergonomiche - N° partecipanti	293	145	
Antincendio alto rischio - N° corsi		3	
Antincendio alto rischio - N° ore		16	
Antincendio alto rischio - N° partecipanti		76	

LE VISITE MEDICHE

Gli accertamenti sanitari vengono regolarmente eseguiti. Anche nel 2009 questo importante strumento di tutela degli operatori è stato puntualmente attuato. Nel complesso sono stati eseguiti 745 accertamenti.

Visite mediche	
Settore	N° Lavoratori visitati
Diversa abilità	6%
Infanzia	15%
Sad+Cd	5%
Case protette	61%
Salute mentale	7%
Sanitario	2%
Tecnostuttura	4%



3.11. L'ATTENZIONE ALLA COMUNITÀ

In forza delle 'mission' di PROGES, coerente a quella tipica delle coopsociali, questo versante non è meramente di cornice, bensì di primaria importanza, come attestano sia i caratteri del suo radicamento nel territorio che le forme di presenza nei nuovi territori cui via via accede la sfera d'influenza dell'Impresa. Si tratta quindi di concepire questo fattore non come aggiuntivo od opzionale bensì essenziale e costitutivo del modo di essere e di agire di PROGES. Esso va pertanto considerato come flessibile, per adeguarsi nel tempo alla dinamica delle relazioni con i diversi territori, che spesso presentano tratti assai peculiari (a livello socio-culturale, di provincia in provincia) e perfino elementi di diversità istituzionale (a livello di articolazione dei pubblici poteri, nelle Regioni a statuto speciale). Quindi, più che un elenco di singole azioni, esso va concepito come una modalità di 'vision' capace di accogliere tutte queste multiformi esigenze e diversità: traducendole poi in interventi coerenti tanto all'interno che all'esterno dell'azienda.

Per dare seguito a questa volontà nel 2009 Pro.Ges. ha iniziato un rapporto di collaborazione/sponsorizzazione con alcune realtà del territorio:

- la Polisportiva "Gioco" che da 25 anni promuove lo sport per le persone affette da disabilità
- Amatori Parma Rugby con la quale ha avviato alcuni progetti per la valorizzazione dell'aspetto educativo per le squadre giovanili
- Libera Parma: con l'associazione di Don Luigi Ciotti Pro.Ges. ha iniziato un percorso di collaborazione il cui scopo è quello di condividere dei progetti di sviluppo con le cooperative nate sui beni confiscati alle organizzazioni mafiose.

3.12. CONCLUSIONE

Sulla base di quanto sopra esposto si potrà evincere non solo la solida consapevolezza sul piano etico che contraddistingue PROGES, sia come Cooperativa che come Impresa Leader in grado di attrarre attorno al proprio raggio di azione altre Cooperative, nonché di interagire con Imprese, Soggetti Associativi, Enti ed Istituzioni. Ma anche la sua capacità di associare alla propria evidente forza competitiva, sul piano imprenditoriale, quegli 'Obiettivi di miglioramento' -tanto a livello etico che organizzativo- descritti nella PRIMA PARTE di questo BILANCIO SOCIALE: i quali, componendo politiche di respiro pluriennale (2010-2012), sono stati collocati proprio all'inizio del Documento di rendicontazione, in quanto espressione coerente della Responsabilità Sociale dell'Impresa.



Morales Esmeralda, Centro Servizi Sidoli Parma (Pr) - Rep. Dominicana



De Oliveira Santos Gloria Fatima - Sad Aosta - Brasile



Semira Hasen-RSA Casa per Coniugi Milano (Mi)-Sudan



Angela Adebissi_ RSA Cassano - Benin



Wanjiku Loise Wambui-CP I.Poli Roccabianca (Pr) - Kenya



Alarcon Benitez Feliciano Alcides - Centro Varese - Paraguay



Fantahun Admassu Arsema - RSA per coniugi - Mi - Eritrea



GLOSSARIO

GLOSSARIO

Il seguente glossario serve per aiutare i lettori a comprendere il significato di alcuni termini tecnici e specifici.

Accountability (rendicontazione sociale)

Dovere e responsabilità di un'azienda di spiegare, giustificare, a chi ne ha diritto, che cosa sta facendo per rispettare gli impegni presi con gli interlocutori sia sul piano economico-reddituale (per esempio verso gli investitori attuali e potenziali), sia da altri punti di vista. Un'organizzazione o un'impresa è accountable se rende conto periodicamente e comunica in modo trasparente alle parti interessate quanto è stato fatto nel corso delle proprie attività.

Accreditamento

Termine con cui si indica il sistema di erogazione di servizi in cui l'utente può scegliere tra differenti offerte, in base a precise norme e procedure, quello che ritiene complessivamente migliore è più rispondente alle proprie esigenze.

Articoli

Nel bilancio sociale sono le fasi in cui esplicitano le mission: ogni articolo guida e orienta la raccolta di dati e permette di comprendere, attraverso lo strumento dell'analisi, la situazione della cooperativa, rispetto gli obiettivi fondamentali che si è data.

Audit o verifica ispettiva

La verifica ispettiva serve per controllare se le attività descritte nella documentazione del sistema qualità sono nella pratica realizzate. Gli audit possono essere:

- di prima parte: sono i cosiddetti audit interni, svolti generalmente da personale dell'azienda adeguatamente addestrato e mirano a verificare l'applicazione del sistema qualità rispetto a quanto pianificato.
- di seconda parte: sono svolti dai clienti al fine di verificare la rispondenza del sistema qualità implementato (o parte di esso) rispetto a quanto concordato.
- di terza parte: sono gli audit svolti dagli enti di certificazione al fine di rilasciare la certificazione di sistema. Mirano a verificare la rispondenza del sistema qualità applicato e documentato alle prescrizioni della ISO 9001.

Audit etico interno

Attività nata come estensione delle tradizionali forme di audit di tipo finanziario e di gestione che ha come obiettivo la verifica dell'eticità dei comportamenti e delle procedure aziendali.

Bene Comune

Si tratta di un concetto antico, ma troppo rimosso: che va dunque ricollocato al centro sia della scienza economica che dell'azione politica. E' la ragion d'essere della formazione e della conservazione di un corpo sociale. Non tutto può essere utilizzato e considerato in chiave utilitaristica: ma deve essere assogettato ed orientato a questo fine condiviso.

Beni Relazionali

Accanto ai beni materiali ed immateriali, esistono e vanno riconosciuti anche altri 'beni', cioè entità prodotte dall'interazione sociale. Appartengono a questa nuova categoria, ormai introdotta nella scienza economica, i beni che : nascono dall'interazione tra soggetti, quindi personalizzati; sono pubblici e locali; vanno condivisi.

Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è il documento che individua e misura una serie di elementi significativi che descrivono l'attività dell'azienda. In questo senso è una "fotografia" sociale dell'azienda che va dall'1/1 al 31/12. È un documento informativo neutrale, imparziale, oggettivo e trasparente, capace di delineare in maniera semplice e concisa gli aspetti e i principi più importanti per gestire il processo di reporting del valore creato all'interno e all'esterno dell'impresa, rispetto ai portatori di interessi interni ed esterni all'azienda (stakeholder). È un efficace strumento di dialogo con gli stakeholder e uno strumento di gestione atto a favorire la costruzione di un'identità e cultura aziendale basata sulla condivisione di valori sociali. Il suo obiettivo principale è quello di misurare il comportamento sociale delle imprese.

Bilancio Amministrativo

Il Bilancio Amministrativo è un documento ufficiale, redatto secondo precise norme di legge, che descrive la situazione economico finanziaria di una azienda nel periodo compreso fra l'1/1 al 31/12.

Commercio Equo e Solidale

E' una forma alternativa di relazione commerciale tra i produttori del Sud e

i consumatori del Nord del mondo, che tende a riequilibrare ruoli-rapporti-posizioni: per un pianeta più solidale e sostenibile.

Codice Etico

Il Codice Etico è l'altra faccia del Bilancio Sociale. Infatti dalla missione aziendale si possono diramare due attività concomitanti, una più generale rivolta al controllo delle politiche d'impresa (il Bilancio Sociale), l'altra ai comportamenti individuali (il Codice Etico).

Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale. È un mezzo efficace a disposizione delle imprese per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, quadri, dipendenti e spesso anche fornitori verso i diversi gruppi di stakeholder.

Esso è il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'azienda.

La struttura del Codice Etico può variare da impresa ad impresa, ma generalmente viene sviluppato su tre livelli:

- >> I principi etici generali che raccolgono la missione imprenditoriale ed il modo più corretto di realizzarla;
- >> Le norme etiche per le relazioni dell'impresa con i vari stakeholder (consumatori, fornitori, dipendenti, etc.);
- >> Gli standard etici di comportamento
- >> Principio di legittimità morale
- >> Equità ed eguaglianza
- >> Tutela della persona
- >> Diligenza
- >> Trasparenza
- >> Onestà
- >> Riservatezza
- >> Imparzialità

Può essere adottato anche un Codice Etico in applicazione alla legge 231 inerente la Responsabilità degli Amministratori. (esternalizzazioni, facilities, genere/gender, multi utilities, mutualità, projectfinancing, social network, social forum, turismo etico)

- >> Tutela ambientale
- >> Protezione della salute

Consumerismo

Il Consumerismo è un movimento nato con l'espansione dei consumi e lo sviluppo della produzione di massa. Non ancora molto conosciuto fino a pochi anni fa, ora ha acquistato maggiore importanza grazie ad un'attenzione più diffusa alle tematiche di sicurezza e qualità. In particolare, la legge 281 del 30 luglio 1998 ha introdotto nell'ordinamento italiano la tutela di tali diritti. Con tale termine si intende il riconoscimento di alcuni specifici diritti del cittadino nella sua veste di consumatore di beni e utente di servizi.

Corporate Governance

All'interno di un'azienda (corporate) si definisce Corporate Governance l'insieme di regole, di ogni livello, (leggi, regolamenti etc..) che disciplinano la gestione dell'azienda stessa. La corporate governance include anche le relazioni tra i vari attori coinvolti (gli stakeholders, chi detiene un qualunque interesse nella società) e gli obiettivi per cui l'azienda è amministrata. Gli attori principali sono gli azionisti (shareholders), il management e il consiglio di amministrazione.

È, in sostanza, un sistema di regole interne che definisce la distribuzione dei diritti e delle responsabilità tra i partecipanti (dirigenti, amministratori, azionisti, altre parti interessate) alla vita di una società. Esistono due modelli principali di corporate governance: il modello anglosassone in base al quale l'interesse del Consiglio di Amministrazione è rivolto principalmente alla creazione di valore per gli azionisti; e il modello dell'Europa continentale che prevede un attento bilanciamento tra gli interessi dei vari stakeholder.

Customer satisfaction

Soddisfazione del cliente. Rappresenta l'obiettivo principale dell'azienda orientata al marketing, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione di qualità con la clientela e alla sua conseguente fidelizzazione.

Economia Civile

È l'espressione matura dell'orizzonte nuovo della teoria economica, in grado di concepire un passaggio epocale -antropologico prima ancora che tecnico- dall' *homo oeconomicus* all'*animale civile*, per far posto al principio di qualità relazionale e dunque anche a quello di gratuità dentro a non a latere della vita economica. Essa concepisce se stessa come a servizio della persona umana, invece di subordinare questa a mera variabile dipendente e funzionale fra i vari fattori economici. In alternativa all'economia di tradizione smithiana e capitalistica ritiene che la società di mercato sia in grado

di ospitare i valori umani ed i soggetti entro dinamiche meno distruttive e selettive, più costruttive ed inclusive.

Ethics

L'insieme delle problematiche di tipo economico, relativi alla sfera etica.

Esternalizzazione o outsourcing

Affidamento ad operatori esterni specializzati di attività in precedenza svolte internamente dall'impresa o dall'ente titolare del servizio. Tradizionalmente ha riguardato l'affidamento all'esterno di attività produttive, in misura crescentetocca anche attività gestionali.

Facilities

Servizio o risorsa che supporta il funzionamento di un'organizzazione. Gestione integrata della pluralità dei servizi e processi (rivolti agli edifici, agli spazi, alle persone) non rientranti nell'attività principale di un'azienda, ma necessari per il suo funzionamento.

Finanza Etica

Nell'epoca della finanziarizzazione dell'economia, coi danni e gli effetti sempre più evidenti (specie dopo la crisi mondiale del 2008), è dimostrato come sia possibile dare spazio a modalità e forme di gestione delle risorse finanziarie orientate non alla massimizzazione dei profitti ed alla speculazione, ma ad una più equa destinazione e redistribuzione.

Fidelizzazione

La "fidelizzazione" è l'insieme delle azioni che un'impresa persegue per il mantenimento della clientela già esistente, che rappresenta la prima linea di difesa di ogni azienda. Il miglior modo per aumentare la "fidelizzazione" consiste nel realizzare un elevato grado di soddisfazione che, a sua volta, si traduce in un elevato tasso di fedeltà.

Genere/Gender

Definizione complessa che esprime le differenze sociali tra le donne e gli uomini all'interno di una determinata civiltà, cultura, organizzazione sociale. Esse cambiano col tempo e variano all'interno delle singole culture e contesti di appartenenza. Più specificamente, il genere maschile e femminile, intesi come risultante di un complesso di modelli culturali e sociali che caratterizzano ciascuno dei due sessi e ne condizionano il ruolo e il comportamento.

Global Service

Termine che indica una modalità di produzione di servizi complessi. Basato sull'offerta di pacchetti di servizi integrati, nella logica dell'efficienza, dell'economicità e della migliore realizzazione dei servizi stessi.

Mission

Risponde all'esigenza di definire ed identificare lo scopo della cooperazione tra gli stakeholder è il nucleo che giustifica l'operare dell'impresa intorno al suo core business. La missione stabilisce finalità e scopi fondamentali che l'impresa intende perseguire e le conseguenze che intende generare attraverso le sue attività; essa è la ragione d'essere delle attività intraprese dall'organizzazione.

Multiutilities

Con il termine "multiutilities" vengono designate le imprese che, su base territoriale, erogano servizi complessi in modo sistemico. Multiutility è una definizione di origine anglosassone per identificare aziende a capitale pubblico, privato o misto che si dedicano all'erogazione di due o più servizi pubblici. Molte multiutility in Italia hanno base locale, per esempio comunale, recentemente trasformate in società per azioni. Tale trasformazione nell'assetto proprietario sta, tuttavia, facilitando anche in Italia l'avvio di processi di concentrazione su base inter-regionale e l'acquisizione delle ex-municipalizzate minori da parte degli attori di mercato dominanti.

Mutualità

La mutualità è uno dei principi fondanti della cooperazione, applicato fin dalle origini del movimento cooperativo. Con essa s'intende l'azione di reciproco aiuto tra i Soci di una cooperativa, azione orientata e contenuta nell'attività prevalente dell'impresa cooperativa stessa.

Lo scopo mutualistico mira a procurare ai soci beni, servizi, occasioni di lavoro alle condizioni complessive possibilmente migliori di quelle offerte dal mercato. A seguito della recente riforma del diritto societario il legislatore pone il distinguo tra cooperative a mutualità prevalente e non, intendendo le prime come quelle che svolgono la loro attività prevalentemente in favore dei soci.

Project-financing

Il project financing, o finanza di progetto, è una forma di finanziamento tramite la quale le pubbliche amministrazioni possono ricorrere a capitali privati per la realizzazione di progetti e infrastrutture ad uso della colletti-

vità. In altre parole le spese per la realizzazione di un'opera pubblica possono essere sostenute totalmente - nel caso di project financing puro - o parzialmente da privati.

I vantaggi di questa collaborazione tra pubblico e privato sono reciproci. Le pubbliche amministrazioni possono portare a compimento interventi importanti e spesso necessari, altrimenti non consentiti dalle disponibilità di bilancio. L'investitore privato ottiene, invece, la concessione per lo sfruttamento economico dell'opera realizzata.

Rendicontazione etico-sociale

Attività di public reporting (bilancio sociale, ambientale, di sostenibilità) con la quale l'impresa comunica periodicamente all'esterno una misurazione dell'impatto sociale, ambientale ed economico delle proprie attività, una valutazione dei risultati ottenuti in relazione agli impegni assunti e agli effetti prodotti sui diversi stakeholder.

Responsabilità sociale delle imprese RSI

(Corporate Social Responsibility - CSR) "Integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là, investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate" (come da definizione data dal Libro Verde della Commissione Europea). La CSR è un modello di governance allargata con una gestione aziendale responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse (stakeholder) che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa. "Al fine di evidenziare la propria gestione responsabile nei confronti della popolazione e dell'ambiente in cui operano, le imprese integrano nei propri interessi commerciali e nelle proprie operazioni gli aspetti sociali ed ambientali su base volontaria, ed estendono questa preoccupazione anche a tutti coloro che, identificabili sotto il termine anglosassone di "stakeholder", portano interessi all'impresa stessa, cioè influenzano il suo comportamento o sono influenzati da esso."

Il concetto di responsabilità sociale delle imprese (CSR - Corporate Social Responsibility) viene concordemente definito come "l'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate (stakeholder) 1." L'adesione da parte delle imprese a questo comportamento virtuoso denota l'adozione volontaria di strategie azien-

dali socialmente responsabili connotate dall'obiettivo di perseguire uno sviluppo sostenibile.

Ristorno

Quota di utile attribuita al socio in proporzione agli scambi mutualistici intercorsi con la cooperativa. Il ristorno, pertanto, si caratterizza per i seguenti elementi:

- >> i beneficiari sono i soci;
- >> è commisurato allo scambio mutualistico;
- >> può essere riconosciuto solo se esiste un utile d'esercizio derivante dai rapporti sviluppati con i soci.

SA 8000 (Social Accountability 8000)

Standard internazionale sviluppato dal Social Accountability International (SAI, ex CEPAA) in cooperazione con un vasto numero di aziende, organizzazioni non governative e sindacati. Basato sui principi delle 12 convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la convenzione dell'ONU sui Diritti del Bambino, la convenzione dell'ONU per eliminare tutte le forme di discriminazione sulle donne e sulle consolidate norme ISO 9001 e 14001, lo standard di Social Accountability SA 8000 è stato pubblicato nel 1997 con l'obiettivo di migliorare globalmente le condizioni di lavoro, combattere lo sfruttamento dei bambini e fornire beneficio al mercato e ai consumatori. Le disposizioni principali riguardano il divieto di lavoro infantile e obbligato, la garanzia di un luogo di lavoro sicuro, il rispetto dei diritti sindacali e il divieto di effettuare o sostenere qualsiasi tipo di discriminazione.

La norma SA8000 rappresenta il primo standard internazionale in tema di RSI, anch'esso ad applicazione volontaria, nato con l'obiettivo di fornire garanzia sull'"origine etica" di prodotti e servizi. La norma, che rimanda ai principali documenti internazionali in tema dei diritti umani e dei lavoratori, comporta il rispetto di una serie di requisiti minimi e prevede che la loro applicazione sia verificata e certificata da un organismo esterno indipendente. In sostanza, l'azienda certificata SA8000 vuole dimostrare di agire rispettando i diritti umani, senza ricorrere al lavoro minorile né a quello obbligato, di garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e di riconoscere i loro diritti astenendosi da comportamenti discriminatori, assicurando orari di lavoro, livelli retributivi ed eventuali procedure disciplinari regolari e rispettando il diritto alla contrattazione collettiva ed alla libertà di associazione. Tra i punti più significativi rientra il meccanismo di selezione dei fornitori, che si ripropone di far osservare i principi etico-sociali

lungo tutta la catena di fornitura: i fornitori dell'azienda certificata non sono obbligati a certificarsi, ma devono impegnarsi a rispettare a loro volta i requisiti della SA8000.

Shareholder

Termine, contrapposto a stakeholder, che identifica il possessore delle azioni (azionista), quindi il portatore di interessi economici precisi nei confronti dell'azienda.

Social forum

Una rete virtuale che consiste di un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari. Per entrare a far parte di un social forum online occorre costruire il proprio profilo personale, partendo da informazioni come il proprio indirizzo email fino ad arrivare agli interessi e alle passioni, alle esperienze di lavoro passate e relative referenze. È possibile invitare i propri amici o colleghi a far parte del proprio forum, cosicché ci si trova ad allargare la cerchia di contatti.

Social network

Definibile anche come "rete sociale", è l'insieme delle pratiche di comunicazione organizzate in comunità virtuali, che avvengono on line, con frequenza sempre maggiore. I social network sono applicabili a diversi campi della vita sociale, compreso quello lavorativo: si pensi a My space o Facebook, per citare i più utilizzati. Funzionano da moltiplicatori di contatti, facilitatori di comunicazione, raccoglitori interattivi di scienza e cultura (si veda Wikipedia e le altre enciclopedie on line), indicatori di orientamenti collettivi, stili di vita, segnalatori di innovazioni in diversi campi.

Stakeholder

Chiunque, persona fisica o giuridica, abbia interesse diretto o indiretto con la cooperativa. Nel nostro caso: soci lavoratori, utenti fruitori dei servizi e loro famiglie, fornitori, clienti, amministrazioni pubbliche, enti privati, le locali rappresentano la nostra "mappa" degli Stakeholder.

Sviluppo sostenibile:

nel 1987 la Commissione Brundtland lo ha definito come un processo in grado di soddisfare i bisogni delle generazioni attuali senza rischiare di negare lo stesso diritto alle generazioni future ribadendo, dunque, quella necessità di azione sinergica tra sviluppo tecnologico-impresa-ambiente-

società-istituzioni. Secondo quest'ottica non si può parlare di sviluppo qualora questo non si realizzi entro la capacità di carico dell'ecosistema, non rispetti le fondamentali leggi dell'economia e non miri alla promozione della dignità umana in tutte le sue forme.

Triple Bottom Line (o Triple P Approach)

Approccio secondo il quale la misurazione dei risultati raggiunti da un'azienda deve avvenire non solo sulla base di criteri economici, ma anche di quelli ambientali e sociali. (esternalizzazioni, facilities, genere/gender, multi utilities, mutualità, projectfinancing, social network, social forum, turismo etico).

Turismo etico

Il turismo etico, detto altrimenti turismo responsabile, è quello attuato secondo principi di giustizia sociale ed economica, nel pieno rispetto dell'ambiente e delle culture.

Il turismo etico riconosce la centralità della comunità locale ospitante e il suo diritto ad essere protagonista nello sviluppo turistico sostenibile e socialmente responsabile del proprio territorio.

Opera favorendo la positiva interazione tra industria del turismo, comunità locali e viaggiatori.

Gruppo di Lavoro Bilancio Sociale 2009

Luciano Mazzoni (Consulente del Gruppo in materia etica)

Carlo Cantini (Coordinamento editoriale)

Gaetana Capelli

Michelangelo Ferrari

Cristian Gaiani

Monia Galloni

Ilaria Gennari

Simona Grandolfo

Elisa Mariani

Alberto Padovani

hanno collaborato:

Pro.Ges.

Giancarlo Anghinolfi

Alberto Araldi

Michela Bolondi

Manuela Bondi

Davide Cortesi

Massimo Deriu

Filippo Finardi

Alberto Germani

Marco Papotti

Giovanna Passeri

Marco Pozzi

Tommaso Villani

Sara Vecli

Digilan

Giovanni Borghini

Monica Storci

Andrea Albertini

Progetto grafico e stampa:



Art director:

Pietro Spagnulo

Grafica:

Jessica Zaia