



2006

*bilancio sociale*



5	Introduzione	5	<b>SEZIONE III BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>
5	Nota metodologica	7	<b>Cap. 1 - Il personale e il lavoro</b>
7	Presentazione del Presidente	9	Il personale
9	<b>SEZIONE I IDENTITÀ E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE</b>		La formazione e riqualificazione del personale (formazione obbligatoria, continua, supervisione)
10	<b>Cap. 1 - Identità dell'impresa</b>	10	Occupazione: base sociale, rapporto dipendenti/soci, forza lavoro complessiva
10	Chi siamo	10	Caratteristiche degli occupati
	Mission		Sicurezza sul luogo di lavoro: relazione dell'ing. Lorenzo Cusaro
	Etica e qualità	27	Il clima sociale e sindacale
	Certificazioni		<b>Cap. 2 - Il ventaglio dell'offerta</b>
27	Breve storia		Linee guida nei confronti della committenza
	Profilo societario	16	Elenco committenti
	Struttura e organizzazione aziendale		Servizi attivi
16	<b>Cap. 2 - Le nostre attività</b>		<b>Cap. 3 - Dicono di noi</b>
	La cultura		interventi di:
	Il sociale	39	Dr. Daniele Lupo Jallà, Città di Torino
	<b>Cap. 3 - Gli appalti</b>		Dott. Franco Cavalletti, Consorzio Quarantacinque
39	<b>Cap. 4 - Mappa degli Stakeholder</b>		Dott. Franco Tumino, presidente ANCST
	<b>SEZIONE II IL VALORE AGGIUNTO ED ECONOMICO</b>		Dott. Colorio, sindacalista CISL
	Distribuzione del valore aggiunto		Provincia di Verona
	Principali dati economici		



**N**egli ultimi anni il tema della responsabilità sociale dell'impresa si è affermato come un'esigenza sempre più forte e centrale. Gli aspetti etici di correttezza, responsabilità, trasparenza e rispetto dei diritti umani condizionano sempre più l'economia ed i sistemi sociali.

In questo contesto si inserisce l'impegno di Socioculturale che ha deciso di intraprendere il proprio percorso etico adottando una politica di comunicazione ampia, diffusa e trasparente per soddisfare una domanda crescente di informazioni che riguardano non solo i risultati reddituali e competitivi della gestione ma anche gli effetti sociali connessi allo svolgimento dell'attività stessa. A tale scopo il bilancio di responsabilità sociale intende, da un lato fornire

la fotografia esatta della nostra realtà e dall'altro essere un importante momento divulgativo e di discussione in merito ad una realtà in continua evoluzione come è la nostra Cooperativa coinvolgendo.

Il bilancio sociale pertanto non è rivolto solo ai nostri interlocutori sociali che sono direttamente o indirettamente coinvolti nell'esercizio dell'attività ma alla collettività in generale.



### Nota metodologica

Nella redazione del bilancio di responsabilità sociale 2006 si è utilizzato l'approccio metodologico previsto dai "principi di redazione del Bilancio Sociale" predisposti dal GBS (gruppo di studio per il bilancio sociale).

Il Bilancio Sociale si compone di tre distinte sezioni, che riguardano:

- **l'identità e l'organizzazione aziendale:** la descrizione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del disegno strategico;
- **la relazione sui dati economici e sulla distribuzione del valore aggiunto:** comprende diversi capitoli, quale la contabilità generale d'esercizio, il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto e il prospetto di riparto dello stesso;
- **la relazione sociale:** dove sono illustrati i risultati ottenuti in relazione agli impegni, ai programmi ed agli effetti sui singoli stakeholders e gli obiettivi di miglioramento futuri.



**S**ono lieto di poter presentare, per il quarto anno consecutivo il Bilancio di responsabilità sociale di Socio-culturale. Credendo nell'utilità di questo straordinario mezzo di comunicazione, quest'anno abbiamo dato spazio ad alcuni stakeholder.

Con questo mio intervento, vorrei porre l'attenzione sui principali eventi del 2006.

La nostra Cooperativa ha compiuto vent'anni e l'evento è stato l'occasione non solo di vivere una bellissima giornata di festa, ma anche di fare il punto sulla situazione della nostra Società che in questi ultimi anni ha registrato un costante e significativo incremento di lavoro in entrambi i settori, sia sul piano qualitativo sia su quello quantitativo, che ci ha permesso di consolidare la nostra presenza nel Triveneto e nel Centro Nord Italia.

L'aver raggiunto un alto livello di professionalità e di competenza ci ha dato l'opportunità di collaborare con importanti Enti Pubblici e Privati nella gestione di servizi anche complessi. Il nostro obiettivo è quello di costruire un'impresa forte che allarghi la propria funzione sul mercato, che aumenti la propria base occupazionale e che offra occasioni di crescita e di opportunità per valorizzare la capacità e la passione delle persone. È per questo motivo che per noi risulta essere di fondamentale importanza puntare sulla formazione e sull'aggiornamento costante del personale che impieghiamo a qualsiasi livello.

Tali risultati ci spingono a continuare nella strategia aziendale seguita sino ad ora, con l'intento di garantire l'ulteriore sviluppo della Cooperativa, sia in termini di fatturato che di tipologie di servizi svolti.

Il bilancio sociale, inteso come migliore mezzo di comunicazione sia interna che esterna, è solo il primo degli impegni che il gruppo dirigente si sta ponendo per favorire il coinvolgimento dei Soci stessi nei processi di determinazione delle linee generali della Società. A breve verrà anche predisposta una newsletter periodica come primo strumento informativo e partecipativo in merito alle novità ed all'evoluzione della nostra Cooperativa, che sarà rivolta a quanti vi operano a vario titolo.

Vorrei infine ringraziare soprattutto i soci lavoratori e tutti i miei collaboratori per l'impegno dimostrato anche quest'anno, perchè senza il loro contributo non sarebbe stato possibile raggiungere questi straordinari risultati.

## **Il Presidente**





## SEZIONE I

# *Identità e organizzazione aziendale*



# Identità dell'impresa

## Chi siamo

---

*Scopo mutualistico:*

*La Cooperativa si propone, con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi sociali e culturali e di tutte le attività connesse e ad esse riconducibili, di rilevanza costituzionale, rispondendo ai bisogni di tutte le persone del territorio in cui operiamo.*

La Socio culturale è una Cooperativa Sociale di tipo "A", che opera ininterrottamente dal 1986 e gestisce i seguenti servizi:

### Settore sociale

#### *Prima infanzia*

Gestione di servizi e di strutture rivolte all'infanzia, in particolare alla fascia di età 0-3 anni, ad esempio asili nido, ludoteche micro-nidi, spazi cuccioli, scuole materne, centri infanzia.

#### *Disabili*

Gestione di servizi rivolti soprattutto ai disabili sensoriali che hanno come obiettivo l'integrazione sociale mediante la realizzazioni delle autonomie comunicativo-relazionali.

#### *Anziani*

Gestione di servizi e di strutture per le persone anziane ad esempio case di riposo, centri diurni, assistenza domiciliare.

### Settore cultura

*Servizi a musei ed esposizioni:*

gestione e organizzazione di bookshop, gestione di biglietteria, di assistenza al pubblico.

#### *Servizi a Biblioteche ed archivi:*

gestione di biblioteche, servizi di controllo accessi, prestito, supporto alla consultazione, reference; catalogazione informatizzata di materiale biografico, revisione inventariale.

#### *Front-line:*

gestione di servizi di portineria, centralino e prima accoglienza, segreteria, informazioni, custodia.

*Visite guidate ed itinerari turistici*

## Il nostro percorso in breve

---

### 1986

- Costituzione della cooperativa
- Primi servizi in ambito culturale e collaborazione con il Comune di Venezia e la Regione Veneto

### 1990

- Prima conduzione dei servizi culturali alla Biennale di Arti Visive di Venezia e gestione del servizio di apertura al pubblico dei Musei Civici Veneziani.
- Costituzione del settore sociale e avvio dei primi servizi socio assistenziali

### 1991

- Servizi di assistenza scolastica ed assistenziale a domicilio per il Comune di Venezia
- Prima collaborazione con la Fondazione Giorgio Cini di Venezia nella gestione di attività culturali

### 1993

- Trasformazione in cooperativa sociale di tipo A
- Prima gestione di attività cinematografica

### 1996

- Iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali

### 1997

- Avvio primo global service infermieristico - assistenziale in una casa di riposo per anziani

### 1998

- Prima gestione completa delle biblioteche del polo universitario di Trento

### 2000

- Prima gestione asilo nido e scuola materna

### 2001

- Gestione di una villa veneta e delle attività turistico culturali connesse
- Apertura del primo centro infanzia privato

### 2002

- Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001
- Gestione servizi alla genitorialità e prima infanzia L. 285/1997

### 2003

- Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia
- Apertura nuovi servizi di gestione museale nelle città di Torino e Milano

### 2004

- Conseguimento di nuovi servizi in ambito sociale nella provincia di Vicenza

- Modifica della denominazione in Società Servizi Socio Culturali Onlus

### 2005

- Ottenimento della certificazione etica SA:8000
- Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede territoriale

### 2006

- Ventennale della Cooperativa
- Inserimento nello Statuto dell'abbreviazione del nome "Socioculturale Coop. Soc. Onlus"
- Aggiudicazione di tutti i sei Lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia
- Affidamento da parte della Fondazione La Biennale di Venezia dei servizi di gestione operativa in occasione delle esposizioni internazionali

## Mission

---

L'attività che svolgiamo quotidianamente si basa su principi e valori unanimemente condivisi all'interno della nostra Cooperativa e che possiamo sinteticamente descrivere così:

- *Garantire ai nostri Soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili, mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali ed alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo.*
- *Coinvolgere i Soci nella gestione della Cooperativa, nelle iniziative di impresa e nelle*

*attività social,i ispirandosi ai principi di mutualità ed imparzialità. Valorizzare le persone che lavorano con noi, le loro capacità e professionalità.*

- *Diventare partner dei nostri clienti, offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali, nonché costruendo proposte imprenditoriali innovative e competitive.*
- *Perseguire l'interesse generale delle comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini, promuovendo iniziative sociali e collaborando con le istituzioni, il movimento cooperativo, le organizzazioni non profit e gli altri soggetti presenti nel territorio.*

## **Etica e qualità**

Per Socioculturale l'etica e la qualità sono valori essenziali del proprio operato e per questo la Cooperativa ha da tempo stabilito un proprio programma di monitoraggio dei servizi erogati attraverso un'azione periodica di supervisione degli staff di operatori impiegati nei singoli luoghi di lavoro. Lo scopo di questo è di verificare la rispondenza delle prestazioni fornite con quanto previsto dal Contratto di affidamento del servizio e con le aspettative del committente/utente, attraverso l'individuazione e la conseguente soluzione di eventuali problematiche.

Inoltre, un nostro ulteriore obiettivo è quello di riuscire ad incrementare la nostra capacità di promozione, sviluppo e controllo delle attività erogate, attraverso una maggiore consapevolezza e responsabilità dei ruoli attribuiti a tutto il personale.

Per questo, l'impegno di Socioculturale è stato quello di implementare un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e per competenze in grado di rispondere

con puntualità ed efficacia alle richieste e ad una maggiore soddisfazione dei propri Clienti.

## **Certificazioni**

La Socioculturale nel 2002 ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2000, per la **“progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e di assistenza domiciliare. Progettazione ed erogazione di servizi per le attività culturali”**. tale certificazione risulta necessaria per garantire ai nostri clienti la qualità e l'affidabilità.

Inoltre, nel 2005, ha conseguito la certificazione del sistema di responsabilità sociale secondo la norma SA:8000 credendo nell'importanza di vedere riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale.

Con ciò la Società si è impegnata per una maggiore sensibilizzazione nei confronti dei propri lavoratori e delle parti interessate affinché siano rispettati tutti i requisiti di responsabilità sociale previsti dallo standard SA8000:2001, le leggi nazionali vigenti e applicabili al proprio settore di attività e alla propria realtà operativa e le disposizioni degli strumenti internazionali espressamente richiamati dallo standard. Nello specifico, SA:8000 prevede otto requisiti sociali che devono essere soddisfatti dall'azienda e che sono connessi ai fondamentali diritti umani e dei lavoratori:

- lavoro infantile
- lavoro obbligatorio
- salute e sicurezza sul lavoro
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- discriminazione
- procedure disciplinari
- orario di lavoro
- criteri retributivi

## **Profilo societario**

---

### **Organigramma**

Coperco, ricordagli errore coord. Che dipende dal responsabile.

### **Consiglio di Amministrazione**

Paolo Dalla Bella,

*Presidente*

Stefano Parolini,

*Vice Presidente*

Vittorio Soverini,

*Consigliere*

Sabrina Muzzati,

*Consigliere*

Pirro Piccolo,

*Consigliere*

### **Direttore generale**

Paolo Dalla Bella

### **Organo di Controllo**

Michele Furlanetto,

*Presidente del Collegio Sindacale*

Luigi Peres,

*Sindaco effettivo*

Giancarlo Bellemo,

*Sindaco effettivo*

Paolo Caffi,

*Sindaco supplente*

Umberto Scarso,

*Sindaco supplente*

Nel 2006 abbiamo aperto una nuova sede operativa presso via Bembo a Venezia Mestre;

foto sede

## **Le sedi**

---

### **Sede legale**

Venezia Marghera

Via Ulloa n. 5

### **Sede operativa**

Venezia Mestre

Via Bembo n. 2/a

Tel. +39 041 5322920

Fax +39 041 5321921

e-mail: [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

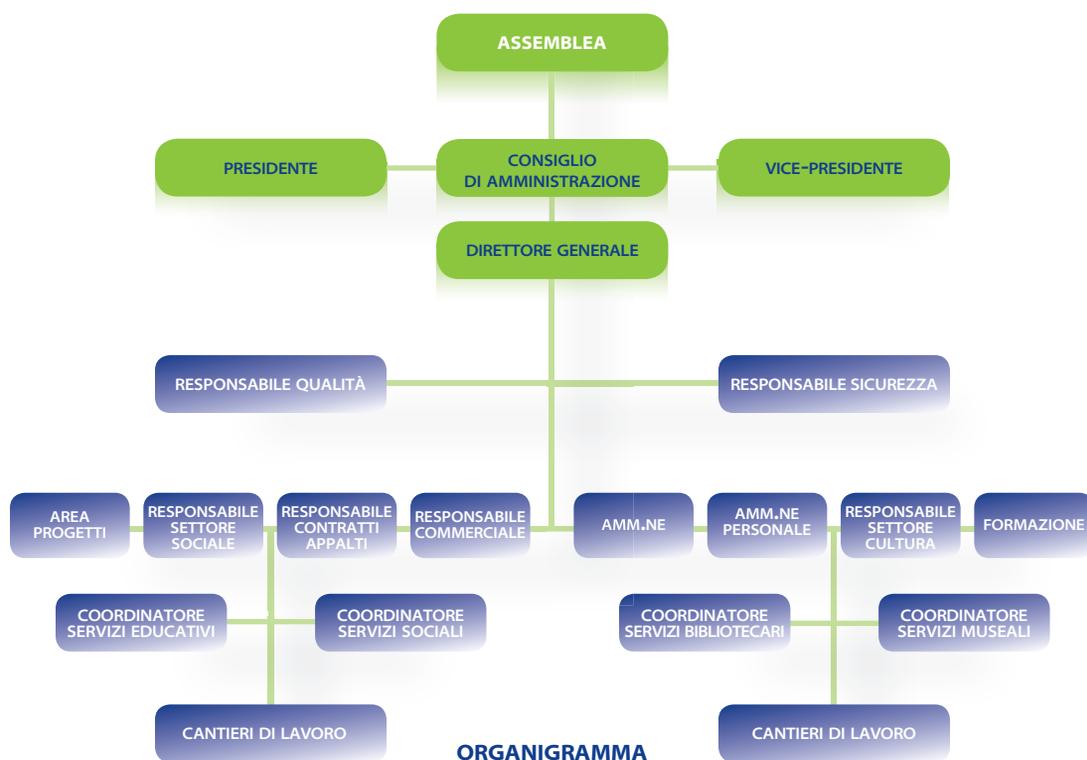
### **Sede territoriale**

Verona

Via Trombetta n. 92/a

Tel. + 39 045 506047

Fax + 39 045 8206731



## Organigramma aziendale

*Direttore Generale:* Paolo Dalla Bella  
*Responsabile Qualità:* Pier Luca Bertè  
*Responsabile Sicurezza:* Ing. Lorenzo Cusaro

### Ufficio Amministrazione e Personale

*Responsabile:* Sabrina Muzzati  
 Daniela Copler, Roberta Battistin  
 Annalisa Costantino

*Responsabile Ufficio Contratti ed Appalti:*  
 Pirro Piccolo

### Settore Cultura

*Responsabile:* Pier Luca Bertè  
*Coordinatrice:* Irene Conton

### Settore Sociale

*Responsabile:* Stefano Parolini  
*Coordinatrici socio-educativo:*  
 Francesca Trovò, Federica Tomaello

Francesca Geminiani  
*Coordinatrici socio-assistenziale:*  
 Silvia Chiapolin

## Comitato etico

Il comitato etico è un soggetto indipendente che ha il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento dei rapporti tra i lavoratori e la Società, facendosi punto di riferimento di quanti volessero denunciare comportamenti non conformi al codice etico.

Il comitato etico è formalmente il rappresentante SA 8000 per i lavoratori ed è costituito tramite elezione diretta del personale della cooperativa.

### Comitato etico

Antonini Maurizio, Congia Emanuele  
 Serena Claudio, Rappelli Emanuela  
 Geminiani Francesca