



COOPERATIVA SOCIALE  
**LIBERTA**  
valori al lavoro

BILANCIO SOCIALE **2010**





## **BILANCIO SOCIALE 2010**



# Indice

Lettera del Presidente	7
Guida alla lettura: i principi di redazione	9
Gruppo di redazione del Bilancio Sociale	10
Modalità di approvazione del Bilancio Sociale	10
Modalità di diffusione del Bilancio Sociale	11
1. IDENTITÀ, MISSIONE, VALORI	13
1.1 Presentazione della Cooperativa	14
1.2 Missione e valori	16
1.3 Il governo della Cooperativa	20
1.4 L'organizzazione del lavoro e la gestione aziendale	22
1.5 Gli interlocutori di Cooperativa Libertà - mappa degli stakeholder	26
2. LA RICCHEZZA ECONOMICA CREATA E DISTRIBUITA	29
2.1 Il valore aggiunto	30
3. LE RISORSE UMANE	35
3.1 Composizione delle risorse umane	36
3.2 Il lavoro in cooperativa	42
3.3. l'inserimento lavorativo di persone in stato di svantaggio	44
3.4 Qualità del lavoro: formazione, sicurezza, coinvolgimento	48
4. I CLIENTI E I SERVIZI	53
4.1 Il rapporto con il mercato	54
5. IL TERRITORIO, LA COMUNITÀ, LA COOPERAZIONE	59
5.1 Il rapporto con il territorio	60
5.2 Sostegno al movimento cooperativo	61



# Lettera del Presidente

I periodi di difficoltà e incertezza economica rappresentano per le cooperative sociali un formidabile banco di prova. La sfida per esse è duplice: da un lato sono chiamate a fornire risposte adeguate ad istanze sociali (*in primis* la domanda di occupazione) che si fanno più drammatiche e pressanti. Per l'altro verso, l'economia sociale si trova investita di un particolare ruolo testimoniale, perché è proprio nei momenti di crisi che si può misurare appieno l'effettiva efficacia di un approccio culturale fondato sui valori della mutualità e della partecipazione.

Il 2010 è stato un anno complesso, durante il quale, più volte, la Cooperativa, per talune circostanze esterne sfavorevoli, ha dovuto rivedere scelte e strategie. Il risultato d'esercizio potrebbe quindi apparire alquanto modesto ed essere guardato con una nota di delusione, anche se positivo.

Ma il significato profondo della vicenda di Libertà nel 2010 non può essere restituito dal solo dato economico. A chi vorrà leggere con attenzione il presente Bilancio Sociale, proiettando il suo resoconto su quello della congiuntura recente del nostro paese, si profilerà il ritratto di un'azienda che proprio nella riconferma dei suoi valori identitari trova le risorse per reagire a un contesto fattosi più duro. Libertà non ha rinunciato ad operare come uno strumento di pubblica utilità, e dai propri meccanismi di condivisione e democrazia interna ha tratto quella riserva di forza e creatività che le ha permesso di superare le difficoltà di un mercato in contrazione.

Inutile negarlo: in una fase storica così drammaticamente segnata dall'incertezza, anche noi guardiamo al futuro con uno sguardo velato di apprensione. Ai suoi stakeholder, Libertà comunica la propria determinazione ad affrontare con spirito positivo le sfide che le si presenteranno, cogliendone il valore di stimolo al cambiamento e all'innovazione. Ciò che anche l'esperienza acquisita nel 2010 conferma, è che tali prove potranno essere superate tanto più agevolmente quanto più Libertà si dimostrerà capace di rilanciare i suoi principi di sempre, quelli che ne guidano il cammino sin dai primi passi: coesione, partecipazione, cooperazione.

**Laura Baldo**

Presidente del Consiglio di Amministrazione



# Guida alla lettura: i principi di redazione

Cooperativa Libertà realizza il proprio bilancio sociale ormai da diversi anni. L'obiettivo che si è sempre preposta pubblicando dati e informazioni aggiuntivi rispetto al bilancio d'esercizio è stato quello di offrire al pubblico di riferimento (lavoratori, partner, clienti, enti pubblici, istituzioni) un quadro d'insieme delle proprie attività economiche e sociali e di restituire alla collettività i risultati dell'investimento fatto. A questo fine, essa evidenzia in particolare le attività che potrebbero influenzare in modo significativo le valutazioni degli stakeholder. Non solo: attraverso il bilancio sociale la Cooperativa ha la possibilità di riflettere sul funzionamento complessivo dell'organizzazione interna, sui suoi punti di forza e di debolezza, sulle azioni di miglioramento. In tal senso, esso è anche strumento di verifica e programmazione.

Come negli anni precedenti, anche per la redazione di questa edizione, si è fatto riferimento ad alcuni principi di redazione riconosciuti a livello nazionale (GBS)<sup>1</sup> e internazionale (GRI)<sup>2</sup>, essendo sempre più numerose le occasioni di confronto con le esperienze di altri Paesi.

L'adozione di questi principi di qualità per il bilancio sociale (insieme al Codice Etico, alla certificazione S.A.8000 e alla certificazione di qualità) corrisponde all'impegno costante di Cooperativa Libertà a migliorare le relazioni con i propri interlocutori: relazioni che si basano sulla fiducia reciproca, sulla trasparenza, sul dialogo, sulla completezza e chiarezza delle informazioni. In coerenza con le linee guida fornite dagli organismi di cui sopra, il documento sviluppa i seguenti ambiti tematici:

**1 • L'identità aziendale**, nella quale, oltre ad una breve presentazione dell'azienda, si illustrano i principi e i valori cui essa si ispira nel suo agire quotidiano, gli organi di governo e la rete dei suoi interlocutori (sez. 1);

**2 • La ricchezza economica creata e distribuita**, che evidenzia i principali dati di bilancio e l'effetto economico nei confronti di alcuni suoi interlocutori: lavoratori, clienti, banche ecc. (sez. 2);

**3 • La relazione sociale**, dove viene dato ampio spazio alle risorse umane, alla qualità del lavoro, al rapporto con il mercato e il territorio (sez. 3, 4, 5).

I dati in esso contenuto, si riferiscono all'esercizio finanziario 2010 e, laddove ritenuto significativo e utile per la valutazione del trend aziendale, alcuni indicatori sono stati messi a confronto con quelli rilevati nelle edizioni precedenti. Per renderne più agevole la lettura, sono state utilizzate anche rappresentazioni grafiche e/o tabellari.

<sup>1</sup> Il Gruppo di studio per la statuzione dei principi di redazione del bilancio sociale (GBS) è sorto nel 1998 per iniziativa di alcuni azien-dalisti ed operatori nel campo della comunicazione, ai quali si sono ag-giunti docenti di università italiane, professionisti di società di revisione, associazioni e ordini professionali. Grazie al contributo dell'esperienza di ciascuno sul tema del bilancio sociale, il Gruppo ne ha definito, in un apposito documento, i principi di redazione.

<sup>2</sup> La Global Reporting Initiative è stata fondata nel 1997 dalla CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economy - gruppo di studio composto da industriali, fondazioni e associazioni ambienta-liste) al fine di sviluppare delle linee guida per la stesura di un report contenente dati utili alla valutazione delle performance aziendali, come quelli di ordine economico e sociale. Anche l'Agenzia per le Onlus, con le linee guida recentemente emanate, fa riferimento alla GRI.

# Gruppo di redazione del Bilancio Sociale

Cooperativa Libertà, nella redazione di questo documento, ha lavorato internamente, senza avvalersi di professionisti esterni, coinvolgendo il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e alcune funzioni aziendali titolari di dati e informazioni.

In particolare, il gruppo di redazione del Bilancio Sociale 2010 è costituito da:

Nome	Ruolo	Ruolo svolto nella redazione del BS
Laura Baldo	> Presidente	> Supervisione
Fernanda Carobba	> Direttore, Responsabile sistemi di gestione	> Progettazione, coordinamento, analisi dei dati, redazione
Andrea Ballarin	> Ufficio amministrativo Vicepresidente	> Dati relativi al personale e alla sicurezza sul lavoro (Sez.3)
Donato Corò	> Responsabile risorse umane	> Dati relativi al personale, attività di inserimento lavorativo e rapporto con i Servizi (Sez.3)
Matteo Bompieri	> Ufficio amministrativo	> Calcolo del valore aggiunto, dati economici e rapporti con il mercato (Sez.2 e 4)
Antonella Luraschi	> Ufficio amministrativo	> Dati inerenti la partecipazione dei soci e sottoscrizioni di capitale (Sez. 5)

# Modalità di approvazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale, unitamente al bilancio di esercizio, viene presentato all'Assemblea dei soci convocata, annualmente, nelle forme di legge. La sua approvazione è preceduta da una dettagliata illustrazione dei suoi contenuti da parte del Presidente del Consiglio di Amministrazione. Ciò consente di condividere con la base sociale e quindi con coloro che hanno contribuito direttamente ai risultati ottenuti, il lavoro svolto nel corso dell'anno e gli obiettivi futuri.

# Modalità di diffusione del Bilancio Sociale

Al fine di rendere visibili i risultati della nostra attività sociale e di impresa, non solo a garanzia di una gestione trasparente, ma anche per consentire ai nostri interlocutori di valutarci e di contribuire al nostro miglioramento e sviluppo, consideriamo importante dare ampia diffusione al Bilancio Sociale coinvolgendo le varie componenti della nostra collettività.

Annualmente, si provvede quindi alla sua distribuzione a tutti gli stakeholder esterni alla cooperativa (committenti, istituzioni, cooperative e loro consorzi, associazioni di categoria, banche, fornitori), nonché a tutto il personale.

Viene inoltre messo a disposizione del pubblico in occasione di seminari o convegni, nonché, da alcuni anni, pubblicato sul sito internet della cooperativa.

Come già accennato, la rendicontazione che viene fatta attraverso questo documento è un impegno che Cooperativa Libertà porta avanti con continuità da molti anni e che ha progressivamente implementato con l'obiettivo di fornire una fotografia dell'azienda più completa e accurata possibile. Si tratta infatti di un documento dinamico che si evolve e cresce anche in relazione al contributo che può essere fornito dai diversi stakeholder che a vario titolo interagiscono con l'Azienda. In proposito, si veda lo specifico paragrafo della sezione 1.



1

**IDENTITÀ,  
MISSIONE,  
VALORI**

# 1.1 Presentazione della Cooperativa



L'isola di San Servolo a Venezia, dove è nata cooperativa Libertà.

**1977**

Il 7 dicembre, sei mesi prima della promulgazione della legge 180 (la cosiddetta "legge Basaglia"), 19 persone, tra cui 13 degenti dell'Ospedale Psichiatrico dell'isola di S. Servolo a Venezia, sottoscrivono l'atto di costituzione della cooperativa Libertà. L'obiettivo è restituire ai degenti di S.Servolo un futuro di integrazione e autonomia attraverso il lavoro: con questa sfida inizia la storia della cooperativa sociale Libertà.

**1981**

La cooperativa, già un'indispensabile riferimento sociale per il territorio, è cresciuta con straordinaria rapidità: supera i 100 soci, 76 sono lavoratori. La cooperativa si occupa esclusivamente di pulizie e giardinaggio.

**1988**

I soci sono saliti a 118; gli standard di professionalità crescono incessantemente e si vanno moltiplicando i servizi, che ora includono anche le dipinture. Il fatturato raggiunge i due miliardi di lire.

Libertà è una cooperativa sociale finalizzata all'inserimento lavorativo di persone in stato di svantaggio secondo i principi e le disposizioni della legge 381/91 (Disciplina delle Cooperative sociali). Si tratta dunque di un'impresa no profit che la normativa di settore, in relazione allo scopo perseguito, definisce di tipo B (art.1 L.381/91).

Nasce nel 1977 per volontà di un gruppo di degenti e operatori dell'ospedale psichiatrico veneziano di S.Servolo come tentativo di superamento dell'istituzione manicomiale e di integrazione sociale attraverso il lavoro. Il nome "Libertà" richiama dunque un bisogno di autonomia ed emancipazione che trova nel lavoro uno degli strumenti più efficaci.

Da allora di passi ne sono stati fatti tanti.

Il miglioramento progressivo dell'organizzazione, la valorizzazione delle risorse umane e una politica costantemente orientata a mantenere il giusto equilibrio tra finalità sociali e necessità di impresa hanno consentito alla cooperativa di consolidarsi e di diventare un valido punto di riferimento nel territorio, oltre che per la qualità dei servizi offerti, anche per l'attenzione particolare ai percorsi di integrazione lavorativa che attraverso questi vengono realizzati.

I servizi che vengono erogati sono molteplici e ciò risponde sia all'esigenza di soddisfare la domanda di mercato, sia alla necessità di personalizzare l'inserimento lavorativo delle categorie più deboli attraverso un'opportuna diversificazione delle attività proposte.

Nel dettaglio, Cooperativa Libertà effettua servizi di :

- > **pulizie civili, industriali e sanitarie;**
- > **manutenzione delle aree verdi;**
- > **manovalanza e trasporto conto terzi;**
- > **prenotazione di visite mediche specialistiche in modalità front office e tramite call center e riscossione introiti;**
- > **scansione e digitalizzazione documenti, postalizzazione in genere;**
- > **dipinture.**

Cooperativa Libertà aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue e al Consorzio Sociale Unitario Gaetano Zorzetto di Venezia. Attraverso il proprio Presidente, è presente nella Direzione Regionale di Legacoop e nella direzione nazionale di Legacoopsociali.

## 1994

Dalla fine degli anni Ottanta la cooperativa sociale è impegnata ad affrontare la prova di un mercato fattosi più duro e competitivo. Con la metà del decennio si chiude una fase critica che conferma Libertà come un'azienda solida, che non ha rinunciato ai propri ideali originari: conta 87 soci lavoratori, 43 dei quali in stato di disagio psichico e psichiatrico.

## 1997

Una grande festa nell'isola di S.Servolo celebra il ventennale di Libertà. Da tempo è la principale cooperativa sociale del Veneto. Ne fanno parte 130 soci, 50 dei quali in "stato di disagio".

## 2000-2010

La cooperativa entra nel nuovo decennio con un parco servizi arricchito, che ora include anche prestazioni in ambito amministrativo. Mentre prosegue il trend di crescita, si attua un processo di riorganizzazione gestionale che comprende l'informatizzazione e l'adesione alle norme ISO 9001 e SA 8000.

## 1.2 Missione e Valori

Attenzione alla persona, sviluppo e valorizzazione delle competenze, qualità dei servizi e delle relazioni, ascolto e dialogo, trasparenza delle azioni sono i valori che contraddistinguono cooperativa libertà e le sue modalità operative.

Essi sono esplicitati nel Codice Etico Aziendale unitamente ai principi su cui si fonda il patto associativo: partecipazione democratica e scambio mutualistico.

In particolare, cooperativa Libertà si ispira ai seguenti principi e valori:

- **Mutualità e Scambio Mutualistico**
- **Trasparenza**
- **Imparzialità e Pari Opportunità**
- **Regolarità e Diritto al Lavoro**
- **Concorrenza leale**
- **Correttezza verso i Committenti**
- **Legami con il Territorio**
- **Benessere della Comunità**
- **Economia Solidale**
- **Lavoro come Emancipazione Sociale**
- **Partecipazione**

## ■ Politica aziendale

Cooperativa Libertà ha definito in apposito documento la propria Politica nei confronti della Qualità, della Responsabilità Sociale e della Sicurezza, evidenziando, in particolare, che:

### RESPONSABILITÀ SOCIALE E QUALITÀ: LE NORME S.A. 8000 E ISO 9001

“aderisce alla norma volontaria S.A. 8000 - che tutela i diritti fondamentali dei lavoratori - e alla norma ISO 9001 come modello di gestione del proprio sistema aziendale.

L'implementazione e il mantenimento del Sistema di Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9000 risponde all'esigenza di comunicare la volontà dell'azienda al miglioramento continuo dei diversi processi di erogazione del servizio e ciò al fine di una maggiore soddisfazione del cliente interno ed esterno.

La corretta gestione del Sistema consente, infatti, a Cooperativa Libertà di volgere alla costante, progressiva ottimizzazione delle risorse, nonché alla individuazione e rimozione delle eventuali inefficienze. L'adozione di procedure operative costantemente monitorate nella loro adeguatezza permette a Cooperativa Libertà di ottenere migliori risultati, assicurando il giusto equilibrio tra le proprie finalità sociali e le necessità aziendali e la soddisfazione del cliente/utente finale.

### OBIETTIVI

Quanto sopra si concretizza nei seguenti obiettivi che Cooperativa Libertà si impegna a realizzare:

- Erogazione dei servizi secondo procedure costantemente monitorate.
- Predisposizione di specifici piani qualità/libretti di cantiere per venire incontro a specifiche esigenze di commessa/cliente.
- Adozione di comportamenti volti a favorire i percorsi di inserimento lavorativo di persone in stato di svantaggio e quindi ad incrementarne le opportunità occupazionali.
- Attenta valutazione delle opportunità offerte dal mercato orientata a valorizzare le risorse interne e a garantire continuità lavorativa.
- Soddisfazione del cliente interno.
- Adozione di comportamenti socialmente responsabili nell'erogazione dei servizi e nei rapporti con il cliente.
- Continuo miglioramento dei processi interni e dei relativi risultati.
- Soddisfazione del cliente esterno.

Coerentemente con le indicazioni della norma internazionale S.A. 8000, l'Alta Direzione individua alcuni valori ritenuti fondamentali: partecipazione, mutualità, imparzialità e pari opportunità, regolarità e diritto al lavoro, economia solidale, tutela e rispetto dell'ambiente.

In particolare, Cooperativa Libertà:

#### L'IMPEGNO SUI DIRITTI E SULLA QUALITÀ DEL LAVORO

- si impegna a rispettare i principi contenuti nella dichiarazione ONU sui Diritti dell'Uomo, nelle convenzioni e raccomandazioni ILO, in quanto ritiene fondamentale rispettare tutte le leggi applicabili al proposito comprese le indicazioni della norma S.A. 8000, nonché quelle contenute nel codice etico adottato.
- promuove l'autonomia delle persone, compatibilmente con le loro condizioni di salute, e le opportunità di crescita personale e professionale, evitando ogni forma di discriminazione.
- favorisce la formazione costante, la comunicazione e la partecipazione attiva come strumenti importanti attraverso cui diventare un luogo per l'emancipazione, la crescita, la valorizzazione individuale, sociale e professionale di ogni socio, utilizzando la diversità del singolo come punto di forza e spinta verso il raggiungimento degli obiettivi comuni.
- garantisce il rispetto dei requisiti di igiene e sicurezza sul posto di lavoro dedicando costante attenzione allo stato di salute dei propri lavoratori.
- si impegna a qualificare tutti i suoi fornitori in base ai requisiti della norma S.A. 8000, promuovendo e incoraggiando la loro adesione ai principi di responsabilità sociale.
- si impegna a mantenere ed implementare un sistema di gestione in grado di verificare che i processi aziendali rispondano sempre ai requisiti della norma e siano orientati al miglioramento continuo.
- si impegna affinché la politica di responsabilità sociale sia effettivamente documentata, implementata, mantenuta attiva, comunicata e sia accessibile in forma comprensibile a tutti.
- si impegna per un coinvolgimento attivo delle parti interessate al fine di dare concretezza al Sistema anche all'esterno della realtà aziendale.

Cooperativa Libertà inoltre, sensibile al tema della SICUREZZA, definisce nel presente documento le linee guida essenziali e gli obiettivi aziendali che intende perseguire per la salvaguardia della incolumità dei propri lavoratori e per la prevenzione del rischio di infortunio.

#### L'IMPEGNO SULLA SICUREZZA

Cooperativa Libertà si impegna pertanto a:

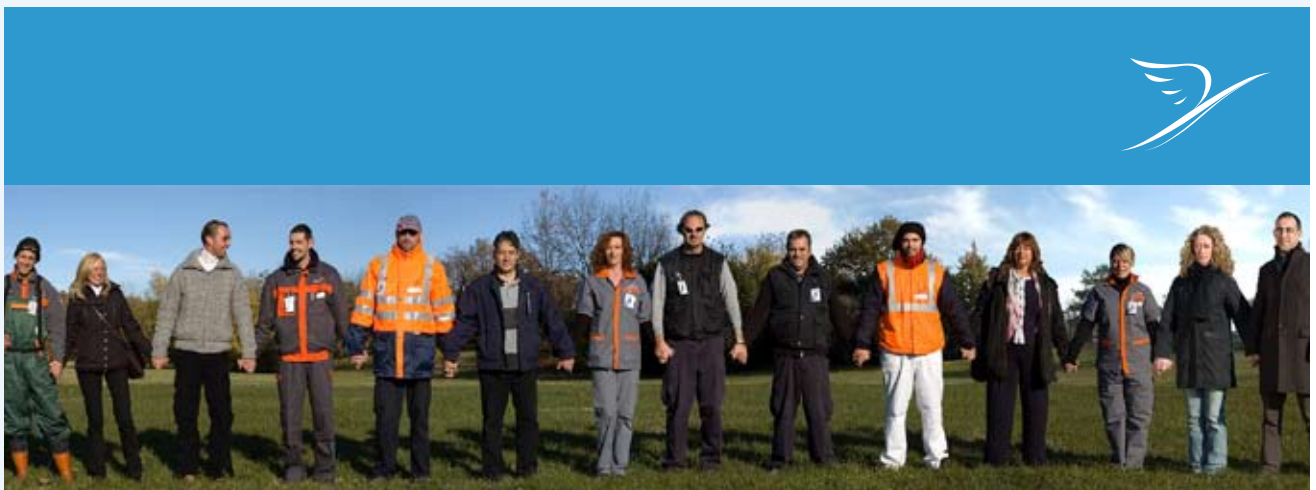
- definire e attuare procedure per l'individuazione dei potenziali pericoli e la valutazione dei rischi per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispettare rigorosamente la legislazione vigente in materia di salute e sicurezza;
- assicurare che tutti i lavoratori siano adeguatamente informati e formati sui contenuti della presente politica e su tutte le

problematiche inerenti la salute e sicurezza relative alle attività che essa svolge, sensibilizzandoli all'adozione di comportamenti responsabili;

- fornire adeguati mezzi di protezione, nonché attrezzature efficienti e sicure perseguendo, ove possibile, l'obiettivo di elevare gli standards di sicurezza, tenuto conto delle possibilità offerte dal mercato;
- tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori anche con adeguato controllo sanitario;
- effettuare il monitoraggio costante sull'osservanza, da parte dei lavoratori, delle prescrizioni inerenti la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- selezionare i propri fornitori anche rispetto alla conformità dei loro comportamenti in materia di salute e sicurezza;
- effettuare periodicamente un riesame delle performance aziendali sul tema della salute e sicurezza al fine di verificare l'adeguatezza e il livello di applicazione della presente Politica e delle decisioni adottate sull'argomento, definendo altresì obiettivi e piani di miglioramento coerenti con le attività aziendali e con gli aspetti eventualmente ritenuti critici;
- dedicare risorse e tempo adeguati alla gestione delle tematiche inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori, impegnandosi altresì a rendere effettive ed efficaci le azioni intraprese in merito.

#### UN IMPEGNO COLLEGIALE

Nel sottolineare che il rispetto della Politica così definita, è affidato a tutti i lavoratori in rapporto al ruolo, alle funzioni e ai compiti di ciascuno, Cooperativa Libertà adotta tutti gli strumenti a sua disposizione affinché sia vissuta attivamente e sia testimonianza dell'impegno costante ad uniformare ogni sua azione ai principi in essa enunciati.”



## 1.3 Il Governo della Cooperativa

L'impresa cooperativa è un'organizzazione caratterizzata da una struttura di governo democratica, che favorisce l'instaurarsi al suo interno di molteplici rapporti incentrati su criteri di reciprocità, trasparenza, equità e fiducia.

Uno degli elementi principali e qualificanti l'impresa cooperativa, è la partecipazione democratica dei soci al governo dell'impresa, principio che si esplica nell'assunto "una testa un voto", per il quale ogni socio ha diritto ad un solo voto a prescindere dalla quota di capitale versato. Le cooperative sociali di tipo B sono imprese che si dotano di un'ulteriore e distintiva missione - occuparsi delle persone a rischio di marginalità - e si specializzano nel realizzare concretamente il diritto al lavoro per tutti, attraverso lo svolgimento di attività produttive in diversi settori economici.

Il loro obiettivo è di favorire il diritto alla cittadinanza attraverso il lavoro, ovvero, integrare o reintegrare le persone marginalizzate nel sistema economico e sociale.

### ■ Gli organi

Sono organi della cooperativa:

#### L'Assemblea dei Soci

Quando si riuniscono nell'assemblea i Soci svolgono la funzione proprietaria e assumono le decisioni inerenti il governo della società. Tra i suoi compiti più rilevanti vi sono l'elezione del Consiglio di Amministrazione, l'approvazione del regolamento interno, l'approvazione del bilancio consuntivo, del budget e del piano strategico. Normalmente,

Anno	Tipo Assemblea	Soci aventi diritto di voto	Presenze	%
2008	Ordinaria	183	64	35
2009	Ordinaria	197	65	33
	Ordinaria	192	117	61
2010	Ordinaria	190	127	67
	Ordinaria	188	123	65

viene convocata l'assemblea generale dei soci una volta all'anno salvo diverse necessità aziendali per la discussione di temi specifici, particolarmente importanti, che richiedono la più ampia condivisione.

Alle assemblee possono partecipare tutti i soci iscritti nel rispettivo Libro Soci ma hanno diritto di voto solo coloro che vi risultano iscritti da almeno tre mesi.

Relativamente alla partecipazione dei soci alle assemblee, nella tabella di pag. 20 si rilevano i dati riferiti al triennio 2008-2010.

### Il Consiglio di Amministrazione

Eletto dall'Assemblea, ha il compito di gestire la società: cura l'esecuzione delle deliberazioni assembleari; redige i progetti di bilancio consuntivo, di budget e il piano strategico da sottoporre all'assemblea; predispone le proposte di regolamento; può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione ad eccezione di quelli riservati per legge all'Assemblea.

Esso si riunisce tipicamente ogni mese salvo diverse necessità; alle sue sedute viene invitato e partecipa regolarmente anche il direttore della Cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione di Cooperativa Libertà al 31/12/2010 risulta composto da:

- > Laura Baldo (Presidente);
- > Andrea Ballarin (Vice presidente);
- > Renato Casu;
- > Valter Santon;
- > Loredana Abate;
- > Nicole Bezze;
- > Viorel Corpaci.

Nel corso del 2010 il CdA ha svolto il proprio ruolo riunendosi in 9 sedute. I temi discussi hanno riguardato soprattutto l'area finanziaria resa critica dai problemi di liquidità dovuti al grave ritardo dei pagamenti e l'area gestionale con particolare riferimento agli obiettivi aziendali e alle linee strategiche, agli adempimenti inerenti l'attuazione del Modello organizzativo 231 e del sistema di gestione della sicurezza. Nel corso dell'anno, il Consiglio di Amministrazione è stato inoltre promotore di un tavolo tecnico per la definizione di strategie e azioni commerciali, volte ad incrementare le opportunità di lavoro per la Cooperativa e, conseguentemente, di inserimento delle categorie più deboli.

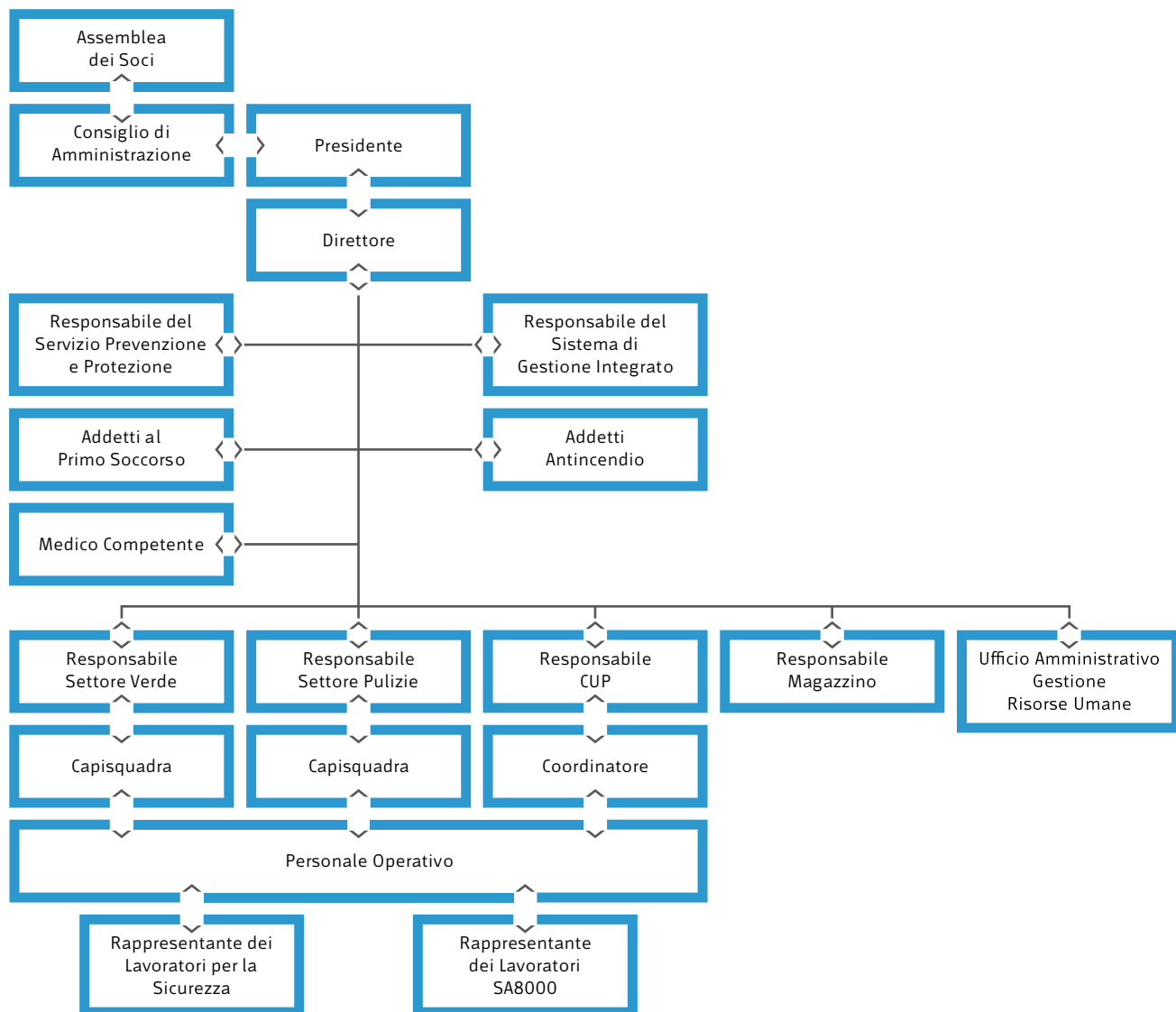
### Il Collegio Sindacale

All'interno della Cooperativa è presente altresì il Collegio Sindacale quale organo di controllo della gestione. Esso viene eletto dall'Assemblea dei Soci e resta in carica tre anni. I suoi membri - tre sindaci effettivi e due supplenti - come previsto per legge, sono revisori contabili.

## 1.4 L'organizzazione del lavoro e la gestione aziendale

### ■ L'organigramma di Cooperativa Libertà

Responsabilità e linee di dipendenza gerarchica tra le varie funzioni aziendali sono definite nel seguente Organigramma. I compiti assegnati a ciascuna di esse, sono invece descritti in apposito mansionario.



### ■ Gli strumenti di organizzazione e gestione adottati dalla Cooperativa

Cooperativa Libertà ha adottato, nel corso degli anni, strumenti di organizzazione e gestione aziendale per migliorare progressivamente le proprie performance e il proprio modo di lavorare. Per questo, a tutela del proprio personale, dei clienti e di tutti i portatori di interessi, la cooperativa si è dotata di:

- > Sistema di gestione della Qualità (\*);
- > Sistema di gestione della Responsabilità Sociale (\*);
- > Sistema di gestione della Sicurezza;
- > Modello di organizzazione e gestione per la responsabilità amministrativa delle società;
- > Documento programmatico per la sicurezza dei dati personali.

La Cooperativa è, inoltre, in possesso delle seguenti iscrizioni:

- > Albo Regionale delle cooperative sociali;
- > Albo Società Cooperative n.A105693;
- > Albo Autotrasportatori - trasporti nazionali;
- > Albo Gestore Rifiuti.

(\*) Sistemi di gestione certificati.

### ■ La qualità dei servizi e la responsabilità sociale: sistema di gestione integrato

Nel corso del 2010 è stato implementato il sistema integrato di gestione Qualità - Responsabilità Sociale, in seguito ad alcuni aggiornamenti apportati al sistema di gestione della Sicurezza recentemente adottato.

Il Sistema di gestione integrato risponde all'obiettivo di ottimizzare la gestione dei sistemi di riferimento migliorandone ulteriormente l'applicazione e semplificandone il controllo, tenuto conto delle dimensioni della cooperativa, delle attività dalla stessa svolte e dalla complessità di interazione tra i processi.

Più precisamente:

- **il Sistema Qualità**, adottato da Cooperativa Libertà attiene ai servizi di pulizia, manutenzione del verde, integrazione lavorativa di persone svantaggiate e prenotazione di visite mediche specialistiche e riscossione introiti. Esso è costantemente aggiornato e soggetto a verifiche periodiche, sia interne che da parte dell'Ente di certificazione. La normativa ISO infatti, è caratterizzata da un approccio al lavoro per processi, in cui il miglioramento continuo nell'erogazione del servizio è garantito dal riesame sistematico dell'attività svolta. L'impegno costante a garantire la qualità dei servizi, valutando soluzioni via via migliorative dei singoli processi di erogazione, ha consentito di ottenere significativi miglioramenti sia sul piano dell'organizzazione generale dell'Azienda, che su quello delle relazioni commerciali. Per quanto riguarda queste ultime, molto importante si rivela il coinvolgimento

le condizioni per un costante miglioramento qualitativo vengono create attraverso il sistematico riesame dei processi

dei committenti della cooperativa, ai quali, periodicamente, si richiede una valutazione in ordine alla qualità dei servizi erogati.

• **Il sistema di Responsabilità Sociale S.A. 8000**, dà evidenza dell'impegno a comportarsi nel pieno rispetto delle regole, in particolare, di quelle poste a tutela dei diritti del lavoratore, impegnandosi altresì a promuovere i principi di responsabilità sociale presso i propri interlocutori. Più precisamente, la norma S.A.8000 costituisce il primo standard a livello internazionale con cui si garantisce il rispetto delle regole dell'etica del lavoro e, contestualmente, si afferma il rifiuto di condizioni lavorative che non siano coerenti con quanto prescritto a tutela del lavoratore (lo sfruttamento, la discriminazione, l'insalubrità del luogo di lavoro e così via). Il Sistema risponde ai criteri di trasparenza, correttezza professionale ed osservanza delle norme nell'ottica di un miglioramento continuo che implica l'impegno ad investire nel capitale umano, così come pure in azioni a sostegno della comunità e dell'ambiente, non solo facendo fronte alle attese di legge ma anche oltre gli obblighi normativi. Anch'esso come il sistema Qualità, è mantenuto costantemente aggiornato ed è soggetto a verifiche periodiche di conformità. Come previsto dal Piano di Comunicazione aziendale, anche nel corso del 2010 si è provveduto a coinvolgere le "parti interessate" (stakeholder) comunicando loro lo stato di avanzamento del Sistema: per rendere tuttavia più agevole l'accesso alle informazioni inerenti le tematiche specifiche, la Cooperativa ha, tra i propri obiettivi futuri, la creazione di una pagina dedicata sul proprio sito internet.

diritti dei lavoratori e attenzione verso le esigenze del territorio e della comunità locale sono gli elementi qualificanti del Sistema S.A. 8000

#### ■ Il Modello organizzativo 231/2001 e la corretta gestione dei rapporti con gli Enti Pubblici

Cooperativa Libertà, nel gestire i diversi processi aziendali, si attiene alle linee guida e alle procedure di cui al "Modello di organizzazione e gestione per la responsabilità amministrativa" di cui al D.Lgs.231/2001. Esso risponde all'obiettivo di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e delle relazioni interne ed esterne, con particolare riferimento a quelle intercorrenti con la Pubblica Amministrazione. L'adozione di tale Modello da parte della Cooperativa, integra una forma di autotutela dell'azienda in quanto consente di beneficiare dell'esimente prevista dalla specifica normativa e di migliorare la gestione aziendale limitando il rischio di commissione dei reati. Ciò avviene anche attraverso opportuna sensibilizzazione di coloro che operano in nome e per conto della Cooperativa. Esso si compone di una parte generale e di più parti speciali predisposte per le diverse categorie di reato contemplate dal decreto 231. Il Documento è visibile sul sito internet.

il modello organizzativo 231/2001 garantisce a tutti gli stakeholder correttezza e trasparenza nella conduzione dell'azienda

La verifica sulla corretta applicazione del Modello compete all'Organismo di Vigilanza espressamente nominato dalla Cooperativa, ed è svolta secondo periodicità predefinite, con il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali.

una politica  
specificata è stata  
dedicata  
alla sicurezza sul  
lavoro

L'esito di tali verifiche viene riportato al CdA unitamente al quale si valutano eventuali azioni migliorative. Nel corso del 2010 l'attività di controllo dell'Organismo di Vigilanza si è concentrata principalmente sul tema della sicurezza verificando la regolarità degli adempimenti inerenti la formazione del personale, la sorveglianza sanitaria, la valutazione dei rischi e le conseguenti misure di sicurezza, nonché l'attività di coinvolgimento e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori. In collaborazione con l'Organismo di Vigilanza, si è altresì provveduto ad ottimizzare le modalità di controllo e di registrazione degli esiti attraverso una opportuna integrazione del Modello con i sistemi di gestione in uso e conseguente implementazione della modulistica specifica.

#### ■ Sistema di gestione della Sicurezza

Cooperativa Libertà ha realizzato un Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro (S.G.S.L.), conforme alla norma OHSAS 18001, a garanzia di un'attenta e scrupolosa osservanza delle normative specifiche. L'adozione di tale Sistema risponde altresì all'obiettivo di definire le procedure necessarie per la gestione operativa della sicurezza e il monitoraggio dei fattori di rischio, individuare e soddisfare puntualmente le necessità formative, coinvolgere le parti interessate nel processo di miglioramento. Sull'argomento, cooperativa Libertà ha definito nel 2007 una politica specifica che è stata successivamente integrata con quella sulla qualità dei servizi e sulla responsabilità sociale. Il documento attraverso il quale è stata formalizzata tale politica, è affisso nella bacheca aziendale. Copia dello stesso è stata consegnata a tutti i lavoratori. Nel corso del 2010 è proseguito il percorso di implementazione del Sistema e la sua progressiva integrazione con gli altri strumenti di gestione.

#### ■ La riservatezza e la corretta gestione dei dati: il D.Lgs.196/2003

Il Documento programmatico sulla sicurezza è prescritto dal disciplinare tecnico allegato al decreto legislativo 196/2003 (Testo Unico in materia di protezione dei dati personali) quale misura di sicurezza minima obbligatoria nel caso di trattamento, mediante sistemi informatici, di informazioni qualificabili, in base alla stessa legislazione, dati "sensibili" o "giudiziari".

In conformità a quanto prevede la vigente normativa in materia di tutela dei dati personali, Cooperativa Libertà si impegna e sensibilizza il proprio personale affinché il trattamento dei dati si svolga nel pieno rispetto dei diritti dell'interessato. A tal fine, provvede con opportuna formazione e incontri di aggiornamento in modo che siano chiare e comprese da tutti le prescrizioni in materia e le istruzioni operative da seguire a tutela della persona.

Come previsto dalla norma, il documento programmatico sulla sicurezza dei dati viene periodicamente sottoposto a riesame per valutarne la costante adeguatezza alle previsioni di legge.

## 1.5 Gli Interlocutori di Cooperativa Libertà: Mappa degli Stakeholder

Il bilancio sociale è un documento rivolto agli interlocutori sociali che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell'esercizio dell'attività di Cooperativa Libertà: da un lato, coloro che impiegano risorse in azienda sotto forma di mezzi patrimoniali, prestazioni di lavoro, forniture di merci e servizi, ecc., dall'altro, coloro che utilizzano i risultati dell'attività aziendale e sui quali si riflette anche indirettamente tale attività.

Destinatari del bilancio sociale sono, quindi, tutti quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con la cooperativa relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività aziendali.

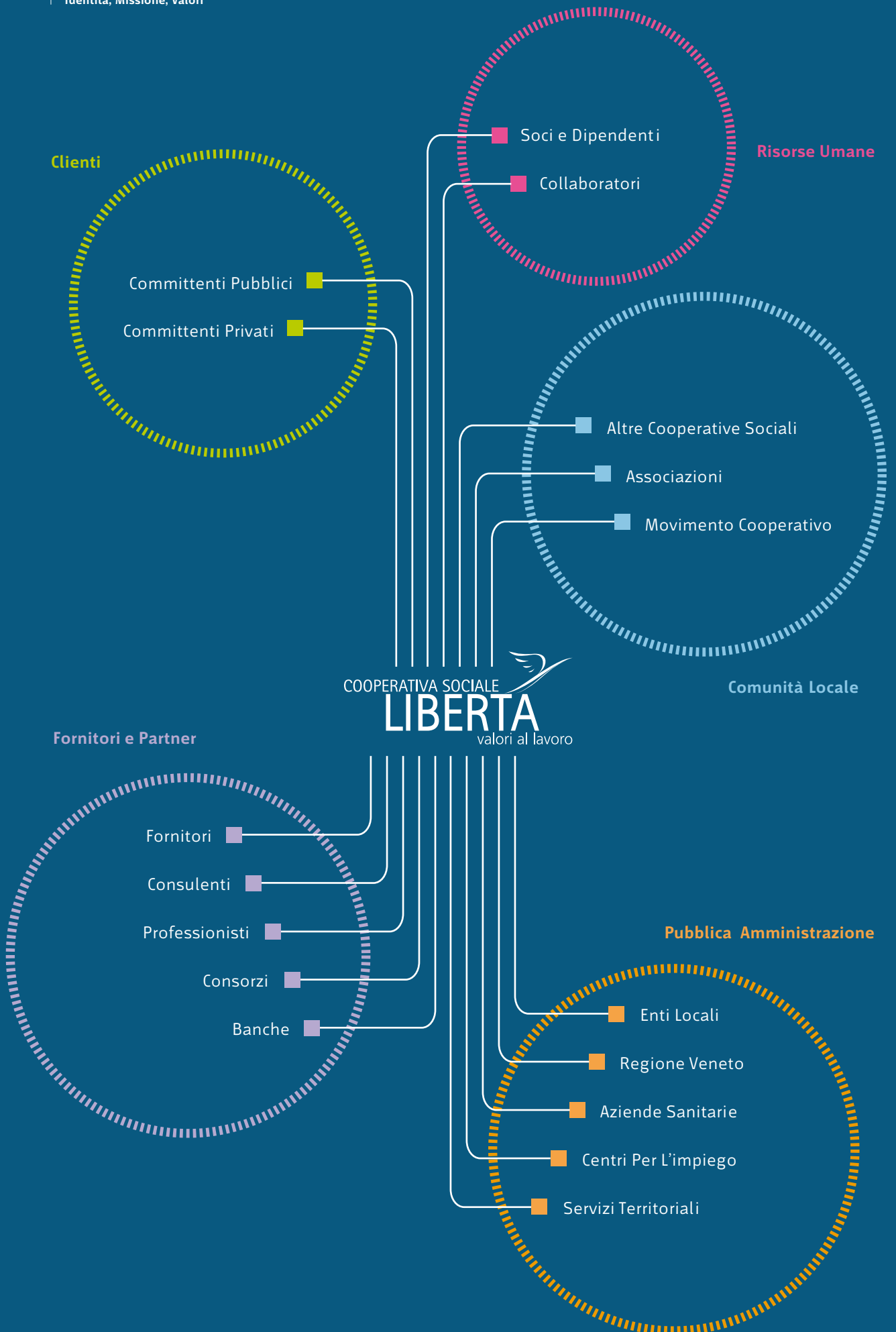
Si distingue tra portatori di interesse (stakeholder) interni ed esterni.

Con **stakeholder interni** si indicano i soggetti che, a vario titolo, sono inseriti nella vita dell'organizzazione e concorrono in modo diretto alla realizzazione dei suoi obiettivi sociali ed economici;

con **stakeholder esterni** si indicano i soggetti che compongono la rete dei rapporti commerciali, finanziari, sociali e politici dai quali la Cooperativa trae obblighi ed opportunità per la sua azione.

Non si ritiene invece di dover attribuire un ruolo principale o secondario ai diversi stakeholder, essendo tutti estremamente importanti nella rete di relazioni dell'azienda, in rapporto allo specifico ruolo svolto da ciascuno: semmai, diverso, può essere il loro grado di coinvolgimento.

Tali portatori di interessi sono rappresentati nel grafico di pagina 27.







**LA  
RICCHEZZA  
ECONOMICA  
CREATA E  
DISTRIBUITA**

## 2.1 Il Valore Aggiunto

In questo capitolo vengono presentati i principali dati di bilancio ed essi si analizzano in modo da consentire anche una rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità economica.

In tal modo, si rende evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che l'attività di Cooperativa Libertà ha prodotto verso alcune categorie di interlocutori: i Soci e i Dipendenti, la Pubblica Amministrazione, il Movimento Cooperativo, la Collettività, la Cooperativa stessa per l'accantonamento di risorse necessarie allo sviluppo, i Finanziatori.

Il Valore Aggiunto è un indicatore delle risorse economiche prodotte e della loro ripartizione nel contesto territoriale di riferimento: più precisamente è l'aggregato contabile dato dalla differenza tra il valore della produzione e i costi per l'acquisizione di beni e servizi. Esso rappresenta l'aumento di ricchezza che l'impresa è stata in grado di creare durante l'esercizio.

Per capire come tale ricchezza sia stata impiegata e soprattutto a chi è stata distribuita, proponiamo i grafici e le tabelle che seguono: prima si rappresenta il calcolo del Valore Aggiunto e poi la sua distribuzione ai portatori di interessi.

### ■ Prospetto di Determinazione del Valore Aggiunto

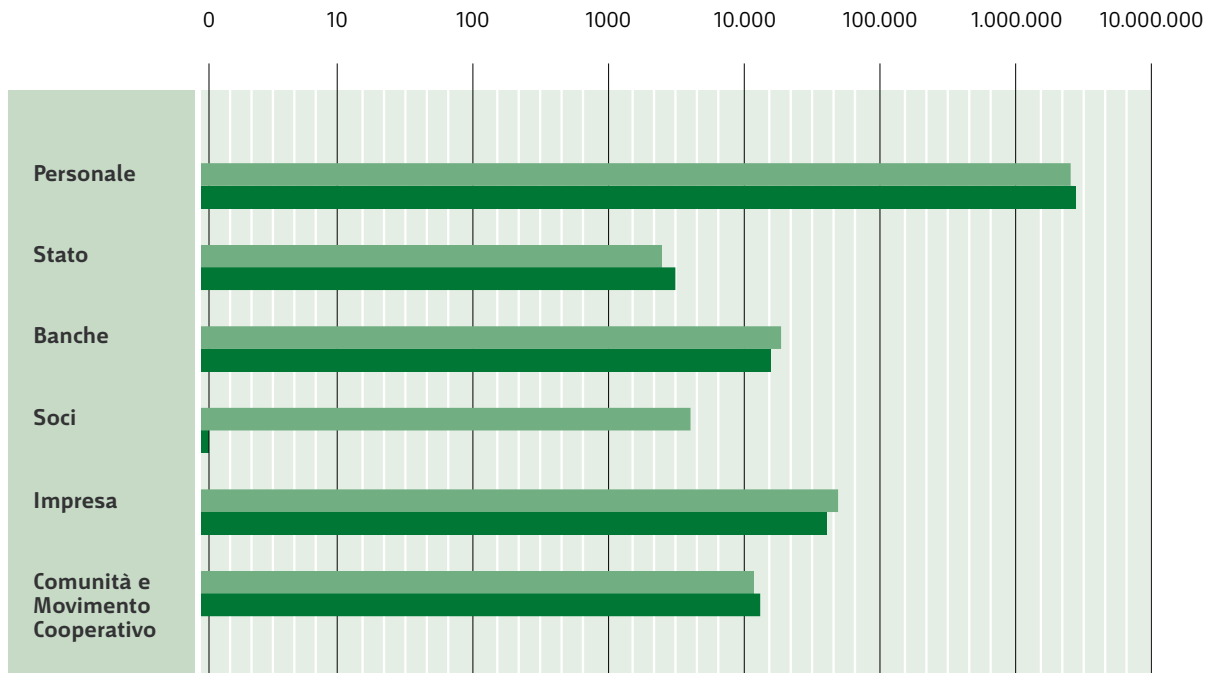
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2010	VARIAZIONE
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	> € 4.682.309	> € 4.619.550	
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	> € - 2.616	> € 3.984	
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>&gt; € 4.679.693</b>	<b>&gt; € 4.623.534</b>	<b>&gt; - 1,2 %</b>
<b>B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>			
Consumi di materie prime,	> € 188.551	> € 173.683	
Costi per servizi	> € 280.483	> € 216.957	
Costi per godimento di beni di terzi	> € 73.752	> € 76.080	
<b>Totale costi</b>	<b>&gt; € 542.785</b>	<b>&gt; € 466.720</b>	<b>&gt; - 14,0 %</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>&gt; € 4.136.908</b>	<b>&gt; € 4.156.814</b>	<b>&gt; 0,5 %</b>
<b>C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>			
Ricavi accessori (Interessi bancari)	> € 33	> € 1	
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	> € 7.433	> € 9.137	
Costi straordinari	> € 14.593	> € 6.862	
<b>Saldo componenti straordinari</b>	<b>&gt; € - 7.160</b>	<b>&gt; € 2.276</b>	<b>&gt; - 131,8 %</b>
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>&gt; € 4.129.781</b>	<b>&gt; € 4.159.090</b>	<b>&gt; 0,7 %</b>

### ■ Prospetto di Riparto del Valore Aggiunto

	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2010	VARIAZIONE
<b>PERSONALE DIPENDENTE (soci e dipendenti non soci)</b>			
Remunerazioni dirette	> 3.374.856	> 3.271.150	
Remunerazioni indirette (inps, Inail)	> 646.454	> 797.096	
<b>ALLO STATO ED ENTI PUBBLICI</b>	<b>&gt; 2.800</b>	<b>&gt; 3.685</b>	<b>&gt; 31,6 %</b>
<b>A BANCHE E FINANZIATORI</b>			
Oneri per capitali a breve termine	> 22.990	> 19.287	
Oneri per capitali a lungo termine	> -	> -	
<b>Ai SOCI</b>	<b>&gt; 4.626</b>	<b>&gt; -</b>	<b>&gt; - 100,0 %</b>
Omaggi e attività sociali	> 4.626	> -	
<b>AL SISTEMA IMPRESA</b>			
Accantonamenti a riserve (Ammortamenti)	> 12.746	> 117	
	> 51.240	> 51.953	
<b>ALLA COMUNITÀ E AL MOVIMENTO COOPERATIVO</b>	<b>&gt; 14.068</b>	<b>&gt; 15.802</b>	<b>&gt; 12,3%</b>
Erogazioni liberali	> -	> -	
Coop Fond e Legacoop Veneto	> 14.068	> 15.802	
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>&gt; 4.129.781</b>	<b>&gt; 4.159.090</b>	<b>&gt; 0,7 %</b>

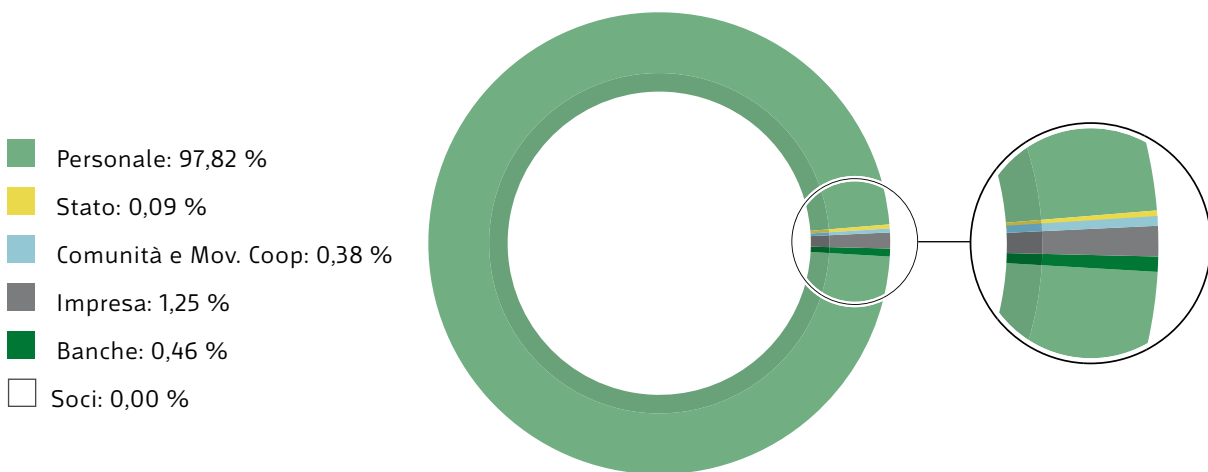
Il 2010 ha registrato un aumento del Valore Aggiunto pari allo 0,7% rispetto all'anno precedente. Questo significa che non vi sono state variazioni significative nella remunerazione dei diversi interlocutori di Cooperativa Libertà.

La ricchezza economica creata e distribuita dalla Cooperativa nel 2010 è stata pari a 4.159.090 € ed è stata destinata ai seguenti interlocutori:



■ 2009  
■ 2010

Dall'analisi del valore aggiunto, si nota come il Personale e Comunità / Movimento Cooperativo abbiano ricevuto maggiori risorse economiche rispetto all'anno precedente, così come lo Stato e gli Enti pubblici.



Una riduzione di ricchezza si registra invece per l'impresa, a causa del minor utile registrato nel 2010 nonché per le Banche per il minor costo degli interessi passivi. Non vi è stata, invece, a differenza dell'anno precedente, alcuna remunerazione ulteriore per i Soci, né per attività sociali, né a titolo di ristorno.

In particolare, la ricchezza economica creata è stata così distribuita:

- > il 97,82% al personale (che ricordiamo essere composto al 31/12/2010 da 179 Soci lavoratori e 25 Dipendenti) per le retribuzioni pagate nell'anno e per le risorse impegnate per spese ad esso dedicate: formazione sulla sicurezza, idoneità fisica medica, dispositivi di protezione individuale, buoni pasto, indennità diverse. Il dato dimostra che la Cooperativa rispetta ampiamente il principio della mutualità prevalente, ovvero, si avvale prevalentemente, nello svolgimento della attività, della prestazione lavorativa dei soci (pari al 94,78% del costo del lavoro). In questa voce non sono compresi i compensi per i membri del Collegio Sindacale e i consulenti.
- > Lo 0,46% è stato versato a banche quali interessi passivi e oneri per prestiti: questa quota è leggermente inferiore all'anno 2009 poiché è sceso il costo degli interessi per le apposite linee di fido bancario per far fronte ai lunghi tempi di pagamento da parte dei Committenti pubblici.
- > Circa lo 0,09% allo Stato ed altri enti pubblici per tasse, imposte ed altri diritti. Tale quota è rimasta pressoché invariata rispetto all'anno precedente in quanto la Cooperativa ha potuto avvalersi anche per il 2010 dell'esenzione totale dell'IRAP prevista dalla Regione Veneto per le cooperative sociali di inserimento lavorativo.
- > Per quanto riguarda i Soci, purtroppo, nulla è stato loro destinato per attività sociali o a titolo di ristorno, a differenza di quanto accaduto negli anni precedenti. Il motivo è da ricondursi, naturalmente, al periodo di crisi che ha penalizzato in modo significativo anche la Cooperativa, determinando una forte contrazione delle risorse disponibili oltre che difficoltà finanziarie dovute alla carente liquidità. Come evidenziato nel prospetto economico sopra riportato, l'utile 2010 è stato pari ad euro 117,00 - da ritenersi, comunque, un buon risultato alla luce delle problematiche appena evidenziate.
- > L' 1,25% al sistema impresa che, nel 2010, è costituito solo dagli ammortamenti ( non anche dalle riserve ), tenuto conto che il risultato d'esercizio è stato sostanzialmente in pareggio.
- > Infine, il contributo alla Comunità Locale e allo sviluppo del Movimento cooperativo è stato pari a 0,38%: tale valore deriva dai contributi versati alla Lega delle Cooperative - Comitato Regionale Veneto, dai versamenti al Fondo Mutualistico Coopfond e dalla partecipazione ad altri Consorzi Cooperativi (C.S.U. Zorzetto).



**3**

**LE  
RISORSE  
UMANE**

## 3.1 Composizione delle risorse umane



Al 31.12.2010 si registra la presenza di 204 lavoratori, tra soci e dipendenti, di cui 53 in stato di svantaggio, così come indicato nella tabella in calce alla pagina. Il 97% dei rapporti di lavoro instaurati sono a tempo indeterminato. Nel corso dell'anno sono stati assunti 20 lavoratori mentre 25 sono i dimessi.

Si evidenzia che le cooperative sociali di inserimento lavorativo, devono impiegare, per legge, una percentuale di lavoratori in condizione di svantaggio non inferiore al 30% della forza lavoro. Questa percentuale viene rispettata ogni anno, con l'obiettivo di incrementarla costantemente. L'obiettivo della Cooperativa è, tuttavia, quello di offrire opportunità di lavoro e di socializzazione al maggior numero di persone in condizione di svantaggio e di incrementare tale percentuale compatibilmente con le caratteristiche e le necessità dei singoli servizi.

A questo fine, la Cooperativa è da tempo impegnata in attività e iniziative di sensibilizzazione volte a far superare la diffidenza verso lo svantaggio e a valorizzare le potenzialità del lavoro quale strumento di reinserimento sociale.

E' palese che tutte le azioni tese all'inclusione lavorativa di persone svantaggiate possono avere prospettive di continuità ed efficacia solo

Anno	Totale Lavoratori	Lavoratori non Svantaggiati (A)	Soci Lavoratori Svantaggiati (B)	% Soci Lavoratori Svantaggiati (B/A)
2007	> 198	> 150	> 48	> 32,2 %
2008	> 204	> 155	> 49	> 31,6 %
2009	> 209	> 157	> 52	> 33,1 %
2010	> <b>204</b>	> <b>151</b>	> <b>53</b>	> <b>35,1 %</b>

se accompagnate da una maggiore conoscenza e applicazione degli strumenti previsti dal legislatore a sostegno dell'occupazione e dell'integrazione sociale delle categorie più deboli, nonché dalla diffusione delle esperienze effettuate e dalla rendicontazione dei risultati ottenuti.

Si evidenzia peraltro, un impegno costante della Cooperativa nella ricerca di opportunità di lavoro adeguate per le persone che versano in una condizione di svantaggio e nel mantenimento di un giusto equilibrio tra le necessità dell'impresa e le necessità sociali.

Nonostante le numerose difficoltà che incontra quotidianamente, Cooperativa Libertà crede infatti nella possibilità di contemperare tali interessi, nell'ottica di contribuire ad una economia diversa che non sia volta esclusivamente al profitto ma sia portatrice delle istanze sociali della collettività.

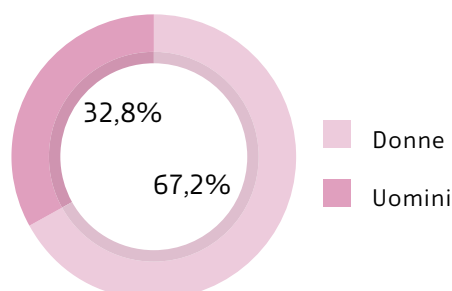
Tale impegno è evidenziato dalla sua presenza ai tavoli istituzionali, all'adesione a consorzi di cooperative sociali e ad associazioni di solidarietà sociale, nonché attraverso la partecipazione a convegni e seminari dove è chiamata spesso a portare la propria testimonianza.

#### ■ Composizione della Compagine Sociale 2010

<b>Dipendenti</b>	>	25
<b>Soci Lavoratori</b>	>	179
<b>Soci Sovventori</b>	>	5
<b>Soci Volontari</b>	>	Non presenti

#### ■ Composizione del Personale per sesso al 31/12/2010

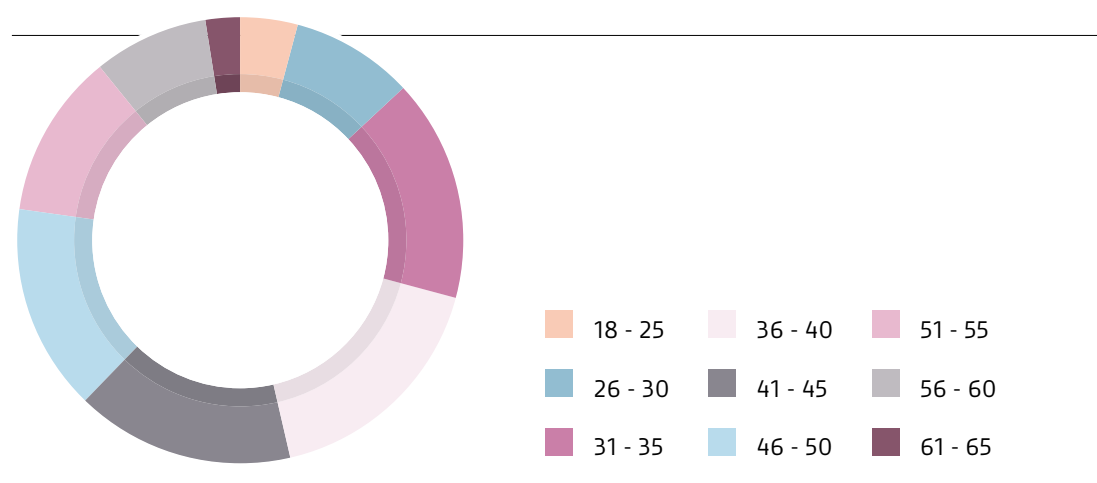
Lavoratori	Tot	Uomini	Donne
<b>Non Svantaggiati</b>	> 151	> 42	> 109
<b>Svantaggiati</b>	> 53	> 25	> 28
<b>Totale al 31/12/2010</b>	> 204	> 67	> 137



### Composizione dei lavoratori per fasce d'età

Fascia di età	Numero Lavoratori	% sul Totale
18-25	9	4,31 %
26-30	18	8,61 %
31-35	33	15,79 %
36-40	35	16,75 %
41-45	32	15,31 %
46-50	31	14,83 %
51-55	24	11,48 %
56-60	17	8,13 %
61-65	5	2,39 %
<b>TOTALE</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Rappresentazione grafica della composizione per fasce d'età:



### Composizione dei lavoratori per titolo di studio

Titolo di Studio	Non svantaggiati	Svantaggiati	Totale	% sul Totale
Nessuno	6	2	8	3,9 %
Lic. Elementare	12	11	23	11,3 %
Lic. Media	72	25	97	47,5 %
Diploma Maturità	51	13	64	31,4 %
Laurea	10	2	12	5,9 %

### ■ Luogo di residenza dei lavoratori

Cooperativa Libertà lavora principalmente nell'ambito del territorio della Provincia di Venezia e rappresenta una concreta opportunità occupazionale per persone residenti, in particolare, nei comuni facenti parte del comprensorio delle Aziende Sanitarie 12 e 13 come evidenziato dalla tabella seguente.

Comune di Residenza	Lavoratori non svantaggiati	Lavoratori Svantaggiati	Totale Lavoratori per Comune	%
Venezia	> 85	> 31	> 116	> 56,87
Mira	> 11	> 6	> 17	> 8,33
Marcon	> 13	> 4	> 17	> 8,33
Spinea	> 7	> 1	> 8	> 3,92
Dolo	> 2	> 4	> 6	> 2,94
Camponogara	> 3	> 0	> 3	> 1,47
Pianiga	> 3	> 0	> 3	> 1,47
Salzano	> 3	> 1	> 4	> 1,96
Martellago	> 7	> 0	> 7	> 3,43
Mirano	> 4	> 1	> 5	> 2,45
Campagna Lupia	> 2	> 1	> 3	> 1,47
Noale	> 1	> 0	> 1	> 0,49
Quarto d'Altino	> 3	> 0	> 3	> 1,47
Campolongo Maggiore	> 2	> 2	> 4	> 1,96
S. Maria di Sala	> 1	> 0	> 1	> 0,49
Vigonovo	> 1	> 1	> 2	> 0,98
Fiesso d'Artico	> 1	> 0	> 1	> 0,49
Fuori Provincia	> 2	> 1	> 3	> 1,47
TOTALE	> 151	> 53		

### ■ Anzianità di servizio

Anzianità di Servizio	Personale Svantaggiato	Personale non Svantaggiato	%
<b>meno di 1 anno</b>	> 4	> 5	> 4,41
<b>1-3 anni</b>	> 17	> 53	> 34,31
<b>3-5 anni</b>	> 5	> 15	> 9,8
<b>5-10 anni</b>	> 12	> 50	> 30,39
<b>10-15 anni</b>	> 1	> 18	> 9,31
<b>15-20 anni</b>	> 5	> 4	> 4,41
<b>20-25 anni</b>	> 5	> 5	> 4,9
<b>25-30 anni</b>	> 4	> 1	> 2,45

### ■ Permanenza media in cooperativa

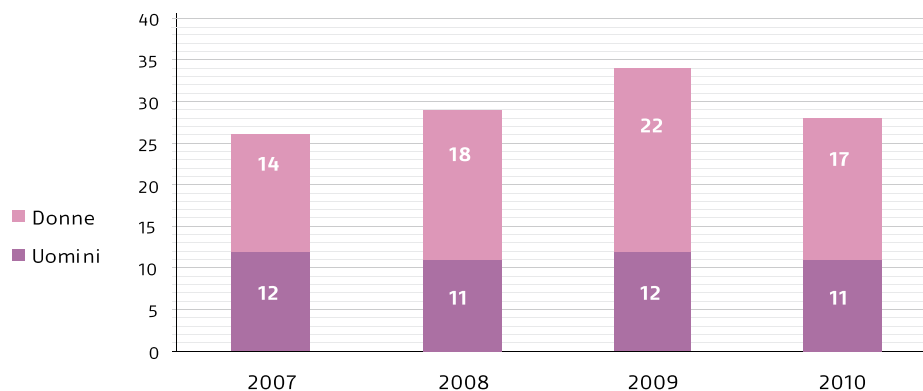
Anno	Permanenza Media Lavoratori non Svantaggiati	Permanenza Media Lavoratori Svantaggiati
<b>2009</b>	> 5,6 anni	> 8,6 anni
<b>2010</b>	> 7 anni	> 9,1 anni

Come si osserva dalla tabella precedente, il rapporto di lavoro che si instaura con le persone svantaggiate ha una durata media più lunga rispetto a coloro che non versano in tale condizione e che, evidentemente, hanno maggiori occasioni o propensione a misurarsi anche in contesti diversi dalla cooperativa. Peraltro, rispetto all'anno 2009, si registra una permanenza media maggiore per entrambe le categorie, verosimilmente legata al periodo congiunturale particolarmente difficile per il mercato del lavoro.

### ■ Lavoratori stranieri

Al 31/12/2010 sono presenti in cooperativa n. 28 lavoratori stranieri (11 uomini e 17 donne), che rappresentano il 13,7% dell'organico. Il loro numero è inferiore rispetto al 2009 come evidenziato dal grafico sotto riportato.

### ■ Lavoratori stranieri in cooperativa al 31.12.2010



La maggior parte di questi lavoratori (78,57%) proviene da Paesi non appartenenti all'Unione Europea.

Un'ulteriore considerazione riguardante i lavoratori stranieri attiene alla loro anzianità di servizio all'interno della cooperativa e al grado di stabilità occupazionale, così come evidenziato dalla tabella che segue. La permanenza media di tali lavoratori all'interno della Cooperativa è di 4,5 anni.

Anzianità di Servizio	Lavoratori Stranieri	%
meno di 1 anno	0	0 %
1-3 anni	10	35,71 %
3-5 anni	5	17,86 %
5-8 anni	8	28,57 %
oltre 8 anni	5	17,86 %
<b>Totale lavoratori stranieri</b>	<b>28</b>	

## 3.2 Il Lavoro in Cooperativa



### ■ Distribuzione dei lavoratori per attività

Settore di Attività	Lavoratori non Svantaggiati	Lavoratori Svantaggiati	Totale	% sul Totale
Pulizie	> 70	> 30	> 100	> 49,02 %
Manutenzione del Verde	> 12	> 5	> 17	> 8,33 %
Manovalanza Specializzata	> 14	> 1	> 15	> 7,35 %
Dipinture	> 2	> 0	> 2	> 0,98 %
Servizi Amministrativi - CUP	> 44	> 17	> 61	> 29,9 %
Personale Amministrativo	> 9	> 0	> 9	> 4,41%

### ■ La domanda di lavoro all'interno della Cooperativa

Sono numerose le persone che ogni anno si rivolgono alla cooperativa per un posto di lavoro facendo pervenire il proprio curriculum o compilando l'apposita modulistica aziendale.

Dal loro esame è possibile ricavare interessanti informazioni sulle dinamiche dell'occupazione a livello locale, sul profilo e le aspettative dei candidati, sull'effettiva capacità dell'azienda di creare occupazione. L'anno scorso, per la prima volta, Cooperativa Libertà ha deciso di estendere la rendicontazione fatta attraverso il Bilancio Sociale anche alle domande di lavoro pervenute limitandosi, tuttavia, ad alcune generali considerazioni relative alla documentazione raccolta nell'ultimo biennio. Avendo ottimizzato le procedure di raccolta e archiviazione dei dati, è ora possibile esaminare quelli relativi ad una singola annualità selezionando le informazioni di maggiore interesse.

Per l'anno 2010 si evidenziano, in particolare, i seguenti dati:

- > le domande di lavoro raccolte nell'anno sono 366 di cui circa il 72% riguarda donne;
- > il 64% dei candidati risiede nel comune di Venezia, mentre circa l'8% risiede fuori provincia;
- > gli stranieri che si sono rivolti alla cooperativa sono il 18,8%, provenienti per lo più dai Paesi dell'Est Europeo.
- > Il 36% dei candidati ha età compresa tra i 30 e 40 anni, il 9,5% ha un'età superiore a 50 anni, solo il 5,8% ha un'età compresa tra i 18 e i 20 anni.
- > Coloro che non dichiarano alcuna esperienza lavorativa sono circa il 35,5%, mentre il 6,5% dei candidati al momento della presentazione della domanda, ha dichiarato di avere un'occupazione. Solo in cinque casi, l'esperienza lavorativa si è svolta nell'ambito della cooperazione ma solo in due dei suddetti casi, si è trattato di cooperative sociali.
- > Per quanto riguarda infine, il titolo di studio, il 9% risulta in possesso di una laurea, oltre il 32% possiede un diploma di scuola media superiore, il 23% quello di scuola media inferiore, mentre circa il 36% dei candidati, non dichiara alcun titolo di studio.

## 3.3 L'inserimento lavorativo di persone in stato di svantaggio

Cooperativa Libertà promuove l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (art.1 della legge 381/91).

È dunque un'impresa con uno scopo di rilevanza pubblica, analoga per modalità operative all'impresa privata ma differente per finalità. La sua azione è finalizzata infatti a creare opportunità di lavoro e di relazione per persone che versano in condizione di svantaggio fisico, psichico o sociale, favorendone l'integrazione sociale e contribuendo a migliorarne la qualità di vita.

L'attività di inserimento lavorativo svolta da Cooperativa Libertà avviene secondo una specifica procedura del Sistema di Qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed è certificata dal 2003.

La presenza di linee guida chiare e condivise con i Servizi di integrazione, consente infatti di gestire in modo più adeguato l'intero percorso, assicurando altresì migliori risultati.

Ogni percorso di inserimento lavorativo fa riferimento ad un progetto individuale definito in collaborazione con i competenti Servizi di integrazione lavorativa dell'Azienda Sanitaria. L'obiettivo del progetto è quello di favorire l'approccio della persona svantaggiata con il mondo del lavoro, nel contesto "protetto" della cooperativa e quindi con modalità e tempi rapportati alle necessità del singolo caso.

Le capacità che la persona potrà acquisire attraverso il percorso delineato, sono sia di tipo operativo (la capacità di svolgere il servizio proposto), sia relazionale.

Il percorso di inserimento al lavoro prevede inoltre il coinvolgimento della persona in tutte le attività promosse dalla cooperativa, non solo quelle prettamente lavorative, come ad esempio le riunioni informative, le attività di formazione, gli incontri istituzionali e i momenti di socializzazione.

Ciò premesso, in base alle diverse necessità valutate con il competente Servizio di integrazione lavorativa, viene inizialmente programmato un periodo di tirocinio con tre possibili finalità:

- il consolidamento di abilità lavorative in vista dell'instaurazione del rapporto di lavoro con la cooperativa: esso mira per lo più a favorire percorsi di reingresso nel mondo del lavoro di persone che ne sono rimaste lontano per lunghi periodi e che necessitano, almeno inizialmente, di esprimere le proprie capacità in un contesto "protetto" ;

### I TIROCINI

- l'acquisizione di competenze lavorative e relazionali volte alla maturazione complessiva della persona ma non necessariamente finalizzate ad un successivo rapporto di lavoro, essendo il tirocinio parte di un percorso terapeutico-riabilitativo più ampio;
- l'inserimento della persona in un contesto organizzato come quello lavorativo, per fini essenzialmente relazionali e di integrazione sociale. L'evoluzione di tali progetti viene costantemente monitorata in accordo e con la collaborazione dei competenti Servizi di Integrazione Lavorativa.

Nel corso del 2010 sono stati attivati n.8 progetti di tirocinio formativo e di orientamento al lavoro in collaborazione con i competenti Servizi di integrazione lavorativa, così suddivisi, in relazione al settore di attività:

Settore di Attività		Tirocini Avviati
Pulizie	>	4
Centro Unico Prenotazioni	>	2
Dipinture	>	1
Attività di Segreteria	>	1

In un solo caso, tra quelli sopra evidenziati, al termine del progetto di tirocinio, si è proceduto con l'assunzione. Tale opportunità si è concretizzata nel settore pulizie.

Si registra, inoltre, l'assunzione di un lavoratore appartenente alle categorie speciali, segnalato dal Centro per l'impiego della Provincia di Venezia. In questo caso, non è stato utilizzato lo strumento del tirocinio.

## ■ La collaborazione con i Servizi invianti del Territorio

Per Servizi invianti si intendono le strutture socio-sanitarie o socio-assistenziali che hanno in carico le persone con difficoltà di vario tipo e che organizzano per queste percorsi di inclusione sociale fra i quali l'inserimento lavorativo come forma di integrazione nella società.

Si tratta di servizi, in genere, pubblici, che fanno riferimento ai Comuni, alle Aziende Sanitarie o ad altri enti.

I Servizi socio-sanitari che nel corso del 2010 hanno collaborato con cooperativa Libertà sono i seguenti:

- a) Servizi con funzioni sanitarie: i Centri di Salute Mentale (CSM); i Servizi per la Tossicodipendenza (SERT); le Commissioni mediche che riconoscono le condizioni di invalidità civile;
- b) Servizi con funzioni sociali: il Servizio di Inserimento Lavorativo (SIL) delle Aziende Sanitarie 12 e 13 ; il Servizio Sociale per Adulti del Ministero di Grazia e Giustizia, cui riferiscono le persone ammesse alle misure alternative alla detenzione (semilibertà, affidamento ai servizi sociali ); il Servizio Sociale di Base del Comune, il Servizio Collocamento Disabili della Provincia di Venezia.

L'interlocutore principale dei Servizi sanitari e sociali all'interno della cooperativa è l'Ufficio del Personale su delega/incarico della Direzione, soprattutto per quanto attiene agli aspetti procedurali e di stipula dell'apposita convenzione di inserimento; l'organizzazione del lavoro e il monitoraggio dei percorsi di inserimento nell'ambito dei singoli cantieri è, invece, competenza dei Responsabili di settore e dei capi-squadra con la collaborazione degli operatori dei Servizi.

Anche nel 2010 sono stati organizzati incontri periodici con gli operatori dei servizi territoriali, volti a discutere e verificare nel tempo l'adeguatezza dei vari progetti individuali. Si tratta di una collaborazione sicuramente positiva, che sarebbe utile poter intensificare.

Altrettanto utile sarebbe una maggiore collaborazione tra i suddetti Servizi, soprattutto quando il medesimo utente necessita di forme di sostegno riconducibili a Servizi diversi.

Ciò è particolarmente vero e importante nel momento in cui si presentano situazioni di "crisi " che richiedono l'intervento e il supporto di figure specialistiche e specifiche professionalità.

Un'ulteriore considerazione riguarda il coinvolgimento dei Centri di Salute Mentale e la necessità di una migliore relazione tra questi e il Medico del Lavoro preposto a valutare, nel tempo, l'idoneità lavorativa della persona inserita. Si tratta di una esigenza più volte segnalata che, purtroppo, a tutt'oggi, nonostante le iniziative assunte, non trova ancora piena attuazione.

■ **Provenienza dei lavoratori in condizione di svantaggio presenti al 31.12.2010**

Servizio di Provenienza		N. Lavoratori
S.I.L. ULSS 12 Veneziana	>	22
Ser.D ULSS12 Veneziana	>	2
S.I.L. ULSS 13 Dolo - Mirano	>	13
SER.D ULSS 13 Dolo - Mirano	>	1
Centro per l'impiego prov. di Venezia - categorie speciali	>	15
<b>Totale</b>	>	<b>53</b>

■ **Tipo di svantaggio**

Tipo di Svantaggio		Uomini		Donne		Totale
Disabili Psicici	>	9	>	8	>	17
Disabili Fisici e Sensoriali	>	6	>	14	>	20
Tossicodipendenti / Alcoolisti / ex	>	2	>	1	>	3
Persone in Trattamento Psichiatrico	>	8	>	5	>	13

## 3.4 Qualità del lavoro: formazione, sicurezza, coinvolgimento



### ■ La formazione

Cooperativa Libertà attribuisce da sempre molta importanza alla formazione intesa non solo come processo finalizzato all'acquisizione e all'aggiornamento di competenze professionali, ma anche come strumento volto ad accrescere il patrimonio personale di esperienze e cultura di ciascun individuo.

Annualmente, provvede all'analisi dei bisogni formativi e alla pianificazione delle singole attività, coinvolgendo gli enti preposti e i vari responsabili di funzione.

In considerazione della esiguità delle risorse, le attività formative per l'anno 2010 sono state, purtroppo, ridotte in modo significativo. Fatta eccezione per il progetto di riorganizzazione dell'apparato direzionale e amministrativo - avviato l'anno precedente usufruendo del Fondo Sociale Europeo per la formazione e proseguito anche nel 2010 - e un corso specialistico inerente l'installazione di pannelli fotovoltaici, la formazione ha riguardato essenzialmente la sicurezza sul lavoro.

### ■ Le misure di prevenzione e sicurezza sul lavoro

Le condizioni di salute e sicurezza dei propri lavoratori sono di estrema importanza per cooperativa Libertà che dedica a questa materia moltissima attenzione e impegno nel volgere al continuo miglioramento. Prova di questo, è la realizzazione dello specifico Sistema di gestione descritto nella sezione 1 di questo Bilancio.

Coerentemente con la politica aziendale adottata, Cooperativa Libertà ogni anno investe ingenti risorse, non solo in attrezzature e dispositivi di sicurezza certificati, ma anche e soprattutto nella formazione specifica del personale e nel coinvolgimento dei preposti.

Un ruolo importante viene svolto altresì dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che, come prescritto dalla normativa, sono stati oggetto di formazione specifica mediante la partecipazione ad appositi corsi presso gli Enti preposti.

#### IL SISTEMA DI GESTIONE E LA NORMA OHSAS 18001

Consapevole della complessità della materia e dei riflessi positivi che ogni miglioramento apportato in questo ambito ha sui lavoratori e sulla qualità delle prestazioni fornite, Cooperativa Libertà, ha adottato un Sistema di gestione e controllo della Sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001, a garanzia di un'attenta e scrupolosa osservanza delle normative specifiche, con particolare riferimento al D.Lgs.81/2008.

Si tratta di un Sistema, tuttavia, non ancora certificato che si sta progressivamente attuando secondo una modalità integrata con i sistemi e le procedure operative già presenti all'interno dell'azienda.

L'adozione del suddetto sistema infatti, risponde soprattutto ad un obiettivo di riorganizzazione della sicurezza all'interno dell'azienda, volto ad assicurare non solo il puntuale svolgimento degli adempimenti previsti e il relativo controllo, ma anche il coinvolgimento e la compartecipazione di tutte le funzioni aziendali, coerentemente con lo spirito della vigente normativa che implica un approccio alla sicurezza del lavoro, di tipo sistematico e di rete.

#### LE AZIONI INTRAPRESE

Una rapida panoramica sulle attività svolte nel corso dell'anno relativamente alla sicurezza, dà evidenza dell'impegno costante della cooperativa in tale particolare ambito, durante l'intero esercizio.

A tal fine, si evidenzia che sono stati effettuati sopralluoghi per la rilevazione dei rischi e l'adozione delle adeguate misure di sicurezza esplicitate in appositi piani operativi; sono state effettuate riunioni con il Servizio di protezione e prevenzione aziendale e con i Rappresentanti dei Lavoratori per l'aggiornamento del Documento di valutazione dei rischi; è stata fornita la necessaria collaborazione ai committenti per la gestione dei rischi interferenziali; è stata garantita la necessaria sorveglianza sanitaria ed erogata la prescritta formazione al personale.

A questo proposito, si evidenzia che oltre alla formazione periodica prevista dagli artt. 36 e 37 del D.Lgs.81/2008 e all'aggiornamento

obbligatorio dei Rappresentanti dei Lavoratori e degli addetti al primo soccorso, si è provveduto alla formazione specifica per l'utilizzo dei dispositivi di protezione di terza categoria per gli addetti ai lavori in quota.

Anche le visite mediche si sono svolte regolarmente, secondo le diverse periodicità indicate nel protocollo sanitario predisposto dal medico competente: nel corso dell'anno sono stati sottoposti a sorveglianza sanitaria 128 lavoratori, oltre il 62% dell'organico, nonché effettuati gli accertamenti obbligatori per la verifica dello stato di alcooldipendenza e per la ricerca di sostanze psicotrope-stupefacenti per coloro che svolgono l'attività di carrellisti, autisti, addetti ai lavori in quota con ausilio di piattaforma aerea/semovente.

Gli infortuni verificatisi nel corso dell'anno sono stati 6, determinati da urti, scivolamenti e cadute in piano per un totale di giorni perduti 100. Non si considerano nel computo, gli infortuni in itinere che, come da indicazioni INAIL, integrano eventi non strettamente correlati al rischio dell'attività lavorativa svolta dall'infortunato.

Non si registrano malattie professionali nel corso dell'anno.

Nei termini previsti, si è inoltre provveduto ad avviare l'iter per la valutazione del rischio da stress lavoro correlato secondo il questionario ISPESL condiviso con tutte le funzioni interessate.

### ■ Comunicazione interna

Cooperativa Libertà considera la comunicazione interna parte integrante della propria organizzazione e ha quindi adottato una serie di azioni volte a favorire la circolazione delle informazioni al suo interno (riunioni, colloqui individuali, assemblee aziendali, attività di formazione, circolari).

Una buona comunicazione interna sviluppa il senso di appartenenza, migliora la qualità delle relazioni e consente di interiorizzare i valori aziendali.

Ma essa è anche indice di attenzione e sensibilità verso le persone con le quali si condividono esperienze, ideali, obiettivi, responsabilità.

A questo scopo, è stato a suo tempo istituito anche un giornalino aziendale denominato "Le ali della Libertà", la cui pubblicazione si è purtroppo interrotta nel corso del 2008 a causa del sovraccarico di lavoro che ha interessato l'Ufficio e coloro che si dedicavano alla redazione degli articoli.

L'auspicio è di ripristinare tale strumento informativo non appena vi saranno le condizioni per garantirne la continuità.

La comunicazione può avvenire, tuttavia, anche con altre modalità, meno dirette ma ugualmente utili a favorire il confronto e la partecipazione dei lavoratori, necessari all'attuazione di obiettivi di miglioramento.

A questo proposito, si evidenzia che nel corso del 2010 è stato distribuito al personale un questionario in forma anonima, volto a rilevare

### UN'INDAGINE INTERNA

Partecipazione,  
Mutualità, Centralità  
della Persona: i valori  
che connotano l'iden-  
tità aziendale secon-  
do i soci di Libertà

il clima interno alla cooperativa, la conoscenza, da parte dei lavoratori, dell'assetto organizzativo e gestionale dell'azienda, la condivisione della mission sociale, il livello di soddisfazione rispetto all'osservanza dei requisiti di responsabilità sociale codificati nel Sistema SA8000. La ricerca, rivolta a tutti i lavoratori della Cooperativa, soci e dipendenti, è stata effettuata utilizzando un questionario composto di 26 domande, alcune delle quali a risposta multipla e altre aperte ad eventuali osservazioni o suggerimenti del personale.

Hanno partecipato all'iniziativa 92 lavoratori, 54 donne e 38 uomini, su un organico di circa 200 unità, rappresentative di tutti i settori di attività della cooperativa.

Dall'indagine, è emerso che la maggior parte degli intervistati, nonostante la diversa anzianità di servizio e di ruolo, ha piena consapevolezza della mission aziendale e dei principi e valori di riferimento, indicando, quali caratteristiche peculiari della cooperativa, soprattutto la "condivisione degli obiettivi e la partecipazione democratica", la "collaborazione e mutualità", "l'impegno verso la collettività", la centralità della persona.

Si ritiene vi sia altrettanta consapevolezza di quali siano le maggiori problematiche aziendali, indice di una buona circolazione delle informazioni all'interno dell'azienda e un buon livello di partecipazione: il 62% degli intervistati infatti associa le difficoltà dell'Azienda alla situazione del mercato e alla precarietà degli appalti, il 44,5% al ritardo dei pagamenti da parte dei clienti.

A tale livello di informazione certamente hanno contribuito, in modo particolare, le recenti assemblee indette per discutere la situazione economico-finanziaria della cooperativa ma anche la comunicazione meno istituzionale che avviene ordinariamente all'interno della cooperativa, negli uffici e nei cantieri, a cura dei preposti.

Rispetto ai punti di forza della cooperativa, il personale intervistato evidenzia, invece, la buona organizzazione, la competenza e professionalità dei lavoratori e l'ampia tipologia di servizi offerti.

Anche l'aspetto relazionale nei confronti di colleghi e superiori all'interno della cooperativa appare positivo, improntato essenzialmente al rispetto e alla collaborazione.

Tra i diversi ambiti di indagine, rileva, per importanza della materia e l'impegno profuso dalla Cooperativa, il tema della Sicurezza rispetto al quale l'azienda è, da sempre, molto attiva.

In effetti, dalle risposte ottenute si ha conferma di tale impegno e di una certa soddisfazione del personale intervistato circa la formazione ricevuta in merito (oltre 96%) e la gestione dei rischi inerenti le attività lavorative.



4

I CLIENTI  
E  
I SERVIZI

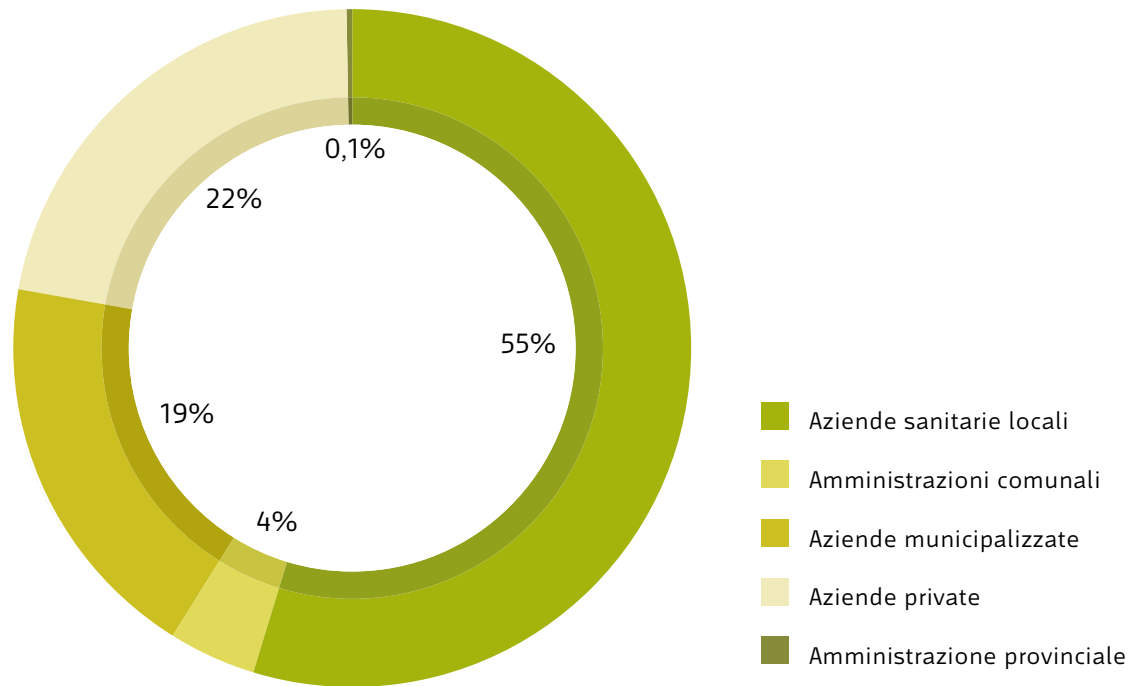
## 4.1 Il rapporto con il mercato



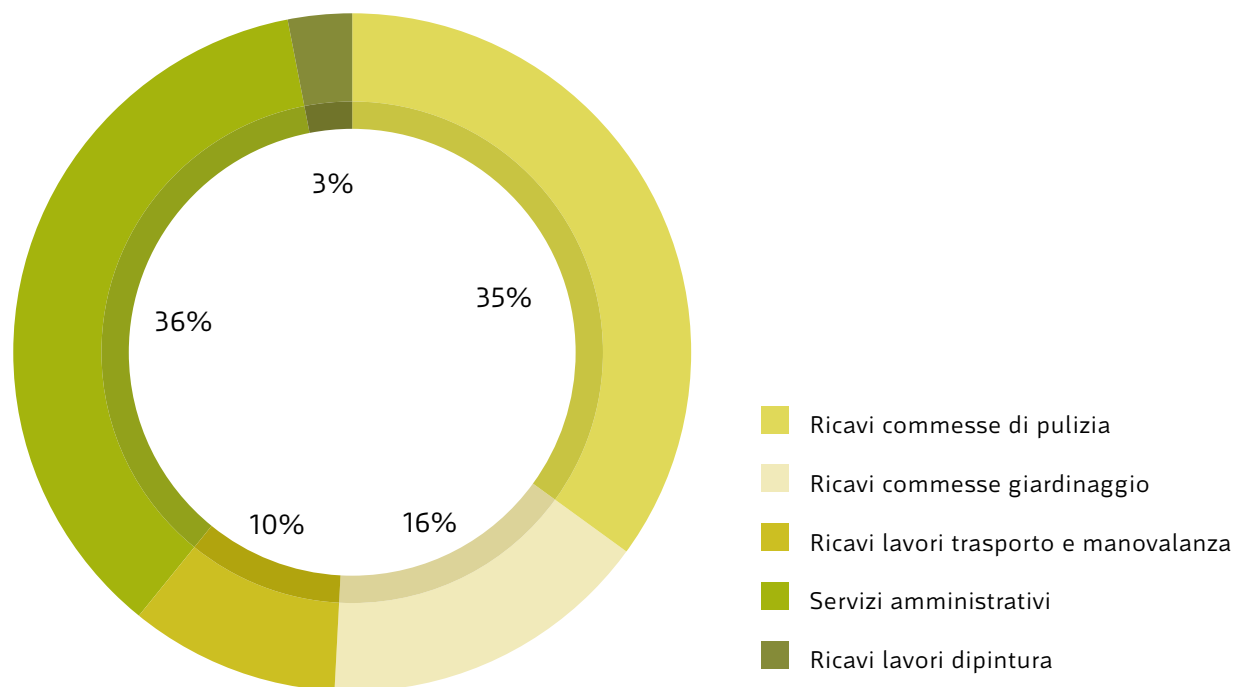
Il 2010 segna, purtroppo, un arresto del trend di crescita iniziato nel 2004, evidenziando un decremento dei ricavi pari all'1,2% rispetto al 2009.

Anche la possibilità di convenzionamento diretto consentito dalla vigente legislazione sulla cooperazione sociale è sempre meno utilizzata dalle pubbliche amministrazioni. Nel Bilancio 2010 si nota che il 23,03 % del fatturato proviene da commesse affidate ai sensi della Legge 381/91: si registra quindi un'ulteriore diminuzione di tali rapporti rispetto agli anni precedenti (38,5% nel 2008 e 29,78% nel 2009).

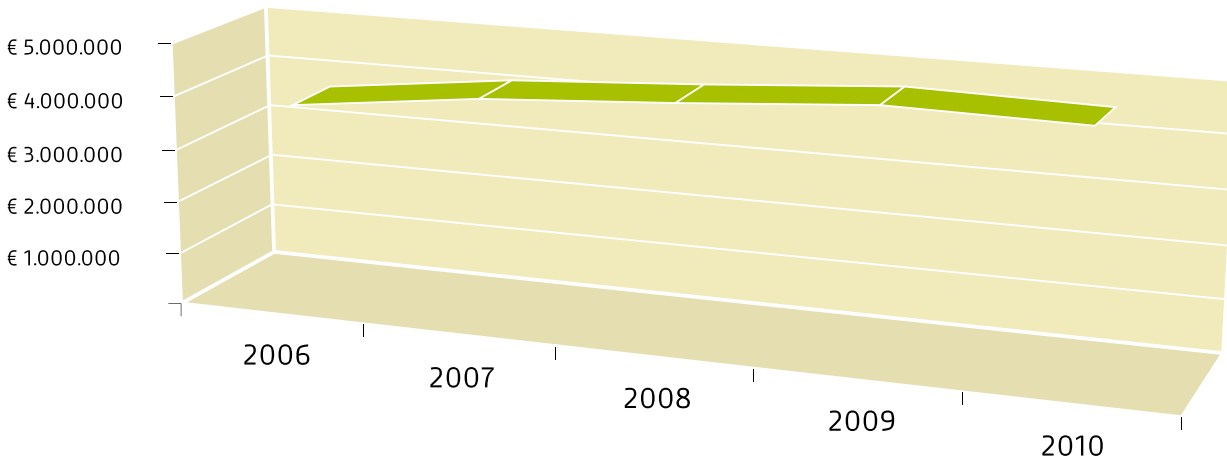
### Ripartizione del fatturato per tipologia di committenza



### Ripartizione dei ricavi per tipologia dei servizi



### Andamento del fatturato negli ultimi 5 anni



### ■ Indagine di soddisfazione del cliente

L'applicazione del Sistema di Qualità aziendale e la sua implementazione, risponde all'esigenza di comunicare la volontà della cooperativa al miglioramento continuo dei diversi processi di erogazione del servizio e ciò al fine di una maggiore soddisfazione del cliente interno ed esterno.

La corretta gestione del Sistema, infatti, consente alla cooperativa di volgere alla costante e progressiva ottimizzazione delle risorse, nonché alla individuazione e alla rimozione delle eventuali inefficienze. Ciò comporta una costante tensione a migliorare non solo il risultato del lavoro svolto, ma anche la qualità dell'intero processo di erogazione.

A questo fine, si rivela particolarmente importante la collaborazione del cliente e la valutazione che esprime relativamente alla qualità del servizio ricevuto.

E' importante sottolineare che l'approccio con il cliente non è prerogativa di un'unica funzione (direttiva o commerciale), ma coinvolge il lavoro di tutti, sia pure in misura diversa e in relazione ai rispettivi ambiti di competenza, con l'obiettivo di una partecipazione diffusa ai risultati dell'azienda e una responsabilizzazione consapevole nello svolgimento delle attività dell'impresa.

Cooperativa Libertà provvede a monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri clienti rispetto ai servizi erogati.

Tale indagine viene svolta attraverso la somministrazione di apposito questionario, oppure direttamente, attraverso colloquio con il cliente, ma può essere rilevata anche da apposite attestazioni di servizio

rilasciate dallo stesso.

I risultati dei questionari opportunamente rielaborati e messi a confronto con gli anni precedenti, sono oggetto di discussione nei gruppi di lavoro, per stimolare riflessioni e proposte volte al miglioramento dell'organizzazione interna e della qualità delle prestazioni.

L'indagine effettuata nel corso del 2010 ha evidenziato un risultato complessivamente positivo con un livello di soddisfazione particolarmente elevato per quanto attiene a capacità organizzativa, osservanza della normativa di sicurezza, tempestività di intervento.

I reclami rilevati, peraltro, hanno consentito di migliorare la gestione del servizio e l'efficienza delle prestazioni.

L'obiettivo di cooperativa Libertà resta comunque il miglioramento continuo non solo dei processi di erogazione del servizio ma anche delle relazioni commerciali, in un'ottica di collaborazione con il cliente.



5

**IL  
TERRITORIO,  
LA  
COMUNITÀ,  
LA  
COOPERAZIONE**

## 5.1 Il Rapporto con il Territorio

Cooperativa Libertà cerca di orientare le proprie scelte alla promozione del benessere collettivo, stimolando la partecipazione e la responsabilità di singoli e di gruppi verso l'integrazione, nel tessuto sociale, di chi vive una condizione di difficoltà.

La sostenibilità economica e sociale è un principio cardine della politica di Cooperativa Libertà così come l'impegno a costruire rapporti solidi e duraturi con le realtà del territorio in cui opera.

A tal fine, essa interagisce quotidianamente con una molteplicità di soggetti, principalmente enti pubblici, istituzioni, imprese sociali, non trascurando, tuttavia, la collaborazione e le opportunità che possono essere offerte anche dal settore privato, rispetto al quale sono stati pianificati obiettivi di sviluppo.

In relazione allo scopo sociale perseguito, di particolare rilievo è la collaborazione pluriennale con i Servizi di Integrazione Lavorativa delle Aziende Sanitarie ULSS 12 Veneziana e ULSS 13 Dolo-Mirano-Noale, la partecipazione alla programmazione dei Piani Socio Sanitari di Zona relativi ai settori della Psichiatria e della Disabilità e la sua collaborazione a progetti di ricerca o formazione volti ad approfondire temi di rilevanza sociale.

In tale ottica si pone, ad esempio, l'adesione di Cooperativa Libertà a due progetti formativi finanziati dalla Regione Veneto con il Fondo Sociale Europeo e che hanno visto il coinvolgimento dell'Istituto Superiore I.I.S. Luzzatti di Mestre.

Nel primo caso, il progetto intitolato "TeKne - dalla scuola all'impresa - progetti di marketing sociale" rispondeva all'obiettivo di consentire agli studenti un efficace approfondimento delle tematiche relative alla comunicazione e al marketing sociale in relazione ad alcuni settori di intervento della Cooperativa, con il supporto di un consulente aziendale e di un tutor per la ricerca.

Il secondo, dal titolo "L'impresa va a scuola: confronto sul tema della new economy e dell'ICT" è stato realizzato con l'obiettivo di incrementare il rapporto tra la scuola e la realtà economica locale, promuovendo sinergie tra pubblico e privato.

Nell'ambito di tali progetti Cooperativa Libertà ha portato la propria esperienza in merito, fornendo altresì supporto alle attività didattiche.

Un fronte particolarmente ampio di interazione e dialogo con la comunità locale è il progetto "Venezia per l'Altraeconomia" a cui la cooperativa ha partecipato attivamente anche nel 2010.

**LA COLLABORAZIONE  
CON LE SCUOLE**

**L'IMPEGNO NELLA RETE  
DELL'ALTRAECONOMIA**

Il progetto, che aggrega decine di attori dell'economia solidale veneziana, ruota intorno ad uno spazio permanente destinato dal Comune di Venezia alla promozione delle forme di produzione e consumo più attente al benessere collettivo.

Nel corso del 2010, il progetto ha prodotto numerosi momenti di incontro tra le diverse realtà associate, mentre numerose e varie sono state le attività organizzate per creare partecipazione e condivisione con la cittadinanza.

La carenza di risorse e la necessità di concentrare le energie dell'Azienda su aspetti gestionali di primaria importanza, non ha consentito invece di realizzare il consueto pranzo di Natale, momento ricreazionale e sociale tra i più significativi.

## 5.2 Sostegno al movimento cooperativo

Cooperativa Libertà aderisce alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue e fa parte della Direzione regionale di Legacoop Sociali. Il contributo associativo versato per il 2010 è stato di Euro 5.223,26. Una manifestazione di sostegno al Movimento cooperativo si realizza anche con la destinazione del 3% dell'utile di bilancio al fondo mutualistico Coopfond in base alla legge 59/92, per la promozione e lo sviluppo delle imprese cooperative.

La tabella che segue riassume le partecipazioni al 31.12.2010:

Descrizione		Importo Euro
Confidi CoopVeneto	>	1.549,37
Consorzio Sociale Unitario Zorzetto	>	1.750,00
Consorzio C.F.S.	>	250
Prisma Servizi	>	3.098,60
Energia Solidale	>	5.175,00
Associazione AEres	>	500,00
<b>Totale partecipazioni</b>	>	<b>12.322,97</b>



**COOPERATIVA LIBERTA'**

**Via Gazzera Alta, 44 MESTRE (VE)**

**TEL. 041.917508 FAX. 041.910577**

**[info@cooperativaliberta.org](mailto:info@cooperativaliberta.org) - [www.cooperativaliberta.org](http://www.cooperativaliberta.org)**