X BILANCIO SOCIALE

NOVO MILLENNIO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS

Esercizio 2017



Amo gli alberi, sono come noi. Radici in terra e testa verso il cielo (E. De Luca)

Approvato da Assemblea Soci del 15 MAGGIO 2018



INDICE BILANCIO SOCIALE 2017

U.	PREMESSA	p.	2
1.	LE RADICI	p.	3
	Storia		
	Mission		
	Territorio		
	Reti		
	Sistemi di gestione		
2	IL TRONCO	p.	7
۷.		μ.	′
	Organizzazione		
	Sistemi di gestione		
	Formazione		
3.	I RAMI	р.	19
	Personale e Volontari	•	
	Soci		
4.	I FRUTTI	р.	22
	Soddisfazione Cliente		
	Riclassificazione Sociale		
	Novità 2017		
5.	CONCLUSIONI	р	42
		•	

O. PREMESSA

Si parla molto oggi di Welfare generativo, una proposta culturale innovativa suggerita dalla Fondazione Emanuela Zancan che si riferisce ad un welfare capace di rigenerare risorse, che possano aumentare il rendimento delle politiche sociali a beneficio della collettività: significa poter riutilizzare e dare nuova vita a risorse già disponibili intorno a noi.

La nostra Cooperativa nel 2017 ha cercato nella propria dimensione imprenditoriale e comunitaria di lavorare in questa ottica di valorizzazione di quanto esiste già nel territorio, enti pubblici, privati profit, enti del Terzo Settore per promuovere progetti, collegamenti, reti orizzontali e miste. Per noi l'elemento da cui partire e ripartire è la persona con le sue risorse, con le sue fragilità, ricchezze, competenze esplicite ed implicite, espressione di bisogni e desideri dei quali cerchiamo di farci carico, attraverso la condivisione di progetti personalizzati all'interno dei nostri servizi.

È proseguita a livello di Regione Lombardia la riorganizzazione dei Servizi Socio-sanitari e Sanitari puntando soprattutto sul tema della "presa in carico", mentre è stata approvata la Riforma del Terzo Settore con le novità sul Registro Unico degli Enti del Terzo Settore, il Servizio Civile Universale, la riforma del Centro Servizi del Volontariato e l'approvazione del decreto sull' Impresa Sociale che ci riguarda direttamente: sono tutti elementi che porteranno ad un radicale cambiamento di prospettiva in termini giuridici, operativi e fiscali. A livello territoriale con Confcooperative abbiamo effettuato tutti gli approfondimenti sulla materia, ed il percorso è ancora in atto.

Nel corso dell'anno, a seguito dell'inizio di gestione di strutture dedicate all'accoglienza dei richiedenti asilo, abbiamo realizzato una nuova configurazione organizzativa con la creazione della nuova Area Stranieri. Sono anche partite delle nuove progettazioni che ci vedono protagonisti nell'ambito territoriale, vi è stato l'impegno sulla nuova certificazione di Qualità, tutte novità che verranno riprese nel relativo capitolo. I nostri Responsabili di Area, coordinatori, staff, operatori tutti hanno contribuito con determinazione e passione alla realizzazione di tutti questi obiettivi.

E, come sempre, desideriamo fare presente l'importante contributo del volontariato all'interno della cooperativa, sia in termini di risorse e competenze messe a disposizione dei vari soggetti, sia soprattutto di collaborazione con i volontari dell'Associazione Caritas, nonché le collaborazione con la Fondazione Monza Insieme.

Per questo motivo, come Consiglio di Amministrazione abbiamo voluto presentare questo bilancio sociale, il decimo, come la raffigurazione di un albero che, con tutte le sue componenti, è cresciuto e sta crescendo.

Buona lettura.

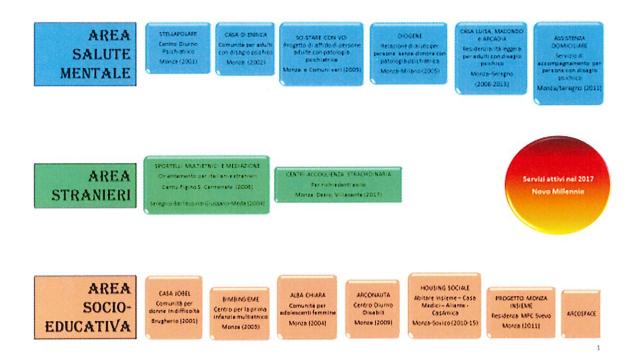
Il Consiglio di Amministrazione

1. LE RADICI

STORIA

Novo Millennio viene fondata nel mese di giugno 2003, avendo però già effettuato un percorso di tre anni con il nome di Filo di Arianna. Legata a Caritas Ambrosiana e associata al Consorzio Farsi Prossimo di Milano, si propone fin da subito di incontrare le povertà emergenti sul territorio della Zona Pastorale V, che coincide più o meno con la Provincia di Monza e Brianza, per dare risposte sempre più vicine al bisogno.

Dal 2000 a tutto il 2017, quindi, la cooperativa apre e gestisce fino a 23 servizi, alcuni accreditati presso gli enti pubblici, altri sperimentali.



MISSION

La Cooperativa, nata dal legame con Caritas, prende nome dalla Lettera Apostolica (Novo Millennio Ineunte - Giovanni Paolo II) con cui la Chiesa si introduceva nel nuovo millennio e si apriva al territorio utilizzando un linguaggio meno ecclesiastico, più popolare. Una chiesa di volti, insomma, che richiama l'attenzione di tutti verso tutti.

Dal **2003** la Cooperativa sociale Novo Millennio promuove uno sguardo di responsabilità nella presa in carico della **persona** e, nel senso più ampio del termine, della **cittadinanza** intera, diventando soggetto attivo nel territorio. Pone al centro l'uomo, in quanto portatore di risorse positive, sia esso utente o operatore. In questa reciprocità di rapporto la diversità di storie, di percorsi e di competenze diventano opportunità di crescita, stimolo ed arricchimento continuo.

Attenta ad una società in continua evoluzione, Novo Millennio si propone di realizzare servizi di utilità sociale volti al cambiamento, al miglioramento e al benessere delle persone. Novo Millennio si interroga e si reinventa per rendere sempre più innovativi e preventivi i suoi interventi, ispirandosi ai principi

dell'*uguaglianza sociale*, della *cultura della solidarietà* e della *condivisione*, dell'*integrazione* e dell'*interscambio tra le conoscenze e i saperi*, per la realizzazione del bene comune.

Novo Millennio valorizza la professionalità dei propri operatori e collaboratori, assicurandone la formazione e la supervisione. Viene proposto il lavoro in équipe multidisciplinare per un approccio globale alla complessità delle situazioni.

Diversi sono gli ambiti di intervento: *Salute mentale, Donne in difficoltà, Minori, Disabili, Stranieri,* con una particolare attenzione alla *Famiglia*, cellula della società. Per poter agire da protagonista nell'ambito del terzo settore, nell'ottica di un miglioramento costante dei servizi finali erogati ai cittadini, lavora in rete e integra i propri interventi con quelli dell'ente pubblico.

TERRITORIO

Il territorio è il luogo in cui viviamo, lavoriamo, ricco di relazioni, dove realizzare servizi, accoglienza, cercando di affrontare le nuove sfide del cambiamento attraverso la sperimentazione di nuove progettazioni. Vogliamo, in questa sezione, sottolineare l'*importanza dei soggetti che animano il territorio* di pertinenza: la famiglia, gli enti sociali e sanitari, le realtà ecclesiali.

Facendo la scelta della **territorialità**, cerchiamo, quindi, di incontrare, idealmente, tutte le persone, i loro volti, le loro storie. Allarga la mente immaginare di lavorare a fianco e per comunità davvero grandi, **a fianco** e per uomini e donne che non per forza hanno bisogno di un sostegno, ma potrebbero essere educate a darlo loro stesse, in modo umile e competente.

L'immagine che segue, mette in evidenza i luoghi da noi abitati.

NOVO MILLENNIO 2017



RETI

Vogliamo mettere in luce l'appartenenza alle nostri reti consortili, di coordinamento, di rappresentanza, come segno di una relazione esterna più ampia che ci aiuta ad allargare la visione del territorio, diventando attori di un welfare community dove le diversità si incontrano, si confrontano, si integrano, ma soprattutto usano un metodo di lavoro di insieme.

CONSORZI (farsi prossime

Consorzio Farsi Prossimo

Consorzio di cooperative sociali promosse da Caritas Ambrosiana (<u>www.consorziofarsiprossimo.org</u>). È il consorzio di cooperative con cui condividiamo le idee di fondo ma anche le prassi; che ci sostiene grazie al contributo formativo ed alla significativa collaborazione in ambito tecnico ed amministrativo.

Consorzio Comunità Brianza



Consorzio territoriale di cooperative sociali (www.comunitamonzabrianza.it). Con questo raggruppamento di quasi trenta cooperative di Monza e Brianza, mettiamo in atto azioni che il più delle volte hanno un valore politico, nel più nobile senso del termine. In questa veste, naturalmente, si pone anche come uno degli interlocutori privilegiati degli enti pubblici di pertinenza.

Confcooperative



Associazione di rappresentanza e assistenza delle imprese sociali italiane (www.confcooperative.it). Fra le tre compagini qui descritte è la più alta organizzazione a livello gerarchico, capace di influire, con il consenso attivo della base intera, sulle politiche economiche, sociali e sindacali del Paese. Contemporaneamente, però, è a servizio delle singole cooperative o dei consorzi, tramite una rete capillare di centrali territoriali.

Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienza (CNCA)



Associazione di promozione sociale che riunisce più di 250 fra cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, enti religiosi sull'intero territorio nazionale. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale

2. IL TRONCO

ORGANIZZAZIONE

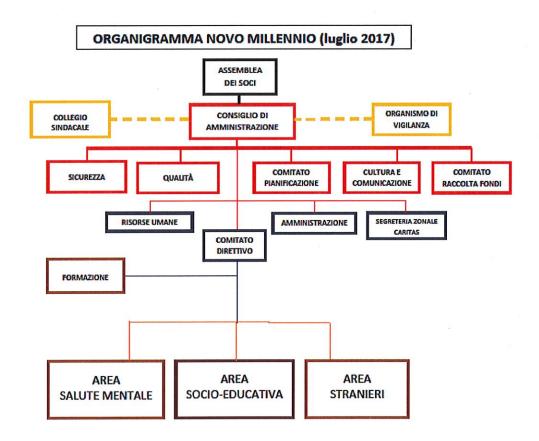
La nostra cooperativa si distingue per la *poliedricità di attenzioni*. Ad un ascolto non selettivo del bisogno, fa seguito, dove possibile, una risposta sempre più dettagliata.

Contemporaneamente, come già spiegato altrove, mostra la sua unitarietà nelle scelte collegiali, sia di principio sia di realizzazione.

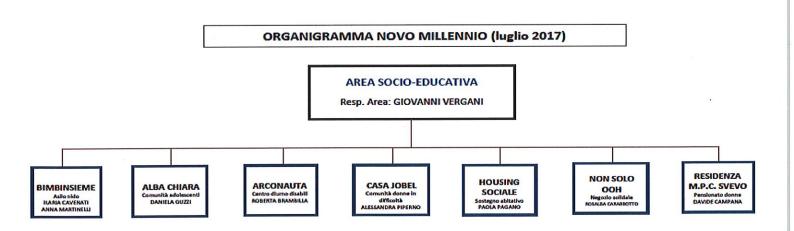
Dentro la molteplicità dei servizi erogati sta, dunque, una delle caratteristiche della cooperativa che si declina in: attenzione globale al territorio ed alle sue istanze, équipe di lavoro multidisciplinari, realizzazione di opere-segno, rapporti con la società civile in chiave pedagogica.

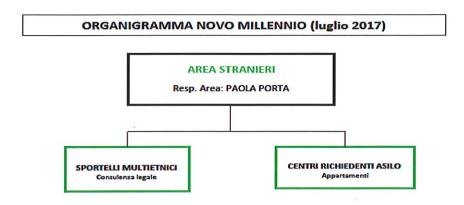
Nelle pagine successive presentiamo gli organigrammi

Il primo descrive l'organizzazione generale, mentre il secondo ed il terzo si riferiscono alle due Aree di intervento.









La cooperativa gestisce in *modo partecipato* i suoi servizi e progetti, promuovendo l'associazione dei lavoratori e dei volontari.

Come evidenziato negli organigrammi, *i servizi ed i progetti attengono ad Aree diverse*, ciascuna delle quali fa riferimento ad un *Responsabile*. In ogni servizio opera un *coordinatore* che ha il compito di creare le condizioni operative e mantenere i contatti con l'esterno.

Gli stessi servizi sono *monitorati* in itinere per garantire la *corretta realizzazione in rispondenza ai* bisogni ed alle linee guida assegnate in sede di budget e di Piano Triennale di Impresa.

Annualmente ogni servizio redige un *consuntivo* dell'attività (verbale di riesame di centro) che viene discusso nel Consiglio di Amministrazione. Dove opportuno, si invia relazione agli enti coinvolti.

Gli orientamenti e le finalità dei servizi/progetti sono approvati dall'Assemblea dei Soci.

SISTEMI DI GESTIONE

Qualità

Novo Millennio ha ottenuto, con l'ente svizzero SQS, la prima certificazione UNI EN ISO 9001 nel 2005, potenziandola di anno in anno e rinnovandola triennalmente. Nel 2017, a seguito di un capillare a approfondito lavoro che ha coinvolto ogni livello della cooperativa, si è certificata secondo gli standard della ISO 9001:2015.

"Il nuovo sistema della qualità ... prevede che si ponga attenzione alla trasparenza, alla responsabilità amministrativa, alla Sicurezza, alla privacy: ambiti in cui la cooperativa ha sempre cercato di perseguire il meglio e che ora cerca di dimostrare, .

I principi fondamentali su cui si basa la nostra Politica per la qualità vengono confermati ed implementati:

- 1. L'operatività orientata al cliente, l'analisi delle sue richieste, la formulazione delle risposte, il raggiungimento della massima soddisfazione possibile
- 2. L'adesione alla Mission della cooperativa, al Codice Etico, alla deontologia professionale, alle opportunità insite nel Modello Organizzativo di Gestione
- 3. L'attenzione alla sicurezza e alla privacy del lavoratore e dell'utente e, in generale, alle normative cogenti che sottendono anche trasversalmente all'operato
- 4. Il coinvolgimento sempre maggiore dei lavoratori, dei Soci, dei volontari, degli utenti e degli altri portatori di interesse, anche ai fini di accrescere il senso di consapevolezza degli stessi
- 5. La valorizzazione delle risorse umane, la formazione
- 6. L'innovatività nella progettazione e realizzazione dei servizi
- 7. La crescente integrazione della cooperativa nella rete dei servizi, la valorizzazione delle comunità locali e la visibilità presso l'opinione pubblica
- 8. L'utilizzo dei canali informativi interni ed esterni più efficaci e diffusi; il fund raising" (stralcio dalla Politica della qualità, revisione maggio 2017)

Responsabilità amministrative

Secondo quanto stabilito dal D. Lgs. 231/01, alla fine del 2015 Novo Millennio ha adottato un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG), ispirandosi ai principi del Codice Etico già formulato ed approvato negli anni precedenti. Ha, inoltre, nominato un Organismo di Vigilanza, formato da due membri di cui uno interno, i quali si sono incontrati nel 2017 quattro volte per monitorare l'implementazione del sistema e hanno regolarmente redatto la Relazione di fine anno il giorno 19 dicembre.

Privacy

Nel 2017 si sono messe sicure basi per l'adeguamento al nuovo regolamento europeo sulla Privacy (CE 679/16), che da maggio 2018 deve normare il trattamento dei dati delle persone. A ottobre si è svolta una formazione specifica per Legali Rappresentanti di Consorzio che, con ML Informatica di Lecco, presidiano la situazione.

IL COINVOLGIMENTO

La partecipazione degli operatori alla vita della cooperativa è garantita da frequenti riunioni che li vedono coinvolti:

- Riunioni settimanali di équipe, volte al confronto e allo scambio tra gli operatori del servizio in merito ai casi seguiti
- Riunioni mensili di supervisione delle équipe, condotte da un supervisore esterno, che sostiene il personale nella rilettura di difficoltà relazionali emergenti fra colleghi e con gli utenti e che garantisce una riflessione sul modello operativo e sui significati dell'intervento nel servizio
- *Riunioni periodiche dei coordinatori,* con lo scopo di condividere esperienze e modalità operative più efficaci per svolgere il lavoro di coordinamento
- Riunioni mensili di Area, in cui si incontrano i responsabili d'area e i coordinatori dei servizi coinvolti, al fine di discutere dell'andamento dei progetti e concordare una strategia comune per l'intera Area
- Riunioni quadrimestrali sul budget fra coordinatori, CdA e Comitato Direttivo e le funzioni di staff per monitorare l'andamento economico del centro o dell'ufficio
- Riunioni bimensili plenarie che raccolgono i coordinatori di tutti i servizi, i responsabili d'area, i responsabili di alcune funzioni di staff, membri del CdA e il Presidente, con la finalità di discutere sull'andamento della gestione operativa dei servizi di cooperativa
- 3 Assemblee soci nell'anno 2017, con lo scopo di definire collegialmente le linee operative della cooperativa
- Riunioni periodiche di gruppi di lavoro, che si occupano di Fund Raising, Comunicazione ecc.
- Il *Consiglio di Amministrazione* inoltre si ritrova mensilmente per monitorare l'andamento economico e progettuale della cooperativa, per verificare e stendere il Piano Triennale di Impresa e periodicamente su temi di lavoro specifici anche in collaborazione con il Comitato Direttivo.

- Il percorso Qualità

Una specifica forma di coinvolgimento si è realizzata nel percorso verso la conferma della certificazione qualità, per la quale è stato utilizzato un metodo di lavoro che ha richiesto la partecipazione attiva dei coordinatori e delle équipes. Tale metodologia è quella della SWOT analysis che prevede di individuare, in base ad alcuni stakeholders scelti, punti di forza (strenghts), criticità (wakeness), opportunità (opportunities) e minacce (threats) rispetto ai vari servizi.

Questo lavoro, svolto nel corso della primavera-estate 2017, ha portato ad un'analisi attenta delle potenzialità e dei limiti dei vari servizi, costituendo così un'importante lettura "dalla base" della cooperativa, ovvero sia i lavoratori, che è stata poi oggetto di un lavoro di sintesi e di riprogettazione da parte di CDA e Consiglio direttivo.

Qui di seguito sintetizziamo i vari passaggi così come sono stati effettuati.

- individuazione di alcuni stakeholders (utenti lavoratori/soci enti invianti fornitori)
- intervista a Coordinatori e équipes per far emergere punti di forza, criticità e azioni migliorative del servizio rispetto ai 4 portatori di interesse individuati
- raccolta dati e predisposizione di azioni migliorative e responsabilità a cura del CDA
- socializzazione del lavoro fatto e ritorni in sede di assemblea soci

I CENTRI DI SERVIZIO: gestione e gli utenti accolti

SERVIZIO	utenti accolti nel 2017			
ARCONAUTA centro diurno disabili adolescenti numero posti: 15		numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 224	16	16 1 coordinatrice, 8 educatori, 2 OSS, 1 fisioterapista, 1 medico fisiatra, 1 musicoterapista, 1 arteterapista,1 psicologa	1,8	24
CASA JOBEL comunità donne in difficoltà numero posti: 14	22	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 365		6 1 coordinatrice, 5 educatrici	3	32,5
STELLAPOLARE centro diurno psichiatrico per adulti e giovani numero posti: 18		numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 250	50	9 1 coordinatrice, 5 educatori, 1 terapista della riabilitazione, 1 consulente psichiatra, 1 maestro d'arte	3	10

ARCADIA, CASA DI ENRICA, CASA LUISA, MACONDO comunità adulti con disagio psichico numero posti: 17	21	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 365		5 1 coordinatrice, 4 educatori	4	4
ALBA CHIARA comunità adolescenti femmine numero posti: 8	11	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 365		6 2 coordinatrici, 4 educatori	2,5	33
SERVIZI DI HOUSING Appartamenti per nuclei famigliari in difficoltà numero posti: 12 nuclei	20	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni apertura 365		4 1 coordinatrice, 3 educatori	4,3	21
RESIDENZA MPCS Residenza per donnne studentesse/lavoratrici numero posti: 31		numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni di apertura 365	59	3 1 direttore part-time, 1 custode, 1 addetta alle pulizie	-	-
PROGRAMMI INNOVATIVI Progetti territoriali per la salute mentale		numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
So-stare con voi Affido etero-famigliare malati psichici giorni di apertura 365	21 (di cui 2 totali)	3 1 coordinatrice assistente sociale, 2 educatrici	2	-

Diogene Psichiatria di strada ed etnopschiatria giorni di apertura 365	53	9 1 coordinatrice, 3 educatori, 2 psichiatri, 2 psicologi, 1 referente amministrativo	-	-
SPORTELLI MULTIETNICI Sportelli di orientamento legale per stranieri		numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
SEREGNO	191 colloqui 343 casi risolti con mail	1 operatrice	-	-
CANTÙ	57 colloqui	1 operatrice	-	-
BIMBINSIEME asilo nido multietnico numero posti: 29	38 (a.s. 2016-17)	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni di apertura 242	(4.3. 2010-17)	10 1 coordinatrici 4 educatrici, 4 ausiliarie, 1 volontaria	1,72	12
CAS Appartamenti per l'accoglienza straordinaria dei migranti numero posti: 17	27	numero operatori in servizio al 31/12/17	media ore settimanali di riunione d'équipe	ore supervisione annuali
giorni di apertura 365		3 1 responsabile di area, 2 case manager	1,6	non previsto

FORMAZIONE

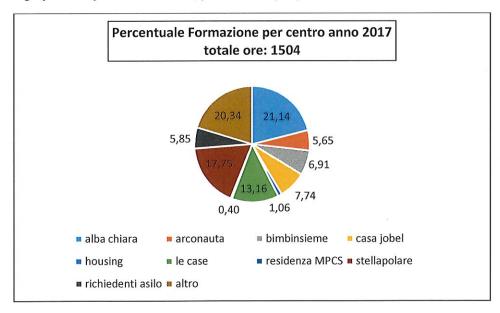
La formazione è uno dei punti di forza della cooperativa Novo Millennio: *la si promuove e la si incentiva*. Questo viene documentato sia dalla stesura ogni anno del *piano formativo aziendale*, che si realizza anche grazie ai fondi regionali e privati dedicati, sia dal numero delle *richieste di formazione e aggiornamento* autorizzate dai responsabili agli operatori.

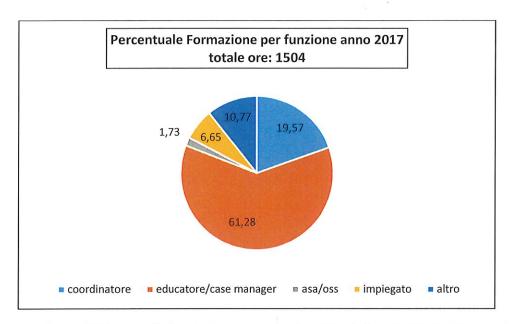
In particolare, nel 2017:

- tutti i membri della Plenaria (CdA, RdA, coordinatori, RRU e altri responsabili) hanno partecipato il 14 novembre ad un seminario formativo sul significato del farsi prossimo e sul Sistema delle cooperative Caritas, organizzato da CFP, presso Cascina Triulza a Milano (Area Expo)
- abbiamo programmato e realizzato due percorsi formativi grazie a FonCoop: uno sul tema dell'antincendio (corso base, di 8 ore per 12 colleghi di tutti i centri) e l'altro sugli uditori di voci (7 ore per 13 dipendenti dell'Area Salute mentale)
- è stato approntato un piano formativo sulla Sicurezza di Cooperativa che permetta a tutti i dipendenti di partecipare agli incontri negli spazi della cooperativa, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse

Per il 2017, gli operatori, soci e non, della Novo Millennio hanno registrato in tutto **1504 ore per la formazione** (ben 180 ore in più rispetto all'anno precedente, in parte motivato dall'acquisizione del nuovo Personale legato all'area Migranti. Comunque si calcola una media di 23,15 ore ciascuno).

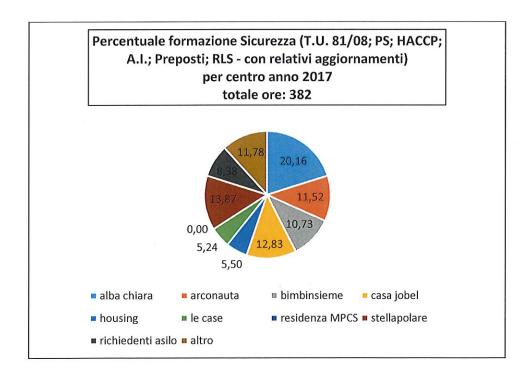
Qui di seguito i grafici sulla formazione 2017, per centro e per funzione

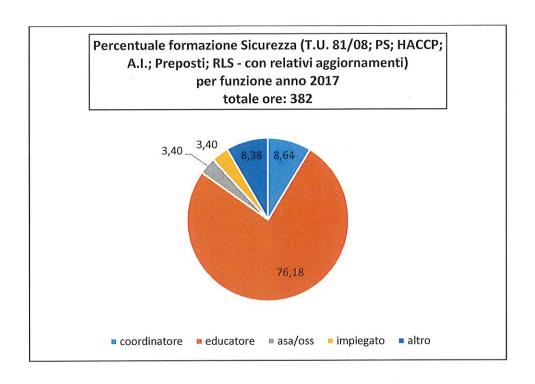




A queste aggiungiamo **382 ore di formazione sui vari temi della sicurezza** (fra corsi base e di aggiornamento, quasi 150 ore in meno rispetto all'anno 2016), che corrispondono ad una media 8,5 ore per operatore.

Qui di seguito i grafici sulla formazione Sicurezza 2017, per centro e per funzione





Inoltre, la cooperativa attraverso le sue équipes ha *erogato formazione a terzi*, utilizzando e valorizzando le competenze cresciute e consolidate nel corso del tempo da parte di vari servizi. In particolare segnaliamo:

- un'operatrice dell'Area Salute mentale è intervenuta in tre sessioni formative organizzate dall'Università Bicocca – CdL in Servizio Sociale e dall'Associazione Alice nello Specchio ONLUS, per un totale di 7 ore di docenza frontale
- > un consigliere di amministrazione ha tenuto una seduta formativa presso la cooperativa Intrecci sul ruolo di una cooperativa Caritas nel territorio e delle reti di appartenenza
- > alcune operatrici dell'Area Salute Mentale hanno partecipato all'erogazione di consulenze presso il Centro Famiglie di Viale Libertà e con persone senza dimora che hanno problemi di natura psichica con il progetto di Etnopsichiatria.



Corso Antincendio 12/05/17

3. I RAMI

PERSONALE

DIPENDENTI al 31/12/17	di cui maschi	di cui femmine	full time	part time	tempo indeterminato	tempo determinato	rapporto cessato nell'anno 2017	di cui a tempo indeterminato
70	12	58	20	50	55	15	13	2

Coordinatori al 31/12/17	Educatori professionali al 31/12/17	ASA/OSS al 31/12/17	Altri profili al 31/12/17	Personale in maternità obbligatoria al 31/12/17	Personale in aspettativa non retribuita al 31/12/17
8	37	5	17	3	0

COLLABORATORI NELL'ANNO 2017	maschi	femmine
1	0	1

PROFESSIONISTI NELL'ANNO 2017	maschi	femmine
19	5	14

I TIROCINANTI

TIROCINI UNIVERSITARI	SERVIZIO CIVILE NAZIONALE	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO
17	3	7

VOLONTARI

NUMERO VOLONTARI 2017	maschi	femmine	totale ore volontariato
56	16	40	5928

Vogliamo sottolineare l'apporto dei *volontari*, in molti casi indispensabile. I volontari di Novo Millennio sono iscritti all'Associazione Volontari Caritas e condividono la Mission di Cooperativa. Contribuiscono con la loro presenza alla qualità dei servizi, creando spazi di relazione e di vicinanza unici con gli utenti e sostenendo in questo il lavoro educativo e l'organizzazione di molti servizi.

SOCI

SOCI al 31/12/17	di cui	donne	di cui i	uomini
69	Lav. 49	Vol.	Lav. 6	Vol. 7

Nel 2017, i Soci sono stati convocati 3 volte, in regime ordinario. La partecipazione è stata in media del 63,84%.

Gli argomenti prevalenti, che hanno in generale suscitato discussioni vivaci, sono stati di carattere economico ed organizzativo. Molto, infatti, è stato programmato durante tutto l'anno, tenendo sempre alta l'attenzione su Mission e Vision di cooperativa. Largo spazio è stato dato ai Soci comuni che, in più occasioni, sono stati coinvolti nella conduzione delle assemblee o nella loro preparazione.



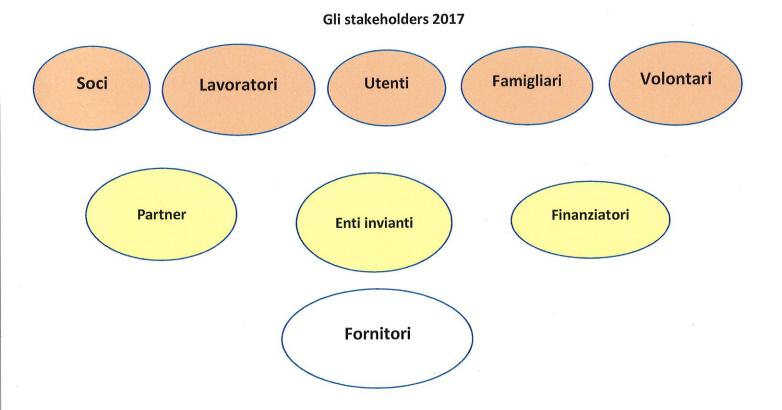
Assemblea Soci 15/11/17

4. I FRUTTI

Nel percorso verso la conferma della certificazione qualità, è emersa la richiesta di individuare in base ad alcuni stakeholders scelti, punti di forza e criticità rispetto ai vari servizi e formulare delle azioni migliorative II percorso di ri-certificazione è diventato così un modo per "fotografare" dall'interno la Cooperativa, e la scelta è stata quella di coinvolgere in modo attivo e partecipativo gli attori principali, ovvero i lavoratori. E' stato utilizzato un metodo basato sull'intervista a coordinatori e alle équipes.

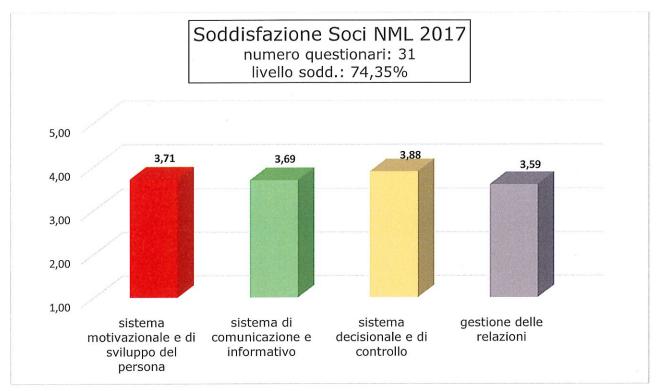
Qui di seguito sintetizziamo i vari passaggi così come sono stati effettuati.

- > individuazione di alcuni stakeholders (utenti-lavoratori/soci-enti invianti-fornitori)
- > intervista a CCS e équipe per far emergere punti di forza, criticità e azioni migliorative del servizio rispetto ai 4 portatori di interesse individuati
- raccolta dati e predisposizione di azioni migliorative e responsabilità a cura del CDA
- > socializzazione del lavoro fatto e ritorni in sede di assemblea soci

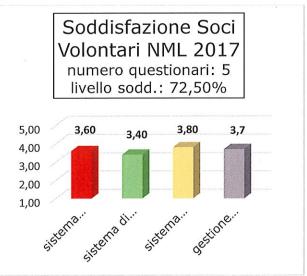


SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

1. Soddisfazione Soci – rilevata con questionario online. Incremento del 3,41% rispetto al 2016.

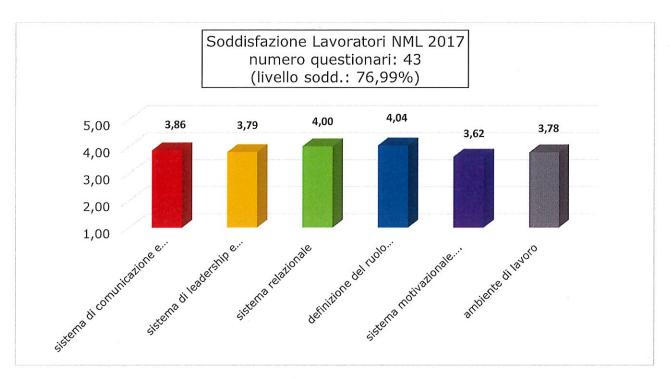




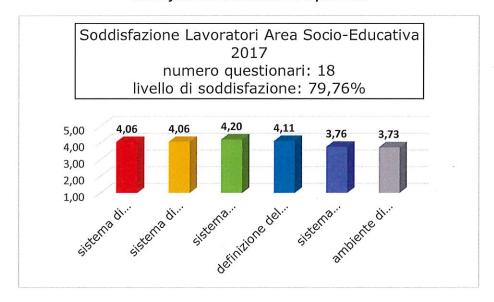


2. Soddisfazione Lavoratori – rilevata con questionario online. **Incremento dell'1,27% rispetto al 2016**.

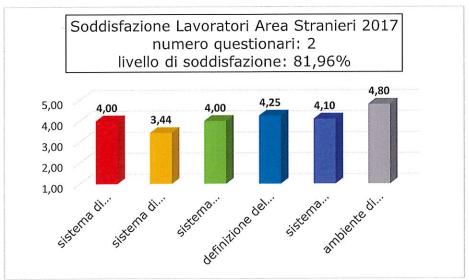
N.B. dopo la presentazione generale della Soddisfazione dei Lavoratori, si evidenziano in grafici differenti le percentuali di soddisfazione per Area. Nel grafico "**Altro**" sono compresi tutti i lavoratori che, anche afferendo ad una delle due aree, non svolgono il lavoro all'interno di un'équipe educativa; nel grafico "**Coordinatori**", invece, tutti i lavoratori che svolgono mansioni di coordinamento

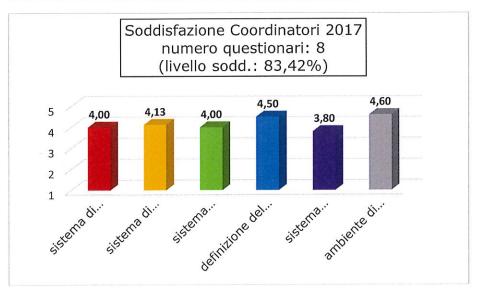


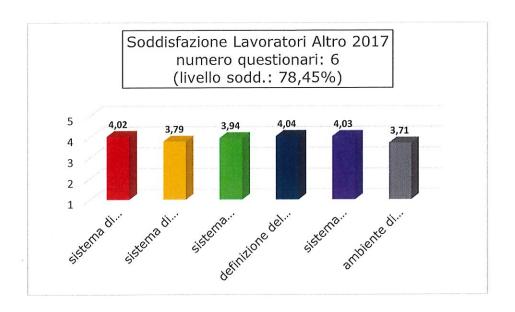
Soddisfazione Lavoratori 2017 per Area



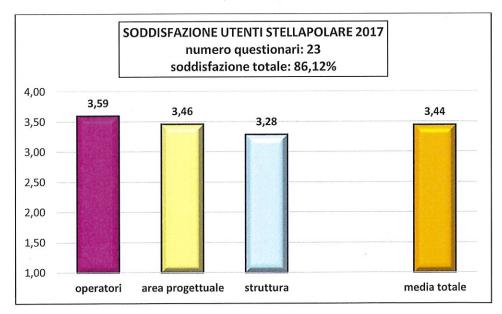




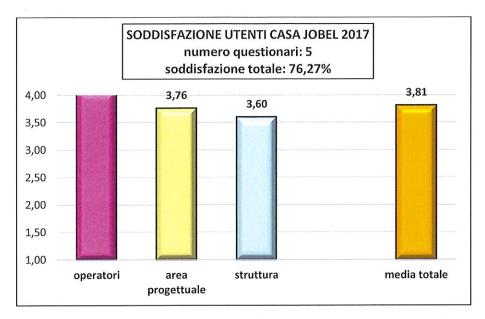




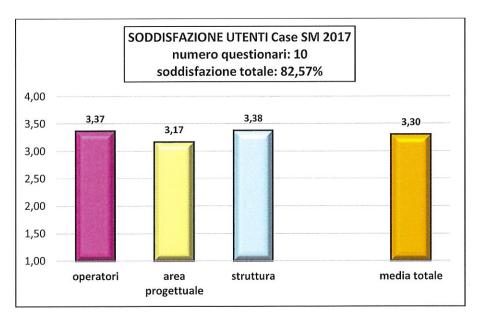
3. Soddisfazione Utenti – rilevata attraverso questionario cartaceo.



incremento dell'1,38% rispetto al 2016

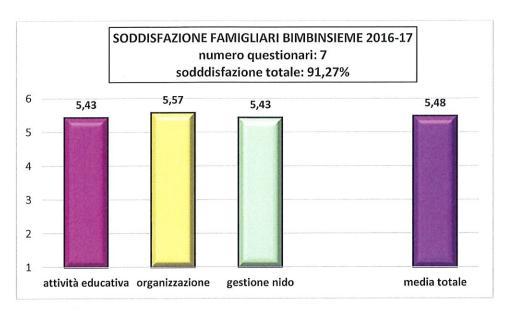


non paragonabile ad anno precedente per utilizzo di diverso strumento di rilevazione

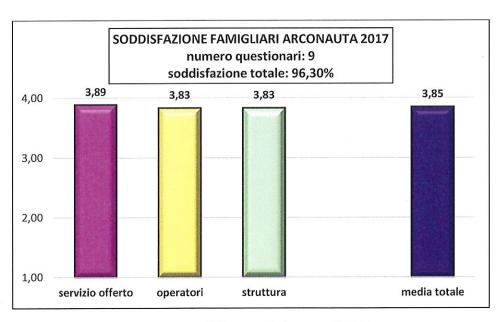


incremento dell'1,92% rispetto al 2016

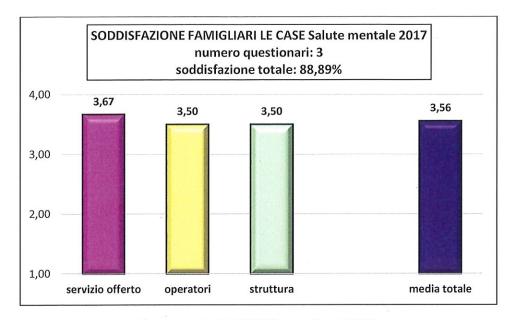
4. Soddisfazione Famigliari – rilevata attraverso questionario cartaceo



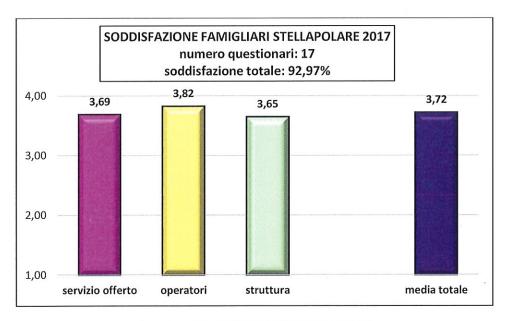
non paragonabile ad anno precedente per il numero dei questionati pervenuti (circa un terzo dell'anno 2016)



incremento dello 0,93% rispetto al 2016

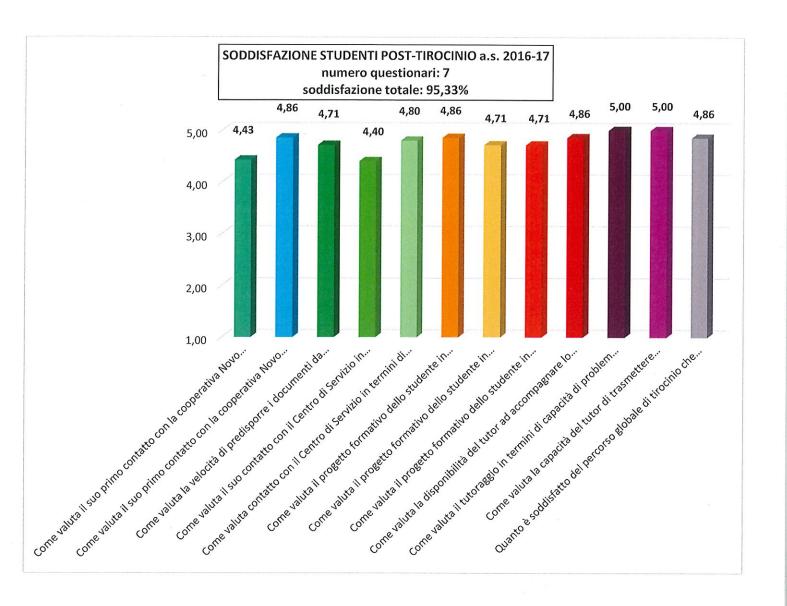


incremento dell'8,68% rispetto al 2016



decremento dell'1,73% rispetto al 2016

5. Soddisfazione tirocinanti e scuole post-tirocinio – rilevata con questionario online



RICLASSIFICAZIONE SOCIALE 2017

Questa parte conclusiva, apparentemente solo numerica, ad una lettura approfondita è volta a trasformare il valore economico delle nostre azioni in valore sociale.

Documentare come venga redistribuita la ricchezza alla comunità è uno dei compiti più importanti di un Bilancio sociale: esso aiuta a migliorare la consapevolezza che essere Impresa, peraltro Impresa Sociale, ha una ricaduta determinante nell'intero Sistema socio-economico del Paese; aumenta, pertanto, in Soci e Lavoratori il sentirsi sempre più soggetti attivi nella costruzione del bene comune.

Glossario principale per la lettura delle tabelle che seguono

Valore aggiunto: è la ricchezza prodotta dalla nostra cooperativa mediante la sua attività, la ricchezza che viene "aggiunta"

Valore aggiunto globale lordo: è il valore della produzione e dei proventi finanziari e straordinari da cui si deduce il costo di produzione

Valore aggiunto netto: è la ricchezza prodotta dalla cooperativa sociale distribuibile agli interlocutori. Si ottiene detraendo dal valore aggiunto globale lordo ammortamenti ed accantonamenti

	- toum	Importo	opour!
	Ollogilli	Ollodilli	ollodilli
Descrizione voce	2017	2016	2015
1 Prestazione di servizi	€ 2.658.533,00	€ 2.543.890,00	€ 2.384.627,00
2 Contributi	€ 262.599,00	€ 273.118,00	€ 300.300,00
3 Altri ricavi fatturati	€ 236.458,00	€ 123.503,00	€ 213.679,00
A TOTALE VALORE DELLA PPRODUZIONE (VP)	€ 3.157.590,00	€ 2.940.511,00	€ 2.898.606,00
Materie prime (merci c/acquisti)	€ 142.185,00	€ 107.252,00	€ 127.643,00
Costi per servizi esterni	€ 854.617,00	€ 834.418,00	€ 843.835,00
Costi per servizi da consorzio	€ 89.914,00	€ 91.278,00	€ 103.927,00
Costi godimento beni di terzi	€ 62.414,00	€ 52.064,00	€ 51.962,00
Oneri diversi di gestione	€ 64.980,00	€ 68.426,00	€ 88.104,00
Totale costi di produzione (Cp)	€ 1.214.110,00	€ 1.153.438,00	€ 1.215.471,00
Proventi finanziari	€ 21.709,00	€ 25.978,00	€ 40.294,00
Proventi straordinari	€ 0,00	€ 0,00	€ 1.016.272,00
Oneri straordinari	€ 0,00	€ 0,00	€ 260.012,00
C Totale proventi finanziari e proventi e oneri straordinari	€ 21.709,00	€ 25.978,00	€ 796.554,00
VALORE AGGIUNTO LORDO (Val)	/al) € 1.965.189,00	€ 1.813.051,00	€ 2.479.689,00
D Ammortamenti e accantonamenti (compreso TFR)	€ 319.832,00	€ 228.798,00	€ 367.171,00
Totale ammortamenti e accantonamenti	€ 319.832,00	₹ 228.798,00	€ 367.171,00
VALORE AGGIUNTO NETTO (Va o Rd ricchezza distribuibile)	€ 1.645.357.00	€ 1.584.253.00	€ 2.112.518.00

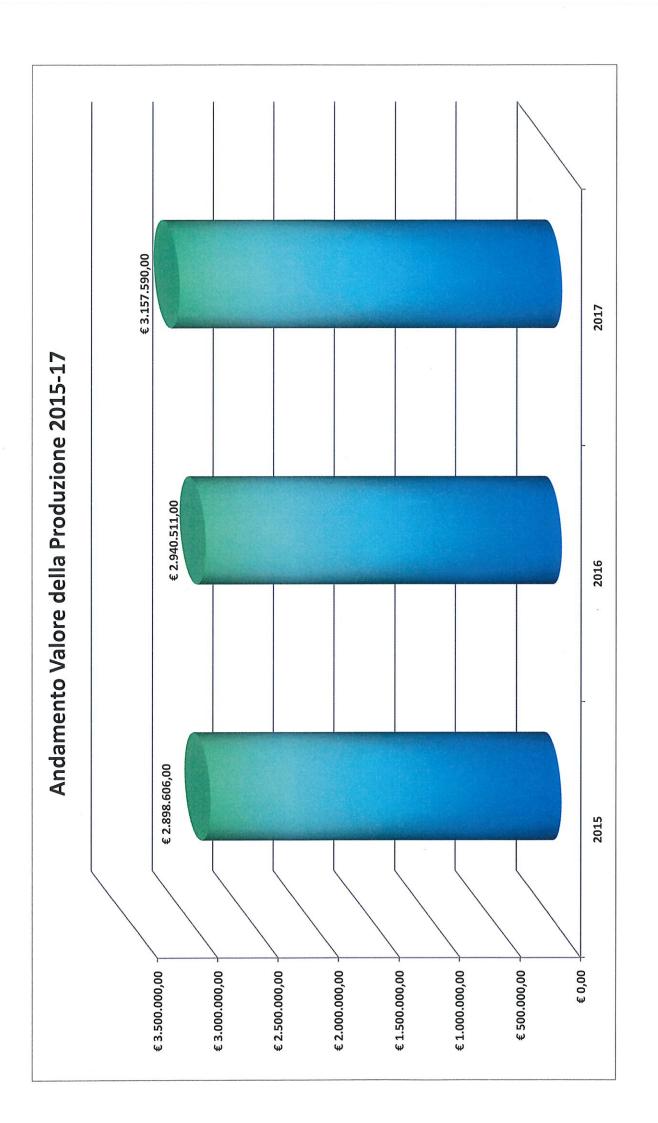
I ABELLA REDIS	I ADELLA REDIO I RIBUZIONE DELLA RICCHEZZA	こうこと	A.			
Ricchezza distribuita alle risorse umane	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Soci	€ 886.371,00		€ 845.448,00		€ 769.284,00	and the feet of th
Non soci	€ 281.860,00		€ 249.328,00		€ 256.857,00	
Totale ricchezza distribuita a personale	€ 1.168.231,00	71%	€ 1.094.776,00	% 69	€ 1.026.141,00	49%
Ricchezza distribuita alla collettività	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi previdenza assistenziali	€ 318.989,00		€ 367.991,00		€ 286.835,00	
Imposte	€ 0,00		€ 0,00		€ 0,00	
Totale ricchezza distribuita alla collettività	€ 318.989,00	19%	€ 367.991,00	23%	€ 286.835,00	14%
Ricchezza distribuita ai finanziatori	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Interessi passivi	€ 13.624,00		€ 11.954,00		€ 27.582,00	
Commissioni bancarie	€ 10.469,00	Shirt shearts for such that the such such such such such such such such	€ 15.658,00		€ 12.378,00	
Totale ricchezza distribuita ai finanziatori	€ 24.093,00	1%	€ 27.612,00	2%	€ 39.960,00	. 2%
UTILE/PERDITA DI ESERCIZIO (ricchezza reinvestita)	€ 134.044,00 [8%	€ 93.874,00	0,05925	€ 759.582,00	0,36
ALCUN	ALCUNI INDICI SIGNIFICATIVI	5				
Valore aggiunto lordo/Valore della produzione	62,24%		61,66%		85,55%	
Valore aggiunto netto/Valore della produzione	52,11%	.	53,88%		72,88%	
Indice crescita Valore della Produzione	70,0		0,01		-	
Indice crescita Costi di Produzione	0,05		-0,05		1	
Autofinanziamento (Rn+Ammortamenti)/VP	0,14	-	0.11		0.39	

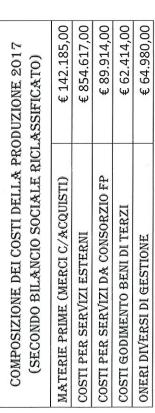
BILANCIO PERCENTUALIZZATO (VP=100)	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Descrizione voce	2017		2016		2015	
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	€ 3.157.590,00		€ 2.940.511,00		€ 2.898.606,00	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.658.533,00	84,20%	€ 2.543.890,00	86,51%	€ 2.384.627,00	82,27%
Contributi in conto esercizio	€ 262.599,00	8,32%	€ 273.118,00	9,29%	€ 300,300,00	10,36%
Altri ricavi	€ 236.458,00	7,49%	€ 123.503,00	4,20%	€ 213.679,00	7,37%
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 142.185,00	4,50%	€ 107.252,00	3,65%	€ 127.643,00	4,40%
Per servizi	€ 955.000,00	30,24%	€ 925.696,00	31,48%	€ 947.762,00	32,70%
Per godimento di beni di terzi	€ 62.414,00	1,98%	€ 52.064,00	1,77%	€ 51.962,00	1,79%
Per il personale:	€ 1.573.904,00	49,85%	€ 1.462.767,00	49,75%	€ 1.386.437,00	47,83%
a) Salari e stipendi	€ 1.152.059,00	36,49%	€ 1.079.843,00	36,72%	€ 992.864,00	34,25%
b) Oneri sociali	€ 318.989,00	10,10%	€ 287.993,00	8,79%	€ 286.835,00	%06'6
c) Trattamento di fine rapporto	€ 86.683,00	2,75%	€ 79.627,00	2,71%	€ 73.461,00	2,53%
e) Altri costi	€ 16.173,00	0,51%	€ 15.304,00	0,52%	€ 33.277,00	1,15%
Ammortamenti e svalutazioni:	€ 233.148,00	7,38%	€ 228.798,00	7,78%	€ 293.710,00 E	10,13%
a) Ammto delle immobilizzazioni immateriali	€ 119.248,00	3,78%	€ 67.189,00	2,28%	€ 73.078,00	2,52%
b) Ammto delle immobilizzazioni materiali	€ 108.900,00	3,45%	€ 161.609,00	2,50%	€ 158.632,00	5,47%
d) Svalutazione dei crediti dell'attivo circolante	€ 0,00	%00'0	€ 0,00	%00'0	€ 34.000,00	1,17%
e) Altri accantonamenti	€ 5.000,00	0,16%	€ 0,00	%00'0	€ 28.000,00	0,97%
Oneri diversi di gestione	€ 64.980,00	2,06%	€ 68.426,00	2,33%	€ 88.104,00	3,04%
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (CP)	€ 3.031.631,00	96,01%	€ 2.845.003,00	96,75%	€ 2.895.618,00	%06'66
DIFFERENZA TRA VP-CP	€ 125.959,00 °	3,99%	€ 95.508,00	3,25%	€ 2.988,00	0,10%
Proventi finanziari	€ 21.709,00	%69'0	€ 25.978,00	0,88%	€ 40.294,00	1,39%
Oneri finanziari	€ 13.624,00	-0,43%	€ 27.612,00°	-0,94%	€ 39.960,00	-1,38%
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	€ 8.085,00	0,26%	€ 1.634,00	-0,06%	€ 334,00	0,01%
Proventi straordinari	€ 0,00	%00'0	€ 0,00	%00'0	€ 1.016.272,00	32,06%
Oneri straordinari	€ 0,00	%00'0	€ 0,00	%00'0	€ 260.012,00	-8,97%
TOTALE DELLE PARTITE STRAORDINARIE	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%	€ 756.260,00	26,09%
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 134.044,00	4,25%	€ 93.874,00	3,19%	€ 759.582,00	26,21%
IMPOSTEDELL'ESERCIZIO	€ 0,00	%00'0	€ 0,00	%00'0	€ 0,00	%00'0
UTILE O PERDITA DI ESERCIZIO	€ 134.044,00	4,25%	€ 93.874,00	3,19%	€ 759.582,00	25,83%

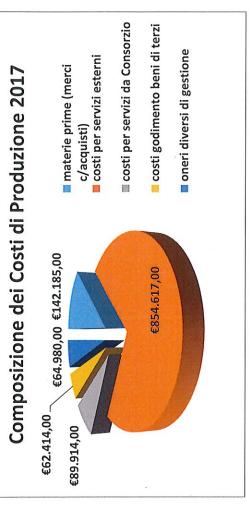
	***************************************	mysterium				Importo	
IMPIEGHI	2017	2016	2015	e manera e m	2017	2016	2015
Cassa	€ 12.864,00	€ 12.708,00	€ 8.244,00 Debiti verso banche entro 12 mesi		€ 261.897,00	€ 339.347,00	€ 183.291,00
Banca	€ 35,469,00	€ 37.751,00:	€ 257.596,00 Debiti per mutui entro 12 mesi	The state of the s	€ 93.182,00	€ 131.292,00	€ 118.057,00
Ttoli	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00 Debiti verso finanziatori entro 12 mesi		€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
TOTALE LIQUIDITA' IMMEDIATA (LI)	€ 48.333,00	€ 50,459,00	€ 265.840,00 Formitori		€ 291.377,00	€ 273.631,00	€ 289.203,00
Clienti netto fondi	€ 719.097,00	€ 437.845,00	€ 430.746,00 Altri debiti a breve (Inps, Inail, Retribuzioni ecc	3cc)	€ 282.045,00	€ 269.059,00	€ 214.534,00
Crediti per contributi	€ 126,480,00	€ 108.089,00	€ 54.564,00 Altri fondi ed accantonamenti		€ 93.405,00	€ 90.763,00	€ 118.763,00
Altri crediti	€ 469,061,00	€ 634.933,00	€ 86.835,00 Ratei e risconti passivi		€ 1.429.957,00	€ 1.555,136,00	€ 1.741.289,00
Ratei e riscontí attiví	€ 18.910,00	€ 46.834,00	€ 18.812,00	AND THE REAL PROPERTY OF THE P	AND THE REST OF THE PARTY AND		
TOTALE LIQUIDITA' DIFFERITA (Ld)	€ 1.333.548,00	€ 1.227.701,00	€ 590.957,00		A PART I TO THE TOTAL THE TOTAL TO THE TOTAL		
ATTIVO CIRCOLANTE(Ac) € 1,381,881,00	€ 1,381,881,00	€ 1.278.160,00	€ 856.797,00 PASSIVITA' CORRENTI(Dbt)	-	€ 2.491.863,00	€ 2.699.228,00	€ 2.705.137,00
Immobilizzazioni finanziarie		€ 568.277,00	€ 775.660,00 Debiti per mutui oltre 12 mesi		€ 388.464,00	€ 481.646,00	€ 574.267,00
İmm.ni materiali	€ 2.166.986,00	€ 3.624.271,00	€ 3.724.259,00 Debiti verso finaziatori oltre 12 mesi		€ 31.469,00	€ 30.673,00	€ 30.000,0
imm.ni immateriali	€ 1.323.089,00	€ 78.657,00	€ 136.038,00 Altri debiti a lungo termine (TFR)		€ 492.230,00	€ 426.730,00	€ 363.799,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	€ 4.082.737,00	€ 4.271.205,00	€ 4.635.957,00 TOTALE DEBITI A LUNGO TERMINE (DIt)		€ 912.163,00	€ 939.049,00	€ 968.066,00
- 1-12-1			Patrimonio netto		€ 2.060.592,00	€ 1.911.088,00	€ 1.819.551,00
	THE RESERVE AN ADMINISTRAL AND	d a kampa a ki dan darinda kadanda kadandada kampada " adad dada kkad	TOTALE PATRIMONIO NETTO (Pn)	•	€ 2.060.592,007	€ 1,911,088,00	€ 1.819.551,00
TOTALE CAPITALE INVESTITO (Ci) € 5.464.618,00 € 5.549.365,00 € 5.492.	€ 5.464.618,00	€ 5.549.365,00 *	€ 5.492.754,00 TOTALE FONTI DI FINANZIAMENTO (FF)		€ 5.464.618,00	€ 5.549.365,00	€ 5.492.754,00
ALCUM IN	ALCUNI INDICI SIGNIFICATIVI						
Indici di liquidità	The same of the sa	and to a Color and annoted the form of the party of the p					
Indice di liquidità generale (Ac/Dbt)	0,55	0,47	0,32				
Indici di rotazione					dem V count count of and and AS in the street in the co. Franch V debuty		A Section of the sect
Tumover (V/Ci)	0,58	0,53	0,53	Phononic Armanica and Comment and Comment of	A PAPATANA MANAGAMAN ANG MANAGAMAN ANG MANAGAMAN MANAGAM	AAN TARAAAN WAXAA BARAA BA	A NAT CARLO STATE OF THE STATE
Tempo incasso crediti (Crediti clienti*360/V)	#RIF!	10					
Tempo pagamento debiti (Forniton*360/V)	66	66	102		,	VII	The traffic and the traffic an
Leverage (Ci/Pn)	2,651965066	2,903772615	3,018741437				
Indice indebitamento (Dlt+Dbt)/FF	€ 0,62	99'0	0,67				
Octo Indebitamento (OE/Dabiti Onerosi)	4 0207 F	1 70BC \$	2 150				

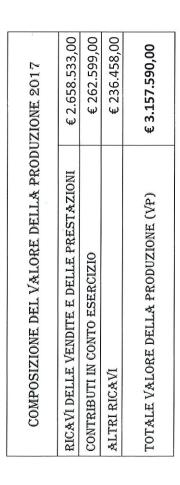
VALORE PRODUZIONE 2017	€ 3.157.590,00
PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	€ 21.709,00
COSTI	- € 1.214.110,00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 1.965.189,00

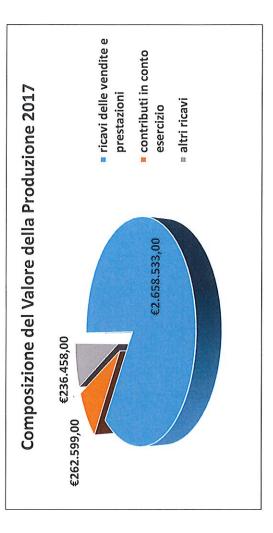
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 1.965.189,00
AMMORTAMENTI	€ 319.832,00
Valore aggiunto netto	€ 1.645.357,00









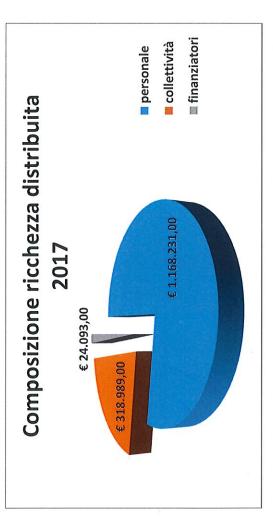


RICCHEZZA DISTRIBUITA AGLI ENTI NO PROFIT

0	
1	
CFP	
H	
+	
H	
H	
ROFI	
0	
~	
7	
4	
NO PROFIT	
$\underline{\mathcal{L}}$	

€ 327.165,00

COMPOSIZIONE RICCHEZZA DISTRIBUITA	ZĀ DISTRIBUITĀ
PERSONALE	€ 1.168.231,00
COLLETTIVÍTÀ	€ 318.989,00
finanziatori (oneri)	€ 24.093,00



RICCHEZZA DISTRIBUT	RICCHEZZA DISTRIBUITA AL PERSONALE 2017 (71 %)
Soci	€ 886.371,00
NON SOCI	€ 281.860,00
TOTALE	€ 1.168.231,00

€ 10.469,00

COMMISSIONI BANCARIE

TOTALE

INTERESSI PASSIVI

€ 24.093,00

€ 13.624,00

RICCHEZZA DISTRIBUITA AI FINANZIATORI 2017 (1 %) (ONERI)

RICCHEZZA DISTRIBUITA ALLA COLLETTIVITA' 2017 (19 %)	[Å' 2017 (19 %)
CONTRIBUTI PREVIDENZIALI	€ 318.989,00
IMPOSTE	€ 0,00
TOTALE	€ 318.989,00

UTILE (RICCHEZZA REINVESTITA) 2017 (8 %)	2017 (8 %)
UTILE	€ 134.044,00
DI CUI IL 3 % DISTRIBUITO AL FONDO COOPERATIVO NAZIONALE	€ 4.021,00

NOVITÀ

Il 2017 ha visto la nascita e il consolidamento di alcuni progetti all'interno delle due Aree che hanno segnato importanti svolte ed evoluzioni per i servizi coinvolti.

1. QUALITÀ

Il percorso di adeguamento UNI EN ISO 9001:2015 ha cambiato il modo di individuare e intendere le procedure migliori in relazione ai bisogni emergenti, creando un processo partecipato di analisi e riflessione che ha coinvolto i vari livelli della cooperativa dalle équipes di lavoro al CDA

2. SERVIZI

L'inizio concreto dell'acquisizione dei CAS dal Consorzio Comunità Brianza, all'interno di RTI Bonvena e del Progetto Zaccaria 2 di Caritas Monza, ha aperto per la nostra cooperativa uno spazio di lavoro e di riflessione nuovi che hanno dato origine anche organizzativamente a cambiamenti sostanziali, come la nascita dell'Area Stranieri

PROGETTI

Al via dopo la fase di progettazione e il finanziamento i progetti EasyJob, nell'ambito della salute mentale, e Tikitaka, nell'ambito disabilità.

- Easyjob è finanziato da Fondazione della Comunità Monza e Brianza Onlus ed è rivolto a
 persone con disagio psichico. Si propone di attivare percorsi di telelavoro con partners
 aziendali in un contesto protetto e facilitato dalla presenza di un educatore/mediatore
- Tikitaka è un progetto finanziato da Fondazione Cariplo nell'ambito della linea di finanziamento "Welfare in Azione" che coinvolge gli ambiti di Monza e Desio ed è volto a creare spazi di inclusione per le persone con disabilità e le loro famiglie attivando le reti territoriali

5. CONCLUSIONI

Il 2017, come abbiamo visto, è stato un anno di cambiamenti, di novità, di avvio di nuovi servizi, progetti anche nella logica dei "segni profetici" che accompagnano la nostra storia di cooperativa: è stato anche un anno in cui sono mancate delle persone: una nostra socia lavoratrice ed una utente, entrambe persone che nella storia di vita con noi avevano condiviso passioni e speranze, le stesse che cerchiamo di ricondividere quotidianamente tra noi e con gli utenti dei nostri servizi.

Ed il 2017 rappresenta anche il termine del nostro mandato triennale di Consiglio di Amministrazione.

Non è semplice fare una sintesi di tre anni di lavoro, vita, pensieri, criticità, cose buone e meno buone che ci sono accadute. Possiamo dire che abbiamo cercato di mettere in atto i principi più importanti del nostro essere cooperativa sociale Caritas:

- La fedeltà alla nostra "Mission"
- La mutualità tra i soci e lavoratori
- La crescita del clima partecipativo
- La progettazione continua di servizi innovativi e pro-utenti
- Il lavoro nel territorio e la creazione di legami di rete
- La trasparenza e legalità
- Il principio della tenuta economica che ha generato benessere
- L'attenzione a soci e lavoratori, anche nel riconoscimento del loro contributo attivo alla vita della cooperativa
- L'attenzione al tema culturale

E non va dimenticato che nel triennio ci sono state anche persone che con generose donazioni hanno di certo contribuito ad una stabilità economica che si è andata via via costruendo.

Ci sembra fondamentale dire un grande GRAZIE ai nostri Soci, lavoratori, i volontari, collaboratori, simpatizzanti e finanziatori per il mandato di fiducia che hanno avuto nei confronti nostri e della cooperativa: e, nel salutare il mandato triennale, abbiamo cercato di lasciare al futuro Consiglio un Nuovo Piano d'Impresa 2018-2020 all'insegna di un lavoro comune di CO-OPERAZIONE tra soci che potrà portarlo alla sua realizzazione.

Un caro saluto

Il Consiglio di Amministrazione