



BILANCIO SOCIALE 2010



PRO.GES.
COOPERATIVA SOCIALE
SERVIZI INTEGRATI ALLA PERSONA

CAPITOLO 1 – IDENTITA' AZIENDALE

- 1.1. Storia
- 1.2. Nuova Mission
- 1.3. Obiettivi di Miglioramento
- 1.4. Governance e Organi di Controllo
- 1.5. Assetto Organizzativo
- 1.6. Politiche di Gruppo e altre società partecipate
- 1.7. Adesione al movimento cooperativo

CAPITOLO 2 – VALORE AGGIUNTO

- 2.1. Mappa degli Stakeholder
- 2.2. Determinazione del Valore Aggiunto
- 2.3. Riparto del Valore Aggiunto

CAPITOLO 3 – RELAZIONE SOCIALE

- 3.1. Le persone e il lavoro
 - *Le Persone*
 - *Tutti gli anni della Cooperativa*
 - *Tutti i colori della Cooperativa*
 - *Il Personale e la Formazione*
 - *Il Personale e l'organizzazione del Lavoro*
 - *L'attività di selezione del Personale*
 - *Prevenzione e Protezione delle Persone: la sicurezza sul lavoro*
- 3.2. Lo scambio mutualistico
 - *Mutualità e Vantaggi per i Soci*
 - *Partecipazione e Dialogo Sociale*
 - *Conciliazione dei tempi di vita e di lavoro*
 - *Il Patrimonio Sociale: l'importanza della quota sociale*
- 3.3. L'attività caratteristica
 - *Strutture e Servizi*
 - *Valore della produzione*
 - *La Customer Satisfaction*
 - *Le gare d'appalto*
 - *Sistemi di Qualità*
- 3.4. Rapporti con i fornitori
 - *Acquisti verdi e sostenibilità ambientale*
 - *Rapporti con i Fornitori*
- 3.5. La comunità
 - *L'impegno ambientale*
 - *Relazioni con la collettività*

INVITO ALLA LETTURA

Il tema del radicamento nel territorio è tra i principali obiettivi raggiunti da Pro.Ges. nel 2010. Questo si è manifestato in una volontà di dialogo maggiore con tutte le sedi dei nostri servizi e, di conseguenza, attraverso scelte organizzative che poi hanno dato frutti positivi dal punto di vista commerciale, evidenziate dagli esiti delle gare e delle relazioni positive che si sono instaurate.

Un altro obiettivo fondamentale è il consolidamento organizzativo di alcune importanti strutture in project financing che erano partite negli anni precedenti. In generale il 2010 ha visto molto impegnata Pro.Ges. nella riorganizzazione attenta del lavoro, un tema che va affrontato con crescente attenzione visti i continui cambiamenti dei mercati.

Stiamo affrontando anche una serie di aspetti di tipo legislativo a carattere regionale, come l'accreditamento in Emilia Romagna, che ci vede impegnati nella stesura dei contratti di servizio. Questa è una nota dolente per tutte le cooperative sociali, infatti non sono contratti semplici da gestire e ci vedranno molto impegnati fino al 2013, anno in cui le Commissioni Regionali dovrebbero iniziare le visite ispettive per gli accreditamenti.

È un bilancio faticoso quello del 2010, che comunque si chi-

ude positivamente sui numeri principali. Sono chiari gli effetti generali della crisi, di cui anche Pro.Ges. non può non risentire. Abbiamo infatti una buona tenuta sui pagamenti degli Enti Pubblici ma c'è stato un aumento del costo del lavoro, anche in ragione del superamento del salario convenzionale che nel 2011 è stato effettivo. Questo traguardo è molto importante ed è stato percepito positivamente da tutta la cooperativa come un grande traguardo. È chiaro che però comporta un appesantimento non piccolo del costo del lavoro. Quest'anno non verrà dato il ristorno né la remunerazione.

Il 2011 sarà un anno di passaggio verso una ripresa che possa farci intravedere obiettivi di espansione, dato che la situazione economica in Italia stenta a decollare. Sappremo comunque cogliere tutte le opportunità interessanti che si presenteranno.

L'idea principale rimane quella di andare sempre di più al consolidamento dei servizi, curando il rapporto con i territori in cui lavoriamo, sia dal punto di vista organizzativo sia dell'ampliamento dei contatti dove siamo già presenti.

Michela Bolondi
Vice-Presidente Pro.Ges.

INTRODUZIONE

Questa nuova edizione del Bilancio Sociale, relativa alla situazione del 2010, riprende le linee d'impostazione già adottate in precedenza e consolidate nel corso degli anni, introducendo le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari

- sia dall'evoluzione del percorso del Gruppo Cooperativo Paritetico Ge.s.in.-Pro.Ges.
- sia dalla volontà di realizzare uno strumento chiaro e trasparente al servizio dei Soci, che potrà fungere da elemento di condivisione e dialogo nei vari territori.

Anche quest'anno il Gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale ha ritenuto utile redigere una versione sintetica del Bilancio Sociale in inglese, francese e spagnolo (pubblicato nell'edizione di Giugno di We-Coop, il giornale trimestrale di Gruppo Gesin-Proges) per introdurre tutti i soci e le socie alla lettura del testo integrale in lingua italiana del Documento del Bilancio Sociale 2010. È stato realizzato il Video del Bilancio Sociale 2010, presentato in occasione dell'Assemblea Generale dei Soci del 15 Giugno 2011. Tutti i documenti sono sempre reperibili sul sito www.proges.it

Il Bilancio Sociale è un documento in grado di fornire informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte fatte dalla Cooperativa, testimonia l'identità aziendale, i valori di riferimento assunti dall'azienda nelle scelte imprenditoriali e nei comportamenti gestionali. Inoltre, attraverso la lettura dei

dati relativi al valore aggiunto e in riferimento alla relazione sociale, si definisce la qualità, la consistenza e la modalità di rapporto tra Pro.Ges. e i suoi stakeholder.

In apertura, quest'anno, vorremmo sottolineare due temi che trovano spazio nelle prime pagine di questo documento:

1) gli Obiettivi di Miglioramento: rinnovati ogni anno, essi rappresentano le realizzazioni della Cooperativa sul piano sociale e delineano il Percorso Etico pluriennale definito dal Consiglio d'Amministrazione.

2) tra gli Obiettivi di Miglioramento (da realizzare nell'anno in corso cioè nel 2011), quello della attivazione dell'Ufficio Soci: una richiesta avanzata da tempo sia dal Gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale che dai Soci -accolta dalla Presidenza e approvata dal Consiglio di Amministrazione- che certamente aprirà una fase nuova e più avanzata nel rapporto tra Soci/e e Cooperativa.

Ringraziamo tutti coloro che hanno collaborato con il Gruppo di Lavoro sul Bilancio Sociale per la realizzazione di questo documento, che può crescere e migliorare anche grazie al contributo di chi desidera inviare proposte e riflessioni all'indirizzo mail: gruppobilanciosociale@gesinproges.it.

Gruppo Bilancio Sociale





IDENTITÀ aziendale

*Una lunga storia nel sociale
a fianco delle persone*

CAPIT●L● 1

1.1. STORIA E NUOVA MISSION

L'IDEA ED IL PROGETTO

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

- essere un interlocutore capace, professionalmente preparato, solidamente organizzato per rispondere globalmente ai bisogni della persona, intervenendo in tutte le fasi della vita che necessitano di supporto educativo, assistenziale, ricreativo
- essere un soggetto che, attraverso competenza professionale, capacità organizzativa e progettuale, si pone in un rapporto di integrazione al servizio pubblico e non più in veste di supplente

In quindici anni Pro.Ges. è divenuta una solida realtà tra le prime aziende italiane del settore, sapendo tuttavia mantenere un forte radicamento nei territori di lavoro, sia per la presenza lavorativa dei propri soci, che per il numero di persone che hanno usufruito dei propri servizi. Il Progetto Gestione (Pro.Ges.) Servizi Integrati alla Persona è una moderna organizzazione in grado di rispondere in modo innovativo alle nuove dinamiche del mercato dei servizi alla persona. La creazione di sinergie ed alleanze ha permesso a Pro.Ges. di soddisfare le esigenze più diverse dei propri clienti sia pubblici che privati.

IL PROFILO SOCIALE E IMPRENDITORIALE

Pro.Ges. è una società cooperativa con sede a Parma, la base sociale è composta da soci e socie lavoratrici.

La cooperativa vive l'esperienza imprenditoriale come un'importante forma di pluralismo economico, che si esprime all'insegna dei valori fondanti della mutualità e della socialità. Persegue la costante valorizzazione delle risorse umane e del lavoro e si propone di dare vita a un rapporto aperto e positivo con le comunità e i territori di insediamento. In ambito imprenditoriale il percorso di diversificazione delle attività ha permesso una maggiore penetrazione nel mercato di riferimento.

Questa scelta permette di offrire un servizio complessivo ai clienti, sia pubblici che privati, ottenendo il vantaggio di poter garantire ai soci – lavoratori continuità di lavoro.

STORIA

• 1994

Nasce Pro.Ges., come fusione di varie cooperative operanti nel settore dei Servizi alla Persona

• 1995-2000

Fase di crescita: più competenze e più servizi. Pro.Ges. sviluppa sempre più la capacità di progettare e gestire servizi integrati alla persona

• 2000

Le sinergie ricercate con Ge.s.in., in ottica di sistema, si manifestano con la nascita del Consorzio Zenit

• 2001-2005

Pro.Ges. sperimenta con successo nuove forme di rapporto e di collaborazione Pubblico-Privato, diventando a tutti gli effetti partner delle Pubbliche Amministrazioni nella realizzazione del welfare locale. In questo periodo viene costituita ParmalInfanzia (2003)

• 2006

Nasce il "Gruppo Servizi", prima esperienza di gruppo cooperativo paritetico, costituito da tre società, tra cui Ge.s.in. e Pro.Ges.

• 2007-2009

Pro.Ges. è presente in oltre sette regioni italiane ed è strutturata per progettare e gestire servizi nei settori Anziani, Educativo, Sanitario

• 2010

Gruppo Ge.s.in.-Pro.Ges.: le due cooperative, nell'arco degli anni, hanno sviluppato percorsi comuni e iniziative condivise, naturale quindi rinnovare la scelta di essere Gruppo Cooperativo Paritetico

1.2 NUOVA MISSION PRO.GES.

Pro.Ges. ha saputo mantenere fede ai valori della mutualità, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'equità e della solidarietà propri di ogni cooperativa sociale e alle missioni, cioè alle principali finalità che l'azienda intende perseguire in campo economico e sociale, che si è data.

La Mission è stata aggiornata nel corso del 2010 e, quindi, viene riportata integralmente:

- **Articolo 1 - GARANZIA E QUALIFICAZIONE DEL LAVORO**

Garantire e sviluppare l'occupazione dei soci. Qualificare il lavoro con la ricerca continua delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, senza mai prescindere dall'interesse degli utenti e nella tutela dei loro diritti

- **Articolo 2 - PARTECIPAZIONE E IMPRENDITORIALITÀ SOCIALE**

Accrescere il senso di appartenenza alla cooperativa e le opportunità di partecipazione democratica dei soci. Ricercare una forte condivisione per promuovere disponibilità ed entusiasmo verso l'imprenditorialità sociale. Percorrere strade innovative e originali facendosi carico della persona, nel pieno interesse degli utenti e dei loro diritti, attraverso il nostro lavoro

- **Articolo 3 - QUALITÀ, ETICA, PROFESSIONALITÀ**

Distinguersi nel mercato dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi come impresa qualificata nella progettazione ed erogazione di servizi integrati alla persona. Potenziare l'offerta in gestione diretta ricercando efficienza e redditività per finanziare l'innovazione, gli investimenti e lo sviluppo. Garantire qualità, etica e professionalità come tratti distintivi di Pro.Ges., anche grazie ai vantaggi offerti dallo strumento del Gruppo Cooperativo

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

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

1.3. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

È importante richiamare il Percorso Etico che la cooperativa sta compiendo e lo sforzo di trasparenza e comunicazione ai soci e a tutti i soggetti coinvolti nelle dinamiche dell'impresa.

Ciò dimostra la serietà con cui Pro.Ges. si impegna sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa (R.S.I.), che significa veramente per la Cooperativa assumersi pubblicamente e formalmente una somma di "responsabilità" nei confronti di tutti i soggetti (stakeholder) che hanno interesse e/o parte alla sua vita.

L'impegno è quello di realizzare nel prossimo triennio il Percorso Etico, di seguito richiamato e esplicitato in modo più esteso nei Bilanci Sociali 2008 e 2009, introdotto con decisione del Consiglio d'Amministrazione del 28 marzo 2008.

PERCORSO ETICO- OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2010-2012:

- obiettivi valoriali (beni relazionali, motivazioni, clima interno, identità coop.va ed appartenenza, radicamento territoriale, coerenza tra identità missione- strategia d'impresa)
 - obiettivi sociali (comunicazione, partecipazione, crescita professionale, sviluppo mutualistico interno/esterno, evoluzione organizzativa, solidarietà, finanza etica, sviluppo democratico, turismo etico)
 - bilancio di sostenibilità ambientale
 - bilancio di genere
 - finanza etica
 - turismo etico e solidale
 - dotazioni strumentali [cfr. esito indagine sociale 2008, tra cui: evoluzione modello governance, ufficio soci, codice etico, certificazione etica, organismi collegiali consultivi (etici)]
 - comunicazione interna
 - iniziative esterne di presentazione pubblica nelle varie città e località
 - soglie e fasi di verifica dei risultati
 - verso il Bilancio Sociale di Gruppo

Obiettivi conseguiti nel 2010:

- effettuazione della nuova indagine sociale sul tema: dialogo sociale e ruolo del socio
- collaborazione coi vertici aziendali nella ridefinizione della Mission della Cooperativa
- partecipazione alla definizione della Mission del Gruppo Paritetico Ge.s.in-Pro.Ges.
- affiancamento e supporto della Cooperativa Ge.s.in. in ambito etico
- promozione e buona riuscita della Festa Sociale (Parma, Circolo Inzani, Dicembre 2010)
 - Pro.Ges. per l'Ambiente: progetti e iniziative collegate al tema della sostenibilità ambientale
 - potenziamento dei canali di comunicazione: nuovo sito internet (www.proges.it) e webletter
 - sostegno e collaborazione con "Libera, Associazione Nomi e Numeri contro le Mafie"

Nuovi obiettivi per il 2011:

- pubblicazione della nuova testata "We-Coop" per la comunicazione interna delle due Cooperative
- pubblicazione della prima edizione del BS del Gruppo Ge.s.in-Pro.Ges.
 - costituzione e attivazione dell'Ufficio Soci
 - sostenibilità sociale, economica e ambientale: promuovere e sostenere progetti

1.4. GOVERNANCE E ORGANI DI CONTROLLO

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

Il Presidente ha la rappresentanza della società di fronte ai terzi, cura l'esecuzione delle deliberazioni consiliari, rappresenta la proprietà della cooperativa e costituisce il riferimento per la struttura gestionale.

- **Presidente:** Antonio Costantino
- **Vice Presidente:** Michela Bolondi, Claudia Donelli
- **Consiglio di Amministrazione:**
Paola Adelghi, Stefano Bianchi, Gaetana Capelli,
Alessandro Fusaro, Francesca Corotti, Halina El Quartassi,
Emanuela Gennari, Ilaria Gennari, Lorena Masarati,
Mariangela Minati, Annalisa Pelacci, Paola Azzali
- **Invitati permanenti ai lavori del CdA:**
Giancarlo Anghinolfi, Giovanni Borghini,
Andrea Albertini, Giovanni Mora
- **Collegio Sindacale:**
Presidente: Massimo Capelli
Sindaci Revisori: Mattia Campanini, Luca Cabassi

Sia in forza delle proprie convinzioni alla base del percorso etico aziendale, sia in presenza della normativa scaturita dal Dlgs 231.2001, Pro.Ges. ha deciso di impegnarsi nell'applicazione volontaria di ogni elemento previsto da questa nuova legislazione. Pertanto ha anzitutto discusso ed adottato un Modello Organizzativo, secondariamente ha elaborato ed approvato un proprio Codice Etico ad esso coerente, infine ha nominato l'Organismo di Vigilanza, il quale relaziona semestralmente al Consiglio di Amministrazione.

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

- **Organismo di Vigilanza:**
Presidente: Luciano Mazzoni
Componenti: Ilaria Gennari, Stefano Bianchi

1.5. ASSETTO ORGANIZZATIVO

Nel corso del 2010 hanno preso forma i diversi cambiamenti organizzativi, via via introdotti, in grado di rispondere sia alle esigenze di Pro.Ges. che alle connessioni ricercate con Ge.s.in., a sua volta da poco interamente rivisitata dal punto di vista organizzativo.

Il Comitato di Direzione e Coordinamento risponde alle logiche sopra esplicitate e sviluppa sinergie in ottica di integrazione di funzioni strategiche e supporto alle politiche di Gruppo.

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

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

COMITATO DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DEL GRUPPO GE.S.IN. - PRO.GES.

Costantino Antonio - Presidente e Direttore Generale
 Anghinolfi Giancarlo - Direttore della Produzione Pro.Ges.
 Araldi Alberto - Direttore del Personale
 Bolondi Michela - Responsabile Sistemi Integrati Qualità
 Borghini Giovanni - Direttore Amministrazione
 Coscia Guido - Direttore Finanza
 Sensini Luca - Direttore Area Facility Ge.s.in.

DIREZIONE OPERATIVA - PRO.GES.

Altieri Francesco - Responsabile Commerciale
 Araldi Alberto - Direttore del Personale
 Anghinolfi Giancarlo - Direttore della Produzione Pro.Ges.
 Bolondi Michela - Responsabile Sistemi Integrati Qualità
 Borghini Giovanni - Direttore Amministrazione
 Costantino Antonio - Presidente e Direttore Generale
 Coscia Guido - Direttore Finanza
 Cortesi Davide - Responsabile Linea Anziani
 Di Santo Marino - Responsabile Gesin- Service
 Finardi Filippo - Controllo di Gestione
 Franzoni Paolo - Responsabile Divisione Gesin-Tech
 Germani Alberto - Responsabile Servizi Prevenzione e Protezione
 Papotti Marco - Responsabile Linea Educativa
 Pelagatti Gian Luca - Presidente Consorzio Zenit
 Sensini Luca - Direttore Area Facility Gesin
 Invitati: Albertini Andrea - Responsabile Segreteria Direzione e Servizi Generali

LE LINEE DI PRODUZIONE

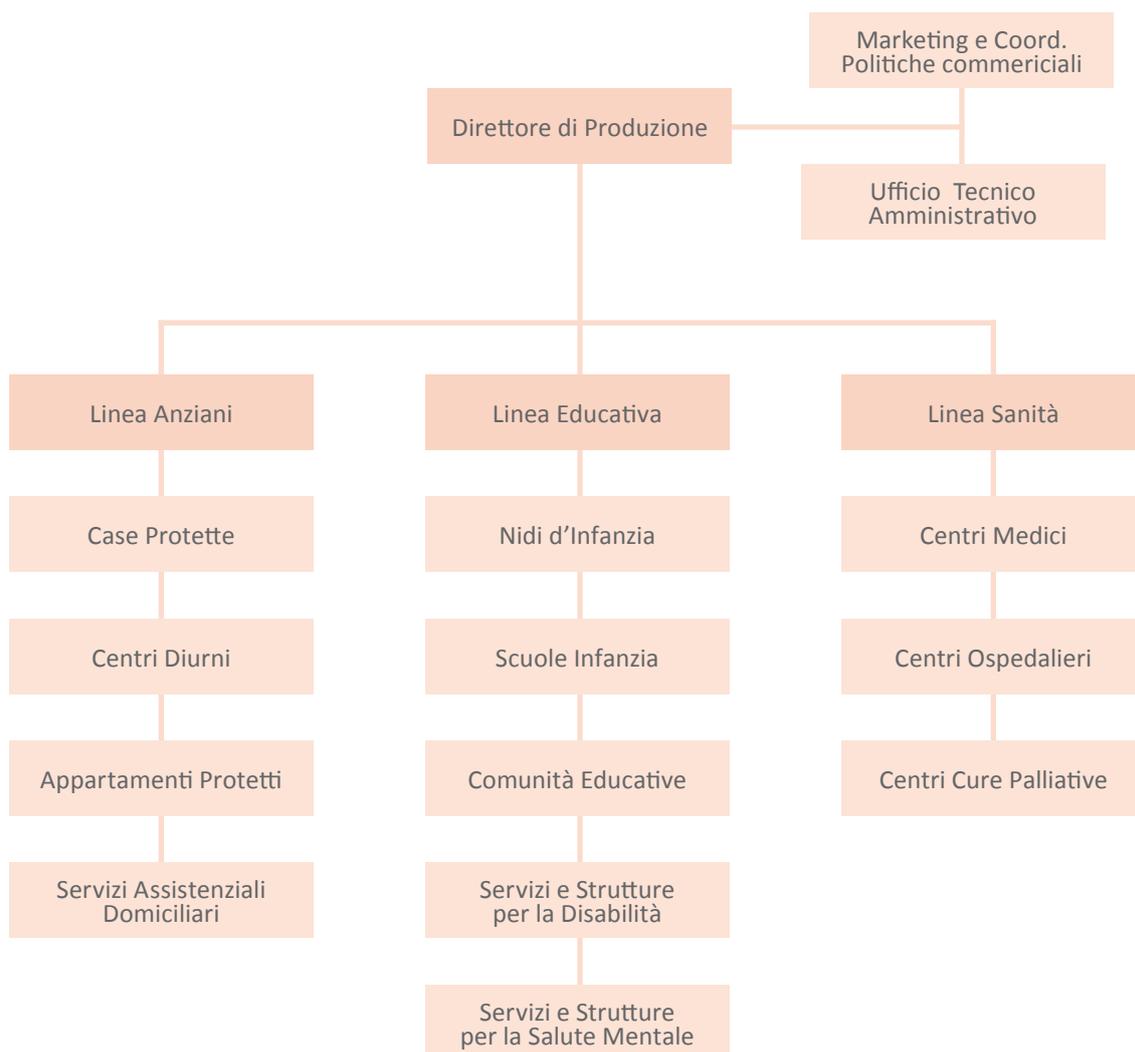
Nel 2006 è stata istituita la figura del Direttore di Produzione che ha il compito di dirigere le attività inerenti le aree di produzione. Nel 2009 è intervenuta una modifica organizzativa che ha introdotto le linee di produzione. Ogni Linea ha un proprio Responsabile il quale si occupa, insieme al Direttore di Produzione, di selezionare le gare d'appalto, della gestione di tutte le strutture e i servizi di propria competenza.

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

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

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

AREA SERVIZI ALLA PERSONA



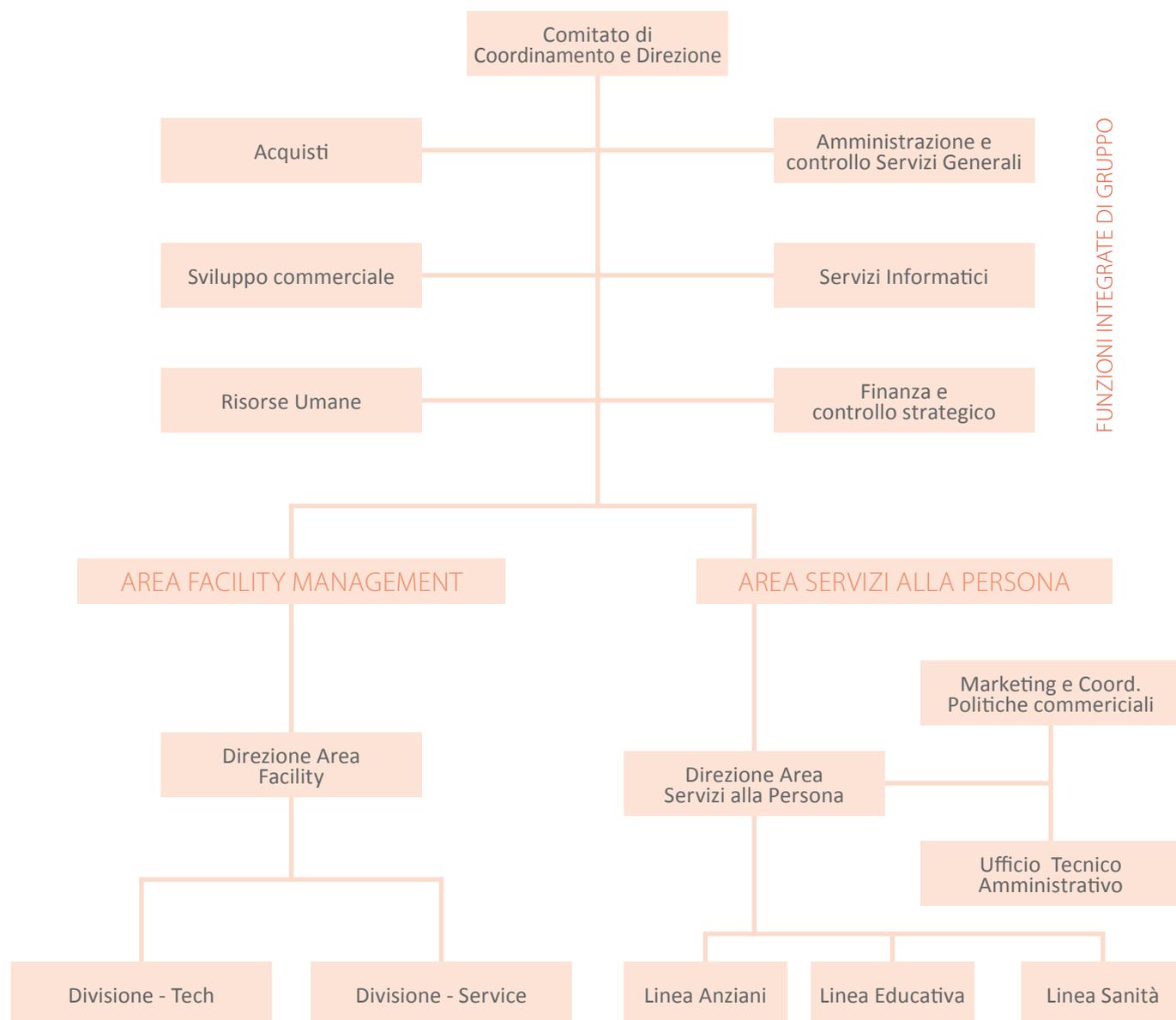
GRUPPO COOPERATIVO PARITETICO

Nel corso degli anni la collaborazione tra le cooperative Ge.s.in. e Pro.Ges. si è fatta sempre più stringente e ha dato luogo a diverse esperienze di partnership tra cui, dopo l’approvazione nelle rispettive Assemblee, nel 2010 il rinnovo del Gruppo Cooperativo Paritetico: Gruppo Ge.s.in-Pro.Ges.

Che cosa significa Gruppo Cooperativo Paritetico? È una forma di “contratto” tra cooperative che prevede il coordinamento di alcune attività d’impresa. Ogni cooperativa mantiene la propria Assemblea dei soci e il proprio Consiglio d’Amministrazione e Presidenza, quindi, viene mantenuto l’assetto sociale. Viene ottimizzata la gestione imprenditoriale, attraverso una maggiore interazione del management e una più ampia capacità di “stare” sul mercato ed affrontare nuove sfide imprenditoriali.



LA NUOVA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI GRUPPO



1.6. POLITICHE DI GRUPPO E ALTRE SOCIETÀ PARTECIPATE

Si vuole mettere in evidenza la forte sinergia tra Ge.s.in. e Pro.Ges. che si sviluppa anche attraverso un sistema di società che sostengono le attività del Gruppo.



La Cooperativa, inoltre, detiene quote di capitale sociale in altre società. Le partecipazioni principali attengono alle imprese collegate per oggetto sociale e già richiamate sopra. Altre partecipazioni sono riferite al movimento cooperativo.

PARTECIPAZIONI PRO.GES. AL 31.12.2010

Per una descrizione dettagliata delle società riportate nell'elenco, si rimanda ai Bilanci Sociali precedenti e, in particolare, al Bilancio Sociale 2009 pag.35-38

IMPRESE CONTROLLATE

DENOMINAZIONE	EURO
SANTANDREA Srl	0
R. & G. SERVIZI SPA	284.051
SAIPA Srl	1.696.269
PARMAINFANZIA SPA	908.500
CONSORZIO MERLINO Soc. Coop.	190.000
CONSORZIO IRIS S.C.	156.000
LE MINIMONDE SPRL	25.500
Totale IMPRESE CONTROLLATE Euro	3.260.320

IMPRESE COLLEGATE

DENOMINAZIONE	EURO
PARMADAILY Srl	21.600
DIGILAN Srl	180.000
CENTRO MEDICO SPALLANZANI Srl	29.253
CONSORZIO PINETA SCRL	1.368.001
SPORT AND FITNESS SSDRL	6.000
Totale IMPRESE COLLEGATE Euro	1.604.854

ALTRE PARTECIPAZIONI

DENOMINAZIONE	EURO
BANCA POPOLARE ETICA	2.625
C.C.F.S. Consorzio	70.150
C.S.A. Consorzio	20.248
INFORCOOP Srl	2.582
APACOOOP Srl	60.567
BELLELLI Srl	14.752
WELFARE ITALIA SPA	51.646
C.C.I.S. Consorzio Srl	516
GE.S.IN. S.C. (ex Pulixcoop)	250.000
CONSORZIO ZENIT Srl	130.000
EDP SISTEM Srl	20.400
COOP.VA SOCIALE BIRICC@	32.582
KALEIDOS COOP.VA SOCIALE	20.000
COOPERFIDI S.C.	1653
JOKER POINT SRL	520
IN RETE SCPA	512.000
GENETIC IMMUNITY Ilc	2.799
COOP.SOC. SAFE ONLUS	15.000
Banca Reggiana di Credito Cooperativo	6.086
CONSORZIO CASA SERENA S.C.	385.000
Totale ALTRE PARTECIPAZIONI	1.599.126

1.7. ADESIONE AL MONDO COOPERATIVO

Una cooperativa è fatta non solo di patrimoni tecnici, di procedure, di finanza, di brevetti, di mezzi: è fatta anche della propria storia, del lavoro dei cooperatori, dei successi e degli insuccessi che ne hanno segnato l'esistenza.

Il carattere intergenerazionale del patrimonio, cioè le riserve indivisibili che i soci hanno costituito nel tempo, definisce con nitidezza uno dei valori distintivi dell'impresa cooperativa. In questo modo, accantonando, cioè, la maggior parte degli utili d'impresa privilegiano lo sviluppo del patrimonio della cooperativa, i soci sono i protagonisti nella realizzazione di quell'importante e necessario valore che è la creazione di lavoro e di opportunità anche per le generazioni future.

Pro.Ges. intende formare i nuovi soci alla specificità cooperativa della vita dell'impresa, per trasferire loro i principi cooperativi, aumentando la consapevolezza e responsabilizzazione dell'essere socio.

Una ulteriore manifestazione concreta di sostegno al Movimento Cooperativo si esplica con la destinazione annuale del 3% degli utili al fondo mutualistico Coopfond, in base a quanto stabilito dalla legge 59.92. Coopfond gestisce il Fondo Mutualistico alimentato dalle cooperative aderenti a Legacoop, al fine di promuovere nuove cooperative, sostenere società costituite da cooperative che vogliono avviare nuove attività e, attraverso un'apposita sezione, sostenere lo sviluppo di quelle esistenti.

COS'È UNA COOPERATIVA?

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

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

Principi - I principi cooperativi sono linee guida rispetto ai quali le cooperative mettono in pratica i propri valori.

- **1° Principio: Adesione Libera e Volontaria**

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

- **2° Principio: Controllo Democratico da parte dei Soci**

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

- **3° Principio: Partecipazione economica dei Soci**

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale, è di norma, proprietà comune della cooperative. I soci, generalmente, percepiscono un compenso limitato, se disponibile, sul capitale sottoscritto come requisito per l'adesione. I soci allocano gli utili per uno o più dei seguenti scopi: sviluppo della cooperativa, possibilmente creando riserve, parte delle quali almeno dovrebbero essere indivisibili; benefici per i soci in proporzione alle loro transazioni con la cooperativa stessa, e sostegno ad altre attività approvate dalla base sociale

- **4° Principio: Autonomia ed Indipendenza**

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

- **5° Principio: Educazione, Formazione ed Informazione**

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

- **6° Principio: Cooperazione fra cooperative**

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

- **7° Principio: Interesse verso la Comunità**

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



VALORE aggiunto

*“Non è difficile prendere decisioni
quando sai quali sono i tuoi valori”*

Roy Disney





CAPIT●L● 2

2.1. LA MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

Sul versante della Responsabilità Sociale d'Impresa, Pro.Ges. come Cooperativa Sociale, configura il suo profilo quale “soggetto multistakeholder”: cioè interagisce con un molteplice fronte di soggetti, interni ed esterni, senza privilegiarne in modo assoluto nessuno.

La mappa degli stakeholder rappresenta una serie di soggetti con cui la cooperativa sviluppa rapporti variegati e dinamici, consistenti in una ampia serie di relazioni (aspettative, rispettivi diritti e doveri, grado di soddisfazione) che in vari modi determinano od almeno influiscono sul raggiungimento degli obiettivi d'Impresa ed il suo comportamento.

La centralità del Socio è fondamentale nella rete di rapporti individuati dalla Cooperativa.

MAPPA STAKEHOLDER



La “mappa degli stakeholder” configura la platea di tutti i portatori di interesse o soggetti aventi parte rispetto all’attività dell’Impresa; essa definisce pertanto sia coloro che partecipano alla formazione del Valore Aggiunto che alla sua distribuzione.

2.2. DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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

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

Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, nel quale viene illustrata la distribuzione della ricchezza prodotta dalla cooperativa

PROSPETTO DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO 2010

Valore della produzione	79.620.867	100%
Costi interm.della prod. (al netto di lib.e contr.ass.)	21.530.958	27%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	58.089.909	72,96%
Componenti accessori e straordinari	406.557	0,51%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	58.496.466	73,47%
Ammortamento gruppo omogeneo beni	1.216.945	1,53%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	57.279.521	71,43%

COME LEGGERE LA TABELLA

Valore della produzione

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

Costi intermedi della produzione

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

Valore aggiunto caratteristico lordo

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

Componenti accessori straordinari

Sono componenti tipici della gestione del patrimonio o della gestione finanziaria intesi come utili o perdite derivanti da partecipazioni, da attività accessorie a quella principale, da investimenti finanziari.

Valore aggiunto globale lordo

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

Ammortamenti

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

Valore aggiunto globale netto

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

2.3. RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	57.279.521	100%
Remunerazione del personale (escluso ristorno)	55.970.834	98%
Ristorno soci	0	0%
Remunerazione Pubblica Amministrazione	810.947	1%
Remunerazione capitale di credito	280.823	0,49%
Remunerazione dell'azienda	105.197	0,18%
Remunerazione del capitale sociale	0	0%
Contributi al fondo di prom.coop. Coopfond	3.253	0,01%
Contributi associativi	66.300	0,12%
Liberalità	42.166	0,07%

COME LEGGERE LA TABELLA

Remunerazione del personale

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

Il gruppo è diviso in due sottoinsiemi fondamentali:

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

Remunerazione della pubblica amministrazione

Rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda (nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio). Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione nonché delle sue eventuali classi di dettaglio sono:

- imposizione diretta
- imposizione indiretta
- sovvenzioni in c/esercizio

Remunerazione del capitale di credito

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

- oneri finanziari su capitale di credito a breve termine
- oneri finanziari su capitale di credito a lungo termine, ulteriormente suddivise per classi di finanziatori

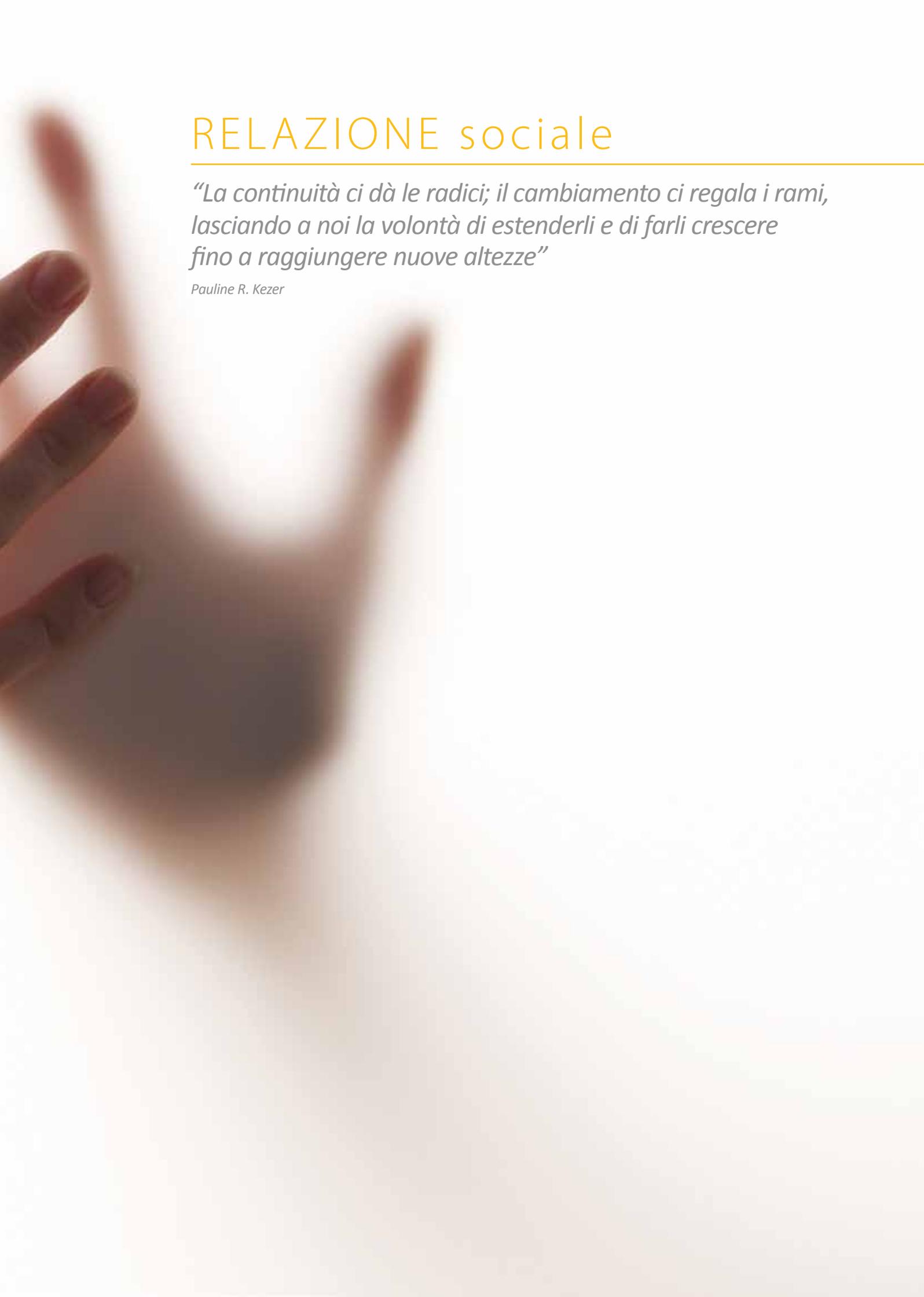
Remunerazione dell'azienda

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

Le liberalità esterne

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





RELAZIONE sociale

“La continuità ci dà le radici; il cambiamento ci regala i rami, lasciando a noi la volontà di estenderli e di farli crescere fino a raggiungere nuove altezze”

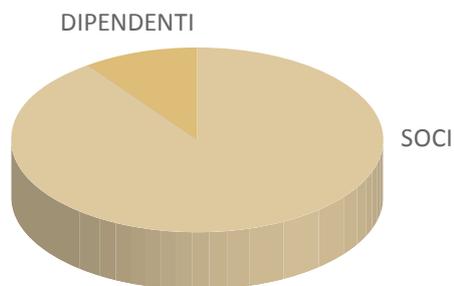
Pauline R. Kezer

3.1. LE PERSONE E IL LAVORO

L'acquisizione di nuovi servizi, nel 2010, ha consentito di offrire più opportunità di lavoro e un allargamento della base sociale della Cooperativa. L'incremento tra il 2009 e il 2010 è del 4%, confermando un andamento anticiclico della cooperazione rispetto ad altri comparti.

FOTOGRAFIA AL 31.12.2010

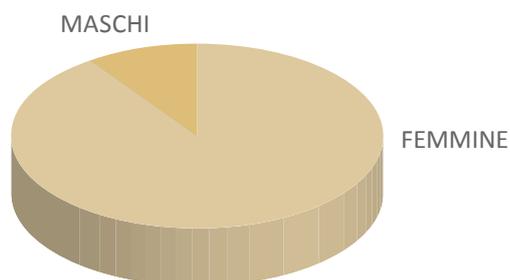
ANNO	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE
2010	2171	237	2408
2009	2087	235	2322



Pro.Ges. si caratterizza per una forte componente femminile. Da questo punto di vista si delinea un impegno molto preciso in termini di azioni sulle pari opportunità, ad esempio: il Bilancio di Genere, il Progetto Concilia e sperimentazioni di part time misti o verticali. Inoltre la scelta della Cooperativa di sostenere la maternità pagata al 100% per le socie con almeno due anni di anzianità.

DIFFERENZA DI GENERE

Femmine	2176
Maschi	232
TOTALE	2408

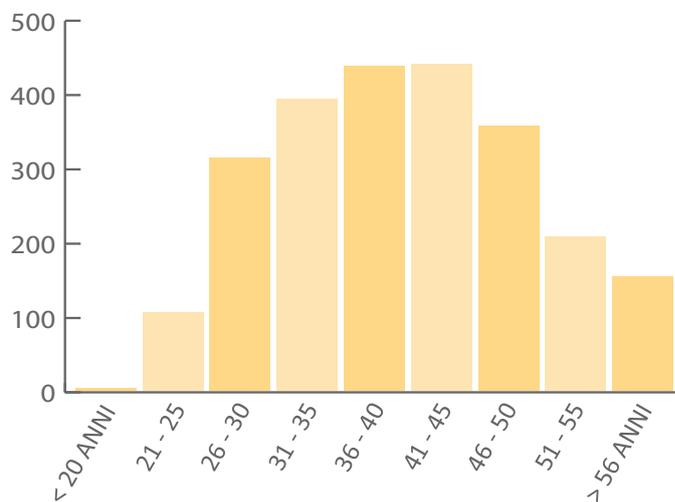


TUTTI GLI ANNI DELLA COOPERATIVA

Più del 50% delle persone che lavorano in Pro.Ges. hanno un'età compresa tra i 18 e i 40 anni. Questo contribuisce ad affermare un valore tipico della cooperazione: la creazione di lavoro e opportunità di costruire un futuro per le generazioni più giovani.

FASCE DI ETÀ

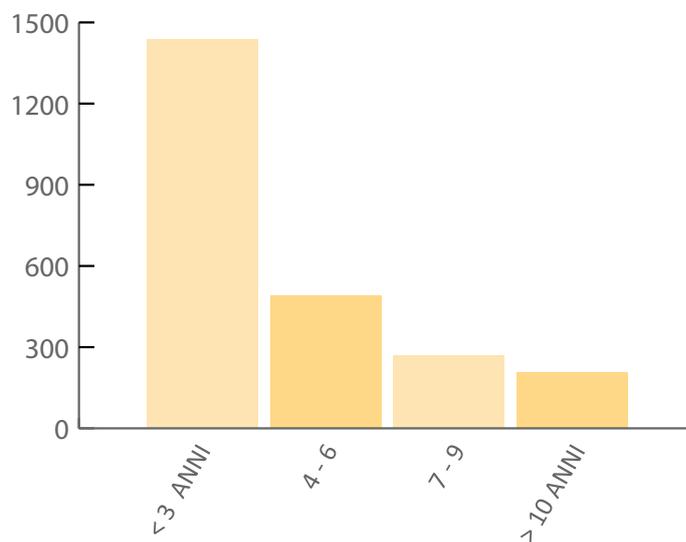
ETÀ	N°PERSONE	%
MENO DI 20 anni	3	-
21 - 25	105	4%
26 - 30	313	13%
31 - 35	393	16%
36 - 40	437	18%
41 - 45	439	18%
46 - 50	357	15%
51 - 55	207	9%
Oltre 56 anni	154	7%
TOTALE	2408	100%



In riferimento con quanto sopra affermato, è interessante osservare il dato dell'anzianità di servizio, che ha un picco del 60% nella categoria che lavora in cooperativa da meno di 3 anni.

DISTRIBUZIONE PER ANZIANITA' DI SERVIZIO

N°ANNI ANZIANITÀ	N°PERSONE	%
Meno di 3 anni	1438	60%
4 - 6	492	20%
7 - 9	272	11%
Oltre 10 anni	206	9%
TOTALE	2408	100%



TUTTI I COLORI DELLA COOPERATIVA

Le persone che lavorano in cooperativa provengono da più di 50 Stati di tutto il Mondo. L'integrazione culturale e sociale passa innanzi tutto dall'opportunità di un lavoro stabile e retribuito in modo regolare. Nel settore dei Servizi alla Persona, purtroppo, spesso le persone che provengono da Paesi Extra-UE sono spesso associati a situazioni di lavoro irregolare dal punto di vista contrattuale e retributivo. Pro.Ges. rispetta sempre le donne e gli uomini che lavorano, assumendoli in maniera regolare e dando uno stipendio, secondo la qualifica e il CCNL.

Per maggiori informazioni in relazione al CCNL delle Cooperative Sociali si rimanda al precedente Bilancio Sociale, reperibile anche sul sito internet della Cooperativa.

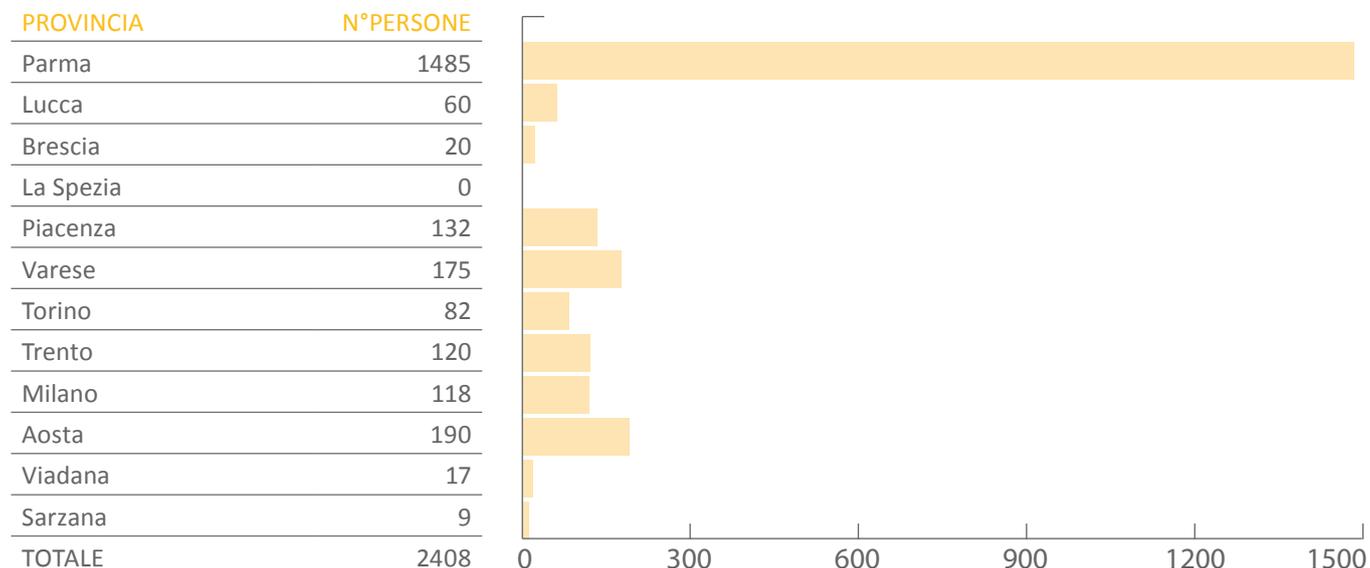
DISTRIBUZIONE PER CITTADINANZA

CONTINENTE	STATO DI NASCITA	TOTALE	STATO DI NASCITA	TOTALE
AFRICA Totale 192	ANGOLA	2	KENYA	-
	BENIN	2	MAROCCO	39
	CAMERUN	12	NIGERIA	22
	CAPO VERDE (ISOLE)	1	SENEGAL	8
	COSTA D'AVORIO	56	SOMALIA	1
	ERITREA	1	TOGO	4
	ETIOPIA	11	TUNISIA	19
	GHANA	11	SAO TOME' E PRINCIPE (ISOLE)	0
	GUINEA	2	SUDAN	1
	ASIA Totale 17	EGITTO	4	INDIA
FILIPPINE		5	IRAN	1
GIAPPONE		1	SRI LANKA	1
KAZAKISTAN		1		
EUROPA Totale 2079	ALBANIA	28	POLONIA	10
	BOSNIA-ERZEGOVINA	1	ROMANIA	72
	CROAZIA	2	RUSSIA	4
	FRANCIA	1	SPAGNA	2
	ITALIA	1883	SVIZZERA	1
	LITUANIA	1	UCRAINA	29
	MOLDOVA	43	UNGHERIA	0
	NORVEGIA	1	YUGOSLAVIA	1
AMERICA Totale 120	BOLIVIA	1	ECUADOR	29
	BRASILE	7	PARAGUAY	1
	CILE	1	PERU'	59
	COLOMBIA	7	REP. DOMINICANA	9
	CUBA	5	VENEZUELA	1

I TERRITORI

Pro.Ges. è profondamente legata al territorio di origine, la Provincia di Parma, ma ha saputo creare forti sinergie e sviluppare presenze importanti anche in altre zone. Il gruppo più numeroso è presente in Lombardia, seguito da Val d'Aosta e Piemonte.

DISTRIBUZIONE PER PROVINCIA (DATI AL 31.12.2010)



IL PERSONALE E LA FORMAZIONE

Pro.Ges. crede fermamente nella formazione, come opportunità di sviluppo di carriera, di inserimento lavorativo e come strumento per elevare continuamente gli standard dei servizi in favore delle persone.

Nel corso del 2010 le ore di formazione sono state oltre 46 mila.

Lo sforzo maggiore dal punto di vista formativo è stato incentrato sulle attività volte all'ottenimento delle qualifiche professionali per persone già con rapporti lavorativi attivi.

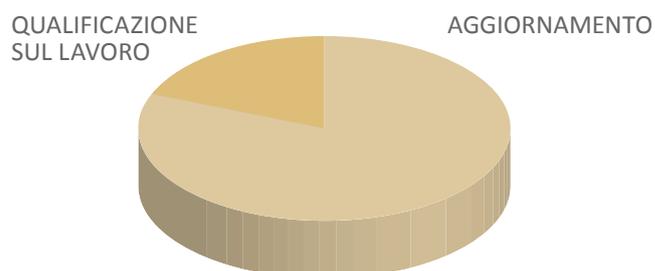
I progetti attivati, e non tutti ancora conclusi, hanno visto coinvolte 216 persone per l'ottenimento delle qualifiche di Operatore Socio Sanitario e di Responsabile Attività Assistenziali e il relativo avanzamento di carriera. Non tutti i percorsi si sono conclusi con la fine del 2010; per tre corsi di qualifica OSS la conclusione è prevista entro febbraio 2011.

Sono proseguiti i percorsi, finanziati attraverso la Legge 53, finalizzati al sostegno alle donne che rientrano da congedo per maternità e agli operatori e alle operatrici che rientrano dopo aver usufruito di congedo parentale.

Sono stati svolti i progetti formativi, definiti in sede di programmazione annuale, volti a perfezionare le competenze tecniche degli operatori coinvolti nelle linee anziani, educativa e sanitaria sui temi della relazione d'aiuto, della gestione dei rapporti con i familiari degli utenti, della gestione dell'aggressività degli utenti, oltre ad iniziative individuate sui singoli servizi e indirizzate a temi specifici.

FORMAZIONE 2010

TIPOLOGIA ATTIVITÀ	ORE SVOLTE
Qualificazione sul lavoro	37.526
Aggiornamento	8.618
Totali	46.144

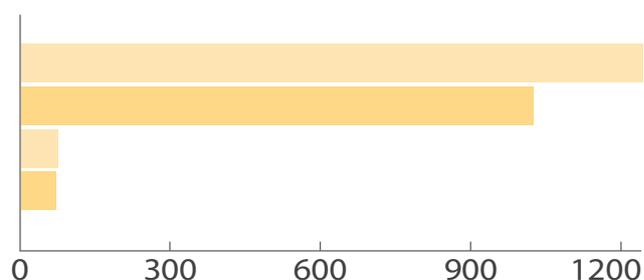


IL PERSONALE E L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Pro.Ges. offre contratti di lavoro regolari e retribuiti secondo il CCNL di riferimento ad oltre 2.400 persone. Il lavoro festivo e domenicale viene riconosciuto dalla Cooperativa con una maggiorazione oraria del 20% riferita ai minimi contrattuali conglobati. La cooperativa è organizzata in modo da valorizzare le professionalità e le specificità dei servizi. Nel 2010 Pro.Ges. si presenta con tre linee di produzione – Anziani, Educativa, Sanitaria – oltre alla Tecnostruttura.

Questi i dati, riferiti al 31.12.2010, in relazione all'occupazione e alle dimensioni delle quattro aree sopra richiamate.

LINEE	N° LAVORATORI
Anziani	1241
Educativa	1023
Sanitaria	74
Tecnostruttura	70
TOTALE	2408



IL PERSONALE

QUALIFICHE	2010
Ausiliario	126
Autista	6
Custode	1
Manutentore	4
Parrucchiere	1
Podologo	1
Addetto alle cucine	11
Aiuto-cuoca/o	27
Cuoco	37
Add. Inf. No Educ.	186
Istr. Att. Manuali	74
Educatore	560
Animatore	20
Educatore Professionale	21
Ass. sociale	9
Adb non qual.	305
Adb Qual	315
Oss	521
Raa	27
Infermiere Generiche	1
Infermiere Professionali	19
Tdr	14
Capo sala	1
Coordinatore	50
Psicologo	1
Centralinista	3
Impiegato	62
Quadro	5
TOTALE	2408

Ripartizione dei Lavoratori, che risultano essere 2.408 al 31.12.2010, secondo il livelli di inquadramento contrattuale.

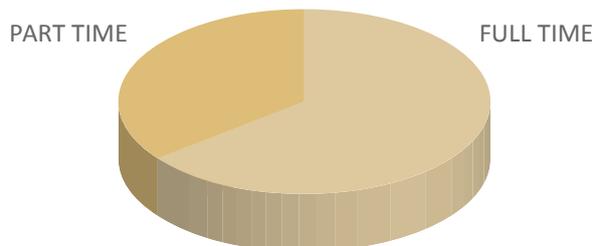
LIVELLO DI INQUADRAMENTO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	93	546	976	569	157	41	8	3	2

È interessante osservare il largo utilizzo dei contratti part time, circa il 35%, anche in ottica di strumento di conciliazione.

CONTRATTO FULL TIME E PART TIME

ANNO	FT	%	PT	%
2010	1554	64,53%	854	35,47%



L'ATTIVITA' DI SELEZIONE DEL PERSONALE

L'Ufficio Selezione prende visione delle domande di lavoro che pervengono in cooperativa tramite:

- la compilazione delle Schede di Selezione prestampate e presenti al front-office/centralino
- l'invio dei curricula a mezzo posta, fax o posta elettronica o il sito internet della cooperativa

In casi particolari si avvale anche di inserzioni su quotidiani locali. I candidati, che risultano idonei al momento del colloquio, in base alle esigenze del momento e all'analisi dei curricula, potranno essere inseriti nei servizi, previa valutazione con un responsabile della struttura stessa o con l'Ufficio Gestione Risorse.

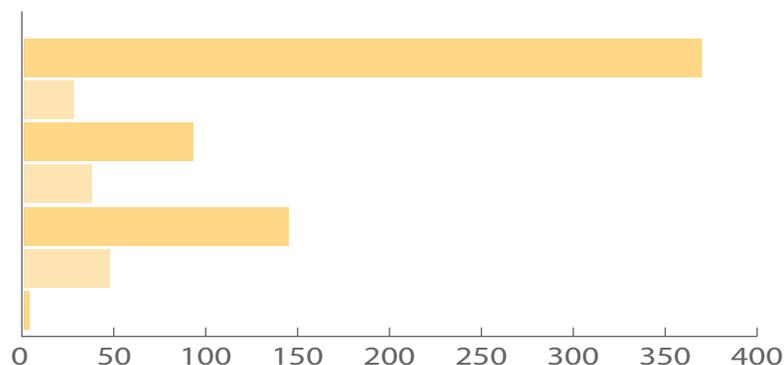
Il difficile momento economico ed il conseguente aumento delle persone in cerca di un nuovo lavoro ha prodotto un altissimo numero di auto candidature. Il profilo delle persone che si autocandidano per il lavoro sociale, dall'assistenza di base al coordinamento, è mutato diventando molto più complesso e vario; per questo le attività di selezione del personale sono sempre più scrupolose ed attente ed è sempre più importante la collaborazione con gli istituti preposti alla formazione per la creazione di percorsi di tirocinio/stage propedeutici all'assunzione vera e propria.

I colloqui di selezione sono stati 802 a fronte di oltre 4.000 domande di lavoro pervenute e di 719 nuove assunzioni. Sono 7 le Regioni italiane in cui Pro.Ges. ha assunto nuovo personale nel corso del 2010.

Di seguito la suddivisione del personale assunto per regione.

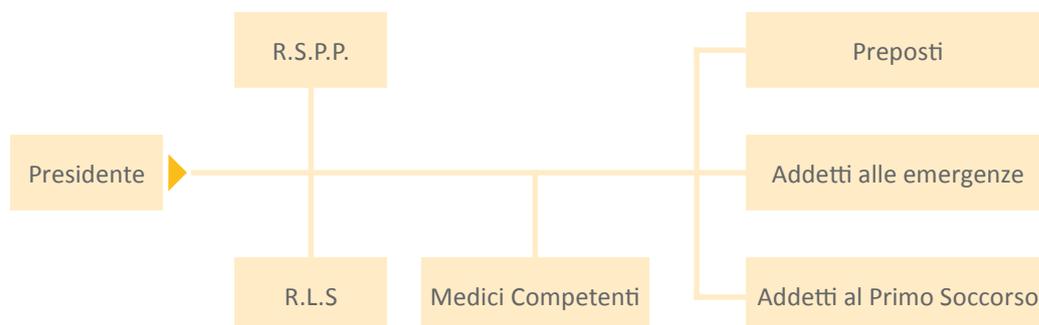
RIEPILOGO ASSUNZIONI NELL'ANNO

REGIONE	NUMERO ASSUNZIONI
Emilia Romagna	369
Toscana	27
Lombardia	92
Valle d'Aosta	37
Trentino Alto Adige	144
Piemonte	47
Liguria	3
TOTALE	719



PREVENZIONE E PROTEZIONE: LA SICUREZZA SUL LAVORO

L'attenzione per la sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori è un impegno costante per PROGES e il servizio di Prevenzione e Protezione è organizzato secondo quanto prevede la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene nei posti di lavoro.



PROGES pone particolare attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori effettuando una continua attività di formazione. Per facilitare la comprensione dei contenuti del corso sono state redatte le procedure in diverse lingue. La scelta è dettata dall'esigenza di tutelare la salute di tutti i dipendenti, anche di coloro che, assunti da poco dalle Cooperative, non hanno una completa padronanza della lingua italiana.

La possibilità di usufruire di materiale nella propria lingua madre su tematiche di primario interesse è un elemento fondamentale per perseguire l'obiettivo della riduzione degli infortuni e incrementare la qualità delle condizioni di lavoro.

ANNO	INDICE INCIDENZA	INDICE FREQUENZA	INDICE GRAVITÀ
2001	12,00	98,58	2,01
2002	9,36	81,16	1,96
2003	9,33	78,88	1,93
2004	8,21	67,89	1,72
2005	8,07	58,45	2,00
2006	9,06	67,23	2,09
2007	7,78	62,57	2,64
2008	7,45	60,23	1,60
2009	9,38	78,32	1,92
2010	9,82	80,40	1,80

Gli indici di incidenza, frequenza sono aumentati rispetto a quelli del 2009.

Dove:

- Indice di incidenza indica la percentuale di infortuni in relazione agli occupati:
(nr. Infortuni x 100/nr. addetti)
 - Indice di frequenza indica il numero di infortuni ogni milione di ore lavorate:
(nr. infortuni x 1.000.000/nr. ore lavorate)
 - Indice di gravità fornisce la misura della gravità media infortunistica:
(gg.assenza per infortunio x 1.000/nr. ore lavorate)

3.2. LO SCAMBIO MUTUALISTICO

MUTUALITA' E VANTAGGI PER I SOCI

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

- **VANTAGGI ECONOMICI:** quando l'impresa produce degli utili, il valore economico viene distribuito ai soci. Questo può avvenire in due modi: attraverso il ristorno, cioè una ripartizione attraverso opportuni criteri, oppure attraverso l'aumento del valore della quota detenuta dai soci nel capitale sociale
- **MATERNITA':** scelta della Cooperativa di sostenere la maternità pagata al 100% per le socie con almeno due anni di anzianità
- **PRESTITO AI SOCI:** è una opportunità interna che prevede che i soci della cooperativa, a seconda di norme stabilite in un apposito regolamento, possono accedere a piccoli prestiti. L'obiettivo è quello di fornire ai soci lavoratori la possibilità di accedere a mezzi finanziari di cui ha bisogno (riducendo così la necessità di ricorrere a fonti esterne) accedendo a tassi di remunerazione del prestito molto vantaggiosi rispetto al mercato
- **PRESTITO SOCIALE:** è un istituto tipico della Società Cooperativa, che consente una forma di risparmio conveniente ai Soci ed una fonte di autofinanziamento per l'impresa
- **POLIZZE ASSICURATIVE:** oltre alle polizze obbligatorie per legge sono applicate in più polizze assicurative anche per tutelare il socio mentre si reca al lavoro oppure mentre si reca a casa con interessanti massimali che coprono anche in caso di invalidità o di evento luttuoso
- **GIORNALINO:** strumento di comunicazione sociale volto a favorire l'informazione a 360 gradi sulla cooperativa e il Gruppo Cooperativo Ge.s.in.-Pro.Ges.
- **SITO INTERNET:** Pro.Ges. è stata una delle prime realtà del mondo cooperativo ad avvalersi delle potenzialità del web e della posta elettronica come strumento di comunicazione. Era il '95 e, pur essendo ancora uno strumento limitato, se ne colsero immediatamente le potenzialità. Oggi il sito www.proges.it dà informazioni in tempo reale e propone gli archivi di documenti di comunicazione della Cooperativa
- **CONVENZIONI:** costituiscono un altro elemento di servizio a favore dei soci. Le migliori condizioni il Gruppo le ottiene grazie alla "massa critica" rispetto alle singole cooperative.
 Convenzioni attive al 31.12.2010 nella zona di Parma:
 - Centro Medico Spallanzani: Visite mediche Medicina estetica Prelievi ed Esami
 - Joker Club: Palestra (Fitness e Wellness) Piscina
 - Carebo-Renault: acquisto automobili e pneumatici
 - Unipol Assicurazioni: Tariffe personalizzate per Auto, Casa, Salute
 - Consulenza legale: riguarda le più frequenti cause in ambito civile e penale.

PARTECIPAZIONE E DIALOGO SOCIALE

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

1. Le indagini del Gruppo per il Bilancio Sociale

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

Le indagini svolte - su base annuale - hanno trattato le seguenti tematiche:

- 2007 - Bisogni dei Soci e relative proposte di servizi e agevolazioni
- 2008 - Bilancio di Genere
 - 2009 - Clima aziendale in Pro.Ges.
 - 2010 - Il Socio e gli strumenti partecipativi della cooperativa

Le indagini, sviluppate attraverso un Questionario (nel 2010 rivolto a tutti i soci) sono state pubblicate sui numeri del giornalino di Pro.Ges. (sono tutti reperibili sul sito internet, nella sezione "archivio documenti").

2. Social Road Tour

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

3. Pre-Assemblee e riunioni

In vista della Assemblea Generale dei Soci, si realizza un percorso di incontri volto a comunicare con trasparenza e chiarezza, le linee tematiche fondamentali in relazione all'andamento della Cooperativa. È un momento importante per consentire ai Soci di conoscere a fondo la Cooperativa e prepararsi al momento importante dell'Assemblea.

4. Cene sociali

È un momento di incontro e socializzazione, a cadenza annuale, in cui i Soci possono condividere il piacere dello stare insieme, oltre a un momento informativo sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa. Nel 2010 si è svolta a Parma, presso il Circolo Inzani, ed è stata organizzata a livello di Gruppo.

CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DI LAVORO

Pro.Ges. ha elaborato un progetto di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ai sensi della Legge 53 del 2000, dal titolo: “Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”.

Il finanziamento ottenuto dal Dipartimento per la famiglia - che è iniziato a novembre 2008 e terminerà nel 2010 - si rivolge a circa trenta tra uomini e donne della Cooperativa.

Le due azioni previste dal progetto:

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

Altre iniziative:

SPAZIO GIOCO “LE BIRBE” ALL’ASSEMBLEA DEI SOCI:

Nel 2009 si è sperimentata questa azione di conciliazione rivolta alle socie e ai soci con bambini; uno spazio in cui lasciare in sicurezza e tranquillità i propri bambini offrendo un servizio gratuito e di qualità. L’iniziativa non ha visto una grande adesione e si è deciso di sospenderla. Potrebbe essere riattivata su richiesta delle socie e dei soci.

E-LEARNING:

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

SPORTELLO COUNSELLING:

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

IL PATRIMONIO SOCIALE: L'IMPORTANZA DELLA QUOTA SOCIALE

In una società cooperativa il capitale sociale è l'insieme dei valori in termini economici apportati dai Soci attraverso il versamento della quota sociale.

Il versamento della quota sociale è indispensabile per godere dei diritti a partecipare attivamente alla gestione della cooperativa. Il valore nominale di ciascuna quota risponde ad una esigenza di rafforzamento della struttura patrimoniale della società cooperativa, per sviluppare potenzialità economica, per fornire garanzie in caso di richiesta di finanziamento e per riuscire a compiere forme di investimento sufficienti a metterla in concorrenza con le altre imprese sociali.

Il capitale sociale ha avuto un primo considerevole incremento nel 1998 quando la cooperativa decise di intraprendere la via di una maggiore capitalizzazione. Questo determinò l'innalzamento della quota sociale fino a un milione di Lire.

L'importo della quota sociale da sottoscrivere all'atto della domanda di ammissione in qualità di socio è stata successivamente rivista due volte dopo deliberazione dell'Assemblea Generale dei Soci nel 1998 e nel 2001. Attualmente la quota sociale è di € 1.033.

	CAPITALE SOCIALE	INCREMENTI %
2010	4.304.500	-0,6%
2009	4.333.488	19%
2008	3.627.368	21%
2007	2.881.726	18%

MODALITA' DI VERSAMENTO DELLA QUOTA SOCIALE

CHI	COME
Soci assunti con qualifica dal 1° al 4° livello e tutti i soci con contratto part-time	<ul style="list-style-type: none"> • il primo mese di assunzione 1 quota di 15,49 € • il 2° e il 3° mese di assunzione non si versa nulla • dal 4° mese 10 quote mensili pari a 51,65 € • a seguire 32 quote mensili da 15,49 € • in ultimo 1 quota mensile da 5,33 €
Soci assunti con qualifica dal 5° al 10° livello	<ul style="list-style-type: none"> • il primo mese di assunzione 1 quota di 15,49 € • il 2° e il 3° mese di assunzione non si versa nulla • dal 4° mese 10 quote mensili pari a 51,65 € • a seguire 19 quote mensili da 25,82 € • in ultimo 1 quota mensile da 10,33 €

3.3. L'ATTIVITA' CARATTERISTICA

STRUTTURE E SERVIZI

L'attività di Pro.Ges. si sviluppa attraverso le tre Linee operative per valorizzare la professionalità e le competenze specifiche per ogni settore. Viste le dimensioni della Cooperativa si fornisce, di seguito, una descrizione sintetica sulla natura dei servizi:

LINEA ANZIANI

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

Casa Protetta ed RSA (CP e RSA): La Casa protetta e la RSA sono strutture socio-sanitarie residenziali destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Si differenziano per finalità assistenziali e requisiti di personale diversi. I nuclei di RSA, in particolare, sono rivolti ad anziani non autosufficienti con malattie croniche e che richiedono riabilitazione, terapie e assistenza continua assicurando una maggiore intensità sanitaria rispetto alla Casa Protetta. Sono tutte strutture in cui vengono garantiti elevati livelli di protezione ed assistenza, cura e riabilitazione, temporaneamente o a tempo prolungato. Il modello assistenziale adottato è caratterizzato da elevata personalizzazione degli interventi, ampia flessibilità e da un approccio riabilitativo. Le RSA si differenziano, inoltre, a seconda del sistema di accreditamento vigente nelle varie regioni. Pro.Ges. gestisce ventiquattro strutture residenziali distribuite in tutto il nord Italia Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD): L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende a seconda dei casi prestazioni infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali o altre prestazioni di cui l'anziano necessita: consegna del pasto, accompagnamento per visite o altri impegni, pulizia dell'alloggio, in alcuni casi anche consegna a domicilio della spesa, ritiro, lavaggio e riconsegna degli indumenti, interventi di piccola manutenzione, garantisce la permanenza al proprio domicilio di persone anziane, fornendo loro il supporto di cui necessitano nelle varie attività quotidiane. Pro.Ges. gestisce Servizi Domiciliari in tredici Comuni di Emilia Romagna, Lombardia e Liguria.

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

LINEA EDUCATIVA

Settore Infanzia (0-6 anni)

Nidi e Scuole d'Infanzia: sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini/e di età compresa tra i 3 mesi e i tre anni (Nido d'Infanzia) e tra i 3 e 6 anni (Scuola d'Infanzia), che concorrono con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale e culturale. Pro.Ges. ha in gestione parziale e completa diversi Nidi e Scuole d'infanzia a Parma e Provincia, a Brescia, a La Spezia, a Torino, a Trento e a Lucca.

Centri Gioco: si rivolgono a bambini/e che frequentano la scuola al mattino le cui famiglie necessitano di un prolungamento del normale orario scolastico. Sono attivi, infatti, fino alle 18.30. Le attività svolte sono varie: dal disegno, al canto e al gioco libero. Pro.Ges. gestisce una decina di Centri Gioco a Parma.

Centri per bambini e genitori: Accolgono bambini dai 12 ai 36 mesi insieme ai loro genitori o ad altri adulti accompagnatori.

Spazio bambini: accolgono bambini dai 12 ai 36 mesi dalle 8.00 alle 13.00 e non è prevista la somministrazione dei pasti. Pro. Ges. gestisce quattro Spazi Bambini a Parma.

Educatrice familiare/domiciliare: è un'operatrice che si occupa della cura e dell'assistenza, di bambini da 3 mesi a 3 anni all'interno di un ambiente domestico, o messo a disposizione da una delle famiglie.

Settore Minori (6-18 anni)

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

Comunità Educativa Residenziale: accoglie ragazzi (dai 6 ai 18 anni) allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali di svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa. Presso Parma e Provincia Pro.Ges. gestisce alcune Comunità di questo tipo.

Centro di Pronto Accoglienza: è una struttura socio-educativa residenziale con il compito di offrire, in modo immediato, ospitalità e tutela a minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni che devono essere allontanati con estrema urgenza dal proprio nucleo per disposizione delle istituzioni competenti, o che, trovati privi di tutela dalla pubblica autorità, non possono essere subito ricondotti in famiglia. Pro.Ges. gestisce a Parma una comunità di questo tipo.

Settore Disabilità e salute mentale

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

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

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

LINEA SANITARIA

Questa area è rappresentata dall'insieme dei servizi a valenza sanitaria, ovvero servizi che erogano prestazioni effettuate da personale Medico, Infermieristico, Riabilitativo, ecc., o rivolti a strutture ospedaliere o assimilabili.

Attualmente, all'Area Sanitaria afferiscono i seguenti servizi:

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

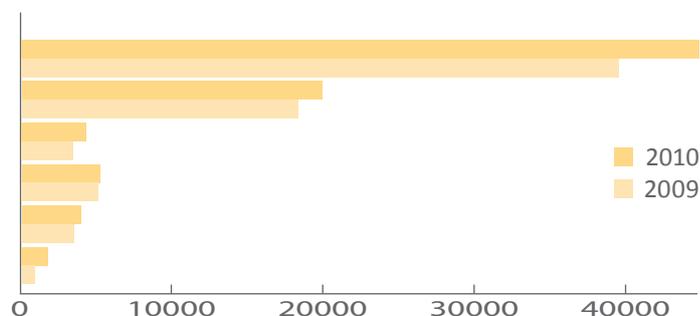
Servizio trasporto Pazienti presso Ospedale di Parma: è un servizio di accompagnamento dei Pazienti, all'interno dell'Ospedale di Parma, tra i vari reparti, tramite barelle, sediette, letti, ecc. I trasporti vengono effettuato per recare i Pazienti a svolgere accertamenti diagnostici, per essere collocati nei reparti dopo la prima visita al Pronto soccorso, per cambiare di reparto, ecc..

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

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

FATTURATO PER I SETTORI

SETTORI	ANNO 2010	ANNO 2009
Anziani	44.742.738	39.480.594
Educativo infanzia	19.812.574	18.250.489
Diversamente abili	4.261.789	3.399.141
Salute mentale	5.153.376	5.062.406
Sanitaria	3.899.541	3.467.684
Altro non ripartito	1.750.849	846.300
Totale Euro	79.620.867	70.506.615

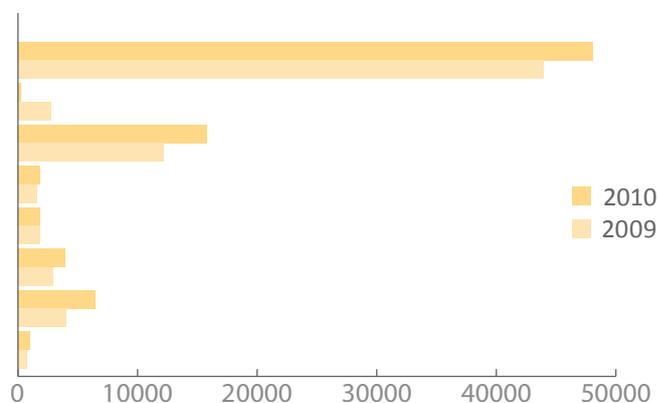


IL VALORE DELLA PRODUZIONE

I dati sul valore della produzione fanno emergere in modo dominante la collocazione geografica delle attività e il valore prodotto in ogni territorio in cui si sviluppano i servizi della Cooperativa.

Si conferma una netta crescita, rispetto al 2009, in Emilia-Romagna, Trentino, Valle d'Aosta e Lombardia.

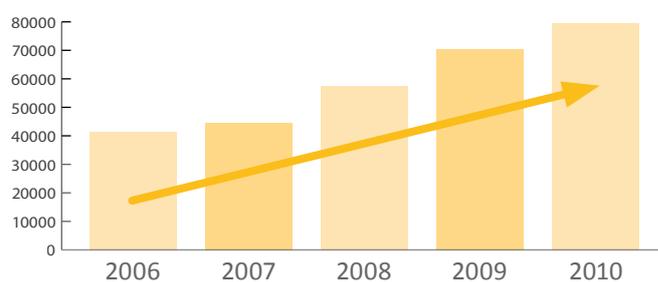
AREA GEOGRAFICA	ANNO 2010	ANNO 2009
Emilia Romagna	48.108.472	44.034.524
Liguria	297.162	2.834.395
Lombardia	15.858.907	12.232.758
Piemonte	1.867.609	1.662.126
Toscana	1.894.112	1.858.751
Trentino	4.020.987	2.996.080
Valle D'aosta	6.511.204	4.054.404
Altro non ripartito	1.062.414	833.577
Totale Euro	79.620.867	70.506.615



In definitiva possiamo riassumere l'andamento della produzione di Pro.Ges., negli ultimi cinque anni, attraverso un grafico che esprime il Valore della Produzione, evidenziando un trend in crescita fino al 2010.

VALORE DELLA PRODUZIONE

ANNO	MILIONI DI EURO
2006	41.522
2007	44.482
2008	57.542
2009	70.507
2010	79.621



IL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Ascoltare e proporre nuove soluzioni, aumentare il dialogo e rilevare i bisogni emergenti: un servizio che significa maggiore attenzione per le Persone.

Pro.Ges. ha attivato un ufficio dedicato allo sviluppo e all'implementazione dei servizi di customer satisfaction, per rispondere alla volontà di certificare, attraverso i questionari, la qualità dei servizi di Pro.Ges.; l'obiettivo è quello di sondare la soddisfazione degli stakeholder, siano utenti dei servizi, familiari o soci della cooperativa stessa. Inoltre, il senso di questa attività è supportare e verificare l'agito delle varie equipe di lavoro, la professionalità, i carichi di lavoro, la buona organizzazione dei turni, il rispetto del riposo e delle ferie, l'appartenenza alla cooperativa delle nostre socie, insomma, quell'equilibrio lavorativo dettato da prestazioni altamente professionali, da una struttura attenta e rigorosa, ma anche rispettosa dei tempi e delle necessità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Alcuni obiettivi conseguiti dall'ufficio nel corso del 2010, primo anno di attività, sono stati il supporto all'organizzazione e all'inserimento dati dei questionari distribuiti:

- ai familiari dell'area educativa 0/6 – in collaborazione con Area Educativa
- a tutti i soci e le socie della Cooperativa – in collaborazione con Gruppo Bilancio Sociale
- ad un campione di operatrici in riferimento allo stress da lavoro – in collaborazione con Ufficio Sicurezza
 - la predisposizione del "Questionario informativo rivolto al settore anziani, educativo e disabilità" che verrà distribuito nel corso del 2011

L'attività di progettazione e predisposizione di quest'ultimo è particolarmente significativa in fase preliminare per la ricerca e l'analisi effettuata, oltre che per lo sforzo in termini organizzativi e le sinergie ricercate con gli altri settori, lavoro necessario per la corretta predisposizione del questionario.

Infatti, vista l'esigenza di sondare tutti i servizi, la referente dell'ufficio si è impegnata a costruire un questionario che, pur contenendo domande comuni rispetto all'organizzazione e alla professionalità, si differenziasse per settore.

METODO OPERATIVO PER LA PREPARAZIONE DEI QUESTIONARI 2011

COORDINAMENTO	Riunioni con le varie coordinatrici dei servizi per determinare i temi specifici relativi ad ogni settore di servizio.
ELABORAZIONE	Traduzione delle linee tematiche secondo i metodi di elaborazione del questionario
CONFRONTO	Valutazione condivisa degli esiti con i referenti dei vari settori
PREDISPOSIZIONE	Impostazione definitiva del questionario, sotto l'aspetto dei contenuti, della grafica e delle modalità di distribuzione/raccolta

Come è collocato l'ufficio all'interno dell'organizzazione della Cooperativa?

L'Ufficio Customer Satisfaction risponde al Direttore di Produzione e si relaziona con le altre aree, nelle persone dei coordinatori e delle coordinatrici d'area e di servizio; collabora con l'Ufficio Servizi alla Produzione e con l'Ufficio Comunicazione.

Quali linee di sviluppo?

L'obiettivo è arrivare a formulare dei report chiari e analitici, per consentire all'organizzazione di procedere sul percorso del miglioramento continuo. Ciò significa intervenire nella fase di elaborazione dei questionari, nella fase di inserimento dati (risposte pervenute) e nella fase di elaborazione delle stesse. Un'altra fase da approfondire è la restituzione dei risultati a tutti i soggetti (famiglie/operatrici ecc.) coinvolti.

Questo percorso è connesso ad una crescita dell'Ufficio in termini qualitativi (capacità, competenza, metodo) e in termini quantitativi (ampliare la gamma degli stakeholder coinvolti).

LE GARE D'APPALTO

In relazione all'andamento delle gare d'appalto per la gestione dei servizi, nel corso del 2010, Pro.Ges. ha partecipato a 51 gare su 11 Province italiane. Le modalità di partecipazione sono sia a livello individuale, da parte della cooperativa, sia a livello di Associazione Temporanea d'Impresa e di Consorzio, seguendo le logiche di sviluppo e di sistema cooperativo. Il 70% della gare hanno visto la partecipazione di Pro.Ges., mentre, il 30% sono state affrontate in forma consortile o di ATI.

PROVINCIA	N°GARE	%
Parma	14	27%
Trento	7	13%
Aosta	7	14%
Brescia	4	8%
Cremona	1	2%
Lucca	6	12%
Foggia	1	2%
Milano	3	6%
Piacenza	4	8%
Torino	1	2%
Varese	3	6%
TOTALE GARE	51	100%

VINTE	PERSE	SOSPESSE
18	26	7

Le gare vinte sono soprattutto relative a conferme e rinnovo di servizi già in gestione da parte di Pro.Ges., segno della capacità di gestione e rapporto di fiducia tra la Cooperativa e i propri interlocutori.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità, sviluppato in conformità alla norma ISO 9001, individua e descrive i metodi di lavoro della cooperativa ed i controlli messi in essere, al fine di raggiungere e mantenere un risultato di efficienza ed efficacia che soddisfi gli obiettivi strategici che la cooperativa ha individuato.

Il Sistema Iso 9001 viene certificato da un Organismo esterno qualificato che verifica la corrispondenza tra i requisiti definiti dal cliente, dalla cooperativa e quelli cogenti, applicabili alla nostra organizzazione.

PASSAGGIO DALLA VERSIONE 2000 ALLA 2008

L'ISO ha pubblicato in data 14.11.2008 la nuova edizione della norma ISO 9001:2008; in data 26.11.2008, la stessa è stata recepita dall'UNI (e tradotta in lingua italiana - UNI EN ISO 9001:2008).

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

Tra i principali cambiamenti apportati dalla ISO 9001:2008:

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

I VANTAGGI DELLA CERTIFICAZIONE

Il Sistema di gestione per la qualità ISO 9001 rappresenta uno strumento per controllare e gestire le problematiche aziendali, attraverso l'individuazione delle criticità del sistema e la corretta pianificazione delle risorse interne.

La certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001 mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi aziendali:

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

Ore di Formazione effettuata su Sistema Qualità/Audit Interni

AREA	N°ORE
Linea Infanzia	156
Linea Socio-Sanitaria	53
Linea Disabilità-Psichiatria	16

Ore di Formazione effettuata su Personale Ausiliario

SERVIZIO	N°ORE
Infanzia	36
Disabilità-Psichiatria	12
Anziani	2

Formazione HACCP/Formazione per personale alimentarista 2010

SERVIZIO	N°ORE
Disabilità	0
Infanzia	17
S.A.D.+CD	2
Casa Protetta	9
Psichiatria	6
Sanitario	0

Formazione privacy 2010

SERVIZIO	N°ORE
Disabilità	0
Infanzia	14
S.A.D.+CD	0
Casa Protetta	4
Psichiatria	0
Sanitario	0

3.4. RAPPORTI CON I FORNITORI

ACQUISTI ECO-SOSTENIBILI

Il rapporto con i fornitori è impostato sui criteri dell'affidabilità e della qualità, oltre che sul criterio economico e organizzativo. Nel corso del 2010 l'Ufficio Acquisti ha lavorato attentamente su una serie di iniziative di "Acquisti eco-sostenibili", cioè tenendo conto degli aspetti ambientali oltre che di quelli economici.

La responsabilità sociale e la sostenibilità ambientale sono priorità che hanno guidato lo sviluppo di alcuni progetti:

- auto a GPL del SAD di Parma
- acquisti a KM ZERO nella zona di Trento
- acquisti Verdi per l'Area Educativa (carta riciclata "eco-natural", pannolini lavabili, tovaglie)

Nell'ultimo caso, il progetto è stato avviato ed è in via di implementazione in diverse aree territoriali, in particolare, nella zona della Provincia di Parma e di Trento. Proseguirà nel 2011.

Fornire servizi significa mettere al centro la Persona, per Pro.Ges. ciò non può prescindere dal rispetto dell'Ambiente e della Comunità.

UN SERVIZIO CHE SI PRENDE CURA DELLE PERSONE E DELL'AMBIENTE: IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PARMA

Descrizione del progetto: peculiarità ambientali, risultati economici ottenuti e valori di innovazione

Nell'ambito dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD), Pro.Ges. segue attualmente circa 350 utenti e impegna un pool di 60 operatori a tempo pieno addetti all'assistenza di base con 24 automezzi che circolano sull'intero territorio cittadino.

Nel 2007 Pro.Ges., in un'ottica di Responsabilità Sociale di Impresa, decide di valutare la conversione del proprio parco automezzi con vetture a basso impatto ambientale, con l'intento di congiungere attenzione all'etica e sostenibilità gestionale e organizzativa. La situazione di partenza vedeva 20 automezzi impiegati, di cui 17 a benzina e 3 diesel, per un totale annuale di 276.134 km percorsi, con un rilascio nell'atmosfera di circa 38.000 Kg di anidride carbonica. Per la sostituzione delle vetture Pro.Ges. decide di investire 400.000,00 €. La sostituzione delle vetture alimentate a benzina e diesel prende effettivamente avvio nel mese di aprile 2009 e si conclude nel mese di aprile 2010. Il servizio si è allargato da 20 a 24 automezzi ed esistono ulteriori margini di ampliamento. Di conseguenza è aumentato il numero degli operatori, con ricadute positive in termini occupazionali. La scelta effettuata sta quindi avendo una ricaduta ancora più ampia rispetto al previsionale: tra Maggio 2009 e Aprile 2010 sono stati percorsi Km 372.491 contro i Km 276.000 dell'anno 2007.

Le peculiarità ambientali

Il GPL possiede per sua natura caratteristiche antidetonanti proprie (alto numero di ottani) e non necessita di piombo o di altri additivi cancerogeni come la benzina.

Il GPL non inquina nemmeno quando viene prodotto: è una miscela di gas butano e propano presenti nei giacimenti di petrolio o prodotti dalla raffinazione di quest'ultimo.

Le emissioni di un'auto a GPL sono prive di particolati pesanti, di benzene, di zolfo e aldeidi, che sono fortemente cancerogeni e sono presenti nei carburanti ordinari.

Il GPL è responsabile in maniera minima alla formazione dello smog cittadino, causato principalmente da polveri sottili (PM) e dalle emissioni gassose di ossidi di azoto (NOx).

Risultati economici

Il range di costo a km delle auto a GPL inserite da Pro.Ges. va da un minimo di 0,07 € a un massimo di 0,10 €, con una media di 0,08 €, mentre il parco vecchio si assestava fra lo 0,11 € e lo 0,13 € con picchi di 0,15 €, per una media annuale di 0,12 €. È evidente come l'introduzione del GLP significhi un risparmio netto del 33,3%.

Nei prossimi 12 mesi, grazie alla conclusione del percorso di conversione, si prevede quindi un risparmio di circa 15.000 €.

Valori di innovazione

La Cooperativa svolge un lavoro socialmente utile, sia dal punto di vista dei servizi alla persona erogati, che da quello della creazione di posti di lavoro spesso in un'ottica di inclusione sociale e secondo il principio dello scambio mutualistico.

Etica e Responsabilità Sociale → +Lavoro +Servizi +Ambiente

Risparmiare per la Cooperativa può quindi significare investire in queste mission di fondo.

INDICATORI AMBIENTALI: INDICARE I RISULTATI CONCRETI RAGGIUNTI IN TERMINI QUANTITATIVI

La valutazione dell'impatto ambientale: emissioni ridotte del 15%

AUTO	CARBURANTE	EMISSIONI CO2
Vecchi automezzi	Benzina	140g/Km
	Gasolio	130g/Km
Nuovi automezzi	GPL	119g/Km

INDICATORI SOCIALI: NUMERO DI POSTI DI LAVORO CREATI O EVENTUALI NUOVI BUSINESS DERIVANTI DAL PROGETTO, NONCHÉ IL NUMERO DI ADDETTI DEDICATI AL PROGETTO

Maggiori opportunità lavorative

Progetto "Auto a GPL" attivato in Aprile 2009:

- al 31.12.2007 - 59 unità (54 AdB + 1 coordinatore + 2 RAA + 2 amministrativi)
- al 31.12.2009 - 68 unità (63 AdB + 1 coord. + 2 RAA + 2 amministrativi)
- attualmente - 69 unità (64 AdB + 1 coord. + 2 RAA + 2 amministrativi)

I dati confermano che il progetto ha introdotto innovazione, eco sostenibilità e favorito opportunità lavorative.

INDICATORI ECONOMICI: RISULTATI CONCRETI IN TERMINI QUANTITATIVI

La valutazione dei costi:

	SPESA MEDIA KM	RISPARMIO
Benzina	€ 0,13	€ 44.699
Gasolio	€ 0,10	
GPL	€ 0,08	€ 29.799 (33,3%)
Costo Benzina € 1,31/l		
Costo Gasolio € 1,22/litro		
Costo GPL € 0,68/litro		
Km percorsi all'anno: 372.491		
Consumi GPL: 8,5 Km al litro		

Altre ricadute positive dell'iniziativa: cultura e comunicazione

- Campagna di comunicazione volta a sensibilizzare gli stakeholders sulle tematiche ambientali
- Partecipazione a iniziative e convegni: Conferenza Stampa del 18 Giugno 2010 per presentazione del progetto; Convegno nazionale organizzato da I.C.B.I. (Iniziativa Carburanti Basso Impatto) 21 Giugno 2010; Ecomondo 2010 – Fiera di Rimini
 - Predisposizione del Piano di Mobilità Aziendale per organizzare gli spostamenti casa-lavoro

RAPPORTI CON I FORNITORI

Il valore del rapporto con i fornitori è un segnale di attenzione per i territori e le varie zone in cui si sviluppano le attività della Cooperativa.

Alcuni dei fornitori di Pro.Ges., ripartiti secondo scaglioni di fatturato, evidenziando così l'affidabilità, la frequenza e la qualità del rapporto instaurato.

FORNITORE	IMPORTO
CAMST SCARL	
DIGILAN SRL	
GE.S.IN.	
F.LLI MANGHI SPA	> 500.000€
MILANO RISTORAZIONE SPA	
MIASSISTENZA SCARL	
SCA HYGIENE PRODUCTS SPA	
CONSORZIO ZENIT	
NUOVA PULICHIMICA SRL	
GSI SPA	> 300.000€
FARMACIE COMUNALI RIUNITE	
BERTOZZI SRL	
A2A CALORE&SERVIZI SRL	
FABRICA IMM.RE SGR SPA	
FLEUR DUCALE SRL	
BIRICC@ COOPERATIVA SOCIALE	
MA.T.I.L.D.E. SRL	
VALSAR SRL*	
TEA S.E.I. SRL	
MARR SPA	> 100.000€
RISTO 3 SCRL	
COOP.VA GIUSEPPE DI VITTORIO	
SERVIZI ITALIA SPA	
C.S.A. CONSORZIO SERVIZI AMMINISTRATIVI	
PARMAINFANZIA SPA	
FRATELLI BISSON SRL*	

*Fornitori scelti nell'ottica della "fornitura a KM ZERO"

L'importanza del rapporto con i fornitori in relazione alla territorialità, quindi, come motore per uno sviluppo economico delle province di riferimento è evidenziato nella tabella successiva.

FORNITORI PER PROVINCIA

PROVINCIA	IMPORTO		
AG	1.882	MO	48.616
AL	1.172	MS	3.199
AO	587.309	NA	783
AP	125	NO	179
AR	39.260	PC	564.509
AT	2.658	PD	484
AU	40	PG	273
BA	158	PI	465
BG	16.968	PN	11.744
BI	6.145	PO	96.084
BO	1.915.212	PR	10.837.813
BS	454.256	PT	842
BZ	1.348	PV	82.649
CN	589	RA	7.553
CO	461.750	RE	832.677
CR	81.559	RM	650.632
FC	10.496	RN	171.423
FE	44.155	SA	14.810
FG	25	SI	559
FI	4.583	SP	57.130
GE	136.119	SS	246
LC	73.683	SV	23
LE	2.853	TN	309.122
LI	2.725	TO	176.138
LO	37.748	UD	109
LU	641.482	VA	601.550
MB	13.290	VB	348
MC	43.094	VE	34.546
ME	5.110	VI	1.739
MI	2.678.153	VR	8.446
MN	705.544	Tot. complessivo	22.484.180

3.5. LA COMUNITA'

L'IMPEGNO AMBIENTALE

Anche la tutela ambientale viene assunta da Pro.Ges. come proposito di responsabilità nei confronti del territorio. Il nostro impegno verso le generazioni future pone la necessità di fornire un approccio completo alle problematiche ambientali, che prenda in esame tutti quegli aspetti legati allo sviluppo sociale ed economico dei paesi, le cui soluzioni possono interagire con l'equilibrio ambientale determinando, in modo negativo o positivo, il futuro del pianeta.

- Nel corso del 2010 Pro.Ges. ha completato il progetto di sostituzione delle vetture del SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) del Comune di Parma, rendendo questo servizio completamente eco-sostenibile attraverso l'introduzione di 24 vetture a GPL. La situazione di partenza vedeva 20 automezzi impiegati, di cui 17 a benzina e 3 diesel, per un totale annuale di 276.134 km percorsi, con un rilascio nell'atmosfera di circa 38.000 Kg di anidride carbonica. Per la sostituzione delle vetture Pro.Ges. decide di investire 400.000,00 €. La scelta effettuata ha avuto una ricaduta ancora più ampia rispetto al previsionale: tra Maggio 2009 e Aprile 2010 sono stati percorsi Km 372.491 (100 mila più dell'anno precedente), il servizio si è ampliato offrendo maggiori opportunità di lavoro, riducendo il costo medio/Km del carburante del 30% e riducendo l'inquinamento in atmosfera del 15%.
 - Pro.Ges. ha anche introdotto l'utilizzo di pannolini lavabili inoltre, in varie strutture dislocate in diversi territori, la sperimentazione di pannolini biodegradabili al 100% e l'utilizzo di carta naturale (Eco Natural) per tovaglie, fazzoletti, tovaglioli e altro, riciclata da componenti del tetrapack, che garantisce alte prestazioni e minori costi.
 - Partecipazione al Convegno Nazionale I.C.B.I. (Iniziativa carburanti a Basso Impatto ambientale) in qualità di testimonial del progetto "SAD-Auto a GPL per un servizio che si prende cura delle Persone e dell'Ambiente" riconosciuto come virtuoso e degno di nota.
 - Partecipazione ad Eco-Mondo-CooperAmbiente, evento internazionale che si svolge presso le Fiere di Rimini e che conta oltre 63 mila visitatori.
 - Campagna di comunicazione volta a sensibilizzare gli stakeholders sulle tematiche ambientali.
 - In fase di elaborazione il Piano Spostamenti Casa-Lavoro

RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

In forza delle 'mission' di Pro.Ges., coerente a quella tipica delle cooperative sociali, questo versante non è meramente di cornice, bensì di primaria importanza, come attestano sia i caratteri del suo radicamento nel territorio che le forme di presenza nei nuovi territori in cui via via accede la sfera d'influenza dell'Impresa.

Quindi, più che un elenco di singole azioni, esso va concepito come una modalità di 'vision' capace di accogliere tutte queste multiformi esigenze e diversità: traducendole poi in interventi coerenti tanto all'interno che all'esterno dell'azienda.

Per dare seguito a questa volontà nel 2009 Pro.Ges. ha iniziato un rapporto (che si è protratto anche nel 2010) di collaborazione/sponsorizzazione con alcune realtà del territorio:

- la Polisportiva "Gioco" che da 25 anni promuove lo sport per le persone affette da disabilità.
- Amatori Parma Rugby con la quale ha avviato alcuni progetti per la valorizzazione dell'aspetto educativo per le squadre giovanili.
- Libera Parma: con l'associazione di Don Luigi Ciotti Pro.Ges. ha iniziato un percorso di collaborazione il cui scopo è quello di condividere dei progetti di sviluppo con le cooperative nate sui beni confiscati alle organizzazioni mafiose.
- Premio di Laurea Berziga: Pro.Ges., con l'Università degli Studi di Parma, il Comune di Parma (Settore Educativo-Struttura Operativa Nidi d'Infanzia) e Parmalinfanzia, ha istituito un premio dedicato alla memoria di Maria Giulia Berziga (educatrice, pedagoga e successivamente Responsabile del servizio nidi d'infanzia a partire dal 2000), scomparsa prematuramente nel luglio 2006. Il premio consiste nella pubblicazione di una tesi di laurea in Psicologia avente per argomento "La ricerca nell'ambito dei servizi per l'infanzia: studi sul campo".

A CURA DEL GRUPPO DI LAVORO BILANCIO SOCIALE:

Michelangelo Ferrari, Monia Galloni,
Gaetana Capelli, Carlo Cantini, Federica Ghirardi,
Simona Grandolfo, Elisa Mariani, Alberto Padovani,
Giovanna Passeri, Francesca Salzano

Hanno collaborato:

Giancarlo Anghinolfi, Alberto Araldi,
Michela Bolondi, Manuela Bondi, Davide Cortesi,
Massimo Deriu, Filippo Finardi, Alberto Germani,
Marco Papotti, Marco Pozzi, Tommaso Villani,
Federico Dall'Asta, Federica Bruno, Sara Vecli,
Speranza Asproni (Pro.Ges.)

Giovanni Borghini, Monica Storci,
Andrea Albertini (DIGILAN)

Un ringraziamento particolare a Luciano Mazzoni,
consulente in materia etica, che ha accompagnato
in questi anni il percorso del Gruppo Bilancio Sociale.

Pro.Ges. Scarl Onlus

Via Colorno, 63
43122 Parma
Tel. 0521 600611
Fax 0521 606260

www.proges.it
proges@proges.it