

**IL BILANCIO DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE DELLA COOPERATIVA
SOCIALE EUREKA!**

ANNO 2020

Sommario

SEZIONE 1 - PREMESSA	3
<i>Destinatari principali</i>	5
<i>Metodologia adottata per la redazione</i>	5
<i>Riferimenti normativi</i>	6
<i>Modalità di utilizzo e di pubblicizzazione</i>	7
<i>Data e modalità di approvazione</i>	7
SEZIONE 2 - INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI	7
<i>Dati anagrafici e forma giuridica</i>	9
<i>Settore di attività</i>	13
<i>Composizione della base sociale al 31/12/2020</i>	14
SEZIONE 3 – RELAZIONE DI MISSIONE	14
<i>Finalità istituzionali</i>	14
<i>Valori di riferimento</i>	15
<i>Obiettivi e strategia di medio- lungo periodo</i>	16
<i>Obiettivi di esercizio</i>	16
<i>Valutazione</i>	17
<i>Politiche di impresa sociale</i>	18
<i>Ambito territoriale</i>	20
<i>Storia della cooperativa</i>	20
SEZIONE 4 –STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA	20
<i>Processi decisionali e di controllo</i>	20
<i>Relazione sulla vita associativa</i>	23
SEZIONE 5 – I PORTATORI DI INTERESSI	23
Rete economica	24
Rete territoriale e di sistema.....	24
SEZIONE 6 – RELAZIONE SOCIALE	24
<i>Informazioni sulla forza lavoro</i>	24
Formazione.....	25
SEZIONE 7 – ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA	25

SEZIONE 1 - PREMESSA

Il progetto “Bilancio di responsabilità sociale” risponde alle finalità che da sempre Eureka! si è data per:

- comprendere il ruolo della cooperativa;
- fidelizzare i portatori di interesse;
- misurare le prestazioni dell’organizzazione;
- informare il territorio;
- favorire la comunicazione interna;
- rispondere ad adempimenti previsti dalle norme;

La Cooperativa Sociale EUREKA! attua strategie di miglioramento continuo che consentano all’azienda di raggiungere i massimi livelli di soddisfacimento dei bisogni e di flessibilità operativa ispirandosi ai seguenti principi:

- ottenere la massima soddisfazione dei propri utenti/clienti,
- ottimizzare il proprio processo di erogazione dei servizi,
- garantire la qualità del servizio erogato,
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale.

Annualmente, in sede di pianificazione strategica, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, analizza e ridefinisce gli obiettivi specifici per le diverse funzioni aziendali.

È inoltre compito del Consiglio di Amministrazione accertare costantemente la corretta applicazione del sistema-qualità e valutare i risultati ottenuti dalla società in riferimento agli obiettivi prefissati. Per attuare il controllo del soddisfacimento dei requisiti del cliente ed il miglioramento continuo la Cooperativa utilizza gli strumenti della misurazione e verifica secondo gli indicatori predisposti per l’analisi del sistema qualità:

- ❖ dati sulle singole attività raccolti in fase di preparazione dei consuntivi semestrali ed annuali ed elaborati tramite gli indicatori secondo quanto previsto dalla procedura “analisi dei dati e statistiche”; gli indicatori sono: Commerciali (tasso redditività del servizio, incidenza spese di gestione,) Servizio (non-conformità e reclami da parte *delle famiglie utenti*, ottimizzazione ore gestione coop, indice ore sostituzione aperture, turnover personale), Gestionali e di direzione (incremento clienti, gare/offerte a buon fine)
- ❖ questionari di soddisfazione raccolti ed elaborati una volta l’anno
- ❖ esiti degli incontri con i committenti, *le famiglie*, gli staff operativi, e delle supervisioni, così come indicato nei verbali redatti
- ❖ attività di formazione ed aggiornamento programmati secondo il piano annuale di formazione e monitorati grazie ai moduli di valutazione
- ❖ *le famiglie* vengono coinvolte nell’erogazione del servizio e nel suo miglioramento sollecitandoli nelle segnalazioni ed incontrandoli in momenti di confronto durante l’anno

Per il coinvolgimento del territorio, degli stakeholders, in particolare delle famiglie, e la comunicazione sia interna che esterna, Eureka! definisce annualmente la “Politica per la Qualità” che è espressa nel manifesto della qualità, voluto e firmato dalla Direzione ed affisso negli uffici, in modo tale che la politica stessa sia diffusa e compresa a tutti i livelli. Il manifesto della qualità enuncia le motivazioni che hanno indotto la COOPERATIVA SOCIALE EUREKA! a scegliere un percorso di responsabilità sociale ponendo grande attenzione alla qualità, illustrando il ruolo preminente delle risorse umane nel rilevare costantemente la soddisfazione del cliente.

1. Promuovere la qualità dei servizi erogati

- Considerare i servizi come una risorsa sociale al servizio dei cittadini.
- Offrire ambiti educativi e di crescita sul piano relazionale, cognitivo, psico-motorio. Con tempi e spazi scanditi dai ritmi e dai bisogni dei piccoli frequentatori.
- Costruire un contenitore di relazioni serene ed equilibrate caratterizzate da buona organizzazione e risorse umane di qualità. Equipe motivate, adeguatamente formate e non caratterizzate da turn over.
- Fornire un'informazione chiara, completa e trasparente rispetto ai contenuti e alle prassi gestionali.
- Adeguare i codici di comunicazione in relazione ai destinatari.
- Aggiornare costantemente le informazioni per consentire ai destinatari di fruire delle opportunità in tempo reale.
- Elaborare i dati raccolti per renderli significativi per l'utente.
- Raccogliere elementi di feedback sulle attività erogate per adeguare tempestivamente l'azione ai bisogni espressi.

2. Sviluppare la rete territoriale

- Acquisire nuovi clienti.
- Promuovere la condivisione, la messa in comune di linguaggi, lo scambio di esperienze e di buone prassi sulla gestione dei servizi.
- Attivare relazioni sociali e culturali finalizzate a stimolare e promuovere lo sviluppo della personalità di tutti i bambini, a prevenire nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento, e negli utenti più grandi a sviluppare percorsi di autonomia.
- Coinvolgere i genitori per diffondere la cultura dell'auto-aiuto tra tutti gli attori sociali.
- Rispondere alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia.

3. Valorizzare le risorse umane

- Formare e coinvolgere il personale per favorire la crescita di una cultura operativa orientata alla soluzione dei problemi e a interpretare i bisogni dei clienti.

4. Sviluppare il sistema di gestione per la qualità

- Pianificare, mantenere e migliorare continuamente il sistema qualità, in modo conforme alla ISO 9001:2015 al fine di razionalizzare e semplificare le procedure.
- Eureka! è certificata anche ai sensi della norma ambientale 14001:2015.
- Eureka! è certificata ai sensi della norma 45000:2018 per la sicurezza aziendale.
- Eureka! è certificata per i servizi all'infanzia ai sensi della norma 11034:2003.
- Eureka! è accreditata ed autorizzata in Regione Lombardia per i servizi al lavoro, per la formazione e per erogare servizi di economia finanziaria ai sensi della norma UNI 11402:2011.

Destinatari principali

Il presente documento è rivolto a tutti coloro che vengono in contatto con la nostra organizzazione ed in particolare: personale interno (operatori, educatrici, coordinatrici), amministratori pubblici e privati, famiglie ed utenti.

Metodologia adottata per la redazione

Il documento è stato redatto tenendo conto del periodo solare dal 1 gennaio al 31 dicembre e segue quindi il periodo oggetto del bilancio economico di esercizio solare.
Per la redazione Eureka! ha coinvolto il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei soci, che hanno fornito le indicazioni e le linee guida per l'analisi del periodo.
La stesura è stata affidata alla Responsabile Qualità che, in base ai dati da raccogliere, ha coinvolto e sollecitato le diverse funzioni aziendali.
Dopo la stesura in bozza il documento è stato revisionato e approvato dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 8 Maggio 2021.

Riferimenti normativi

Per quanto riguarda i servizi gestiti, la Cooperativa EUREKA! si impegna al rispetto delle seguenti normative:

D.lgs 101 del 10.08.2018 per il rispetto della riservatezza dei dati personali D.lgs 81/2008 e s.m.i. per la sicurezza negli ambienti di lavoro

L.n. 381/91, con riferimento alla successiva legge regionale 16/92 “Disciplina delle cooperative sociali”

D.lgs. n. 460/97 sulle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS)

Legge Quadro n. 328/00 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

L.n. 142/2001 “Disciplina del socio lavoratore”

Piano Socio Assistenziale che definisce strutture e personale per i servizi socio-educativi. Sanitari assistenziali.

Piano Socio Sanitario regionale che definisce le linee guida per l’organizzazione e gestione dei servizi socio-sanitari.

D.G.R. 11/2/2005 n. 7/20588 per l’autorizzazione al funzionamento rilasciate dalle Asl e dai Piani di zona per i servizi nidi, micronidi, centri 1° infanzia, nido famiglia.

Le verifiche sui requisiti sono effettuate dalle Asl.

Inoltre, per l’allestimento degli spazi, si attiene scrupolosamente alle norme di riferimento per gli arredi: normative di sicurezza vigenti nell’ambito della Comunità Europea per quanto riguarda le caratteristiche meccaniche e fisiche, l’inflammabilità e la tossicità.

In particolare:

- i tavoli e le sedute dovranno essere conformi alla norma EN 1729 parte 1 e parte 2;
- i seggioloni dovranno essere conformi alla EN 14988 parte 1 e parte 2;
- i mobili contenitori dovranno essere conformi alla norma 14749, alla norma EN 71 parte 2 e parte 3, alla norma EN 717 parte 3;
- i giochi dovranno essere conformi alla EN 71 parte 1, parte 2 e parte 3.
- gli imbottiti e i materassi dovranno essere ignifughi di classe 1 IM.

Per quanto riguarda l'acquisto di giocattoli ed altra attrezzatura ludica per i servizi, la Cooperativa si avvale esclusivamente di ditte che forniscono prodotti conformi alla Direttiva Cee n. 378/88 e D.Lgs. n. 313/91 sull'acquisto di giocattoli sicuri.

La COOPERATIVA SOCIALE EUREKA! tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda la gestione amministrativa e finanziaria ed altre prescrizioni di legge applicabili.

Modalità di utilizzo e di pubblicazione

Il presente Bilancio sociale viene pubblicizzato tramite diffusione via mail ai soci e a chi ne richiede copia; attraverso i momenti di incontro e confronto con i soci (assemblee, iniziative ludiche); viene distribuito ai clienti e committenti durante le attività commerciali; viene pubblicato sul sito istituzionale.

Data e modalità di approvazione

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato l'8 maggio 2021 da parte dell'Assemblea dei Soci.

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI

❖ Oggetto sociale come previsto dallo Statuto

A) Oggetto della Cooperativa sono — ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a), della legge n. 381/1991 promozione, organizzazione e gestione di servizi socio sanitari, educativi ed assistenziali, quali a titolo esemplificativo:

ludoteca, animazione, organizzazione e gestione attività educativo/integrativo, extra scolastiche, ricreazione e tempo libero, centri estivi, centri di aggregazione e socializzazione, nidi, micronidi, nidi famiglia, spazi gioco, centri prima infanzia, baby-sitting/nursery, servizi di intrattenimento e spazi di socializzazione adulti/bimbi; gestione strutture ed istituti educativi/assistenziali/comunità alloggio/centri diurni/ centri sportivi per minori, giovani, portatori di handicaps, anziani, e in genere per persone in condizione di svantaggio anche temporaneo; assistenza domiciliare ad anziani, minori e portatori di handicaps; prestazione di servizi di supporto e sostegno per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, disabili o in condizione di devianza o disagio;

gestione di centri polivalenti, socio/educativi, sociali, aggregativi, centri "donna" (assistenza alle problematiche delle donne), centri di ascolto e/o assistenza e accoglienza immigrati; servizi di sostegno alle famiglie, comunità, aziende; attività culturali; organizzazione di corsi di formazione e seminari, servizi di informazione, qualificazione, istruzione, orientamento, avviamento all'impiego, counseling, mentoring, tutoring; organizzazione e promozione di monitoraggi, ricerche, partnership, attività di sensibilizzazione, iniziative culturali, promozionali, di raccolta fondi, di commercializzazione di propri prodotti o di prodotti di terzi; somministrazione alimenti e bevande con obiettivi aggregativi, di socializzazione, di promozione al benessere, di prevenzione ai disagi; promuovere l'attività volta a svolgere, favorire e sviluppare, ad integrazione dei suoi primari scopi mutualistici, iniziative sociali, ricreative; la gestione in proprio e/o per conto di terzi di circoli ricreativi, case vacanze, ostelli, alberghi e strutture turistico-ricettivo, ristoranti, trattorie, tavole calde e fredde, osterie, birrerie con cucina, self- service, pizzerie, mense, circoli sociali e club, bar e caffè per la somministrazione ai soci e ai consumatori in genere, di alimenti e bevande.

B) — ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. b), della legge n. 381/1991 istituire unità di inserimento operanti in settori che consentano l'accesso al lavoro a persone svantaggiate, in via esemplificativa: laboratori per la lavorazione artigianale di prodotti in carta, tessuto, legno o altro materiale, decorazione, realizzazione di oggetti da regalo e arredamento, ivi comprese le attività accessorie e complementari; realizzazione di montaggi, assemblaggi, cernita e confezionamento di componenti e prodotti industriali, meccanici, elettronici e di altro genere; servizi polivalenti alla collettività riferiti in particolare a manutenzione di parchi e giardini, servizi di pulizia ed igiene ambientale, servizi di trasporti di persone e cose e servizi similari o complementari, partecipando pertanto alle gare di appalto e compiendo tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei servizi stessi; servizi di somministrazione di alimenti, anche in pubblici esercizi, ivi compresa la gestione diretta di bar, ristoranti ed altri locali simili; la gestione di case vacanza, ostelli, alberghi e strutture similari; la gestione di impianti sportivi, luoghi di incontro, spazi polifunzionali ed in genere locali destinati alla convivenza, socializzazione ed aggregazione delle persone; i servizi di supporto ai Comuni ed agli enti locali per la gestione di servizi alla persona o dei servizi tipici di enti; la commercializzazione dei propri prodotti e dei prodotti di terzi in campi analoghi o complementari ai propri, con particolare attenzione in genere alle produzioni realizzate nell'ambito dell'associazionismo e della cooperazione sociale.

La Cooperativa potrà svolgere altra attività connessa o affine a quelle sopra elencate, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare e mobiliare necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e, comunque sia direttamente che indirettamente attinenti ai medesimi, nonché tra l'altro, per la sola identificazione esemplificativa:

- 1) concorrere ad aste pubbliche e private ed a licitazioni private ed altre;
- 2) istituire impianti, magazzini e strutture necessari per l'espletamento delle attività sociali;
- 3) assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in società di capitali comunque costituite, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, ciò con tassativa esclusione di qualsiasi attività di collocamento;
- 4) dare adesioni e partecipazioni ad Enti ed Organismi economici, consortili e fideiussori diretti a consolidare e sviluppare il movimento cooperativo ed agevolarne gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;
- 5) concedere avalli cambiari, fideiussori ed ogni qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma agli Enti cui la cooperativa aderisce, nonché a favore di terzi, nel tassativo rispetto dei limiti previsti dalle leggi vigenti;
- 6) favorire e sviluppare iniziative sociali, mutualistiche, previdenziali, assistenziali, culturali, professionali e ricreative sia con creazione di apposite sezioni, sia con partecipazione ad Organismi ed Enti idonei.

Dati anagrafici e forma giuridica

EUREKA! Società cooperativa sociale a r.l.

- indirizzo della sede legale e delle unità locali

San Donato Milanese (MI), Via Di Vittorio 113 e 104

Gavirate (Va), via Alioli e Sassi 30

Laveno Mombello (VA), Via Roma 23

Melegnano (MI), via Verdi snc Cascina Cappuccina

- riferimenti alle iscrizioni negli Albi e Registri previsti dalla normativa vigente

- Camera di Commercio di Milano – Registro delle Imprese Numero d’iscrizione 10864220156 data d’iscrizione 19/02/1996 – codice attività n.° 88 “assistenza sociale non residenziale.
- Iscritta al Repertorio Economico Amministrativo con il nr 1412808 dal 11/03/1993 sezione Ordinaria
- Registro Prefettizio delle Cooperative della Provincia di Milano
- Al nr 89 della sezione Cooperazione sociale e al nr. 2043 della sezione “MISTA” data iscrizione 26/01/1994 (sostituito dall’Albo Società Cooperative)
- Albo nazionale degli Enti Cooperativi, ai sensi del D.Lgs. n. 220 del 02/08/2002: Albo Società Cooperative Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto. Numero d’iscrizione A102840 data d’iscrizione 27/12/2004
- Albo delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia Sezione A numero d’iscrizione Foglio 33 nr 66 data d’iscrizione 21/02/1994
- Albo delle Cooperative sociali della Regione Lombardia Sezione B numero di iscrizione n. 831 data iscrizione 4. 4. 2013
- Attività ATECO: 960909 (codice attività) - Assistenza sociale non residenziale.
- Albo Regionale delle associazioni, movimenti e organizzazioni femminili al n. 276 dal 29/07/2004.
- Albo Regionale delle associazioni e movimenti per le pari opportunità al n. 276 del 09/10/2012.
- Albo Regionale degli operatori accreditati per i servizi al lavoro, iscrizione n. 246 del 31/1/2012 - Operatore ID 3650/2012
- Albo Regionale degli operatori autorizzati ai servizi al lavoro n. di iscrizione 84 dell '8/4/14
- Albo Regionale degli operatori accreditati per la formazione, ai sensi della d.g.r. n. 2412 del 26.10.2011 e decreti attuativi, il n. di iscr. 1022 del 11/05/2017

- Iscritta al registro nazionale degli enti e delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati – Prima sezione, n. A/577/2008/MI del 5/9/2008
- Iscritta Associazione Alcst e Legacoop con nr 1725 del 14/11/1994.
- INPS di Milano Corvetto-Via XXV Aprile 5 – 20097 San Donato Milanese (MI)
tel.02.525761 fax 02.52576221; codice azienda 4951053621,
- INAIL di Milano Boncompagni - Via Boncompagni,41 – 20139 Milano Tel. 02.62581 fax 02.62586890 con il codice azienda 5713446/22; codice sede 13640; PAT 010497393/29;
- Sede distrettuale imposte dirette Agenzia delle Entrate Via Abetone, 10 - 20137 Milano.
N. matricola 10864220156 Tel. 02. 540011 Fax 02.54100729
- Servizio Occupazione Disabili Provincia di Milano, Via Soderini 24, 20129 Milano Fax 02.77406434 Tel. 02.77404040

❖ **Nominativi degli amministratori e dei componenti dell'organo di controllo,**

Consiglio di amministrazione

- Eleonora Bortolotti nata a Castello D'Argile (Bo) il 09/09/1961 CF BRTLNR61P49C185Q;
Legale Rappresentante, in carica dal 1993 e fino ad approvazione del Bilancio 2022;
residente a San Donato Milanese, Via Gorizia 1.
- di Consolo Maria Giuseppina nata a Milano il 17/12/1961 CF DCNMGS61T57F205T;
Consigliere in carica da approvazione Bilancio 2005 e fino ad approvazione Bilancio 2022;
socia dal 1993; residente a Peschiera Borromeo (MI), Via Miglioli 8.
- Carla Piersanti nata a Senigallia (An) il 1/08/1969 CF PRSCL69M41I608L;
Consigliere in carica da approvazione Bilancio 2005 e fino ad approvazione Bilancio 2022;
socia dal 1994; residente a San Donato Milanese, Via Trieste 2/a.
- Cerullo Paola Rutilia nata a Milano il 29/03/1978 e C.F CRLPRT78C69F205S
Consigliere in carica da approvazione Bilancio 2016 e fino ad approvazione Bilancio 2022;
residente a San Giuliano Milanese (MI), Via Settembrini 2/a.
- Finelli Stefano nato a Varese il 30/11/1979 e FNLSFN79S30L682Z
Consigliere in carica fino ad approvazione del Bilancio 2022
residente in Via Martinoli 7, Valganna (Va).

❖ **Collegio sindacale**

- Dott. Valter Gardoni nato a Bergamo (BG) il 07/12/1957 e residente a Endine Gaiano (BG) in Via Tironega n. 11/E, C.F. GRD VTR 57T07 A794V, iscritto presso il Registro dei Revisori legali dei conti al n. n. 26446 D.M. del 12/4/1995 G.U. 31bis del 21/4/1995 quale Presidente del Collegio Sindacale
- Dott.sa Eleonora Mazzarella nata a Milano (MI) il 20/09/1979 e residente a Bonate Sopra (BG) in Via Nullo 72, C.F MZZLNR79P60F205R, iscritta presso il Registro dei Revisori legali dei conti al n. 150805 D.M. del 29/04/2008 G.U. 37 del 13/05/2008 quale Sindaco Effettivo;
- Dott. Nicolò Magni nato a Merate (LC) l'08/07/1989 e ivi residente in Viale Cornaggia 11 / ter, C.F. MGNNCL89L08F133J, iscritto presso il Registro dei Revisori legali dei conti al n. 178598 D.M. del 02/05/2017 G.U. 39 del 23/05/2017 quale Sindaco Effettivo;

Eventuale adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute

Iscritta Associazione Alcst e Legacoop con nr 1725 del 14/11/1994.

Eventuale appartenenza a Consorzi di cooperative

Iscritta Consorzio CGM Nazionale dal 24 gennaio 2017

Settore di attività

Eureka! è un'impresa portatrice di un appeal etico innovativo e riconosciuto, costruito grazie alla qualità dei servizi, all'elevata professionalità delle socie, all'investimento costante in ricerca e innovazione e allo studio delle migliori esperienze italiane ed europee.

Eureka! è un'impresa sociale in cui il *prodotto sociale* in termini di *persone beneficiarie dei servizi* (un indice che dà conto del numero di individui che hanno tratto beneficio dai servizi erogati) è cresciuto di pari passo con il risultato economico.

Da Aprile 2014 Eureka! ha formalizzato l'iscrizione anche alla sezione B dell'Albo Regionale Cooperative sociali attivando così servizi di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati nell'ambito della gestione del verde, pulizie, piccole manutenzioni, ristorazione e catering. Grazie alla partecipazione a bandi di gara e a convenzionamenti, la cooperativa è in grado di offrire spazi di ascolto, inserimento al lavoro, integrazione per persone che vivono situazioni, anche solo temporaneo, di disagio.

Sede di queste attività è principalmente Cascina Cappuccina a Melegnano, complesso completamente ristrutturato alle porte di Milano, dove vengono garantiti alloggi protetti.

Composizione della base sociale al 31/12/2020

Tipologia soci	Maschi	Femmine	Totali
lavoratori	26	151	177
volontari	10	9	19
fruitori			
sovventori			
altri			
Totale persone fisiche	36	160	196

SEZIONE 3 – RELAZIONE DI MISSIONE

Finalità istituzionali

Spirito imprenditoriale per noi significa soprattutto coinvolgimento dei soci lavoratori nella proposizione progettuale specie per quanto riguarda i progetti innovativi che nascono dalla capacità di lettura e analisi dei nuovi bisogni sociali. Questo richiede, da parte dei soci, uno spirito di responsabilità e di autonomia rispetto al proprio lavoro e la capacità di auto coinvolgersi nella vita della cooperativa.

Stile collaborativo, di partecipazione. Le decisioni vengono sempre prese in équipe nel rispetto dei diversi gradi di responsabilità: le strategie politiche e la formazione dei soci lavoratori vengono definite in itinere basandosi sulla continua verifica sia dei bisogni di committenti e utenti, sia dei soci lavoratori.

Per realizzare tutto questo abbiamo puntato su un'organizzazione del lavoro personalizzata e nel rispetto di alcune pratiche che conciliano tempi di lavoro e tempi familiari.

Non tutte abbiamo gli stessi orari, molte socie sono mamme: il part time, la flessibilità oraria e il lavoro d'équipe sono strategici affinché ognuna lavori al meglio delle sue possibilità, in sintonia con i ritmi della propria giornata.

La complementarità dei ruoli parte dal rispetto delle specificità professionali e soggettive e si basa sulla solidarietà, sullo scambio di saperi e saper fare e sull'intelligenza creativa ed emotiva.

Attraverso le riunioni organizzative e di supervisione si garantisce una dinamica di formazione continua e di valutazione della soddisfazione personale e professionale dei lavoratori, nonché dell'efficacia dei servizi.

Questo metodo di lavoro si ispira alla Ricerca - Azione indicata dall'Unione Europea come riferimento nella selezione e valutazione dei programmi nell'area sociale.

Abbiamo scelto la ricerca – azione come griglia metodologica perché garantisce che ogni progetto venga realizzato in modo partecipato, adattandolo alle esigenze reali dei cittadini a cui è rivolto (da 0 a 99 anni!).

Un progetto nasce, si concretizza, si arricchisce, si evolve se utilizza una strategia flessibile e

una modalità di elaborazione ed attuazione che sia frutto di un lavoro cooperativo, che prevede una continua messa a punto delle domande, delle direzioni da prendere, delle risposte perché siano adeguate ai bisogni.

Nella ricerca - azione non solo gli operatori ma anche gli utenti occupano un posto fondamentale sia rispetto alla valutazione dei bisogni che nella prospettiva di una crescita come attori sociali.

Il processo della ricerca – azione favorisce la circolazione dell’informazione e dei saperi a tutti i livelli:

tra soci lavoratori

tra operatori ed utenti/clienti

tra la cooperativa ed il territorio (istituzioni, servizi, associazioni, famiglie ecc.) tra la cooperativa e le politiche sociali nazionali ed europee.

Le finalità sociali, indicate nello statuto, sono perseguite con uno stile imprenditoriale che privilegia la qualità dei servizi.

Ne sono prova la soddisfazione dei cittadini, delle Pubbliche Amministrazioni, delle aziende e i riconoscimenti accordatici; citiamo i due più recenti: premio “Germoglio d’oro 2004” della Fondazione Marisa Bellisario, selezionate come una delle 30 imprese di successo al femminile nel concorso Asseforcamere “Donne al timone” 2004.

Crediamo inoltre che, per valorizzare la nostra mission, sia doveroso intervenire laddove si riscontrino aspetti negativi, anche se indipendenti dalla Cooperativa, al fine di stimolare e collaborare al miglioramento e risoluzione degli stessi: non possiamo restare indifferenti alla "non-qualità", anche se questa non è a noi imputabile.

La politica della qualità è diffusa e sostenuta in azienda tramite riunioni periodiche, la convocazione delle assemblee dei soci nelle quali viene posta attenzione agli aggiornamenti sul sistema qualità aziendale. Ma è soprattutto grazie al corso di formazione aziendale sulla qualità che si è avviato questo percorso di diffusione.

Valori di riferimento

La mission di EUREKA! è realizzare servizi *per le persone* in sintonia con l’evoluzione del mondo del lavoro e della famiglia.

Martha Nussbaum¹, proseguendo il lavoro del premio Nobel per l’economia Amartya Sen, fa dei *servizi di cura* un pilastro della democrazia e un indice fondamentale di valutazione della ricchezza di un Paese, al posto del PIL (prodotto interno lordo).

Secondo la studiosa americana, docente di Legge ed Etica all’Università di Chicago, questi servizi sono alla base del benessere delle famiglie e della crescita economica della collettività.

La carenza di buoni servizi abbassa la qualità della vita dei cittadini-genitori, in particolare delle madri. Per le quali diminuiscono opportunità di lavoro e di crescita. Al contempo diminuiscono per la società gli apporti che le donne portano al progresso e al benessere della comunità.

Crediamo nella necessità di realizzare un modello di sviluppo sostenibile che promuova la qualità della vita anche delle generazioni future. Crediamo nella possibilità di sviluppare le capacità e le potenzialità individuali come risorsa strategica per il futuro. Per questo, la cooperativa sociale Eureka! promuove la responsabilità sociale d’impresa garantendo

un'alta qualità pedagogica e relazionale e la massima affidabilità organizzativa e gestionale. La cooperativa Eureka! è da sempre impegnata per favorire il benessere degli utenti che frequentano i servizi.

I valori di riferimento si ispirano quindi a migliorare i tempi di vita, lavoro e tempo libero delle persone: in una parola CONCILIARE le nostre attività quotidiane per vivere meglio. Tutto il personale della COOPERATIVA SOCIALE EUREKA! è impegnato nell'attuare e mantenere il Sistema di gestione per la qualità e nel migliorarne l'efficacia.

Obiettivi e strategia di medio- lungo periodo

Per il prossimo triennio la Cooperativa intende intensificare gli sforzi nell'ambito della gestione dei servizi per persone con disabilità, anziani e disagio, servizi specialistici al domicilio (vedi assistenza familiare), all'infanzia nella fascia 0-6 anni.

Altra attività sarà quella dei servizi ludici e di assistenza per fasce deboli con collaborazioni ed integrazioni rese possibili grazie alle sinergie che stiamo attuando con altre realtà no-profit e private.

Nel 2021 sta attuando la fusione con la cooperativa Le Pleiadi servizi per ampliare l'attività nell'area disabilità e stranieri radicandosi sul territorio di Lodi e provincia.

Obiettivi di esercizio

Fatti di rilievo verificatesi nel corso dell'esercizio 2020

Il 2020 è stato un anno molto difficile perché caratterizzato dalla pandemia Covid-19.

A causa di questa emergenza sanitaria abbiamo chiuso i servizi educativi e parte di quelli assistenziali per buona parte del 2020.

Sono proseguiti le attività di manutenzione del verde, falegnameria e quelli del settore Info, quest'ultimi in modalità on-line; ciò ha permesso di garantire comunque un'alta qualità di servizio alle famiglie e agli utenti.

Anche il settore educativo ha promosso iniziative di intrattenimento on line (cosiddette attività "anti noia") per aiutare i piccoli utenti e le loro famiglie a trascorrere il tempo del lock down in maniera meno pesante e più produttiva.

Il lavoro portato avanti nel 2019 di organizzazione dell'archivio in cloud attraverso il software Share point di office 365 ci ha permesso di affrontare l'home working in maniera sicuramente più facile e di mettere il personale direttivo e di coordinamento nelle condizioni di svolgere tranquillamente le proprie attività quotidiane di lavoro con le proprie equipe.

Si è dovuto nel frattempo elaborare con il supporto del nostro RSPP tutta una serie di procedure / protocolli di gestione delle disposizioni per la prevenzione del contagio.

Pur nella drammaticità della situazione Eureka! ha deciso di anticipare a tutto il suo personale le cifre spettanti così come stabilite dal FIS sostenendo così l'onere finanziario dell'anticipazione. Il tutto per alleviare almeno parzialmente il disagio per il personale.

Sarà massimo anche nel corso del 2021 l'impegno per presidiare con enorme attenzione la grave situazione.

Nel corso del 2020 abbiamo rinnovato le certificazioni già in nostro possesso:

ISO 45000 per la sicurezza sul lavoro

UNI EN ISO 9001:2015

UNI 11402: 2011 Educazione finanziaria

ISO 14001: 2015 Certificazione ambientale

11034: 2003 KIDS

Per quanto riguarda la 231 è proseguita l'attività dell'Organismo di vigilanza con l'aggiornamento del manuale organizzativo.

Per quanto riguarda la Privacy sono proseguiti gli incontri con il consulente con il quale abbiamo attivato incontri di formazione ed aggiornamento degli addetti ed il controllo del rispetto del GDPR.

Valutazione

La valutazione dell'attività svolta è sostanzialmente positiva e ci ha permesso di consolidare nei territori dove operiamo collaborazioni molto significative. Siamo presenti nei Piani di Zona territoriali e partecipiamo attivamente agli incontri, alle commissioni, ai gruppi di lavoro progettuali e la nostra esperienza e professionalità viene riconosciuta in maniera, a nostro giudizio, positiva.

Politiche di impresa sociale

I progetti (o strumenti) per attuare misure di conciliazione si dividono fondamentalmente in:

Strumenti che riducono o articolano diversamente il tempo di lavoro

Strumenti di supporto

PART TIME: riduzione dell'orario che assume molte forme; stiamo sperimentando sia il part time orizzontale (riduzione dell'orario giornaliero), sia verticale (riduzione dei giorni lavorativi nella settimana, mese, anno) concordato singolarmente con ogni persona.

JOB SHARING E LAVORO AGILE: condivisione di una stessa posizione lavorativa da parte di due persone che si organizzano autonomamente il lavoro, essendo responsabili in solido dei risultati della loro attività. Possibilità di lavorare da sedi diverse da quella abituale grazie all'utilizzo di piattaforme per le riunioni (Teams, Zoom, ecc.) e all'archiviazione dei documenti in cloud (SharePoint). Ciò permette di conciliare le flessibilità richieste dall'attività professionale con gli impegni di cura della famiglia; miglioramento della qualità della vita; accelerazione della crescita professionale che deriva dalle occasioni continue di confronto. Per l'impresa con questa modalità è possibile utilizzare delle risorse interne per ruoli strategici quando non ci sarebbe stata la disponibilità a lavorare a tempo pieno; possibilità di assumersi progetti anche di notevoli dimensioni e complessità. Realizzato sia per le dirigenti, che su progetti specifici, che sui turni di apertura con gestione autonoma da parte degli operatori sulle sostituzioni.

FLESSIBILITA' IN ENTRATA E USCITA E BANCA DELLE ORE

Il monte ore di assunzione viene gestito autonomamente da ognuno in base ai progetti ed alle mansioni operative assegnate.

Unica regola è la consegna a fine mese del consuntivo delle ore fatte.

Nel caso che il monte ore superi o sia inferiore a quanto preventivato, viene concordato a fine anno, con la direttrice del personale, la modalità di conguaglio. Misura vantaggiosa per la conciliazione adottata sia per i ruoli direttivi che operativi.

ORE/GIORNI DI PERMESSO RECUPERABILI O NON RETRIBUITI: rappresenta un ampliamento della flessibilità prevista già dalle altre modalità di riduzione/articolazione degli orari.

CONGEDI PARENTALI: oltre a quanto previsto dalla legge 53/2000 applichiamo le seguenti opportunità. Applicazione della normativa sulla tutela della maternità anche in caso di adozione sia pre che post arrivo del bambino. Ulteriore flessibilità oraria, dilazione, adattamento al rientro dalla maternità.

LAVORO A TURNI: lo applichiamo per dare la possibilità di programmare la vita domestica, magari con il coniuge/compagno che lavora.

Consente il taglio dei tempi di pendolarismo e fa sì che il lavoratore/lavoratrice che richiedono il telelavoro perché hanno dei bambini o dei parenti da curare possano rispondere anche a questa necessità. Questa forma la applichiamo per i ruoli di direzione, coordinamento, ruoli tecnici.

RIENTRO CONCORDATO DA MALATTIE

in caso di malattie particolarmente pesanti o parzialmente invalidanti;
il rientro viene dilazionato e viene fornito un affiancamento da un altro operatore.

SUPPORTO SITUAZIONI CRITICHE E PROMOZIONE BENESSERE

Sportello informale per promuovere il benessere personale tramite tre attività principali:
informazione, orientamento; organizzazione di eventi ludici e socializzanti.

LA COOP APPLICA IN TOTO IL CCNL DELLE COOP SOCIALI SENZA ALCUNA DEROGA E NON APPLICA IL SALARIO CONVENZIONALE

Ambito territoriale

La cooperativa opera a Milano e Provincia ed in molti comuni della Provincia di Varese. I Comuni dove gestiamo servizi sono sia di piccole dimensioni che di ambito metropolitano (es. Milano). Per la formazione la cooperativa è attiva anche in Liguria, Toscana, Emilia Romagna.

Storia della cooperativa

La Cooperativa Sociale Eureka! nasce a San Donato Milanese nel 1993 con l'obiettivo di proporre ai comuni e alle aziende un kit di servizi e benefit *family friendly*, per prevenire il disagio, favorire il benessere e conciliare tempi e necessità della vita familiare e lavorativa.

Eureka! ha ampliato sempre più la gamma dei servizi offerti alla collettività. Asili familiari, nidi comunali e aziendali, scuole dell'infanzia, ludoteche intergenerazionali, spazi di aggregazione, centri di informazione, orientamento e supporto in situazioni critiche, sia istituzionali che aziendali, sono ancora alcune delle proposte di Eureka!. Una costellazione di servizi innovativi, integrati e flessibili, progettati ad hoc per migliorare la qualità della vita, risparmiando tempo prezioso e guadagnando in opportunità.

SEZIONE 4 –STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA

Processi decisionali e di controllo

Gli staff tecnici attivati dalla Cooperativa Eureka! sono i seguenti:

Staff del Presidente: partecipano i Direttori e, su invito del Presidente, i Consulenti; vengono discusse le linee strategiche approvate dal Consiglio di Amministrazione, si effettua il Riesame della Direzione e si attivano le risorse per lo studio e la ricerca, attività necessarie allo Staff di Progettazione.

Staff di Progettazione: è composto dal Direttore Progettazione e Sviluppo dal Responsabile Progettista e da altro personale ritenuto necessario allo svolgimento delle attività di progettazione programmate.

Staff di Formazione: è composto dal Direttore Formazione, dal Direttore del Personale, dal Consulente Responsabile scientifico e dal Consulente psicopedagogico. La Cooperativa sociale Eureka! svolge una serie di attività mirate ad assicurare al personale impiegato la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni. Le risorse umane devono essere adeguatamente monitorate per la soddisfazione del cliente in ottemperanza ai suoi requisiti. Questo avviene attraverso i piani di formazione annuali.

Staff del Personale: partecipano a questo staff il Direttore del Personale, il Direttore Risorse umane e servizi, il Consulente Responsabile scientifico ed altri soggetti che si ritiene importante far intervenire. In questa sede si analizza il funzionamento delle diverse equipe di lavoro e si programmano interventi mirati per il monitoraggio delle dinamiche, ponendo particolare attenzione alle caratteristiche personali dei singoli operatori.

Disposizioni contenute nello Statuto

La cooperativa sociale Eureka è amministrata dal Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri. Il Consiglio di Amministrazione è convocato dal Presidente almeno una volta al trimestre, nonché tutte le volte nelle quali sia fatta domanda da almeno un quinto dei consiglieri. La convocazione è fatta a mezzo mail, lettera da inviare non meno di tre giorni prima dell'adunanza e, nei casi urgenti, un giorno prima della riunione. Le adunanze sono valide quando vi intervenga la maggioranza degli amministratori in carica. Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei voti; a parità di voti prevale il voto del Presidente. È ammessa la possibilità che le riunioni del Consiglio di Amministrazione si tengano per teleconferenza - in fonia o in fonia e video - alle seguenti condizioni:

che il Presidente e il segretario della riunione siano nello stesso luogo e provvedano alla formazione e sottoscrizione del verbale, dovendosi ritenere svolta la riunione in detto luogo;

che sia consentito al Presidente di accertare l'identità degli intervenuti, il regolare svolgimento della riunione e di constatare e proclamare i risultati della votazione;

che sia consentito al soggetto verbalizzante di percepire adeguatamente gli eventi della riunione oggetto della verbalizzazione;

che sia consentito agli intervenuti di partecipare in tempo reale alla discussione ed alla votazione sugli argomenti all'ordine del giorno, nonché di visionare, ricevere o trasmettere documenti

Per la sostituzione dei componenti il Consiglio di Amministrazione nel corso dell'esercizio vale il disposto dell'art. 2386 c.c.. Al Consiglio di Amministrazione spettano tutti i poteri per la gestione della società, ad eccezione di quelli riservati all'Assemblea dalla legge o dal presente statuto. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione hanno la rappresentanza e la firma sociale.

Modalità seguite per la nomina degli amministratori

La maggioranza degli amministratori è scelta tra i soci cooperatori ovvero tra le persone indicate dai soci persone giuridiche.

Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed il Vice Presidente; nei limiti previsti dall'art. 2381 del codice civile, può delegare, determinandole nella deliberazione, parte delle proprie attribuzioni ad uno o più degli Amministratori, oppure ad un Comitato Esecutivo.

Gli amministratori restano in carica da uno a tre esercizi, secondo le decisioni di volta in volta prese dall'assemblea, in assenza di esplicita decisione si intenderanno eletti per un mandato di tre esercizi. Gli amministratori sono sempre rieleggibili.

I consiglieri sono dispensati dal prestare cauzioni.

Nel caso in cui siano stabiliti compensi agli amministratori spetta all'Assemblea determinare i gettoni di presenza dovuti per la loro attività collegiale.

Compensi

I compensi agli amministratori sono solo quelli relativi al loro stipendio da soci lavoratori.

Relazione sulla vita associativa

Di norma le Assemblee sociali sono due ed i soci partecipanti sono in media circa l'80% del totale.

I temi trattati sono:

approvazione del bilancio, analisi economico-finanziaria e commerciale con previsione a sei mesi, aggiornamenti riguardo gli sviluppi delle attività della Cooperativa.

I soci vengono puntualmente coinvolti nelle decisioni inerenti gli investimenti; per l'anno di riferimento: acquisto e ristrutturazione immobili, partecipazione ad associazioni temporanee di imprese, nuovi servizi.

Le riunioni del CdA non hanno un numero prefissato, dipende dai temi trattati e dalle deliberazioni da prendere. Il CdA si riunisce ogni volta che viene ritenuto necessario.

SEZIONE 5 – I PORTATORI DI INTERESSI

La metodologia che utilizziamo nella elaborazione e tenuta delle relazioni costituisce un processo di scelte metodologiche che hanno visto gli attori della rete locale fautori della costruzione di un sistema integrato connotato dalla partecipazione, dalla concertazione e dalla co-costruzione di linguaggi comuni con l'obiettivo di coniugare identità e specificità delle comunità locali con omogeneità, equità, uguaglianza nei diritti di cittadinanza.

La partecipazione la concertazione, la consultazione, la collaborazione, la messa in rete delle responsabilità, restano pertanto un indirizzo fondamentale per la realizzazione di servizi a livello territoriale per le comunità di cittadini.

Per proseguire il metodo di lavoro "reticolare" è di fondamentale importanza lo sviluppo delle relazioni fra i soggetti presenti: istituzioni, strutture, professionisti e attori del privato sociale e del non profit.

Nell'ultimo anno gli strumenti utilizzati per la comunicazione, la collaborazione, la co progettazione e il monitoraggio sono stati Tavoli/incontri d'area e in particolare il Tavolo di confronto sulle azioni di sistema trasversale ed istituzionale con compiti di valutazione dell'impatto istituzionale, delle forme di regolazione, degli strumenti normativi e delle procedure in atto ed attivabili, anche al fine di orientare l'attività dei quattro tavoli relativi alle aree di bisogno, costruendo una cornice organizzativa, funzionale e normativa.

La conoscenza del territorio contribuisce all'istituzione e all'implementazione di servizi sovracomunali che sappiano integrarsi in un lavoro di rete. La presenza di un momento di confronto costante e continuativo nel tempo, permetterà ai partecipanti di elaborare una progettualità condivisa, in grado di diventare patrimonio di tutta la comunità cui fa riferimento.

La co-progettazione si colloca in un contesto in cui restano chiari i ruoli di ciascuno degli attori interessati dalle varie azioni progettuali. Presentiamo un elenco di modalità che Eureka! utilizza per la collaborazione, co- progettazione in itinere e il monitoraggio dei servizi con i committenti.

Portatori di interessi interni:

Organi direzionali

- Assemblea dei soci (organo di indirizzo delle politiche aziendali);
- Consiglio di amministrazione della cooperativa;
- Presidente;
- Vicepresidente della cooperativa;

Base sociale

- soci lavoratori;
- soci volontari

Risorse umane

- lavoratori;
- volontari;
- stagisti/tirocinanti

Fruitori

- utenti
- famiglie

Portatori di interessi esterni, per i quali si deve specificare la natura del rapporto instaurato:

Rete economica

- committenti/clienti;
- fornitori;
- finanziatori ordinari;
- finanziatori di altra natura;
- donatori;
- altro.

Rete territoriale e di sistema

La comunità territoriale va intesa come ambito che pone in relazione le specificità dei comuni aggregati e le risorse disponibili per l'attuazione delle politiche di integrazione.

Per consolidare i processi già attivi sul territorio e perché i percorsi del progetto si offrano anche come spunto di riflessione e confronto rispetto alla cittadinanza dei Comuni dove operiamo, si vuole proporre la realizzazione di alcune azioni/oggetti. Con questa espressione intendiamo tipologie di interventi che non necessariamente impattano con il target di riferimento dei singoli progetti. Significa lavorare nelle maglie della rete, affinché la rete dei servizi territoriali funzioni bene, esprima quei valori della solidarietà che la stessa cittadinanza dei territori comprende e fa propria.

SEZIONE 6 – RELAZIONE SOCIALE

Informazioni sulla forza lavoro

Le figure professionali sono: ausiliarie, addette pulizie, addetti alla cura del verde, operai, cuoche e aiuto cuoche, personale amministrativo, educatrici ed educatori, operatori dei servizi informativi e di orientamento, coordinatrici e coordinatori, quadri aziendali.

In totale i dipendenti, soci e non soci, sono 322 al 31/12/2020, Di cui soci 177, non soci 145.

Altre figure coinvolte nell'attività della cooperativa

Abbiamo una serie di altre persone in qualità di consulenti che collaborano per: formazione, sicurezza aziendale, area informatica, comunicazione e marketing.

Formazione

Per i corsi di formazione Eureka! si avvale di enti di formazione accreditati, che garantiscono l'applicazione di precisi parametri per l'erogazione dei corsi: dalla selezione dei docenti e tutors, al monitoraggio qualità e verifiche finali, dalla predisposizione dei materiali didattici, al coinvolgimento dello staff direttivo di Eureka! per l'organizzazione e gestione del corso.

Cerchiamo, infatti, di progettare la formazione in base alle reali necessità del servizio o dell'equipe soggetto di formazione, evitando corsi troppo generici e poco incisivi.

L'obiettivo deve esser sempre quello di stimolare le competenze ed aumentarle all'interno dello scambio di saperi ed informazioni.

Eureka! applica parametri migliorativi, rispetto alle norme specifiche relative ai servizi che gestisce (es. DGR 20588, definiti dal DGR 20943 sull'accREDITAMENTO nidi.)

Nel 2019 abbiamo realizzato il piano formativo annuale sia per quanto riguarda la formazione obbligatoria che specialistica. Le attività formative hanno coinvolto tutti i servizi gestiti da Eureka! realizzando più di 97 interventi formativi in presenza, per un totale di oltre 7000 ore/allieva. 148 dipendenti hanno inoltre svolto la Formazione Generale dei Lavoratori sulla Sicurezza in modalità e-learning.

Oltre alla formazione specifica per ogni ruolo e servizio, sono stati realizzati corsi trasversali di Excel base e avanzato che hanno coinvolto circa 40 partecipanti. Nell'autunno del 2019 è stato avviato il percorso di empowerment dei gruppi di direzione e coordinamento, a cura del Prof. Francesco Caggio, suddiviso in 3 percorsi distinti: per coordinatrici, per formatrici, per progettiste e che si è concluso a giugno 2020. È stata avviata l'attività di autoformazione che verrà ulteriormente sviluppata nel 2020.

SEZIONE 7 – ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

Ammontare e composizione del fatturato

Si fa riferimento ai dati del Bilancio 2020 approvato in Assemblea l'8 Maggio 2021.

Modalità di distribuzione della ricchezza prodotta

Eureka!, nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19, ha mantenuto ed anzi aumentato le opportunità di lavoro, proseguendo nella ricerca di una sempre maggiore qualità del servizio da offrire agli utenti dei servizi, secondo lo spirito mutualistico della cooperazione.