



# BILANCIO SOCIALE

**Esercizio 2016**

*“Gli uomini costruiscono troppi muri e mai abbastanza ponti”  
Isaac Newton*

Sede legale: Via Manin 350/6

Sede amministrativa: Via F. Lacerra, 124

20099 Sesto San Giovanni (MI)

P. IVA e C.F. 02532810963 Tel. 02.26224201 - Fax 02.26226707

[coopwork@coopwork.org](mailto:coopwork@coopwork.org)

[www.coopwork.org](http://www.coopwork.org)

# **BILANCIO SOCIALE**

## **1. PREMESSA**

Il Bilancio sociale è e può essere tante cose, rivolgersi a tanti interlocutori differenti ed essere “costruito” in modi diversi.

Per noi che siamo cooperativa sociale è fondamentale e non solo perché lo prevedono le “regole” a cui dobbiamo attenerci, ma soprattutto perché se guardassimo solo i numeri del bilancio civilistico, questi, da soli, “racconterebbero” ben poco della nostra impresa, dei risultati che “produciamo” e del valore che creiamo.

Questo bilancio sociale riguarda il 2016, ma fra pochi giorni da oggi, in cui siamo qui riuniti per prenderne insieme visione ed approvarlo, col primo giugno 2017, compiamo **20 anni di operatività**. AUGURI COOPWORK!!!!

Nonostante questa importante ricorrenza non vogliamo fare la celebrazione dei nostri 20 anni, producendo un documentone “grande e grosso”.

Vogliamo invece provare a fare un bilancio sociale “leggero, fruibile e sostenibile”, facile da leggere, pensando quest’anno di rivolgerci fundamentalmente e diffusamente ai nostri soci e alle nostre socie e anche ai lavoratori e lavoratrici che soci non sono ancora.

L’intento è quello di farsi che tutti e tutte, grazie alle narrazioni parziali, ma sensate, di queste pagine possano trovare un senso più grande al nostro lavoro, al nostro impegno e alle nostre fatiche, affinché siano fatiche generative e non diventino sofferenze.

## 2. INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA – CARTA D'IDENTITA'

|  |  |
|--|--|
| RAGIONE SOCIALE                                      | COOPWORK cooperativa sociale ONLUS   |
| DATA COSTITUZIONE                                    | 12/10/1995   |
| <b><u>DATA AVVIO ATTIVITA'</u></b>                   | <b><u>1 GIUGNO 1997</u></b>  |
| TIPOLOGIA  | cooperativa sociale di tipo B  |
| ULTIMA MODIFICA STATUTARIA<br>MODELLO di RIFERIMENTO | 17/02/2009<br>S.p.A.   |
| SEDE LEGALE  | Sesto San Giovanni – Via D. Manin 350/6  |
| SEDE AMMINISTRATIVA                                  | Sesto San Giovanni – Via Felice Lacerra 124, Tel. 02.26224201<br><a href="mailto:coopwork@coopwork.org">coopwork@coopwork.org</a> – <a href="http://www.coopwork.org">www.coopwork.org</a> |
| CODICE FISCALE e PARTITA IVA                         | 02532810963  |
| ALBO REGIONALE COOP. SOC.                            | Sezione B Foglio 126 n. prog. 252  |
| ALBO NAZ. SOC. COOPERATIVE                           | n. A100256   |
| ISCRIZIONE altri ALBI                                | Albo Impr. di Pulizia – Fascia sino a 361.520,00 €<br>Albo trasportatori<br>Albo Nazionale gestori ambientali sez. Regione Lombardia   |
| ASSOCIAZ. di RAPPRESENTANZA                          | Aderisce a Legacoop sociali  |
| CONSORZI di APPARTENENZA                             | CS&L Consorzio Sociale   |
| ALTRE ADESIONI                                       | Associazione Lavoro e Integrazione<br>Associazione Distretto Economia Solidale della Brianza   |
| ALTRE PARTECIPAZIONI                                 | B.C.C di Sesto San Giovanni<br>Banca Popolare Etica  |
| CODICI ATECO   | 81.29.99   |

### **3. RELAZIONE di MISSIONE**

#### **3.1 (ex) Scopo Sociale (dello Statuto)**

La cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini.

Lo scopo mutualistico che i Soci della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite l'autogestione responsabile dell'impresa, continuità di occupazione e migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

#### **3.2 (ex) Mission**

COOPWORK è un'impresa sociale che:

- Realizza integrazione sociale e lavorativa,
- Produce benessere sociale ed economico a favore dei propri soci e della collettività attraverso il lavoro, con particolare attenzione all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate
- Favorisce la partecipazione dei soci alla vita e alla crescita della cooperativa, sostenendo l'assunzione di responsabilità e lo sviluppo del senso di appartenenza/identità.

#### **3.3. Codice etico (ex D.Lgs. 231/2001)**

COOPWORK si ispira ai valori di democraticità e partecipazione, volontarietà di adesione alla Cooperativa, partecipazione economica dei soci e gestione trasparente, parità di condizione dei soci, promozione ed educazione alla cooperazione, responsabilità e impegno verso la comunità.

COOPWORK, tutela e promuove i principi di equità, eguaglianza, dignità e integrità della persona e contrasta ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, età, salute e condizioni fisiche e economiche.

#### 4. I PORTATORI di INTERESSE INTERNI

| PRESENZE ASSEMBLEE              | 19-mag     | 25-nov     | 19-dic     |
|---------------------------------|------------|------------|------------|
| in proprio                      | 27         | 23         | 18         |
| per delega                      | 8          | 8          | 14         |
| su totale soci con diritto voto | 47         | 43         | 43         |
| <b>percentuale presenze</b>     | <b>74%</b> | <b>72%</b> | <b>74%</b> |

#### I numeri degli ultimi 3 anni

##### I soci e le socie

| 2014      | 2015      | 2016      |
|-----------|-----------|-----------|
| <b>45</b> | <b>49</b> | <b>49</b> |

Qui è compreso in tutti e tre gli anni un socio persona giuridica (Cooperativa Lotta contro l'emarginazione)

##### Il Capitale sociale:

| 2014               | 2015               | 2016               |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>€ 55.944,00</b> | <b>€ 59.101,50</b> | <b>€ 51.825,00</b> |

##### Raffronto soci/e - non

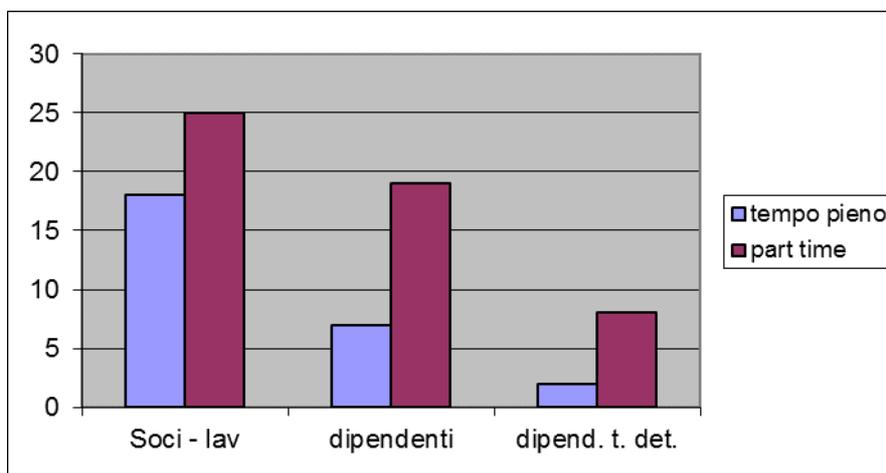
|                             | 2014      | 2015      | 2016      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Soci lavoratori e volontari | 44        | 48        | 48        |
| Dipendenti                  | 40        | 39        | 36        |
| <b>Totale</b>               | <b>84</b> | <b>87</b> | <b>84</b> |

##### Prestito ai soci/e

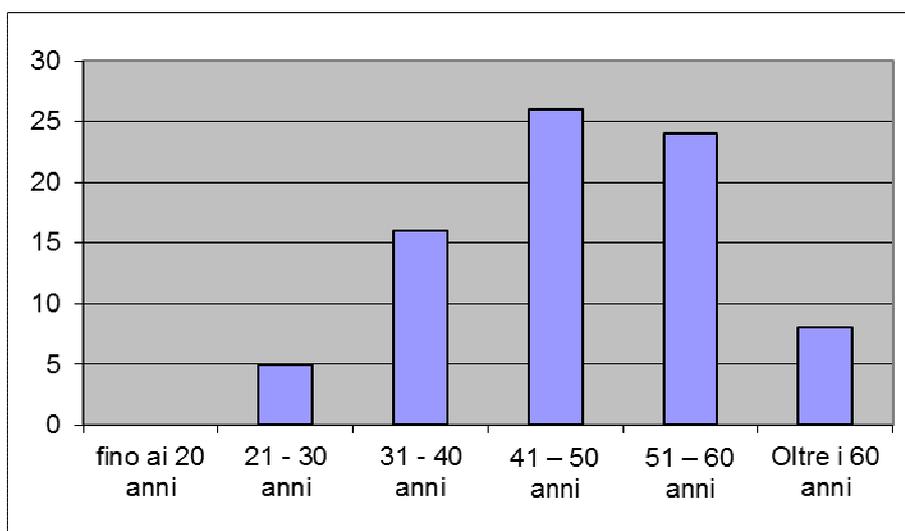
|                              | 2014            | 2015            | 2016            |
|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Somma prestata</b>        | <b>1.000,00</b> | <b>2.500,00</b> | <b>2.000,00</b> |
| <b>n. soci/e beneficiari</b> | <b>1</b>        | <b>3</b>        | <b>2</b>        |

## Una fotografia delle lavoratrici e dei lavoratori di cooperativa

|                        | tempo pieno | part time | totali    |
|------------------------|-------------|-----------|-----------|
| <b>Soci - lav</b>      | 18          | 25        | <b>43</b> |
| <b>dipendenti</b>      | 7           | 19        | <b>26</b> |
| <b>dipend. t. det.</b> | 2           | 8         | <b>10</b> |
| <b>totali</b>          | <b>27</b>   | <b>52</b> | <b>79</b> |



| Fascia d'età    | Unità     |
|-----------------|-----------|
| → 20 anni       | 0         |
| 21 - 30 anni    | 5         |
| 31 - 40 anni    | 16        |
| 41 - 50 anni    | 26        |
| 51 - 60 anni    | 24        |
| Oltre i 60 anni | 8         |
| <b>Totale</b>   | <b>79</b> |

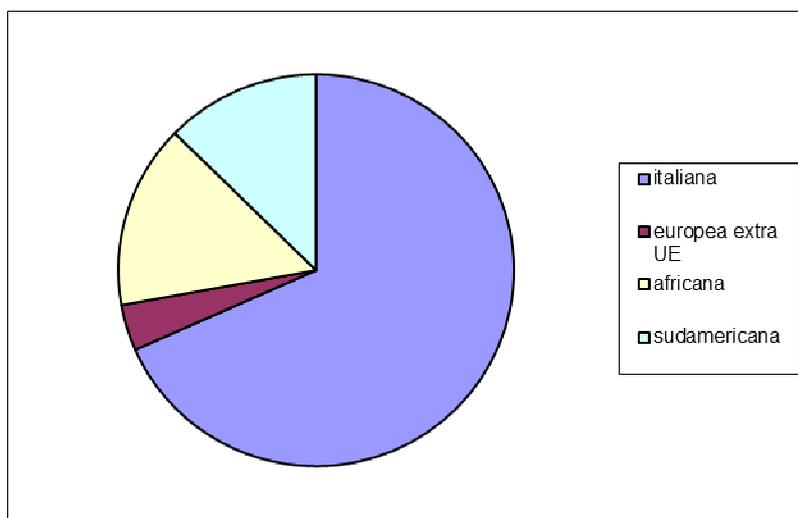


Il **41%** dei lavoratori e delle lavoratrici in cooperativa sono **over 50**. L'**età media** è di **47 anni**.

## Provenienza geografica

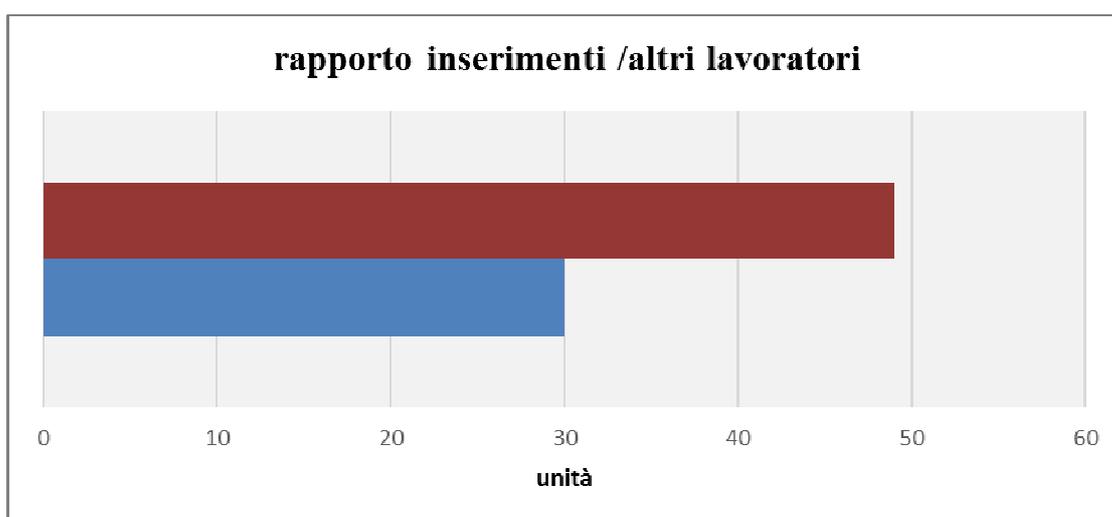
| I  | Europea extra Unione | Africana | Sudamericana |
|----|----------------------|----------|--------------|
| 54 | 3                    | 12       | 10           |

Dei 79 lavoratori, **25** (il **32%**) provengono da altri paesi.



**Rapporto lavoratori svantaggiati e non** (non sono qui conteggiate le borse lavoro)

| lavoratori               | Unità |
|--------------------------|-------|
| Inserimenti art. 4 L.381 | 30    |
| Altri lavoratori         | 49    |



Coopwork nel 2016 **mantiene il 61%** sugli altri lavoratori che già vantava nel 2015.

## I numeri della nostra Mission

### Inserimenti lavorativi

In quasi **20 anni** di attività e **sino a fine 2016**, la cooperativa ha maturato una grande esperienza, assumendo complessivamente **126** soggetti svantaggiati. Di questi 126:

- **30 sono tuttora in forza**,
- 4 non sono più considerati soggetti svantaggiati (in quanto ex detenuti, non più sottoposti a misure restrittive), di questi 2 sono ancora in forza,

Gli altri 92 non lavorano più in cooperativa in quanto:

- 43 erano a tempo determinato,
- 14 erano impiegati su appalti che si sono chiusi,
- 17 hanno trovato lavoro altrove,
- 4 hanno raggiunto la pensione,
- 6 sono stati licenziati per motivi disciplinari o per sopravvenuta inidoneità alla mansione
- 1 non è andato a buon fine,
- 7 hanno avuto gravi problemi di salute o sono deceduti.

Dei 30 in forza, **27** hanno cominciato con un periodo di tirocinio e attualmente sono così suddivisi:

|                     | soci lav. | dipendenti | totali    |
|---------------------|-----------|------------|-----------|
| Tempi indeterminati | 12        | 10         | 22        |
| Tempi determinati   |           | 8          | 8         |
| <b>Totali</b>       | <b>12</b> | <b>18</b>  | <b>30</b> |

### Provenienza: da dove vengono, dal punto di vista occupazionale?

| prima di lavorare in cooperativa   | Soggetti svantaggiati |
|------------------------------------|-----------------------|
| Part time in altra azienda         | 1                     |
| Tempo determinato in altra azienda | 1                     |
| Borsa lavoro in altra azienda      | 6                     |
| <b>Disoccupati</b>                 | <b>22</b>             |
| <b>Totale</b>                      | <b>30</b>             |

### I 22 disoccupati, da quanto tempo erano tali?

| da quanto tempo | disoccupati |
|-----------------|-------------|
| Almeno sei mesi | 7           |
| 1 anno          | 5           |
| 3 anni          | 2           |
| 4 anni          | 3           |
| 5 anni          | 3           |
| 6 anni          | 1           |
| 11 anni         | 1           |
| <b>Totale</b>   | <b>22</b>   |

## I dati dei tirocini

Questi siamo in grado di ricostruirli solo **dal 2010** e sono **141**.

| anni | N.° inserimenti |
|------|-----------------|
| 2010 | 10              |
| 2011 | 14              |
| 2012 | 15              |
| 2013 | 21              |
| 2014 | 22              |
| 2015 | 32              |
| 2016 | 27              |

Delle 27 persone ospitate in tirocinio nel corso 2016 ne sono state **assunte 4**, due a tempo determinato e due a tempo indeterminato.

## Gli altri lavoratori

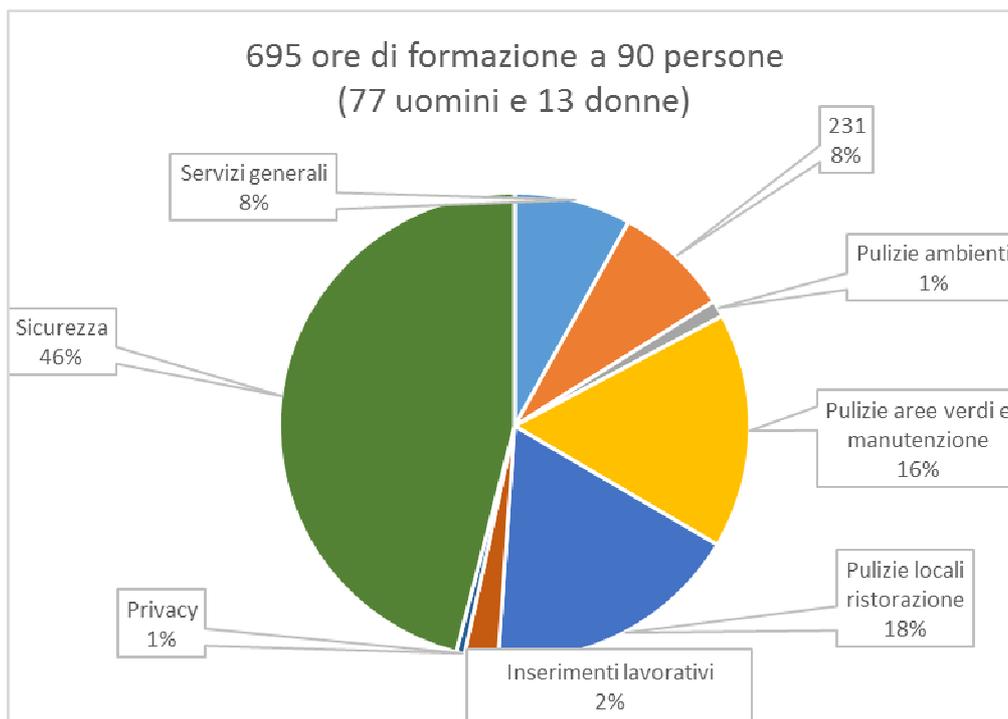
Tra gli scopi della cooperativa c'è anche quello di garantire, continuità di occupazione ai propri soci, indipendentemente dall'eventuale svantaggio di cui possono essere portatori; pertanto si è ricostruita la provenienza anche degli altri **49** lavoratori in forza.

| prima di lavorare in cooperativa | Altri lavoratori |
|----------------------------------|------------------|
| Lavoro stabile                   | 13               |
| Lavoro precario                  | 3                |
| <b>Disoccupati</b>               | <b>33</b>        |
| <b>Totale</b>                    | <b>49</b>        |

## I 33 disoccupati, da quanto tempo erano tali?

| da quanto tempo          | disoccupati |
|--------------------------|-------------|
| Fino a 6 mesi            | 10          |
| Da 6 mesi ad 1 anno      | 8           |
| Da 1 a 2 anni            | 4           |
| Da 2 a 3 anni            | 4           |
| Da 3 a 5 anni            | 2           |
| Da oltre 5 anni          | 3           |
| Non avevano mai lavorato | 2           |
| <b>Totale</b>            | <b>33</b>   |

## Dati sulla formazione

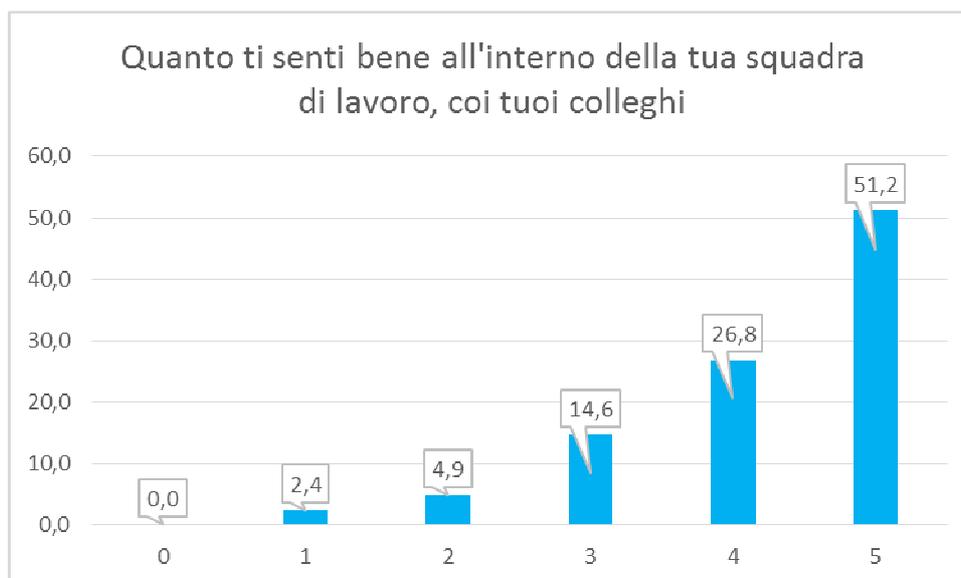


## CLIMA e LIVELLI di SODDISFAZIONE INTERNI

Anche quest'anno tutti i lavoratori e le lavoratrici presenti a gennaio (79) sono stati interpellati affinché esprimessero il livello della propria soddisfazione attraverso la compilazione del consueto questionario. Hanno risposto in 41, il 51,9% degli intervistati.

E' stato poi deciso di restituire e approfondire nel presente bilancio sociale i dati relativi a due domande in particolare, mettendo a disposizione di tutti il report generale.





Abbiamo poi scelto di approfondire “qualitativamente” questi aspetti chiedendo a 4 soci di raccontarsi in prima persona, così, senza nessuna pretesa di “scientificità”, per raccogliere delle storie che ci aiutassero a riflettere sul senso del nostro “fare cooperativa”.

## L'esperienza di 4 soci

### Primo racconto

Mi chiamo Luigi, ho 53 anni, due figli, sono in cooperativa dal Maggio 2015 e lavoro nel settore pulizie aree verdi qui nel comune di Sesto San Giovanni.

In passato ho lavorato nel settore edilizio, come imbianchino, presso un'azienda della Brianza. Dopo 5 anni, mi sono messo in proprio come artigiano e ho continuato la mia attività per 20 anni.

A causa poi della pesante crisi economica che ha coinciso con un grave infortunio, sono stato costretto a chiudere l'attività. Non ho lavorato per 2 anni perché ho subito due interventi chirurgici al braccio destro. Dopo una lunga riabilitazione, ho cercato di reinserirmi nel mio settore lavorativo ma la crisi non era ancora superata e, in aggiunta, avevo ormai perso il giro dei miei clienti.

Dopo ulteriori 2 anni di inattività, ho incontrato un amico che lavora presso il comune di Sesto e mi ha detto che la Coopwork cercava personale per il nuovo appalto, anche over 50 anni. Rientrando io in questa categoria, ho consegnato il mio curriculum vitae in cooperativa e, dopo i colloqui di selezione, sono stato assunto.

Per me è stata un'opportunità data la mia età e, in aggiunta, con la prospettiva di avere davanti 6 anni di contratto per questo appalto. Mi sono trovato bene e mi sono inserito subito senza problemi anche se questo è un ambiente molto particolare rispetto ai contesti lavorativi ai quali ero abituato.

Ora mi affiancano spesso dei tirocinanti e ho anche un compito di tutoraggio nei loro confronti. Ho toccato con mano una serie di problematiche che non conoscevo.

Mi impegno al massimo nel mio lavoro anche se a volte si desidera vedere una possibilità di crescita all'interno della cooperativa, non necessariamente solo in termini economici, per avere sempre obiettivi nuovi e più stimolanti.

### **Secondo racconto**

Sono Salvatore, ho 38 anni, 3 figli, sono in cooperativa dal novembre 2015 e lavoro in diversi settori (pulizie ambienti, pulizie aree verdi e manutenzione arredi).

In passato ho lavorato come vigilante in un centro commerciale, come magazziniere e mulettista in un'azienda privata, come operatore in un'impresa di pompe funebri e, da ultimo, ho collaborato con un mio parente artigiano per lavori di pronto intervento (riparazioni varie). Proprio mentre svolgevo quest'ultima attività, la grave crisi economica ha portato un calo di lavoro che mi ha costretto a lasciare.

Dopo 1 anno e mezzo senza essere riuscito a trovare nulla, ho dato il curriculum vitae alla mia compagna che già lavorava in cooperativa Lotta contro l'Emarginazione e ho fatto un colloquio per il settore pulizie ambienti...imparando un altro mestiere.

L'impatto è stato positivo e mi sono subito inserito bene anche nei vari gruppi di lavoro; ora faccio anche tanti affiancamenti per i tirocinanti. In cooperativa mi trovo bene e questo lavoro mi ha consentito di realizzare alcuni progetti personali. Il fatto di lavorare su più cantieri rende il lavoro meno ripetitivo e più stimolante.

Rispetto alle mie precedenti esperienze lavorative, qui ho trovato una maggiore flessibilità.

### **Terzo racconto**

Mi chiamo Miguel, ho 39 anni, due figlie e sono in cooperativa dal 2013.

Vengo dal Salvador e sono in Italia dal 2007 dove ho raggiunto mia moglie. Ho fatto questa scelta in cerca del "mio" sogno europeo per fuggire da un Paese violento e molto povero per mancanza di lavoro. Arrivato in Italia, ho lavorato per 4 anni come corriere e, per arrotondare lo stipendio, facevo qualche lavoretto nelle pulizie uffici e domestiche. Poi l'impresa ha perso l'appalto dei servizi e ha lasciato a casa me e tanti altri ragazzi. Abbiamo quindi deciso di fare una vertenza all'azienda perché eravamo tutti "in nero". Grazie a questa operazione e tramite il sindacato, sono venuto in contatto con la cooperativa Lotta contro l'Emarginazione e, da qui, con Coopwork.

Ho lavorato come tirocinante prima nella pulizia del verde nel Comune di Cologno per 3 mesi e, dopo due mesi di inattività, presso il lavaggio stoviglie all'Ikea di Corsico. Terminato il tirocinio, sono stato assunto prima a tempo determinato e poi a tempo indeterminato.

Il lavoro mi piace e sto bene in cooperativa. Personalmente mi trovo bene anche nel mio gruppo di lavoro e trovo normale che qualcuno possa non andare d'accordo con tutti quando si lavora in squadre un po' numerose.

Il mio obiettivo più grande era quello di portare qui in Italia le mie due bambine e ci sono riuscito nel 2015. Ora sono felice perché siamo finalmente tutti assieme e mi impegnerò al massimo per dare un futuro sereno alla mia famiglia.

### **Quarto racconto**

Mi chiamo Davide, ho 54 anni e sono in cooperativa dal settembre 2013.

Ho sempre lavorato a contatto col pubblico. Nel settore abbigliamento, per circa 10 anni, ho ricoperto anche ruoli di responsabilità dopo aver fatto studi di merceologia e di vetrinistica. Poi ho cercato di realizzare il mio desiderio di studiare canto e per 4/5 anni ho anche cantato nei teatri d'opera in giro per l'Europa. Purtroppo l'ingresso economico che ne derivava non era costante e quindi mi sono deciso a rientrare nel mondo del lavoro come dipendente, esattamente nel campo della ristorazione, dove sono rimasto per circa 20 anni ricoprendo anche qui incarichi di responsabilità.

A 45 anni ho dovuto lasciare il lavoro per una grave malattia che ha comportato anche cure lunghe e pesanti. Superato questo periodo difficile, ho cercato di reinserirmi nel mondo del lavoro ma la ristorazione per me non era più sostenibile.

Sono quindi entrato in contatto con Coopwork tramite il Servizio Inserimenti Lavorativi di Milano e, dopo un periodo di tirocinio, sono stato assunto come receptionist presso una grossa azienda di Cinisello Balsamo. In cooperativa sono stato subito accolto molto bene e sono socio dal 2014. Anche nell'azienda presso la quale lavoro mi fanno sentire parte del loro organico invitandomi anche ad eventi da loro organizzati. Mi trovo molto bene anche col collega che divide la reception con me e siamo molto disponibili l'un con l'altro. Ho dato la mia disponibilità a fare qualche ora in più su altri appalti.

## 6. IL VALORE AGGIUNTO

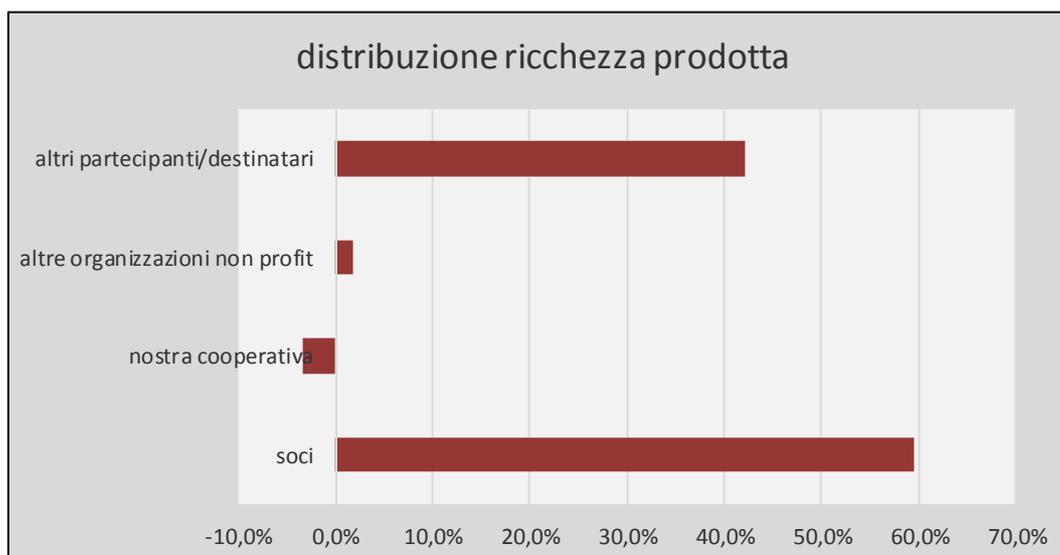
Questa riclassificazione del conto economico mette evidenza come viene distribuita la "ricchezza" prodotta dalla cooperativa.

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Valore della produzione</b>              | <b>1.745.171,00</b> |
| Acquisti/servizi/affitti e altri costi      | 384.361,00          |
| <b>Valore aggiunto lordo caratteristico</b> | <b>1.360.810,00</b> |
| Proventi finanziari                         | 62,00               |
| <b>Valore aggiunto globale lordo</b>        | <b>1.360.872,00</b> |
| Ammortamenti e accantonamenti               | 54.879,00           |
| <b>Valore aggiunto netto</b>                | <b>1.305.993,00</b> |
| Prelievo ricchezza dalla comunità           | 6.241,00            |
| <b>Ricchezza da distribuire</b>             | <b>1.312.234,00</b> |

|                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Organizzazioni no profit        | 23.050,00           |
| Enti ed Amministrazioni statali | 3.289,00            |
| Finanziatori                    | 19.434,00           |
| Impresa sociale (nostra coop.)  | - 44.477,00         |
| Risorse umane                   | 1.310.938,00        |
| <b>ricchezza distribuita</b>    | <b>1.312.234,00</b> |

|  |             |               |
|--|-------------|---------------|
| <b>Soci</b>                            | 780.853,00  | <b>59,5%</b>  |
| <b>Nostra cooperativa</b>              | - 44.477,00 | <b>-3,4%</b>  |
| <b>Altre organizzazioni non profit</b> | 23.050,00   | <b>1,8%</b>   |
| <b>Altri partecipanti/destinatari</b>  | 552.808,00  | <b>42,1%</b>  |
|  |             | <b>100,0%</b> |

|                                  |            |              |
|----------------------------------|------------|--------------|
| <b>Risorse umane</b>             | 943.048,00 | <b>71,9%</b> |
| <b>Risorse umane certif. 381</b> | 367.890,00 | <b>28,0%</b> |
|                                  |            | <b>99,9%</b> |



## **7. I PORTATORI di INTERESSE ESTERNI**

In questa edizione del bilancio sociale, molto centrata sui Portatori di interesse interni, abbiamo scelto di inserire un pezzo anche sulle valutazioni dei nostri Committenti, per chiudere il cerchio, perché Coopwork fa inserimento lavorativo e garantisce occupazione ai propri soci e socie, e lo fa gestendo servizi di qualità e per poter continuare a farlo, occorre che sappiamo mantenere alta la qualità della soddisfazione dei nostri Clienti.

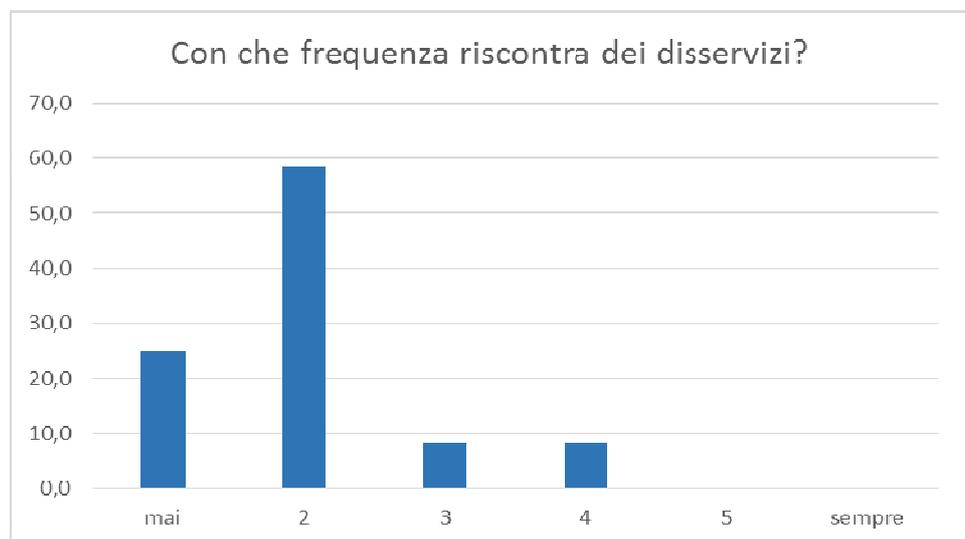
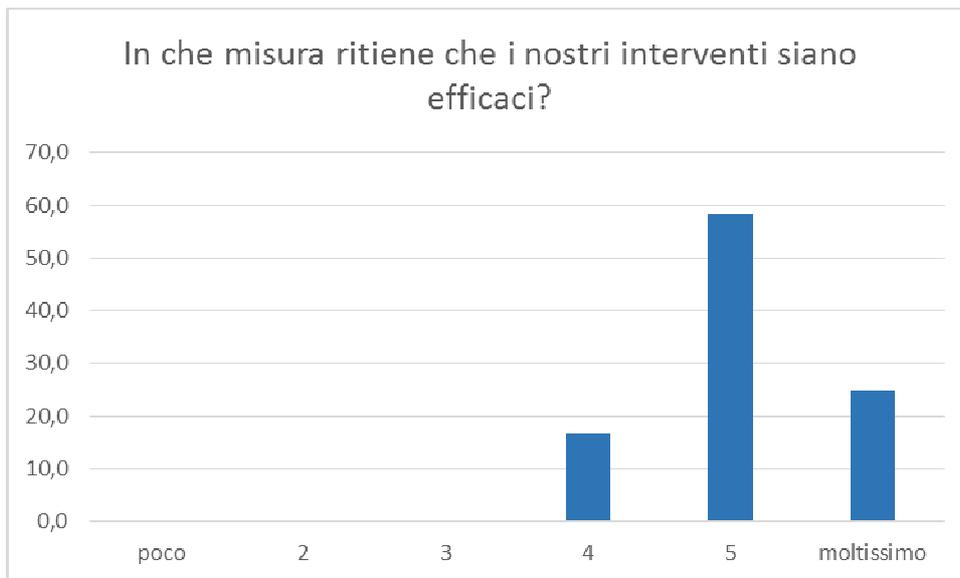
### **Rilevazione soddisfazione clienti /committenti**

Sono stati contattati i nostri committenti, raggiungendo 12 figure di riferimento degli stessi:

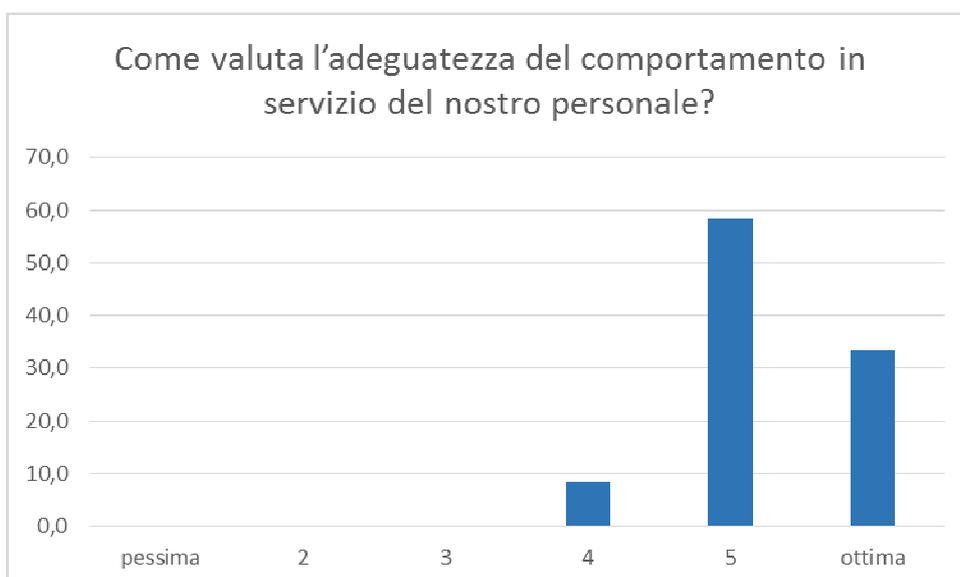
- 1 nel settore delle pulizie locali ristorazione
- 3 nel settore delle aree verdi
- 7 nel settore delle pulizie ambienti
- 1 per un servizio di reception.

Le interviste sono state fatte dalla Responsabile del sistema di gestione della qualità inviando una e-mail. E' stata richiesta una votazione compresa tra 1 e 6.

Qui, per semplificare, riportiamo le risposte di solo 3 delle 6 domande che costituiscono il questionario.



In questo secondo grafico la risposta 1 corrisponde a “mai”, la valutazione più positiva e la 6 a “sempre”, quella più negativa.



## **8. PROSPETTIVE PER IL 2017**

Il più significativo al momento è senz'altro il progetto per la rilevazione di un'Autofficina a Brugherio. Abbiamo partecipato ad un bando indetto dalla Provincia di Monza per l'assegnazione di un fondo destinato a cooperative sociali di tipo B per l'apertura di un nuovo ramo di impresa. L'attuale proprietario dovrà chiudere l'attività che verrà poi riaperta da Coopwork, quindi i tempi sono un po' lunghi ma, se tutto va bene, a settembre dovremmo essere in grado di iniziare questa nuova avventura.

Proseguiamo con l'erogazione del servizio presso Ikea Corsico dopo esserci aggiudicati la gara dell'anno scorso. Questo nuovo contratto durerà fino al 31/03/2019 e, pur con molte difficoltà per mantenere un equilibrio economico, ci consente una continuità con questo committente che dura ormai dal 2005.

Nel corso del 2016 è partito un nuovo appalto nel settore delle pulizie ambienti/ART.14; un altro contratto è stato firmato e partirà il 02/07/2017; un altro ancora è in fase di trattativa e potrebbe iniziare nel mese di Novembre.

Tutti i contratti esistenti con aziende private sono stati rinnovati.

E' stato rinnovato il subappalto con Econord per la pulizia del verde a Cologno

Ci siamo aggiudicati per un altro anno il rinnovo dell'affidamento delle pulizie del Parco Nord, in ATI con la cooperativa sociale Il Ponte anche se è stato necessario applicare un ribasso del 12% a fronte del 5% dell'anno precedente

Al fine di migliorare ed incentivare ulteriormente la comunicazione con l'esterno, stiamo potenziando il nostro sito internet dato che, proprio tramite questo strumento, siamo stati contattati da diverse aziende nell'ultimo anno.

E' stata riconfermata la certificazione Iso 9001:2008 per la progettazione e realizzazione dei servizi di pulizia civili ed industriali, nelle aree a verde e nella ristorazione e del servizio di inserimenti lavorativi.

## **9. APPROVAZIONE BILANCIO SOCIALE**

Il presente Bilancio sociale è stato illustrato ed approvato nell'assemblea soci/e del 25 maggio 2017.