



Comunicare il sociale

L'esperienza di Seacoop

*La comunicazione avviene quando oltre al messaggio
passa anche un supplemento d'anima*
Henri Bergson

Una possibile definizione di comunicazione sociale è la seguente: *“La comunicazione sociale è uno strumento di conoscenza e di persuasione utilizzato da soggetti pubblici e privati per coinvolgere la persona (cittadino, consumatore, donatore) e spingerla all'azione, rendendola partecipe dei problemi ma anche delle soluzioni. Se la comunicazione sociale non è in grado di convincere e provocare una reazione è poco di più di semplice informazione.”* (Rossella Sobrero, Università degli studi di Milano, 2011).

Dagli anni '90 ad oggi il welfare ha avuto, ed in parte subito, un radicale cambiamento: è stato normato l'**accreditamento** di alcuni servizi socio sanitari portando al superamento delle gare d'appalto; è **aumentato il mercato privato** con servizi a carattere innovativo anche per sopperire alle mancate risposte del pubblico dovute ad un decremento delle risorse economiche; è **aumentata la competitività tra le organizzazioni non profit** a seguito di un incremento del numero delle stesse; si è delineato il modello di **welfare di comunità** in cui la presa in carico della persona è una responsabilità collettiva che per funzionare necessita di un lavoro di rete tra i vari soggetti coinvolti.

Abbiamo avuto per molti anni la convinzione che bastasse “ fare sociale” per “ comunicare il sociale”. E che capitalizzare sulla comunicazione fosse un costo piuttosto che un investimento.

A fronte dei cambiamenti contestuali sopra citati, dell'incremento dei servizi e di conseguenza del numero dei lavoratori occupati e della complessità organizzativa dell'azienda cooperativa, a partire dal 2008 abbiamo implementato all'interno della Cooperativa la figura del Responsabile della Promozione e Comunicazione, con un impegno part time dedicato a questo settore.

Gli ambiti di intervento sui quali abbiamo cominciato ad investire sono stati principalmente: il **fund raising** sia verso privati che verso gli enti pubblici, applicando strategie di fidelizzazione e trasparenza; la campagna del **5x1000** dedicata a progetti specifici a rotazione tra le aree di intervento della Cooperativa; la redazione del **Bilancio Sociale** come strumento di rendicontazione e diffusione di dati di efficacia ed efficienza; l'utilizzo dei social network per promuovere le attività della Cooperativa attraverso un canale comunicativo in costante crescita; il **sito web** attualmente in fase di ricostruzione per essere più congruente alle peculiarità dell'azienda; l'**ufficio stampa** che sarà gestito esternamente in collaborazione con il responsabile della comunicazione di Seacoop; un percorso di formazione per potenziare e rendere più efficace la **comunicazione interna**.

Abbiamo maturato l'idea, nel corso di questi anni, che saper comunicare la buona causa oltre che la nostra esperienza e professionalità sia un valore aggiunto ed imprescindibile nella fidelizzazione dei nostri stakeholders e nel confronto con i nostri competitor. Riteniamo inoltre che per partorire idee e progetti innovativi, sempre più tarati sui bisogni delle persone e della comunità, sia necessario diventare esperti comunicatori. Perché prima di comunicare bene, dobbiamo avere imparato ad ascoltare il rumore ed il silenzio che ci circonda. E farcene portavoce.

Dicembre 2014

Simona Landi
Responsabile Promozione e Comunicazione

Due parole su di noi

L'anno 2013 ha confermato che a fronte di un aumento dei carichi di lavoro la Cooperativa ha avuto la capacità di riorganizzare e rivedere la propria gestione tenendo presente la necessità di limitare l'aumento dei costi dell'organizzazione e di mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni; il rapporto tra costi generali e fatturato della Cooperativa è risultato pari al 3,3%. Si evidenzia anche la riorganizzazione del proprio assetto direzionale in funzione di quanto sopra, che ha portato all'accorpamento di aree per tipologia d'intervento/servizio richiesto con l'orientamento verso i bisogni dell'utenza anziché ad una classificazione per utenza, ritenendo che vi siano bisogni trasversali e comuni alle persone, indipendentemente dalla loro condizione psico-fisica. Il percorso di accreditamento dei servizi per la popolazione disabile ed anziana, l'aumento dei servizi in ambito scolastico e per l'infanzia e la gestione di un centro giovanile hanno richiesto un'organizzazione che concili flessibilità, comunicazione efficace verso l'interno e l'esterno e prestazione qualificata, aspetti del lavoro non sempre facili da tenere insieme.

Seacoop ha svolto la propria attività mirando al miglioramento continuo e consolidando il percorso di certificazione dei servizi e della propria organizzazione avviato nel 2000 e confermato negli anni dall'ente di riferimento. Certificazione, accreditamento e mantenimento della pratica della redazione annuale del bilancio sociale, ovvero **l'azione e l'impegno di una organizzazione di dare conto delle scelte effettuate**, delle attività intraprese e dei vantaggi realizzati per i propri interlocutori ci hanno portato a confrontarci costantemente con i buoni risultati ottenuti, ma anche con le prestazioni da migliorare insieme agli utenti e alle loro famiglie divenute, in molte aree di lavoro, più competenti e presenti.

Relativamente alle risorse disponibili, esse risultano parzialmente adeguate per l'erogazione di buona parte dei servizi, in particolare per la realizzazione e lo sviluppo dei servizi per l'infanzia e per i giovani e per questo la Cooperativa ha rinunciato a parte della propria redditività per sostenerli. La gestione dei servizi residenziali ha poi risentito della mancanza di copertura di posti per periodi prolungati e nel corso del 2013 la Cooperativa, attraverso l'azione del Consorzio Comunità Solidale, è stata coinvolta dal proseguimento dell'attività di riqualificazione e revisione delle tariffe dei servizi residenziali e tale percorso si è concluso solamente nell'anno 2014.

Infine, come evidenziato all'inizio e a testimonianza dell'impegno che Seacoop ha posto nel valorizzare la comunicazione verso l'interno e l'esterno, comunichiamo che sono stati promossi novanta interventi formativi rivolti ai lavoratori e alle lavoratrici che hanno riscosso un buon gradimento; i soci e le socie sono stati coinvolti in quattro incontri (tra assemblee e riunioni soci/e) in cui si è informato e discusso sull'andamento della Cooperativa e sulle prospettive future; si sono svolti trecentotrentatré incontri con i gruppi di lavoro/coordinatori/trici per verificare l'andamento delle attività; realizzati centottantadue attività rivolte all'esterno, tra feste dei centri, eventi culturali e di informazione, come ad esempio il seminario «Cooperare con gli esclusi nel Circondario Imolese» e la rappresentazione teatrale «Belle di notte- Lasciatemi andare via» (conclusione di un percorso di laboratorio teatrale per le donne); novantaquattro sono stati gli articoli su testate giornalistiche che hanno informato su quanto realizzato nei centri e si sono inoltre svolti sessantasette incontri con gli utenti, tra incontri individuali e assemblee con i familiari.

Seacoop è attiva nel Circondario Imolese dal 1986 e successivamente anche nei Comuni di Ozzano dell'Emilia e Monterenzio, progetta ed eroga servizi rivolti all'infanzia, al sostegno scolastico, ai giovani, alle persone disabili, anziani e con disagio psichico. E' nata dalla volontà di soggetti del territorio locale di rispondere alle esigenze crescenti di servizi di cura professionali e incentrati sulla personalizzazione dell'intervento, nell'ottica del miglioramento continuo e nella permanente valutazione dell'esito degli interventi.

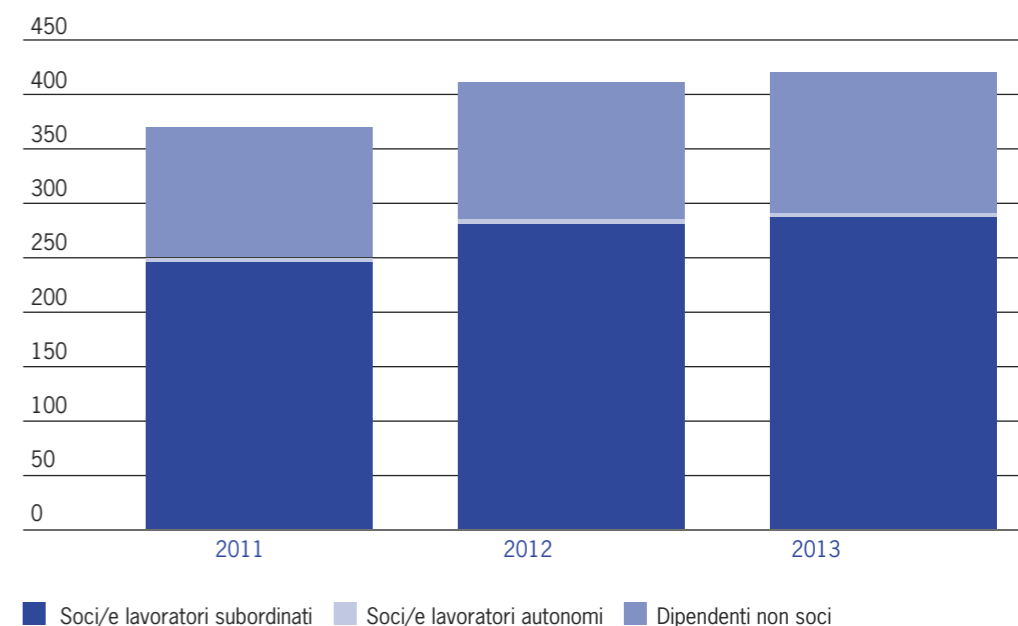
Soci e risorse umane / dati occupazionali

I Lavoratori e le Lavoratrici occupati complessivamente nel triennio 2011-2013 sono così suddivisi:

Categoria	n. al 31/12/2011	n. al 31/12/2012	n. al 31/12/2013
Soci/e lavoratori subordinati	248	279	293
Soci/e lavoratori autonomi	2	2	2
Soci/e collaboratori	0	0	0
Dipendenti non soci	120	126	127
Totale	370	407	422

L'occupazione negli ultimi tre anni

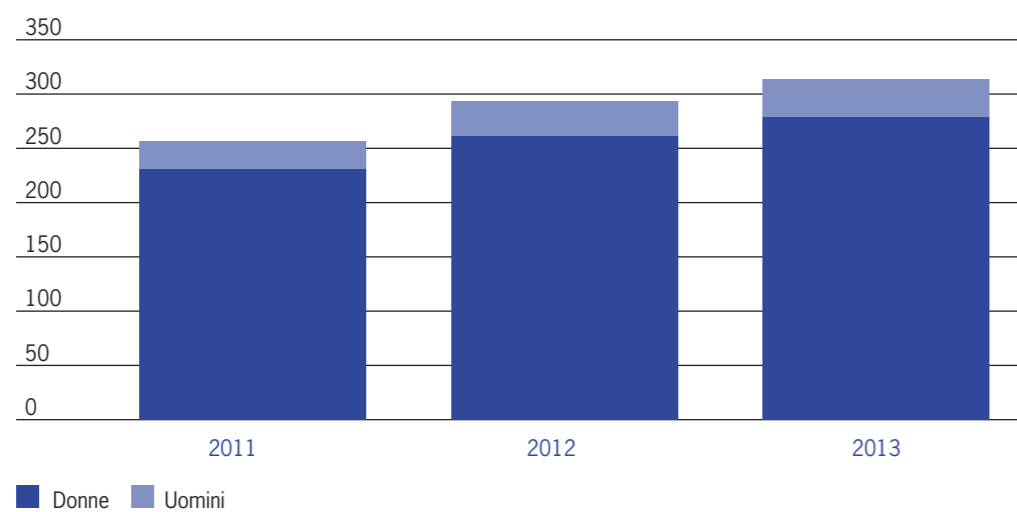
Nel corso degli ultimi tre anni le opportunità lavorative di Seacoop hanno subito un incremento grazie alla gestione di nuovi servizi o alla riacquisizione di appalti e il numero dei lavoratori e delle lavoratrici è passato da 407 a 422. L'incremento in percentuale è del 3,7%. Il grafico sottostante mostra l'andamento dell'occupazione nel periodo 2011-2013.



Soci e socie nel triennio 2011-2013

Categoria	n. al 31/12/2011	n. al 31/12/2012	n. al 31/12/2013
Totale soci/e	261	298	311
Soci/e lavoratori/trici	250	281	295
Soci/e volontari	9	16	15
Soci/e sovventori	2	1	1
Soci/e ammessi/e nell'anno	43	44	21 lav.+5 vol.= 26
Soci/e usciti/e nell'anno	6	6	7 lav.+6 vol.= 13
Anzianità media	7 anni	7 anni	8 anni
Età media	40	42	42
Sesso	235 donne - 24 uomini	268 donne - 29 uomini	276 donne - 34 uomini

L'occupazione in Seacoop si esprime con una presenza della componente femminile che è prevalente rispetto ai lavoratori di genere maschile.



Turn Over 2011-2012

Il turn over generale della Società Cooperativa è stato del 10,06% per l'anno 2011, di 6,90%, per l'anno 2012, e di 6,70% per l'anno 2013, inferiore alla percentuale presa a riferimento per il monitoraggio dell'anno (11% per l'anno 2013).

Momenti di confronto professionale e sociale in Cooperativa 2011-2013

Scopo degli incontri con i **Lavoratori, le Lavoratrici, i Gruppi di lavoro e i Coordinatori e le Coordinatrici di Seacoop** è quello di favorire lo scambio di informazioni, sostenere e favorire la fidelizzazione alla Società.

Gli incontri con i **Soci e le Socie** della Cooperativa sono stati finalizzati a prepararli e informarli sugli argomenti da discutere nelle Assemblee Ordinarie deliberative e ad approfondire le tematiche specifiche delle aree di riferimento sia per lo sviluppo e il consolidamento del senso di appartenenza sia per favorire un approccio strategico e di visione delle tematiche sociali ed economiche che coinvolgono la cooperazione sociale e hanno visto anche la partecipazione di una rappresentanza della Direzione e del Consiglio di Amministrazione.

	2011	2012	2013
Incontri annui	298	288	337
Lavoratori e lavoratrici - Gruppi di lavoro	160	150	181
Coordinatori/trici	131	130	152
Incontri con i/le soci/e	7	8	4

Capitale / Patrimonio / Riserve

2011

Il patrimonio netto della cooperativa si attesta a oltre **1.905 migliaia di euro** ed è rappresentato per il **64,73%** dal capitale sociale e per il **35,27%** dalle riserve accumulate negli esercizi precedenti dall'azienda oltreché dal risultato d'esercizio.

2012

Il patrimonio netto della cooperativa si attesta a oltre **1.972 migliaia di euro** ed è rappresentato per il **66,48%** dal capitale sociale e per il **34,02%** dalle riserve accumulate negli esercizi precedenti dall'azienda oltreché dal risultato d'esercizio.

2013

Per quanto riguarda il 2013 il patrimonio netto della cooperativa si attesta e per oltre **2.052 migliaia di euro** ed è rappresentato per il **66,64%** dal capitale sociale e per il **32,22%** dalle riserve accumulate negli esercizi precedenti dall'azienda oltreché dal risultato d'esercizio.

Anno	Patrimonio netto	Capitale sociale	Riserve
2011	1.904.864	1.232.985	654.993
2012	1.971.845	1.310.713	671.376
2013	2.052.575	1.367.888	661.340

2011

Non tutte le quote del capitale sociale dei soci di Seacoop sono state interamente versate. **Il capitale sociale** sottoscritto di euro **1.232.985** è infatti così suddiviso: **863.889** capitale sociale effettivamente versato, **369.096** euro di crediti verso soci per versamenti ancora dovuti.

La cooperativa, la cui quota sociale è di 4.131,65 euro cadauno e si prevede che il socio possa versare la stessa quota in rate mensili di 52,00 euro, come da Statuto Sociale.

2012

Non tutte le quote del capitale sociale dei soci di Seacoop sono state interamente versate. **Il capitale sociale** sottoscritto di euro **1.310.713** è infatti così suddiviso: euro **899.703** di capitale sociale effettivamente versato, **411.010** euro di crediti verso soci per versamenti ancora dovuti.

La cooperativa, la cui quota sociale è di euro **4.131,65** cadauno e si prevede che il socio possa versare la stessa quota in rate mensili di 52 euro, come da Statuto Sociale.

2013

Non tutte le quote del capitale sociale dei soci di Seacoop sono state interamente versate. **Il capitale sociale** sottoscritto di euro **1.362.288** è infatti così suddiviso: euro **987.778** di capitale sociale effettivamente versato, euro 380.110 di crediti verso soci per versamenti ancora dovuti.

La cooperativa, la cui quota sociale è di euro **4.131,65** cadauno e si prevede che il socio possa versare la stessa quota in rate mensili di 52 euro, come da Statuto Sociale.

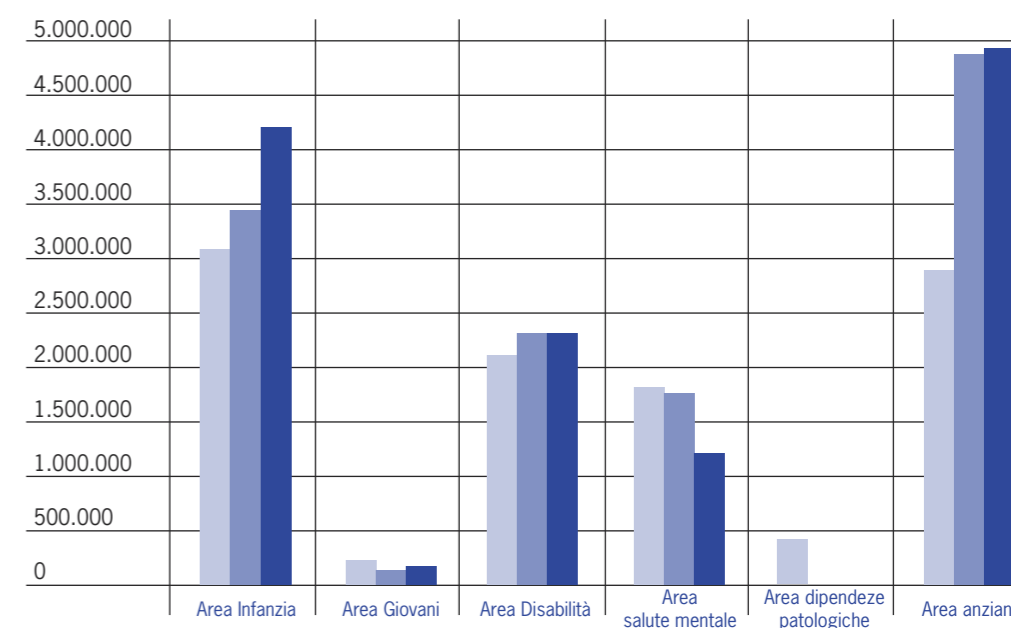
Ricavi

Ricavi caratteristici	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Area Infanzia	3.061.323	3.493.351	4.296.746
Area Giovani	169.472	132.150	145.855
Area Disabilità	2.126.591	2.361.610	3.462.867
Area Salute mentale	1.702.434	1.669.775	
Area Dipendenze P	269.920	0	0
Area Anziani	2.925.338	4.876.970	4.976.570
Totale ricavi lordo (€)	10.255.078	12.533.856	12.882.038

I Ricavi caratteristici degli ultimi tre esercizi

L'andamento del fatturato nel corso degli ultimi tre anni evidenzia un incremento graduale costante: dall'esercizio 2011 all'esercizio 2013 vi è stato un incremento complessivo di 2.626.960, pari al 25,62% (incremento fatturato dal 2011 al 2012 pari al 22,22%, incremento dal 2012 al 2013 pari al 2,78%). Il fatturato derivante dalla gestione caratteristica dell'area infanzia risulta essere ancora significativo, ma purtroppo con un'incidenza negativa sul risultato generale della Cooperativa. Rispetto allo scorso anno l'area anziani invece ha avuto un incremento di fatturato e mantenuto un margine positivo. Si segnala una diminuzione costante del fatturato e della redditività dell'area salute mentale conseguente alla mancata copertura continuativa di posti in residenza e all'aumento dei costi di gestione derivanti dall'incremento del costo del lavoro e del costi delle materie prime e delle utenze.

Il grafico sottostante mostra l'andamento dei ricavi caratteristici per area di attività negli ultimi tre esercizi.

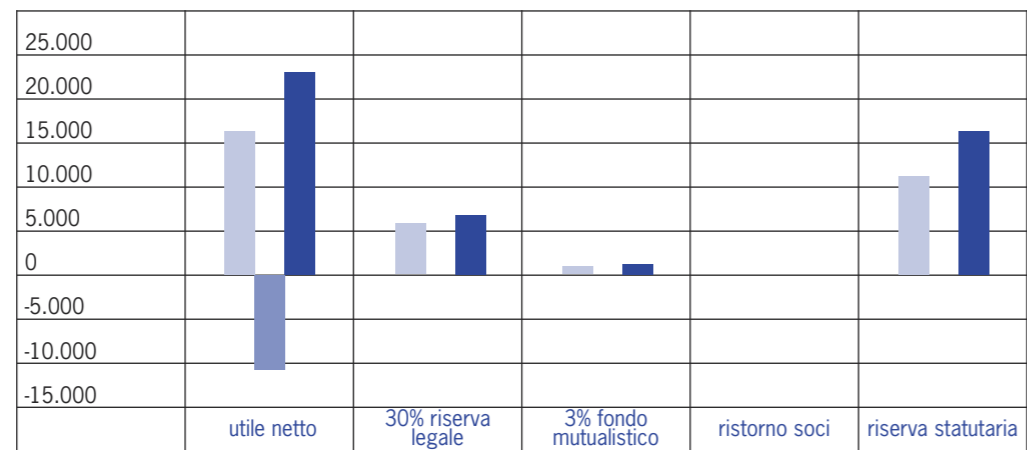


■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

Utile per ripartizione

anno	utile netto	30% riserva legale	3% fondo mutualistico	ristorno soci	riserva statutaria
2011	16.885,77	5.065,73	506,57	0	11.313,47
2012	-10.242	0	0	0	0
2013	23.552,52	7.065,76	706,58	0	15.780,18

L'analisi dei dati di bilancio dell'esercizio 2013 mette chiaramente in evidenza che l'incremento del fatturato non ha portato a un reale aumento della redditività della Cooperativa che sostanzialmente si attesta su un pareggio.



■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

Investimenti

Nel corso dell'esercizio 2013 sono stati effettuati i seguenti investimenti per categoria di beni:

immobilizzazioni	acquisizioni dell'esercizio (€)
Costi di ricerca, sviluppo, pubblicità	0
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	0
Altre immobilizzazioni immateriali	16.117
Impianti e macchinari	8.182
Attrezzature industriali e commerciali	11.062
Altri beni	22.418

Gli altri investimenti riflettono la normale attività di gestione della società, attraverso l'acquisto ed il rinnovo di attrezzature, mobili e macchine ufficio utilizzati sia nella nuova sede che nei luoghi in cui vengono esercitate le attività caratteristiche.

Aspetti relativi al carattere mutualistico della Società Cooperativa

La Cooperativa ha favorito l'incremento sia nella quantità che nella qualità delle occasioni di lavoro partecipando a bandi di gara, dando mandato alla Direzione Aziendale di progettare nuovi servizi e promuovendo il riconoscimento delle tariffe orarie in conformità alle Tabelle Ministeriali.

La Società Cooperativa nel 2013 ha salvaguardato il carattere mutualistico ed ha svolto attività di promozione associativa e di progettazione delle proprie attività e che l'organo amministrativo ha tenuto conto nella gestione sociale del carattere cooperativo della società così come previsto dall'art. 2545 c.c..

La cooperativa realizza lo scambio mutualistico con i soci cooperatori secondo il combinato disposto degli articoli 2512 e 2513 del codice civile.

L'attività svolta attraverso le prestazioni lavorative dei/lle Soci/e rappresenta il **70,84%** (nel 2012 68,62%).

Governance

Governance	2011	2012	2013
Assemblee effettuate	2	2	3
% partecipazione soci/e	24%	27%	36%
Riunioni soci/e	2	6	1
CdA effettuati	18	2	28

CdA	2011	2012	2013
Uomini	2	2	1
Donne	5	5	6

Il Consiglio di Amministrazione di Seacoop nel 2013 vede la presenza di 6 donne e di 1 uomo, 4 sono in possesso di laurea e 3 di diploma di scuola secondaria di secondo grado.

Collegio Sindacale	2011	2012	2013
Uomini	3	3	3
Donne	0	0	0

Utenza / Fornitori beni e servizi

ambito di utenza	n. utenti 2011	n. utenti 2012	n. utenti 2013
Anziani	264	143	151
Salute mentale/Disabilità	37	39	43
Servizi consulenza/psicoterapia		45	49
Giovani	613	/	1.027
Disabilità	267	274	143
Infanzia/Educativa	2.007	366	2.067

Fornitori beni e servizi

Fornitori attivi	273	%	Beni	Servizi
Fornitori Circondario imolese	118	43%	19%	81%
Fornitori fuori Circondario imolese	155	57%	32%	68%

Servizi svolti dalla Cooperativa

Area Infanzia

L'area infanzia si occupa della progettazione e della gestione di servizi educativi, su committenza pubblica e privata, rivolti a bambini e a bambine da 0 a 14 anni.

Nel corso del 2013 l'area ha subito una trasformazione accorpando anche i servizi scolastici e territoriali rivolti a minori disabili o con problematiche comportamentali assumendo la definizione di:

Area Infanzia/Educativa

2011 - Operatori coinvolti n. 136

2012 - Operatori coinvolti n. 175

2013 - Operatori coinvolti n. 233

Area Giovani

L'area nel 2011 e per parte del 2012 è stata caratterizzata dalla gestione del Centro Musicale Giovanile "Ca' Vaina", in convenzione con il Comune di Imola e da ottobre 2012 il servizio si è trasformato in Centro Giovanile "Ca' Vaina"; nel 2013 l'area ha esteso la propria definizione in:

Area Giovani/Servizi Innovativi

2011 - Operatori coinvolti n. 3

2012 - Operatori coinvolti n. 5

2013 - Operatori coinvolti n. 12

Area Disabilità

L'area disabilità è un'area storica della Cooperativa e ci vede impegnati nella progettazione e gestione di servizi dal 1986.

2011 - Operatori coinvolti n. 82

2012 - Operatori coinvolti n. 79

2013 - Operatori coinvolti n. 80

Area Psichiatria/Salute Mentale

Seacoop basa i propri principi di riferimento sul concetto di rispetto della persona della sua dignità, del suo diritto di cittadinanza. Gli interventi sono orientati a promuovere il benessere delle persone e la loro integrazione sociale e territoriale. Seacoop è aderente e socia fondatrice di Ippogrifo, Consorzio tra cooperative sociali.

Nel corso del 2013 l'area Disabilità e l'area Salute Mentale sono astate accorpate in un'ottica di maggiore integrazione dei servizi e di interscambio professionale e di stile di lavoro.

2011 - Operatori coinvolti n. 38

2012 - Operatori coinvolti n. 43

2013 - Operatori coinvolti n. 95

Area Dipendenze Patologiche

Dal 1986 la Cooperativa collabora con l'Unità Operativa Complessa Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL di Imola (Ser.T.) per l'attività a favore di persone con problematiche legate all'uso/abuso di sostanze stupefacenti, psicotrope, alcool e gioco d'azzardo. La Cooperativa si occupa della programmazione e conduzione delle attività psico-socio-educative.

2011 - Operatori coinvolti n. 8

2012 - Operatori coinvolti n. 0

2013 - Operatori coinvolti n. 0

Area Anziani

Dal 2006 Seacoop ha ricominciato ad occuparsi di progettazione a favore della popolazione anziana del Circondario Imolese in maniera più consistente. L'attività in essere è frutto della collaborazione con il Consorzio Solco Imola ora confluita nell'attività di Comunità Solidale nell'ambito della quale si gestiscono attività inizialmente per conto dell'ASP Circondario Imolese e da luglio 2011 per conto del Circondario Imolese con la formula dell'accreditamento transitorio.

Sono inoltre ancora in essere le collaborazioni storiche per attività di animazione con la Casa di Riposo Villa Gloria di Castel Guelfo di Bologna e con le associazioni AUSER ed ANTEAS.

2011 - Operatori coinvolti n. 86

2012 - Operatori coinvolti n. 90

2013 - Operatori coinvolti n. 108

Conclusioni e impegni futuri

Nel corso di questi ultimi anni abbiamo assistito ad una modificazione del rapporto tra Cooperativa e Utente finale sia per il processo di accreditamento dei servizi, che ha visto aumentare i rapporti diretti per parte della fatturazione, sia per l'intensificata partecipazione della Cooperativa a momenti di confronto e scambio a cui partecipano familiari ed anche le associazioni di familiari. Tale aspetto potrà modificare, nel tempo, anche lo sviluppo della domanda e potrebbe dare una svolta all'operatività delle Cooperative Sociali.

L'attività di consolidamento della gestione in accreditamento dei servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali per anziani e disabili ha limitato l'attività concorrenziale tra le società cooperative e le imprese interessate alla gestione dei servizi alla persona e non abbiamo ancora una data certa per l'avvio dell'attesa implementazione dell'accreditamento per le altre tipologie di servizi a causa dell'incertezza delle risorse economiche su cui contare. Questo pone la Cooperazione Sociale in un rapporto temporale preciso con la conduzione dei servizi, che potrebbero passare alla gestione di altre imprese per ragioni non necessariamente dettate da un'attività non soddisfacente: ci piacerebbe pensare che professionalità e abilità gestionali acquisite nel tempo potessero rimanere patrimonio della stessa impresa che ha investito risorse della comunità per la comunità, ritenendo la Cooperazione Sociale come un bene pubblico e non solamente come un semplice strumento che può passare di mano in mano, senza portare con sé valori etici e un insieme di professionisti qualificati che hanno affrontato anche un percorso di sviluppo umano insieme.

L'impegno assunto per l'anno 2014 ci ha viste affrontare il percorso di accreditamento definitivo dei servizi per le persone disabili ed anziane e nel consolidamento dell'azione di comunicazione a cui questa edizione del Bilancio Sociale è dedicata, perché siamo consapevoli che essere una cooperativa sociale non sia sufficiente per trasmettere i propri valori, ma occorra anche proporre una visione organica dell'impresa che manifesti coerenza d'intenti e conseguente messa in pratica di questi in tutti i settori dell'attività.

Roberta Tattini
Presidente Seacoop

creatività, organizzazione, passione, competenza, esperienza, rete



creatività, organizzazione, passione, competenza, esperienza, rete

Bilancio Sociale Seacoop 2013

coordinamento: Simona Landi, Roberta Tattini
immagine: Archivio fotografico Seacoop
grafica: mudesign, Imola
tipografia: Grafiche Baroncini, Imola

Seacoop Società Cooperativa Sociale Onlus

via Lasie 10/L 40026 Imola (Bo)
telefono: 0542.643543 - 0542.644059
fax: 0542.644015
www.seacoop.coop
seacoop@seacoop.coop
facebook.com/seacoop.cooperativasocialeonlus

Seacoop è certificata

