



DI MANO IN MANO

30 anni di attività Zerocento

SINTESI DEL
BILANCIO SOCIALE 2016

DI MANO IN MANO

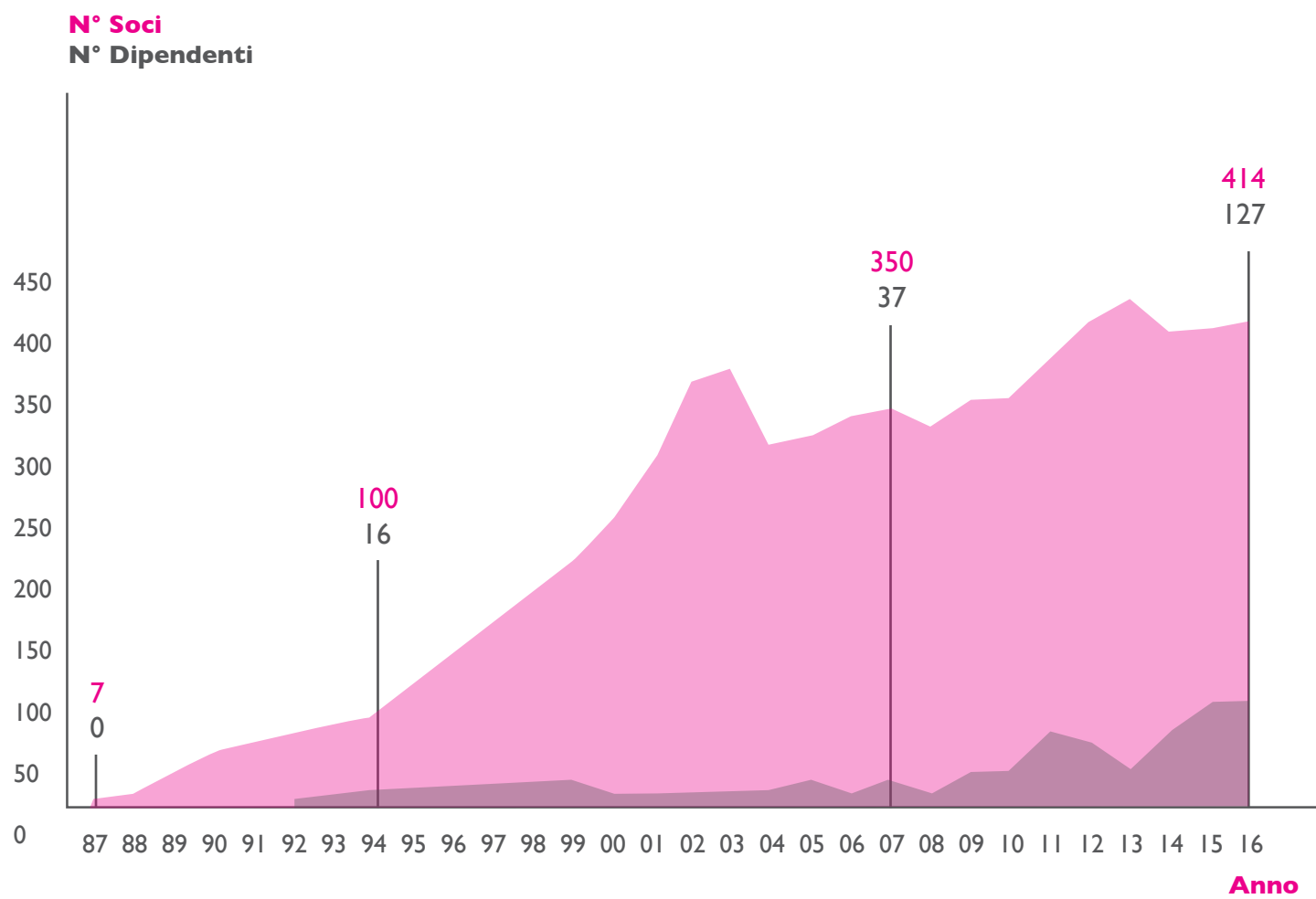
Il racconto in numeri

“Di Mano in Mano” abbiamo attraversato questi trent’anni. Le mani di chi ha frequentato i nostri servizi, le mani di chi ha partecipato ai nostri progetti, le mani di chi a quei progetti e a quei servizi ha dedicato la propria professionalità.

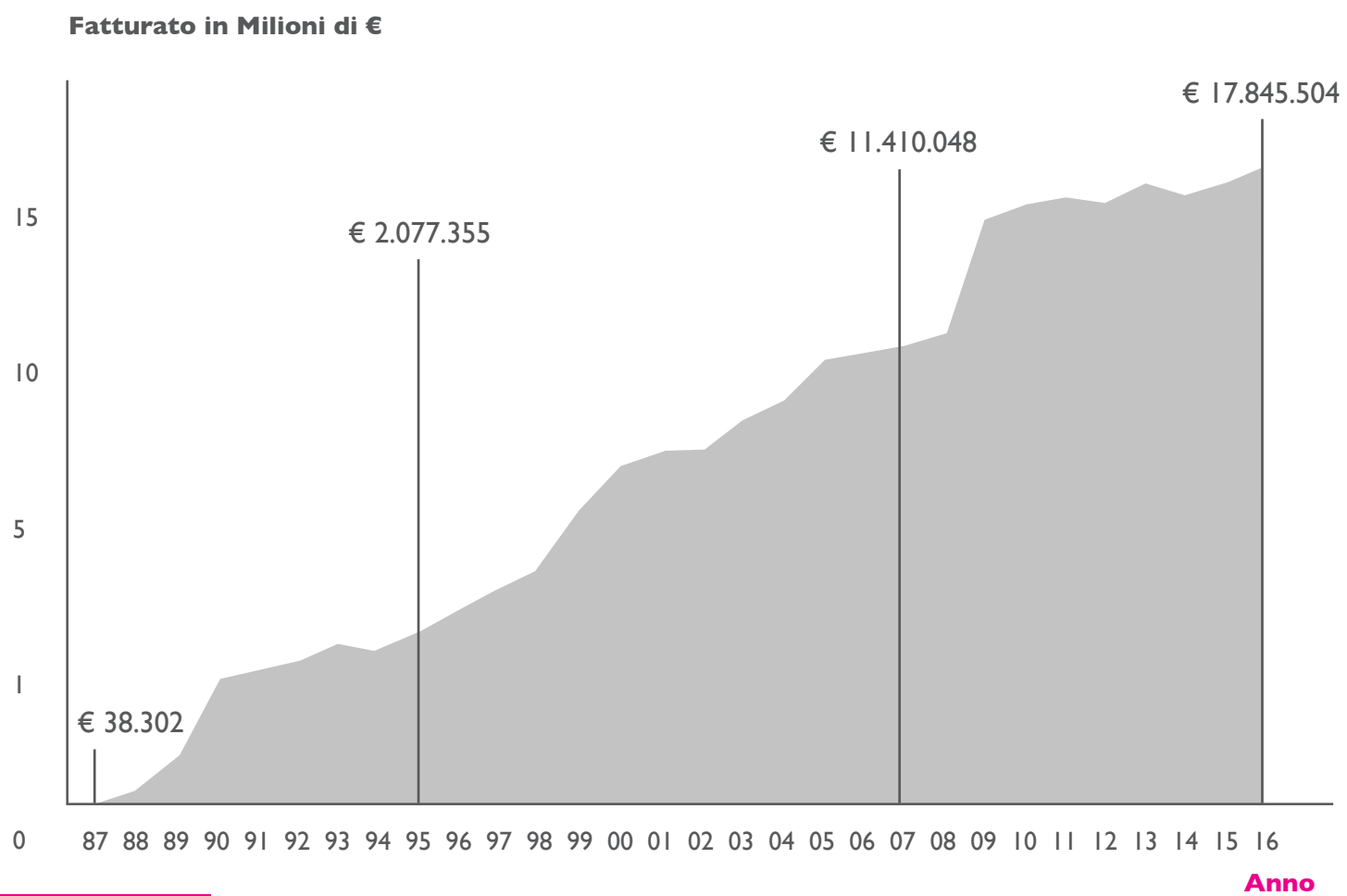
In questo documento sono stati selezionati alcuni dati per raccontare questi ultimi anni di Zerocento.

Il Bilancio Sociale completo lo potete trovare all’indirizzo www.zerocento.coop/bilanciosociale.

COMPOSIZIONE SOCI DIPENDENTI



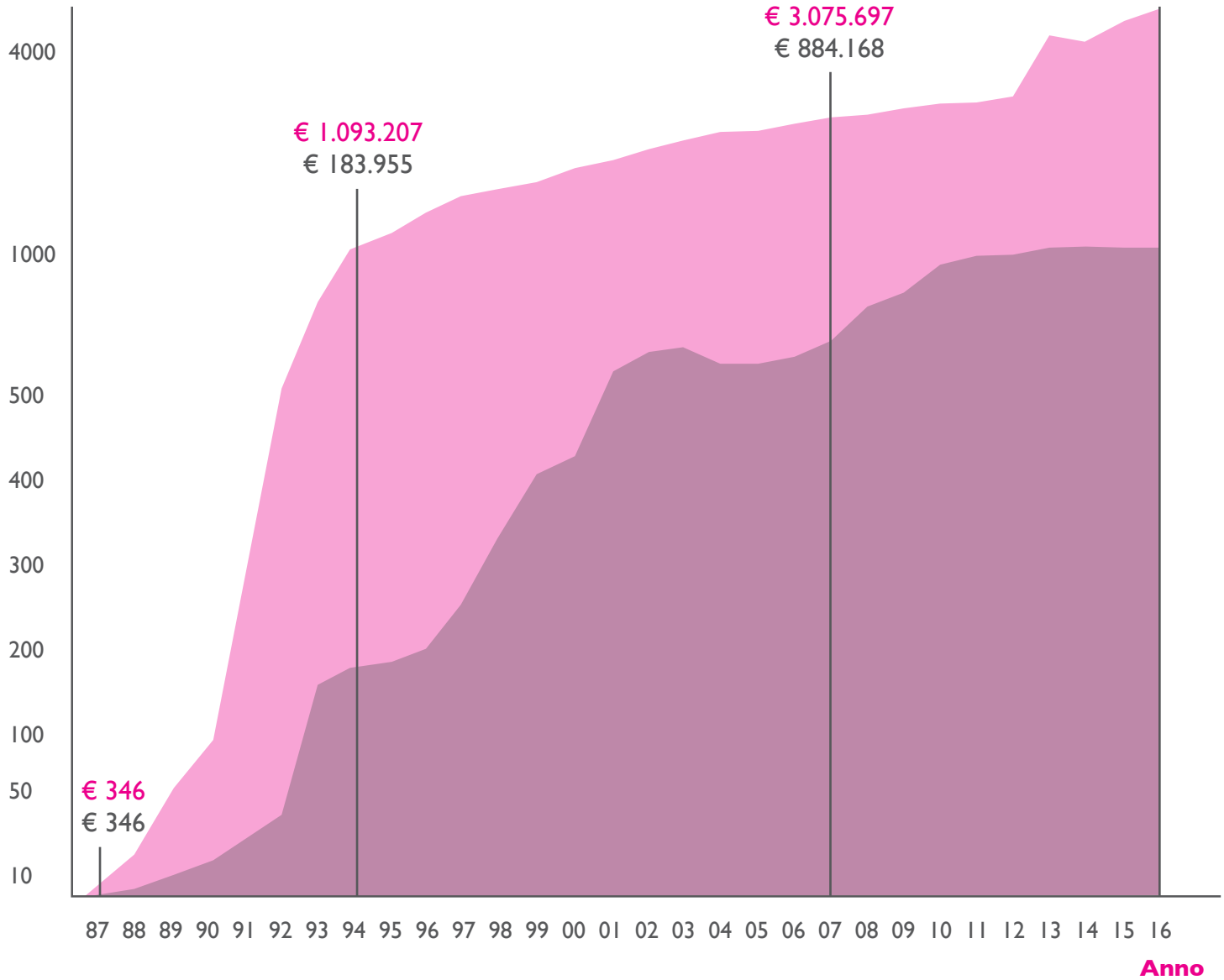
ANDAMENTO FATTURATO



ANDAMENTO PATRIMONIO E CAPITALE SOCIALE

Patrimonio in Migliaia di €
Capitale sociale in Migliaia di €

€ 4.984.331
€ 1.233.006



IL PERSONALE

ANZIANITÀ DI SERVIZIO	2016
0-5 anni	47%
6-10 anni	11%
11-15 anni	19%
16-20 anni	14%
Oltre 20 anni	10%

ANZIANITÀ MEDIA	2016
Donne	9,25
Uomini	8,29
Aziendale	9,16

FORZA LAVORO PER ETÀ	2016	
< 25 anni	26	5%
25-35 anni	126	23%
36-45 anni	190	35%
46-55 anni	154	28%
Oltre 55 anni	45	8%
TOTALE	541	100%

ETÀ MEDIA	2016
Uomini	41
Donne	42
Zerocento	42

	2016	2015	2014
Donne	492	494	462
Uomini	49	43	39
TOTALE	541	537	501

TITOLO DI STUDIO	2016	
Laurea	123	22,7%
Diploma	278	51,4%
Qualifica professionale	60	11,1%
Licenza media	77	14,2%
Titolo di studio estero	1	0,2%
Licenza elementare	2	0,4%
TOTALE	541	

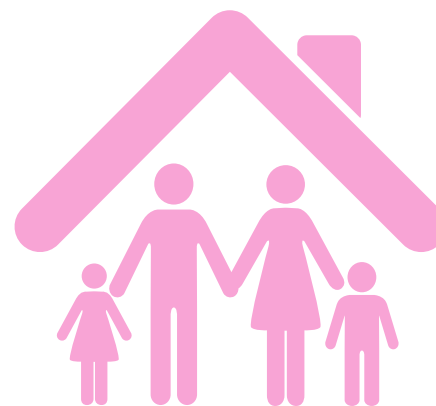
MEDIA MONTE ORE SETTIMANALE CONTRATTUALE SUL TOTALE DEI PART-TIME	2016	2015	2014
	31,06	30,8	30,8



TUTELA DELLA MATERNITÀ	UNITÀ DI MISURA	F	M
Permessi Assistenza familiare	giorni	47	3
Astensione Anticipata per maternità	lavoratori	21	-
Astensione Obbligatoria per maternità	lavoratori	25	-
Astensione Facoltativa per maternità	lavoratori	55	2
Permessi per Assistere la Prole (non retrib.)	ore	573	23
Permessi per Allattamento	ore	518	-
Congedo di Paternità	lavoratori	-	1
Altri Permessi:			
Congedi straordinari Handicap	giorni	1.061	0
Permessi L.104	ore	4.174	152

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER LAVORATORE

ANNO	2016	2015	2014
Settore infanzia	21,88	19,25	18
Settore MSM	11,22	13,62	17
Settore AD	8,61	6,62	10
Struttura	14,96	17,43	19
TOTALE	17,71	16,19	16



BENEFIT E INDENNITÀ PREVISTI PER I LAVORATORI	BENEFICIARI	IMPORTO 2016
Previsto da CCNL e Accordi Integrativi		
Ert - Elemento Retributivo Territoriale (al netto dei contributi)	Soci e dipendenti	In attesa del dato definito ai sensi dell'Accordo Integrativo della Provincia di Ravenna
Integrazione Sanitaria Faremutua	Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	€ 27.269
Politiche sociali della Cooperativa promosse dal CdA e approvate in Assemblea		
Remunerazione Capitale Sociale	Soci	€ 35.450
Rivalutazione Capitale Sociale	Soci	Non erogabile
Ristorno	Soci	€ 150.000
Condizioni di miglior favore elargite dalla Cooperativa		
Integrazione maternità per i periodi oltre i 5 mesi obbligatori	Soci e dipendenti	€ 8.663
Premi e incentivi	Soci e dipendenti	€ 90.000
Buono spesa/strenna natalizia	Soci e dipendenti	€ 21.133
Indennità:	Soci e dipendenti	€ 93.456
* Per incarichi di coordinamento		€ 54.452
* Altre indennità		€ 39.004
Incentivi erogati ad integrazione delle NASPI per risoluzioni consensuali per inidoneità fisica permanente alla mansione	Soci e dipendenti	€ 2.727

SISTEMI DI GESTIONE

CONSUMI ENERGETICI NEI SERVIZI A GESTIONE

ANNO	FATTURATO nei servizi	ACQUA		METANO		EN. ELETTRICA	
		consumo m3	rapporto sul fatturato	consumo m3	rapporto sul fatturato	MW/h	rapporto sul fatturato
2016	€ 6.217.820,25	7.864,00	0,001265	109.053,85	0,017539	306.102,50	0,049230
2015	€ 6.075.286,15	10.657,00	0,001754	84.128,29	0,013848	273.726,58	0,045056
2014	€ 6.831.128,75	9.868,67	0,001445	95.770,69	0,014020	279.103,80	0,040858

PROGETTO BUSTA PAGA ONLINE

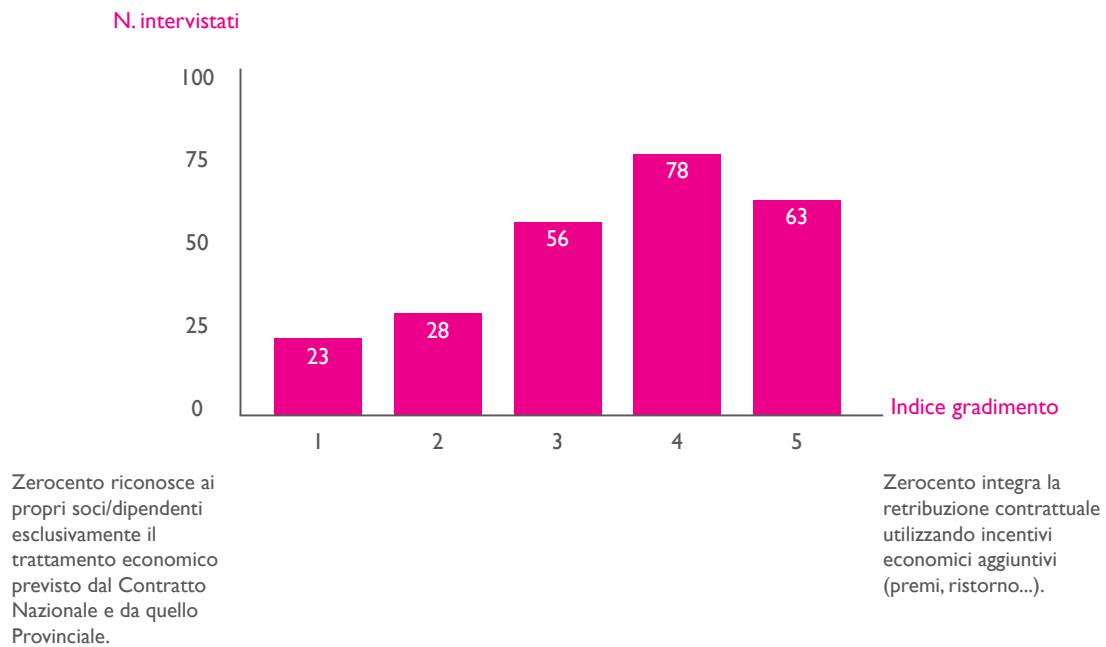
A partire dal 2015 è stato avviato un progetto di digitalizzazione della consegna della Busta Paga con un risparmio di quasi 60kg di carta attraverso un risparmio medio di 1.040 fogli e 520 buste al mese, 12.480 fogli e 6.240 buste all'anno a cui va aggiunta la riduzione dell'impatto ambientale della spedizione.



Lo strumento di rilevazione della soddisfazione della qualità percepita rappresenta un sistema di ascolto, volto al confronto e allo scambio d'idee e pensieri.

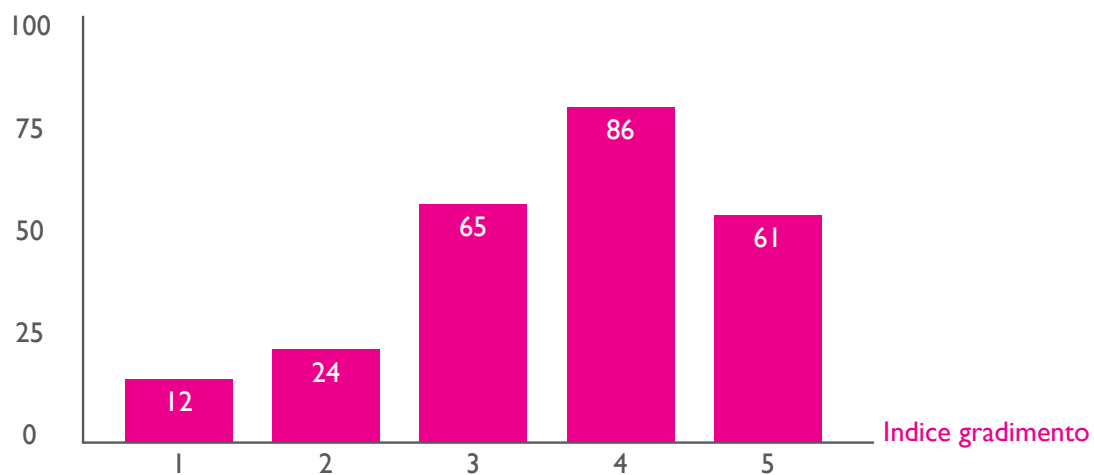
I questionari distribuiti vengono analizzati e discussi.

SODDISFAZIONE INTERNA - RETRIBUZIONE



SODDISFAZIONE INTERNA - FORMAZIONE

N. intervistati



È raro che la cooperativa dia ai suoi soci/dipendenti la possibilità di migliorare le proprie capacità.

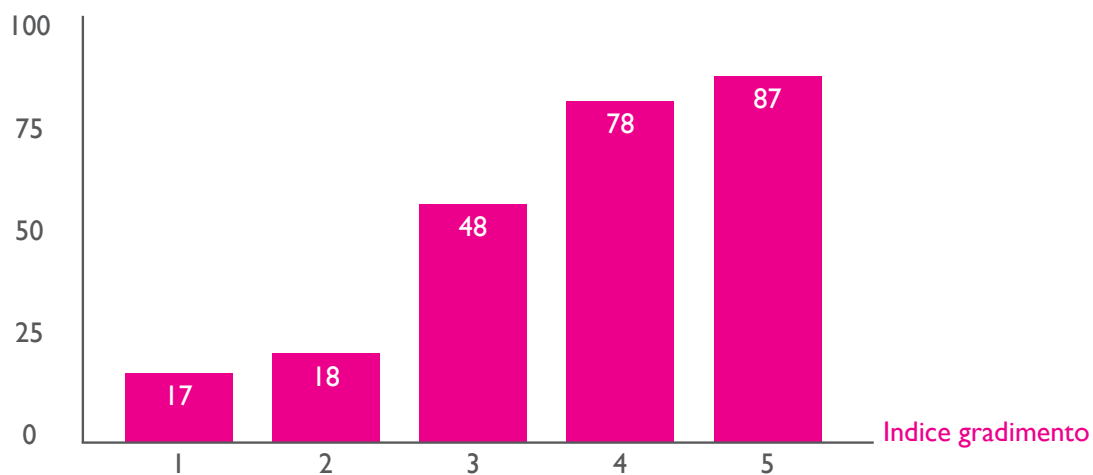
Penso che la cooperativa offra spesso ai suoi soci/dipendenti opportunità concrete di migliorare le proprie capacità.

//



SODDISFAZIONE INTERNA - CONDIZIONI OPERATIVE

N. intervistati



I miei turni di lavoro non si conciliano con le mie esigenze extra lavorative.

Gli orari di lavoro sono adatti alle mie esigenze.

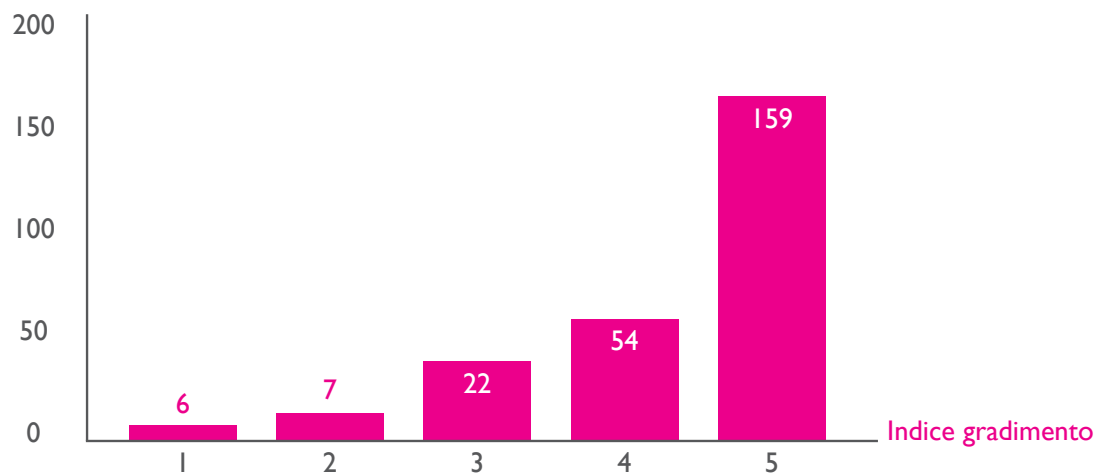
SODDISFAZIONE ESTERNA - GRADIMENTO DEL SERVIZIO 2016 (soddisfazione del cliente cittadino)

Gradimento complessivo
valore % risposte di gradimento
positivo nei questionari compilati
(n° risposte positive/n° risposte totali)

90,00%

SODDISFAZIONE INTERNA - SIGNIFICATO DEL LAVORO

N. intervistati



Ho difficoltà ad ammettere che lavoro faccio

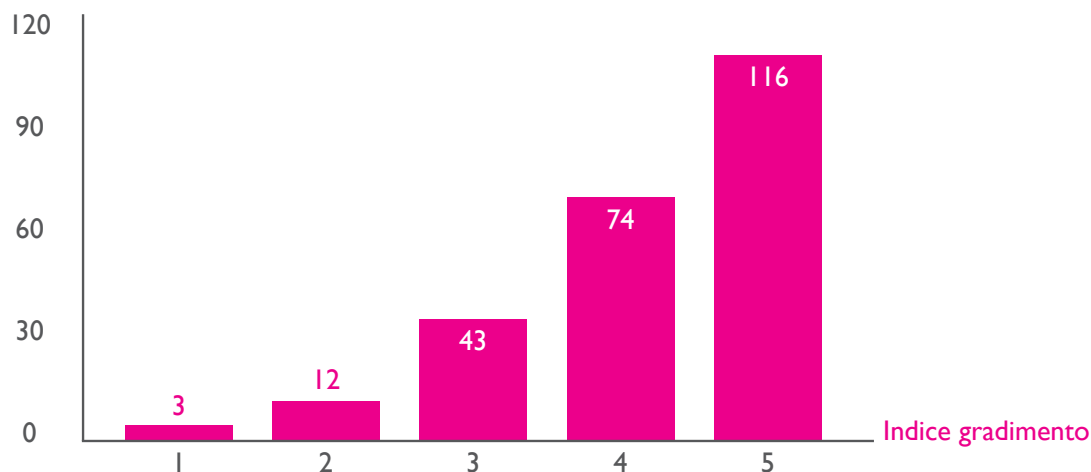
Sono orgoglioso del lavoro che svolgo

13



SODDISFAZIONE INTERNA - SIGNIFICATO DEL LAVORO

N. intervistati



Dal mio lavoro ricavo soprattutto frustrazione

Il mio lavoro è ricco di soddisfazioni

INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ A FAVORE DELLE POPOLAZIONI DEL CENTRO ITALIA COLPITE DAL SISMA	EURO
Raccolta fondi tra i propri lavoratori con l'iniziativa "Fondo di Intervento a Favore delle Popolazioni del Centro Italia"	€ 1.831,77
Donazione da parte della Cooperativa per l'iniziativa "Fondo di Intervento a Favore delle Popolazioni del Centro Italia"	€ 1.831,77
Donazione deliberata dal Consiglio di Amministrazione	€ 5.000,00
Acquisto di prodotti solidali per regalo ai propri soci	€ 7.350,00
TOTALE	€16.013,54

DATI ECONOMICI

COMPOSIZIONE DEI RICAVI

SETTORE	2016	2015	2014
INFANZIA	€ 10.451.000	€ 10.393.000	€ 10.463.000
ANZIANI E DISABILI	€ 3.512.000	€ 3.415.000	€ 3.527.000
MINORI E SALUTE M.	€ 3.830.000	€ 2.588.000	€ 2.059.000
ATTIVITÀ VARIE	€ 53.000	€ 57.000	€ 44.000
TOTALE	€ 17.846.000	€ 16.453.000	€ 16.093.000

PRINCIPALI INDICI ECONOMICI

	2016	2015	2014
EBITDA (ESCLUSO COSTO RISTORNO)	€ 537.821	€ 670.070	€ 886.765
EBIT (ESCLUSO COSTO RISTORNO)	€ 352.216	€ 285.767	€ 625.788

TIPOLOGIA DI CLIENTI

RICAVI	2016		2015		2014	
DA ENTI PUBBLICI E CONTRIBUTI	€ 11.829.000	72%	€ 9.650.000	59%	€ 9.019.000	56%
ATTRAVERSO PARTECIPAZIONI	€ 4.411.000	27%	€ 4.699.000	29%	€ 5.003.000	31%
DA PRIVATI ED ALTRI	€ 1.606.000	10%	€ 2.104.000	12%	€ 2.071.000	13%
TOTALE	€ 17.846.000	100	€ 16.453.000	100	€ 16.093.000	100

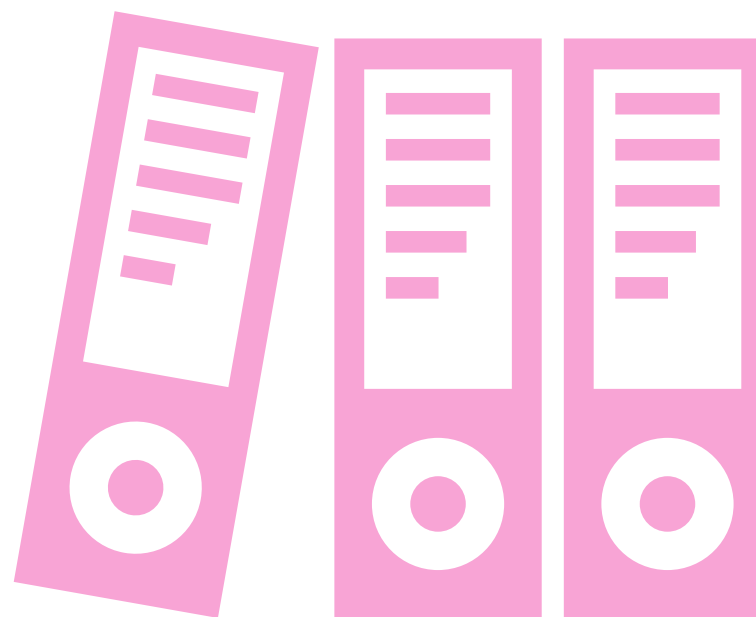
VALORE AGGIUNTO LORDO

2016	2015	2014
€ 12.714.072,36	€ 12.079.832,08	€ 11.815.641,51



RICCHEZZA DISTRIBUITA

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO 2016	VALORI	% SUL V.A	% SUL VAL PROD.
Remunerazione del Personale	€ 12.069.521,58	94,93%	67,63%
Personale dipendente socio	€ 9.371.005,90	73,71%	52,51%
Personale dipendente non socio	€ 2.605.819,68	20,50%	14,60%
Personale non dipendente socio	€ 33.709,15	0,27%	0,19%
Personale non dipendente non socio	€ 58.986,85	0,46%	0,33%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione Stato, Regioni, Provincie, Comuni	€ 99.654,20	0,78%	0,56%
Remunerazione del Capitale di Credito a Soci	€ 23.216,65	0,18%	0,13%
a Ist. di credito	€ 19.652,78	0,15%	0,11%
a Altri	€ 18.411,17	0,14%	0,10%
	€ 294,50	0,00%	0,00%



PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO 2016	VALORI	% SUL V.A	% SUL VAL PROD.
Remunerazione del Capitale di Rischio	€ 185.449,72	1,46%	1,04%
Remunerazione del Capitale di Rischio	€ 35.449,72	0,28%	0,20%
Rivalutazione	€ 0	0,00%	0,00%
Ristorno	€ 150.000,00	1,18%	0,84%
Remunerazione dell'Azienda	€ 263.333,05	2,07%	1,48%
Ammortamenti	€ 147.605,16	1,16%	0,83%
Riserva ordinaria	€ 46.755,96	0,37%	0,26%
Riserva straordinaria	€ 68.971,93	0,54%	0,39%
Liberalità esterne	€ 72.897,16	0,57%	0,41%
F.do mutualistico	€ 4.675,60	0,04%	0,03%
Contributi Associativi Lega Coop	€ 61.965,00	0,49%	0,35%
Altri Contributi associativi	€ 6.256,56	0,05%	0,04%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 12.714.072,36		
VALORE DELLA PRODUZIONE CARATTERISTICA	€ 17.845.503,96		

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

ISO 9001	Qualità
UNI 11034	Servizi all'Infanzia
ISO 14001	Ambientale
SA8000	Certificazione Etica

La Cooperativa ai sensi del D.Lgs 8 giugno 2001 n. 231 è dotata di un modello di organizzazione e gestione (**M.O.G.**) e dal 2011 ha deciso di certificare il proprio bilancio in modo volontario.

È attualmente in corso la domanda di attribuzione del rating di legalità.

Il Bilancio Sociale è consultabile all'indirizzo:
www.zerocento.coop

