

Zerocento nasce a Faenza il 19 dicembre 1986 come cooperativa di servizi socio-educativi ed assistenziali, dall'idea di un gruppo di persone impegnate principalmente nel settore dell'educazione. Accogliendo le istanze della Legge 8/11/1991 n° 381, che disciplina le cooperative sociali, Zerocento si trasforma poi in Cooperativa Sociale di tipo A per "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

A dicembre 2018 per effetto di una fusione per incorporazione delle cooperative di tipo B "IL PINO" e PRIMABI" Zerocento diviene cooperativa A+B allargando il proprio campo di azione come azienda multi servizi e come società mutualistica, ovvero con lo scopo "supportare e reintrodurre nel mondo del lavoro persone svantaggiate, garantendo ai propri soci un'occupazione consona alle loro possibilità ed esigenze".

Oggi, forti dei nostri oltre 500 lavoratori, operiamo principalmente nel territorio della Provincia di Ravenna, perché crediamo che il **presidio del territorio di riferimento** e la **costante attenzione ai bisogni della nostra comunità** sia il primo obiettivo da perseguire per lavorare bene.

L'implementazione e il mantenimento dei **Sistemi di Gestione Qualità (ISO 9001)**, **Qualità per servizi all'infanzia (UNI 11034)**, **Ambiente (ISO 14001)** e della **Responsabilità Sociale (SA 8000)**, promossi dalla Direzione aziendale, coinvolgono a vari livelli tutto il personale della cooperativa.

Uno staff specialistico "sistemi di gestione" è incaricato del coordinamento tecnico delle attività. Oltre ai referenti dei processi aziendali, i referenti dei settori di produzione vengono direttamente coinvolti nelle strategie di implementazione dei sistemi, revisione documenti, strumenti e procedure.

Le unità operative, in primis tramite il rispettivo coordinatore di servizio, sono spesso promotori di innovazione e miglioramento. È sui servizi che più si concretizzano i frutti del lavoro svolto.

La diffusione della cultura dei sistemi di gestione avviene tramite un coinvolgimento a cascata dei soggetti che operano nei servizi, caldeggiati dal coordinatore verso una attiva partecipazione.

#### Qualità

La Cooperativa Sociale Zerocento implementa un sistema certificato per la gestione in Qualità dei suoi processi e centri di erogazione di servizi; la certificazione alla norma **ISO 9001** ed estesa alla norma **UNI 11034** (norma specifica per i servizi all'infanzia) è garanzia di estrema attenzione agli aspetti gestionali del servizio che prevede una scrupolosa progettazione, l'aggiornamento professionale, il controllo sistematico dei fornitori, l'individuazione dei punti critici e delle buone prassi, l'analisi della soddisfazione dei clienti e la gestione dei loro reclami, un'accurata organizzazione di tutte le attività educative ed accessorie ad esse, dall'igiene e pulizia degli ambienti al controllo dei cibi ed alimenti somministrati, ecc., il tutto accompagnato da un continuo monitoraggio del processo.

#### Sicurezza e Ambiente

Il personale controlla periodicamente gli spazi, gli ambienti e le attrezzature dei servizi per verificarne la conformità in termini di sicurezza; più volte all'anno vengono svolte delle esercitazioni simulando le procedure da applicare nelle situazioni di emergenza per affinare le stesse e farne prendere familiarità agli utenti.

La certificazione ambientale (conformità alla norma **ISO 14001**) è indice di una sensibilità aziendale volta a minimizzare, ove possibile, ogni impatto negativo verso l'ambiente delle sue attività, essa si manifesta con una gestione metodica dei rifiuti, una attenzione ai consumi energetici ed una selezione dei prodotti di consumo a minore impatto.

L'attuazione di tali principi è un impegno quotidiano di tutto il personale della Cooperativa Sociale Zerocento che periodicamente si sottopone in modo trasparente alla verifica ed ai controlli di un ente di certificazione esterno.

#### Responsabilità sociale

Da sempre, la Cooperativa opera nel rispetto di valori e principi etici.

Per questo motivo, sostiene buone pratiche già esistenti e condivise da tutti i Soci ed i lavoratori sviluppando un approccio organizzativo focalizzato sulla garanzia del valore etico del Suo operare quotidiano implementando lo Standard **SA8000** (Certificazione Etica), uno standard di tipo qualitativo e volontario, che definisce i requisiti circa il



rispetto dei fondamentali diritti dei lavoratori, in particolare il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

In riferimento all'analisi del contesto, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed agli indirizzi strategici della Cooperativa, la Direzione ha definito gli obiettivi generali e si assume gli impegni di seguito riportati:

- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- l'aggiornamento professionale continuo;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- l'analisi delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di soddisfazione dei clienti (questionari, incontri di verifica), la gestione dei reclami e l'attuazione delle opportune azioni di miglioramento conseguenti al fine di soddisfare al meglio le aspettative dei clienti;
- la costante e continua presa in carico e soddisfazione dei requisiti del cliente e dei requisiti cogenti applicabili, inerenti i servizi, l'ambiente e la sicurezza;
- favorire l'inserimento lavorativo e l'integrazione sociale delle fasce più deboli a rischio di emarginazione, ciò attraverso l'acquisizione di commesse sia in convenzione diretta con enti pubblici, sia operando sul mercato della libera concorrenza.
- procurare ai propri soci, anche lavoratori svantaggiati, continuità d'occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali.
- cogliere dal mercato gli stimoli positivi di inventiva, produttività, efficienza e nello stesso tempo trasmettendo quegli aspetti significativi, di valorizzazione delle personalità, di senso di appartenenza sociale e di relazione nei rapporti interpersonali che caratterizzano la cooperazione sociale
- il controllo sistematico e rigoroso dei fornitori e collaboratori che operano per conto della Cooperativa;
- l'attuazione di ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento, dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- la minimizzazione del consumo di energia e di acqua e della produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
- il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali;
- il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione;
- il rispetto dei principi etici, con particolare riferimento a:
  - Rispetto della libertà e della dignità dei soci e dei lavoratori
  - Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nella gestione dei servizi ed all'interno della catena di fornitura
  - Rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o coatto
  - Diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro
  - Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva
  - Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto
  - Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna
  - Divieto di qualsiasi forma di discriminazione

L'organizzazione è coinvolta nell'attuazione di tali impegni e ne verifica periodicamente il grado di condivisione. La politica è comunicata, compresa ed applicata all'interno della Cooperativa ed è resa disponibile alle parti interessate. Gli obiettivi generali costituiscono il quadro di riferimento per la definizione, in sede di Riesame da parte della Direzione, di obiettivi specifici e misurabili.

La Direzione si impegna inoltre al costante monitoraggio dei Sistemi di Gestione ed a promuovere ogni forma di comunicazione, di sensibilizzazione, di responsabilizzazione del personale a tutti i livelli, il quale viene altresì incoraggiato a suggerire miglioramenti ai Sistemi di Gestione.

Faenza, 20/05/19

Il Presidente  
