



Bilancio Etico Sociale

2020



Cooperativa
sociale
**S.Maddalena
di Canossa**
ONLUS



UNIVERSITÀ
di **VERONA**
Dipartimento
di **ECONOMIA AZIENDALE**



accogliere è **PROGETTARE**

PAG.	2 Lettera agli stakeholder
	3 Premessa metodologica
PAG.	4 SEZIONE IDENTITÀ
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	" Storia
	5 Attività svolta
	7 Strategie e politiche
	8 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
PAG.	9 ANALISI DI MATERIALITÀ
	9 Metodologia adottata per la materialità
	10 Matrice di materialità
PAG.	11 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	11 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	15 Indicatori di capitale economico
	16 Indicatori di capitale umano
	17 Indicatori di capitale relazionale
	18 Indicatori di capitale ambientale
	19 La dinamica del capitale spirituale
PAG.	20 CONCLUSIONI
	20 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	21 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder

Carissimi,

vi presentiamo il Bilancio Sociale dell'anno 2020.

Lo introduciamo rivolgendo la profonda gratitudine al **Prof. Giorgio Mion e al Dott. Riccardo Tessari dell'Università di Verona**, e ad **ADOA** per l'accompagnamento costante, la profonda competenza, il sostegno, la pazienza.

Uniamo la riconoscenza a tutti coloro che vivono, operano, collaborano in tante forme e in tanti modi dentro la realtà della Cooperativa Sociale Santa Maddalena di Canossa.

Le esigenze del nostro tempo, segnato da profondi disagi sociali, ci chiedono di leggere costantemente la situazione reale; di attivare risorse generative con creatività, concretezza e stabilità; di coinvolgere persone disponibili, perché ogni piccolo aiuto è prezioso; di "stare" fedelmente con le persone, favorendo il dialogo tra gli aspetti teorici e la traduzione nella quotidianità, spesso fortemente ferita; di "chiamare a raccolta" i giovani, perché la loro novità, la loro generosità, talvolta inconsapevole, il loro entusiasmo sigillino nuovi percorsi di accompagnamento e di cura alle persone più fragili.

Chiediamo, attraverso questo Bilancio Sociale, la preghiera e l'aiuto concreto perché il nostro impegno dentro la Chiesa di Verona e nella Famiglia Canossiana continui a cercare modalità evangeliche nuove di condivisione dei carismi e di risposta alle persone, perché siano rispettate nella loro dignità e dentro la loro storia individuale, ritrovando l'energia di proseguire la strada.



NUOVI ORIZZONTI SOCIALI

"la cura è un comprometterci con l'altro, un <<sopportarlo>> che è anche un sollevarlo, un prenderlo in braccio che dà leggerezza a chi compie questo gesto"
"Nella fine è l'inizio", Giaccardi, Magatti

FAMIGLIE: fragilità e bisogni primari

- realizzazione di uno spazio incontro;
- punto front office/colloqui;
- distribuzione individualizzata di viveri e vestiti;
- sportelli di orientamento e sostegno.



GIOVANI: Promozione della cultura della solidarietà tra i giovani



- formazione;
- volontariato;
- esperienze residenziali.

MINORI: educazione e contrasto alla povertà educativa

- sostegno scolastico;
- supporto attività extrascolastiche;
- laboratori life skills;
- esperienze residenziali.



NETWORK: rete con la comunità locale

- incontri di rete con partner progettuali;
- partecipazione iniziative della comunità;
- festa annuale dell'Associazione Nuova Primavera.



Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Cooperativa Santa Maddalena ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2020.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Cooperativa Santa Maddalena uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente, così, di anticipare gli obblighi normativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017, l'art. 9 comma 2 D. Lgs. 112/2017 nonché le linee guida ex Allegato A della Dgr 815/2020 della Regione Veneto.

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale.

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività della Cooperativa Santa Maddalena affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

- **Capitale economico**, che coglie l'impatto dell'azione sulla creazione di valore economico per l'ente e per i propri stakeholder, nonché sulla preservazione ed il potenziamento del patrimonio;
- **Capitale umano**, teso ad apprezzare l'impatto in termini di valorizzazione delle persone che lavorano per l'ente e del capitale intellettuale che esse apportano come singoli e come comunità;
- **Capitale relazionale**, che misura l'impatto in termini di relazioni con i diversi stakeholder (utenti, altri enti del terzo settore, comunità locali, ecc.) e di accumulo di capitale fiduciario che legittima, sostiene e favorisce lo sviluppo dell'ente;
- **Capitale ambientale**, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali;
- **Capitale spirituale**, una forma molto particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere ed alla capacità di preservarlo ed attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico, che – per sua natura – si evolve nel tempo per migliorare le relazioni interne ed esterne. Per questo, il documento si chiude con una sezione dedicata alle politiche di miglioramento e con l'invito a collaborare all'implementazione del processo di rendicontazione mediante l'invio di osservazioni e suggerimenti..

Carta di Identità

Nome dell'ente: Cooperativa Sociale Santa Maddalena di Canossa - ONLUS

Forma giuridica: Cooperativa

Configurazione fiscale: Onlus

Indirizzo sede legale: Via Cigno, 24, Verona (VR)

Altre sedi: Via Fratelli Alessandri, 28, Verona (VR)

Aree territoriali di operatività: Provincia di Verona

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: ADOA. FIO.SPD. Confcooperative.

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Albo nazionale e regionale delle Cooperative.

Accreditamento Regionale per le comunità educative mamma – bambino. Autorizzazione al funzionamento per le comunità educative mamma-bambino. Albo del Comune di Verona per Comunità per educative mamma-bambino. Albo del Comune di Verona Comunità per adulti in condizione di disagio. Albo del Comune di Verona per Centri diurni per adulti.

Mission e valori

La **Cooperativa Sociale Santa Maddalena Onlus** incarna i valori evangelici della cura e dell'attenzione alle necessità delle fasce più deboli, con un particolare focus sulle donne e i bambini. La definizione di un preciso ambito di intervento ha garantito una specializzazione e un costante aggiornamento degli operatori e dei volontari che oggi fanno della Cooperativa un polo di riferimento per quanto concerne i bisogni di donne fragili.

L'azione della Cooperativa si propone di mettere al centro non tanto la difficoltà, quanto le risorse che sono presenti in ogni persona: in tal senso ogni attività va vista alla luce di un sistema educativo circolare in cui tutti sono protagonisti attivi, responsabili di processi di co-costruzione e dei relativi effetti.

Infine, la Cooperativa crede nel lavoro sistemico e, dunque, promuove reti di collaborazione con enti di varia natura che possano dare un contributo nel considerare la complessità della persona: ciò è reso possibile dalla professionalità di tutti gli operatori che vengono formati ad un lavoro di équipe fondato sulla progettazione e sull'integrazione reciproca delle parti.

Storia

Il 15 Settembre del 2011, all'interno dell'Opera Famiglia Canossiana Nuova Primavera, che



avvia la sua attività nel 1994, nasce la "**Cooperativa Sociale Santa Maddalena Onlus**" che costituisce una naturale evoluzione di un percorso di costante riflessione e attenzione ai bisogni che crescono e si rinnovano dentro i cambiamenti della storia.

In particolar modo, seguendo l'orientamento della Diocesi di Verona, la Cooperativa punta la sua attenzione a famiglie, donne e minori, portando avanti una serie di iniziative ed interventi, ad oggi riconosciuti da istituzioni pubbliche e private.

Attività svolta

1) Attività di prevenzione e intervento:

- *Comunità mamma- bambino casa "Nuova Primavera"*

ospita in media sei nuclei mamma-bambino ogni anno. All'interno della comunità di accoglienza vengono ospitate e prese in carico donne in gravidanza e/o con bambini. Dopo un iniziale momento di inserimento e la definizione di un primo equilibrio, in accordo con le persone accolte e con il Servizio Sociale inviante, viene predisposto un progetto educativo individualizzato che ha come obiettivo il raggiungimento dell'autonomia e del senso di responsabilità. La vita in Comunità ha l'obiettivo di accompagnare i minori, insieme alle loro mamme, ad inserirsi nel contesto sociale con strumenti adeguati per l'autonomia. Pertanto le donne e i minori possono uscire dalla Comunità con l'acquisizione di un equilibrio psicologico e comportamentale, seguendo in modo corretto il percorso scolastico, valorizzando le proprie potenzialità, potendo contare su una rete amicale positiva e svolgendo alcune attività sportive o culturali a sostegno della loro crescita. Di fatto questo può accadere qualora le madri abbiano, in forma parallela, realizzato un percorso su di sé di acquisizione di equilibrio e di autostima, quindi di responsabilità per la crescita e l'educazione dei figli, resa forte dall'aver visto quotidianamente negli agiti delle educatrici, delle religiose e delle volontarie modelli educativi positivi. Alla luce di questo quadro di riferimento l'azione della Comunità è di tipo preventivo: tutti i percorsi stabiliti con il consenso delle ospiti vanno intesi come percorsi basati, al contempo, su azioni di prevenzione ed intervento. La Comunità presenta una équipe multiprofessionale consolidata e preparata ad affrontare le situazioni di tutela.

- *Comunità di accoglienza per donne adulte "Casa Bakhita"*

È una Comunità che accoglie donne sole in condizione di grave marginalità. Propone un'accoglienza che si articola attorno alla cura e alla salute della persona e alla promozione delle risorse individuali. Proprio attorno alle attitudini individuali, viene proposto uno spazio diurno per le donne accolte e anche per altre

donne, nell'ambito del quale vengono svolte attività creative e un sostegno alla persona.

- *Progetto "Abitare la casa"*

È un progetto che si occupa dell'accoglienza di donne e di minori in appartamenti sul territorio. Tale accoglienza deriva da un progetto di accoglienza positivo in una delle Comunità. La permanenza nell'appartamento promuove l'autonomia e il consolidamento delle competenze e delle motivazioni interiorizzate nelle comunità, verso l'autonomia e l'adeguatezza.



2) Attività di contrasto alla povertà ed esclusione sociale

- *Spazio di ascolto*

Coordinato da un operatore affiancato da volontari formati. Questo servizio ascolta, orienta e si fa carico delle persone, cercando di individuare i bisogni espressi. Esso attiva le risorse possibili e disponibili, al fine di orientare, supportare, responsabilizzare e contribuire alla risoluzione dei problemi e alla soddisfazione dei bisogni. Lo spazio di ascolto è collegato ai Servizi Sociali di riferimento, al fine di realizzare percorsi condivisi.

- *Dispensario*

Si tratta di un dispensario di viveri e vestiario rivolto a famiglie che versano in condizioni di indigenza e di difficoltà. Vede coinvolti numerosi volontari che svolgono il loro servizio nella raccolta, nel trasporto, nella sistemazione e nella distribuzione di viveri e vestiario; oggi

fornisce aiuto e sostegno a circa 50 famiglie. Il dispensario collabora con la rete della Fondazione Banco Alimentare Onlus, con Acli per il Banco Farmaceutico, con la Caritas Diocesana e con altri dispensari della città. .

- Sostegno all'apprendimento

Attività pomeridiana rivolta a bambini con difficoltà scolastiche. Il servizio è un punto di riferimento importante per i distretti scolastici territoriali e risponde al bisogno di guida e di sostegno alle famiglie nella crescita dei ragazzi accompagnati nel loro processo scolastico oltre che di formazione umana. Ogni ragazzo viene visto nella sua unicità, ponendo una particolare attenzione sui suoi punti di debolezza e di forza; viene seguito in modo individuale o in piccoli gruppi di studio dai insegnanti volontari, i quali, oltre a garantire un servizio ai ragazzi, si rendono disponibili nel condividere l'intera progettualità con le famiglie di riferimento.

- Formazione e sostegno:

Oltre ai servizi continui, secondo i bisogni urgenti che il territorio segnala, la Cooperativa attiva alcuni progetti temporanei. Finora sono stati portati avanti numerosi progetti di alfabetizzazione di persone adulte straniere; progetti di sostegno e formazione alla maternità, alla cura e all'educazione dei figli; progetti di formazione dei volontari.

Inoltre, la Cooperativa, in accordo con l'Università, fornisce l'opportunità di svolgere tirocini universitari, mettendo a disposizione i propri tutor.



AREA LAVORO - ARCHIVIAZIONE

3) Promozione della persona e inserimento lavorativo

La Cooperativa si è fatta carico di avviare uno spazio professionale che potrà offrire opportunità lavorative a donne in condizione di svantaggio sociale



- **Laboratorio di sartoria:** si realizzano indumenti ed ausili in tessuto per sanitarie e case di riposo, riparazioni sartoriali abbigliamento uomo, donna, bambino e prémaman, capi di abbigliamento per istituti religiosi. Particolare attenzione è data ai materiali utilizzati.

- **Laboratorio di archiviazione ottica:** questo servizio, attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche, consiste nella memorizzazione delle immagini dei diversi documenti aziendali su supporti ottici maggiormente diffusi, a grande capacità di memoria oppure attraverso un collegamento diretto, se richiesto dal cliente con il server aziendale.

- **Servizio pulizie:** è un impegno che riguarda la pulizia professionale di uffici, ditte commerciali di Verona e provincia, collaboriamo inoltre con imprese di ristrutturazione attraverso la pulizia di ambienti durante le varie fasi di lavorazione, scuole, condomini, strutture ricettive.

Strategie e politiche

Visione

La Cooperativa promuove il benessere della persona e della comunità attraverso azioni di prevenzione e di intervento:

- Interventi di formazione e sostegno ai minori e adulti con difficoltà socio-economiche;
- Percorsi di formazione e inserimento lavorativo;
- Gestione di servizi volti a contrastare la povertà e l'esclusione sociale;
- Promozione di studi e riflessioni sui bisogni del territorio;
- Attivazione di piani di intervento fondati sulla progettazione cooperativa e sul lavoro di rete.

La visione della Cooperativa va considerata come radicata sui valori di fondo riportati sopra, e, al contempo, in continuo aggiornamento sulla base delle evidenze e risultati prodotti dall'interazione tra le attività interne e il contesto esterno di riferimento.

Finalità e scopi statuari

La Cooperativa si fonda su un modello di progettazione partecipata che mette al centro la persona e le sue potenzialità: il principio cardine sorpassa la dimensione dell'assistenza e si concentra sull'attivazione delle risorse, privilegiando percorsi di formazione individualizzata. In tal senso, la Cooperativa opera al fine di:

- prendersi cura delle donne e dei minori coinvolti nell'area accoglienza e nell'area lavoro;
- promuovere la costruzione di un percorso di vita sano e in armonia con il contesto socio-culturale di riferimento;
- integrare donne in condizioni di disagio e garantire un reinserimento lavorativo;
- agevolare la formulazione di un sistema solido in grado di garantire i diritti e le opportunità necessarie al benessere del singolo e della comunità;
- informare e collaborare con le realtà che si occupano a vario titolo del sostegno alle fragilità.

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione dell'ente
SDG-01	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	<i>L'accoglienza, il sostegno, l'accompagnamento verso l'autonomia, seppure nel solo nostro territorio, è un contributo importante alle persone il recupero della dignità personale, dell'autonomia attraverso la possibilità di una vita serena, adeguata e libera,</i>
SDG-02	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	<i>Sia nelle comunità di accoglienza, sia attraverso il dispensario cerchiamo di promuovere l'educazione alimentare, quindi di accompagnare le persone a prendere consapevolezza dell'importanza della salute, della cura di sé, dell'igiene alimentare, evitando gli sprechi e motivando alla condivisione.</i>
SDG-03	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i>	<i>Progetto specifico di accoglienza redatto per ogni persona accolta</i>
SDG-04	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	<i>Sia il servizio di sostegno scolastico, sia le proposte formative individualizzate per le donne accolte sono spazi di promozione della persona e di valorizzazione della cultura</i>
SDG-05	<i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i>	<i>La Cooperativa collabora all'interno di progetti rivolti alle vittime di tratta. Inoltre accoglie, sostiene e accompagna le donne nel prendere consapevolezza delle risorse positive proprie e dei loro figli, per camminare lungo la strada dell'autonomia con fiducia e speranza.</i>
SDG-06	<i>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti</i>	<i>Nelle comunità di accoglienza si lavora per promuovere l'igiene, quindi la gestione sostenibile delle risorse, evitando gli sprechi. Ogni progettualità individualizzata ha al suo interno l'attenzione all'igiene e alla cura</i>
SDG-07	<i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i>	<i>La Cooperativa ha aderito alle proposte di ADOA, per un maggior impegno nel raggiungimento di tali obiettivi.</i>
SDG-08	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	<i>Progetto Area Lavoro</i>
SDG-11	<i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i>	<i>La progettualità della Cooperativa si realizza sul territorio di Verona</i>

Governance ed organizzazione

Gli organi e i responsabili principali che compongono la governance della Cooperativa sono:

- **Consiglio di Amministrazione:** costituito da 11 consiglieri sia volontari sia dipendenti con competenze in diversi ambiti della cooperativa ed in rappresentanza degli enti fondatori (Istituto Figli della Carità, Istituto Figlie della Carità, Fratelli e Sorelle Laici Canossiani).
- **Consiglio di direzione:** costituito da 4 componenti: Presidente, Vicepresidente, due volontari impegnati nell'Opera con funzioni di responsabilità.
- Il referente dell'area accoglienza è la Vicepresidente.
- Il referente dell'area lavoro è il Presidente.

All'interno di tutti gli organi sono presenti sia dipendenti che volontari, a garanzia di una storia che ha visto crescere la nostra cooperativa anche dentro una dinamica di gratuità e professionalità.

Questi organi si rapportano tra loro attraverso numerosi strumenti di condivisione delle comunicazioni, incontri trasversali, documenti, materiale informativo.

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La nostra Cooperativa Sociale è guidata da un Consiglio di Amministrazione costituito, tra gli altri, di professionisti in ambito giuridico, economico, amministrativo. Inoltre al suo interno sono presenti i rappresentanti degli enti fondatori della Cooperativa medesima: Associazione Fratelli e Sorelle Laici Canossiani, Istituto Padri Canossiani, Istituto Madri Canossiane; e dalla rappresentante dell'Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera.

Si avvale di consulenze legali, amministrative e ha definito contratti di consulenza con consulente del lavoro, medico del lavoro, studio professionale per la gestione della sicurezza, commercialista, psicologo. Inoltre la nostra cooperativa è inserita nella rete ADOA ed è iscritta a Federsolidarietà, Fio.PSD.

Tali relazioni, specifiche ed aggregate permettono una gestione del rischio migliore in quanto essa passa da una condivisione e da uno scambio virtuoso di intuizioni e buone pratiche.



Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

L'attività della Cooperativa Santa Maddalena di Canossa è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente Bilancio Sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovverossia delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, la Cooperativa Santa Maddalena di Canossa si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) – in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

L'analisi di materialità è stata compiuta in tre fasi:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato tutti gli enti aderenti al progetto bilanci sociali ADOA, suddivisi per omogeneità di attività (Cooperativa Santa Maddalena di Canossa ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Enti religiosi).

2. Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Cooperativa Santa Maddalena di Canossa e di numerosi stakeholder, appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 10 (molto rilevante) a 1 (irrilevante).

Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto, nel dettaglio:

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Utente/Cliente	2
Lavoratore	13
Fornitore	3
Finanziatore	1
Componente CdA	3
Consulente	4
Volontario	7
Socio/Associato	3
Totale	36

3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA e rappresentanti di Cooperativa Santa Maddalena, al fine di chiarire eventuali dettagli

I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

1. Accessibilità dei servizi
2. Attenzione alla dimensione spirituale della persona

3. Attualizzazione del carisma nei bisogni
4. Benessere degli ospiti/utenti
5. Benessere del lavoratore
6. Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori
7. Comunicazione (interna ed esterna) efficace
8. Costruzione/promozione di reti e partnership
9. Creazione di opportunità lavorative
10. Fidelizzazione dei volontari

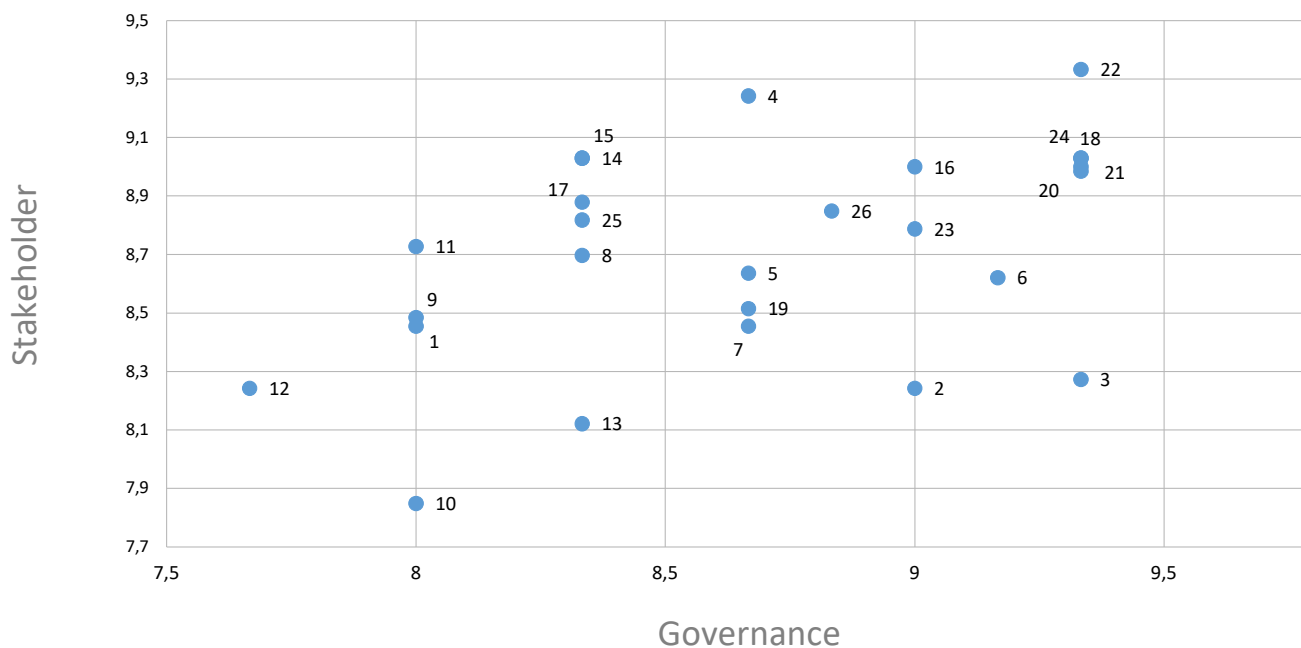
11. Governance preparata e consapevole
12. Innovazione nei servizi
13. Processi decisionali partecipativi (coinvolgimento dipendenti e volontari nelle scelte)
14. Promozione attiva della dignità della persona
15. Promozione della cultura della cura
16. Qualità dei servizi erogati
17. Rapporti positivi con gli enti pubblici
18. Reputazione dell'ente
19. Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali
20. Rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali
21. Salute, igiene e sicurezza degli ambienti
22. Salvaguardia dei diritti della persona
23. Sviluppo di relazioni di comunità
24. Trasparenza e anticorruzione

25. Uso responsabile delle risorse ambientali
26. Valorizzazione e formazione delle risorse umane

La matrice di materialità è stata, quindi, usata – unitamente alla mappa dell'impatto – per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Cooperativa Santa Maddalena in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale.

Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

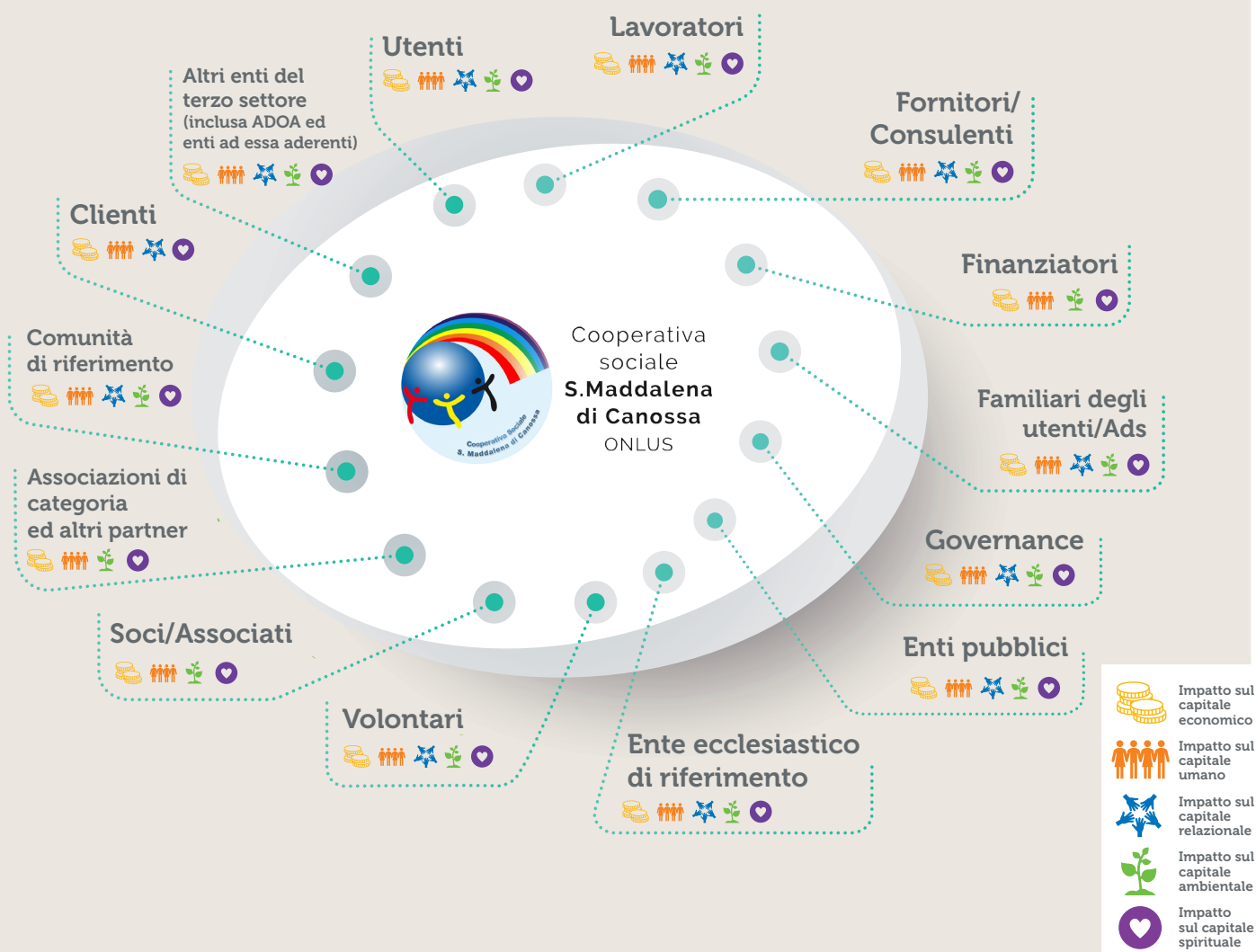
Matrice di materialità



Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Cooperativa Santa Maddalena nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.



Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Utenti (di servizio sociale/socio-sanitario/educativo)	Accompagnamento in percorsi di inclusione lavorativa protetta Risparmi connessi alle attività di accoglienza	Aumento di competenze specifiche ed esperienze di inclusione grazie a progetti educativi personalizzati sui bisogni dei singoli	Potenziamento della rete relazionale mediante la costante cura della relazione fra le persone ospiti della struttura	Accrescimento della cultura ambientale del singolo, grazie all'inserimento di tematiche ambientali all'interno delle attività educative e di cura della fragilità (in particolare sui temi del riciclo e della lotta agli sprechi)	Contributo allo sviluppo della sfera spirituale personale attraverso la condivisione di momenti di riflessione connessi al carisma originario

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Lavoratori	Remunerazione corretta e allineata agli standard individuati dalla CCNL	Aumento delle competenze professionali grazie a piani di formazione generale e specifica focalizzati sulle attività e sui bisogni della Cooperativa	Generazione quotidiana di relazioni basate sul comune impegno di cura della persona fragile e su una condivisione ampia dei valori	Accrescimento della cultura e sensibilità ambientale dei lavoratori, grazie all'inserimento di tematiche ambientali sia nei piani formativi erogati, che nell'organizzazione quotidiana del lavoro	Cura della sfera spirituale del lavoratore all'interno dell'operatività quotidiana e nelle attività formative
Fornitori/ Consulenti	Corretta e puntuale corrispondenza degli oneri connessi alla fornitura di beni e servizi	Accrescimento e rafforzamento della relazione in essere con le persone che collaborano con la Cooperativa, grazie ad un costante scambio di esperienze e condivisione di competenze	Costruzione di relazioni consolidate e contaminate dai valori della Cooperativa	Sensibilizzazione ai temi ambientali attraverso richieste e scelte responsabili	Costante presenza del carisma originario nella costruzione di relazioni con questi stakeholder, finalizzata a contaminare positivamente la qualità delle relazioni stesse
Finanziatori	Corretto e coerente utilizzo delle risorse gratuite erogate	Maggiore conoscenza delle finalità della Cooperativa, sviluppata attraverso una modalità relazionale attenta, disponibile e focalizzata sull'approfondimento dei bisogni al fine di sviluppare progetti concreti e di pubblica utilità		Sensibilizzazione ai temi ambientali attraverso richieste di risorse e presentazione di progetti attenti a tali ambiti	Costante presenza del carisma originario nella costruzione di relazioni con questi stakeholder, finalizzata a contaminare positivamente la qualità delle relazioni stesse
Familiari degli utenti/ Ads	Risparmi dovuti all'attività sociale ed educativa svolta dalla Cooperativa	Sviluppo delle relazioni con i familiari nel rispetto della regolamentazione del Servizio Sociale di riferimento	Mantenimento e sviluppo della relazione con i familiari, nel rispetto della Privacy e nei casi in cui sia autorizzata e opportuna, con l'obiettivo di rendere positiva l'esperienza di accoglienza ed inserimento lavorativo delle persone		Cura della sfera spirituale nella costruzione delle relazioni di cura che coinvolgono i familiari delle persone accolte
CdA/governance	Gratuità delle cariche	Concentrazione sulle radici della Cooperativa per lo sviluppo di nuove progettualità, poiché la storia e l'esperienza maturata sono il punto di partenza per provare ad incidere positivamente sulla Comunità.	Accrescimento della consapevolezza sugli obiettivi, le finalità ed il senso del servizio offerto, capace di valorizzare i talenti individuali e professionali delle persone, grazie ad incontri frequenti del CdA e dei Gruppi di lavoro delle diverse aree	Attenzione all'ambiente ed al risparmio in tutte le decisioni ed i progetti sviluppati in sede di riunione del CdA, nelle riunioni di verifica ed in quelle organizzative.	Impatto sull'ambito spirituale derivante dalla costruzione condivisa di scelte strategiche finalizzate alla concretizzazione del carisma originario
Enti pubblici	Corretto e trasparente utilizzo delle risorse messe a disposizione attraverso convenzioni e attività co-progettate	Attaccamento e fidelizzazione alla Cooperativa derivante dalla storicità del rapporto e dalla conoscenza profonda e condivisione delle sue finalità	Durevolezza della relazione con gli Enti, finalizzata ad una sempre maggiore adeguatezza e personalizzazione dei progetti di accoglienza, dei contratti di lavoro ed i relativi aspetti amministrativi.	Conoscenza diffusa ed apprezzamento dell'impegno della Cooperativa nei confronti dell'ambiente e della lotta agli sprechi	Inserimento di argomenti attinenti l'ambito spirituale nelle relazioni di contaminazione reciproca con gli enti
Ente ecclesiastico di riferimento	Importi derivanti da collaborazioni o attività svolte in partnership	Aumento delle conoscenze sui temi dell'accoglienza e della cura della marginalità	Contaminazione costante e supporto alla traduzione relazionale del carisma comune nella comunità in cui la Cooperativa opera	Sensibilizzazione ai temi ambientali grazie all'inserimento degli stessi come temi di confronto nell'ambito del dialogo continuo in atto	Contributo alla concretizzazione e diffusione fattiva del carisma originario comune

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Volontari	<i>Attività gratuita svolta dai volontari dell'Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera</i>	<i>Accrescimento e rafforzamento della relazione in essere con i volontari che offrono il proprio tempo alla Cooperativa, grazie ad un costante scambio di esperienze e condivisione di competenze</i>	<i>Accrescimento della consapevolezza sugli obiettivi, le finalità ed il senso del servizio offerto, le motivazioni da coltivare e la conoscenza delle persone da seguire, grazie ad un importante investimento relazionale</i>	<i>Sensibilizzazione ai temi ambientali sia nelle attività operative co-gestite sia nei piani formativi</i>	<i>Cura della dimensione spirituale all'interno delle attività di servizio svolte</i>
Soci/Asso- ciati		<i>Attaccamento e fidelizzazione alla Cooperativa derivante dalla storicità del rapporto e dalla conoscenza profonda e condivisione delle sue finalità</i>	<i>Coinvolgimento ed informazione costante su nuove progettualità, necessità e prospettive della Cooperativa</i>	<i>Conoscenza diffusa ed apprezzamento dell'impegno della Cooperativa nei confronti dell'ambiente e della lotta agli sprechi</i>	<i>Cura della dimensione spirituale all'interno delle attività di servizio svolte</i>
Partner/as- sociazioni di categoria	<i>Risparmi derivanti da scambi reciproci di abilità e competenze</i>	<i>Sostegno costante ai bisogni della Cooperativa, derivante dalla storicità e la profondità del rapporto</i>		<i>Sensibilizzazione ai temi ambientali grazie all'inserimento degli stessi come temi di confronto nell'ambito del dialogo continuo in atto</i>	<i>Costante presenza del carisma originario nella costruzione di relazioni con questi stakeholder, finalizzata a contaminare positivamente la qualità delle relazioni stesse</i>
Comunità di riferimento	<i>Corretto utilizzo delle risorse gratuite raccolte all'interno della comunità</i>	<i>Aumento delle conoscenze diffuse sui temi della fragilità grazie al ruolo esemplare che le molte attività svolte assumono nei contesti territoriali di riferimento</i>	<i>Coinvolgimento continuo della Comunità per raccogliere richieste e bisogni e aggiornare le proposte di accoglienza e di accompagnamento.</i>	<i>Impatti positivi derivanti dalla concretizzazione delle attività di accoglienza e di inclusione lavorativa rispettosa degli aspetti ambientali</i>	<i>Costante impegno ad evidenziare nel concreto gli impatti positivi di una sincera traduzione fattiva del carisma originario</i>
Cliente di beni/servi- zi (attività commercia- le e/o acces- soria)	<i>Nuove entrate economiche derivanti dai ricavi delle attività lavorative</i>	<i>Rispondenza ai bisogni del mercato grazie ad un rapporto adeguato e fiduciario con i Clienti, capace di aprire nuove opportunità lavorative</i>	<i>Mantenimento di un rapporto duraturo con i Clienti, grazie alla creazione di relazioni fiduciarie e ad azioni di coinvolgimento nella divulgazione delle nuove proposte della Cooperativa</i>		<i>Inserimento dell'ambito spirituale nelle relazioni di impresa e nella comunicazione concernente i prodotti e i servizi sviluppati</i>
Altri enti del terzo setto- re (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)	<i>Risparmi derivanti da scambi reciproci di abilità e competenze</i>	<i>Sostegno costante ai bisogni della Cooperativa, derivante dalla storicità del rapporto, la collaborazione positiva e il mantenimento di forme di scambio come la Banca del Tempo e delle Competenze</i>	<i>Sostegno e diffusione del "lavoro in rete". Scelta che deriva dall'aver fatto esperienza diretta del beneficio che si può trarre dal condividere il proprio impegno con altre realtà</i>	<i>Reciproca contaminazione e sensibilizzazione sui temi ambientali grazie ad acquisti condivisi attenti e percorsi formativi co-organizzati</i>	<i>Contributo alla riflessione condivisa sull'importanza dei carismi fondativi e al processo di loro costante reinterpretazione alla luce delle condizioni socio-economiche attuali</i>



Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e distribuzione del valore economico, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico.

	2020	2019
Valore aggiunto globale netto	355.232,00	284.058,00
Valore distribuito al personale	425.930,00	355.659,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	0	0
Imposte	2.246,00	1.287,00
Liberalità	68.799,00	93.554,00
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	19.018,00	20.666,00

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

Questo gruppo di indicatori consente di capire la solidità patrimoniale della Cooperativa. In particolare, l'indebitamento netto esprime la dipendenza da soggetti terzi per il sostegno delle attività (poi-ché l'indicatore è calcolato come rapporto tra capitale di terzi e capitale proprio, un valore vicino o inferiore a 1 esprime un elevato grado di autonomia), mentre l'indice di copertura delle immobilizzazioni esprime la capacità di sostenere gli investimenti strutturali con il capitale proprio (un valore superiore a 1 esprime una condizione positiva). Gli indicatori restituiscono, quindi, l'impatto dell'ente in termini di sostenibilità delle attività istituzionali.

	2020	2019
Patrimonio complessivo	279.683,00	203.851,00
Indebitamento netto	4,30	4,41
Indice di copertura delle immobilizzazioni	4,82	11,82



Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto della Cooperativa in termini di creazione di occasioni professionali.

	2020			2019			Δ		
Fascia di età	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	10	2	12	6	0	6	+4	+2	+6
(>30 anni; <50 anni)	12	3	15	9	2	11	+3	+1	+4
(>50 anni)	5	1	6	5	1	6	0	0	0
Totale	27	6	33	20	3	23	+7	+3	+10

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

L'indicatore esprime la stabilità delle relazioni professionali con la Cooperativa e consente di esprimere un apprezzamento dell'impatto generato in termini di qualità della relazione tra dipendenti e datore di lavoro.

	2020			2019		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	63%	33%	58%	85%	100%	87%

Numero dei soci e di soci lavoratori

L'indicatore quantifica il numero di soci e di soci impiegati professionalmente nella Cooperativa, dando evidenza del grado di partecipazione alla vita sociale da parte dei lavoratori della stessa

	2020			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Soci	14	16	30	4	12	16	+10	+4	+14
Soci lavoratori	8	2	10	3	2	5	+5	0	+5

Lavoratori con disabilità

L'indicatore evidenzia il numero di lavoratori con disabilità impiegati nella Cooperativa, dando evidenza del grado di inclusione lavorativa della stessa e della capacità di integrare e valorizzare la fragilità in un contesto lavorativo organizzato.

	2020			2019		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Lavoratori con disabilità	3	2	5	2	2	4

Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di beneficiari dei servizi dell'organizzazione.

	2020	2019
Ospiti	51	21
Dipendenti svantaggiati	5	5

Dato che l'attività della Cooperativa Santa Maddalena, grazie al comune carisma originario, è di supporto alla mission di tutta l'Opera Canossiana, spesso anche attraverso attività cogestite, si riporta di seguito il numero dei beneficiari di quest'ultima:

	2020	2019
Ragazzi doposcuola	16	23
Beneficiari dispensario	90	494

Tasso di partecipazione a momenti assembleari principali

L'indicatore quantifica il grado di partecipazione dei soci alla vita associativa e ai momenti di incontro e scelta condivisa sulle prospettive di sviluppo dell'organizzazione.

	2020	2019
Tasso di partecipazione	80%	80%

Capacità di risposta alla domanda di servizi del territorio

Misura la capacità dell'ente di rispondere alle esigenze che pervengono dal territorio rispetto alle fragilità di cui si occupa nelle sue attività operative.

	2020	2019
Numero richieste di servizi totali	55	10
Numero richieste di servizi soddisfatte	51	10
Tasso di risposta a richieste di servizi	90%	100%

Attività di coinvolgimento della comunità e di altri soggetti terzi

Gli indicatori esprimono l'impegno profuso dalla Cooperativa per promuovere nella comunità una sensibilizzazione diffusa rispetto ai bisogni a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano.

	2020	2019
Numero di uscite sui giornali locali	3	4
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	20	6
Numero di persone esterne che frequentano annualmente gli ambienti dell'ente	600	500

Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta nei periodi analizzati sul consumo energetico, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa energia, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte.

	2020
% di variazione del consumo energetico (rispetto al 2019)	- 6%

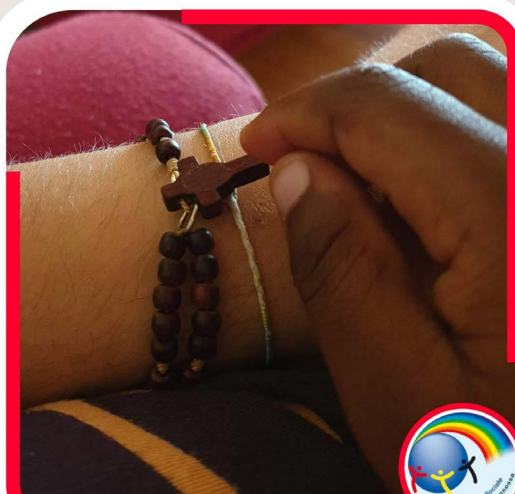
Variazione del consumo procapite di acqua

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta nei periodi analizzati sul consumo di acqua, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa acqua, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte.

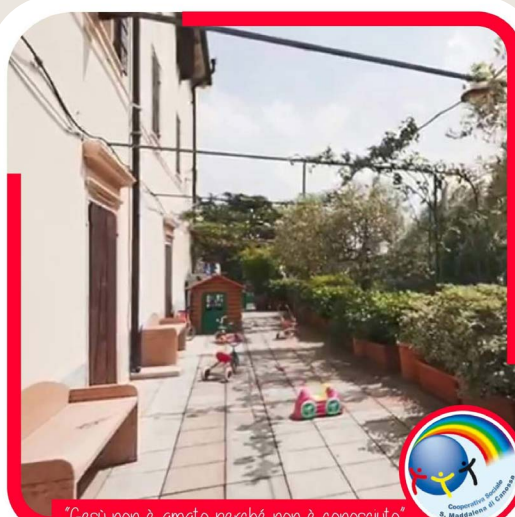
	2020
% di variazione del consumo procapite di acqua (rispetto al 2019)	-35%



accogliere è CAMMINARE



accogliere è ACCOMPAGNARE



"Gesù non è amato perché non è conosciuto"



accogliere è CREARE



La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile... ma poiché rappresenta una priorità nella vita della Fondazione, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza. In sintesi, le principali azioni svolte che hanno impatto sul capitale spirituale sono:

La nostra Cooperativa ogni settimana porta avanti incontri di verifica e di organizzazione, suddivisi per aree di intervento. Ogni incontro si apre con un breve intervento dei responsabili riguardo la finalità del nostro operato, facendo riferimento al Magistero della Chiesa, ai testi carismatici e a testi altri di spiritualità. Durante l'anno poi vengono proposti numerosi incontri: settimanalmente viene proposta un'ora di preghiera per i più giovani; quattro volte all'anno vengono proposte giornate formative sulla spiritualità canossiana e di aggiornamento nell'ambito educativo; una volta al mese viene proposto un incontro sulla spiritualità canossiana, dentro un cammino di fede e di discernimento, rivolto ai giovani.

La nostra Cooperativa ha proposto alcuni eventi formativi pubblici. Di fatto l'ultimo risale al 2017.

La nostra Cooperativa partecipa alla pubblicazione di un fascicolo formativo semestrale. Ogni mese viene pubblicato un foglietto per la meditazione personale. Vi è poi una pagina Facebook, avviata da poco tempo. Riguardo gli aspetti formativi specifici, legati alla relazione educativa, vengono proposte pubblicazioni particolari.

La nostra Cooperativa cerca di leggere continuamente i bisogni del territorio, soprattutto legati al mondo femminile in condizione di disagio. Per tale motivo sono nati i diversi servizi rivolti alle donne, ai minori e alle famiglie. La modalità con la quale questi servizi vengono portati avanti cerca di rispondere al carisma canossiano, che ha come centro la carità. Oggi la nostra realtà porta avanti: una comunità educativa mamma-bambino, una comunità per donne sole, un'accoglienza sul territorio in appartamenti di semi-autonomia, un'area lavoro dove sono inserite anche donne in condizione di svantaggio, un dispensario di viveri e vestiario, un servizio di doposcuola pomeridiano.

Si occupano anche della formazione sul carisma le persone che hanno fondato la cooperativa e altre persone (sia religiose sia laiche), che vivono la spiritualità, attraverso la vocazione religiosa canossiana o la vocazione laicale canossiana e che sono inserite nei diversi ambiti della Cooperativa stessa.

Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Compassione e speranza.

Queste parole sintetizzano l'esperienza di questo ultimo periodo, soprattutto raccontano la vita della nostra Cooperativa Santa Maddalena di Canossa nel tempo del Covid.

Abbiamo cercato di comprendere le persone e di comprenderci reciprocamente, condividendo e rispettando il modo con cui ognuno ha potuto e saputo reagire alla paura e all'isolamento. Abbiamo cercato di comprendere le fatiche, senza giudicare, motivandoci alla speranza e alla fiducia in un tempo migliore.

Il Covid ci ha posti nella condizione di accogliere, accompagnare e sostenere le persone più fragili, a partire da una condizione di incertezza, di timore e, talvolta, di tristezza.

Abbiamo condiviso l'esperienza della solitudine che avvolge, in molte circostanze, le storie più ferite. Dentro questa dinamica di compassione reciproca intensa, abbiamo imparato a sperare e abbiamo compreso che il mandato della nostra realtà, di tutti noi, si articola proprio attorno al tentativo di comprendere la profon-

dità della storia individuale delle persone che condividono, in modi diversi, la vita della nostra Cooperativa, quindi attorno alla ricerca di generatori di speranza.

Ognuno di noi ha la necessità di vedere illuminata la strada e di rendersi conto che ognuno può fare luce ad altri. Grande è stato l'impegno a favore della salute delle persone e della prevenzione, costruendo nel giorno dopo giorno consapevolezza e fiducia nel futuro.

Le persone oggi coinvolte nella nostra Cooperativa sono oltre duecento: volontari, ospiti, lavoratori, religiosi, amici, collaboratori.

Crediamo che il mandato di ciascuno per il futuro, seppure declinato in modi diversi, stia nel dialogo tra compassione e speranza.

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail: amministrazione@coopsmaddalena.it



TABELLA DI RACCORDO

La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines nelle attività svolte

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Nota metodologica	§ 6.1	GRI 102-45 Entities included in the consolidated financial statements GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting GRI 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report GRI 102-52 Reporting cycle
Anagrafica	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex. Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served
KPI - Key Performance Indicator		GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure GRI 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body GRI 102-35 Remuneration policies
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement

Sezione	Linee guida ML	GRI
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 102-41 Collective bargaining agreements GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 403-9 Work-related injuries GRI 403-10 Work-related ill health GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
schemi integrali di bilancio		
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance





Bilancio Etico Sociale 2020



Cooperativa
sociale
**S.Maddalena
di Canossa**
ONLUS



UNIVERSITÀ
di **VERONA**
Dipartimento
di **ECONOMIA AZIENDALE**

Via Cigno 24 - Verona
Tel. 045 8300078
mail: amministrazione@coopsmaddalena.it
www.coopsmaddalena.it