



**COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO QUATTRO S.C. Onlus**

Sede legale in Pinerolo, Viale Savorgnan D'Osoppo 4/10

C.F. E Partita Iva 11473920012

C.C.I.A.A. 1215752

Albo Nazionale Cooperative N° C113927

Tel. +39.0121.324811 Fax +39.0121.324812

[info@coopquadrifoglio.com](mailto:info@coopquadrifoglio.com)

[www.coopquadrifoglio.com](http://www.coopquadrifoglio.com)

**Gruppo di lavoro:**

Alice Chiri

Paolo Favari

Paolo Bernardinello

Alberto Mohamed Maaroufi

Angelo Francesco Visentin

Ringraziamenti a tutto il personale della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro S.C. Onlus e ai Soci che hanno contribuito alla raccolta di dati e informazioni.

## Sommario

Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale .....	4
Informazioni Generali .....	6
CHI SIAMO.....	6
Identità e Mission .....	6
Attività amministrative .....	7
Accoglienza, assistenza e orientamento .....	7
Inserimento ed inclusione sociale .....	7
Attività alberghiere .....	7
Elenco servizi e strutture .....	8
Struttura, governo e amministrazione .....	8
Servizi.....	11
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI.....	13
Organigramma.....	13
Fatturato e numerosità dei servizi.....	13
LAVORO.....	14
Organico: professionalità, genere e provenienza .....	14
Organico: inquadramenti contrattuali.....	16
DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE .....	19
Stato, Enti Locali e altre istituzioni .....	19
Democrazia interna.....	19
DATI ECONOMICI .....	20
Produzione e riparto del valore aggiunto .....	20
Analisi e commenti ai dati .....	20
QUALITÀ .....	20
Politica della qualità.....	20
Indagini di soddisfazione.....	21
Gestione dei fornitori.....	22
Procedura valutazione fornitore.....	22

## Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro SC ONLUS è stato predisposto e redatto ai sensi dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017 e vuole essere "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla cooperativa e dalla sua compagine sociale e operativa. Inoltre, è stato redatto internamente e in autonomia.

Tale strumento vuole favorire da una parte lo sviluppo interno dei processi di rendicontazione, di valutazione e di controllo dei risultati che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i nostri valori e la nostra mission per tenere informati i nostri associati, i lavoratori e i terzi e, dall'altra, con la massima trasparenza, rendere visibili i risultati raggiunti nel corso dell'anno e della breve storia della nostra Cooperativa, cercando di aumentare così eventuali terzi interessati ad associarsi o a chiedere il nostro intervento nella gestione di servizi analoghi a quelli già in atto.

Abbiamo redatto il Bilancio Sociale al fine anche di "raccontare" l'operato della nostra organizzazione; si tratta di un documento di rendicontazione, di gestione e di controllo, ma con al suo interno anche quelle che sono le linee guida da adottare per un comportamento socialmente responsabile. L'obiettivo finale è quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance della nostra cooperativa e dare informazioni utili sulla qualità dell'attività svolta.

Abbiamo preso in considerazione l'identità ed il sistema di valori di riferimento da noi assunti declinandole nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati ed effetti. Tra le numerose informazioni raccolte all'interno del bilancio, troveremo anche il grado di adempimento degli impegni nei confronti degli stakeholder e le interazioni fra cooperativa e ambiente nel quale operiamo: ecco perché il nostro Bilancio Sociale sarà un documento in divenire, un documento dinamico che rispecchierà la capacità di crescita anche da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori.

Molta attenzione è poi posta anche alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica ed alla prassi della professione contabile. In particolare, ai principi e valori condivisi di pubblica etica ed economica e, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali. Il bilancio sociale è stato redatto tenendo conto del Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 - "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" - pubblicato in G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019 ed entrate in vigore a partire dalla redazione dei bilanci relativi all'esercizio sociale 2020 approvati nel 2021. Per la sua stesura abbiamo tenuto conto dei seguenti principi, condivisi dalla nostra Cooperativa:

- **Rilevanza:** sono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali dell'attività che potrebbero influire in modo sostanziale nelle valutazioni e nelle decisioni degli stakeholder
- **Completezza:** identificazione dei principali stakeholder che influenzano o possono essere influenzati, evidenziando le informazioni che possono servire per valutare i risultati sociali, economici e ambientali
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono stati posti in condizione di comprendere il procedimento



logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche, anche riguardo agli elementi discrezionali adottati

- Neutralità: il Bilancio Sociale è imparziale ed indipendente da interessi di parte o di particolari coalizioni
- Competenza di periodo: gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale)
- Comparabilità: al fine del confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto
- Comprensibilità, chiarezza: le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile a tutti i possibili lettori, anche non esperti o privi di particolare competenza tecnica
- Veridicità e verificabilità dell'informazione: i dati riportati nel Bilancio Sociale fanno riferimento alle fonti informative utilizzate
- Attendibilità: tutti i dati riportati nel Bilancio Sociale sono reali e sono stati forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata se positivi e in maniera non sottostimata se negativi; anche eventuali rischi non sono stati sottostimati e gli effetti incerti, per il momento non sono documentati.

### **Altri principi considerati nella stesura del Bilancio Sociale:**

- Responsabilità: sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l'azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività
- Identificazione: è stata fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse ed è stato evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (mission)
- Inclusione: si è fatto in modo di dar voce - direttamente o indirettamente - a tutti gli stakeholder identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata
- Coerenza: è stata fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati
- Prudenza: gli effetti sociali positivi e negativi sono stati rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione



## Informazioni Generali

### **CHI SIAMO**

#### Identità e Mission

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro s.c. Onlus, di seguito Quadrifoglio Quattro, costituita a Pinerolo (TO) a gennaio 2016, è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta al Registro delle Imprese di Torino nella Sezione Ordinaria il 02.02.2016, nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale di diritto dal 27 luglio 2018, costituita il 27 gennaio del 2016 e iscritta all'Albo delle Società Cooperative, tenuto dal Ministero delle Attività Produttive, presso la Camera di Commercio Provinciale di Torino, tra le cooperative a mutualità prevalente di cui agli articoli 2512, 2513 e 2514 del Codice Civile nella categoria società cooperative, in specifico quale Cooperativa Sociale di tipo a.

**Dati Generali:** Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro s.c. Onlus ha Codice Fiscale e Partita IVA n. 11473920012. E' iscritta alla CCIAA di Torino al numero repertorio economico amministrativo (REA) TO - 1215752. Ha sede Legale ed Amministrativa in Viale Savorgnan d'Osoppo 4 /10, in Pinerolo (TO) CAP 10064. Attualmente la Cooperativa opera sul territorio piemontese, specificatamente nella provincia di **Alessandria**. Al momento non vi sono altre sedi operative dichiarate in visura camerale.



**Valori, Finalità e attività Statutarie:** Quadrifoglio Quattro si pone innanzitutto l'obiettivo di creare e salvaguardare

l'occupazione di tutti i propri soci, assicurando agli stessi, tramite la gestione in forma associata dell'attività lavorativa, le migliori condizioni economiche, sociali, professionali, nel rispetto delle norme contenute nello Statuto della Cooperativa. Il nostro scopo è di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. In particolare, gestiamo strutture per rifugiati internazionali e richiedenti asilo. I nostri principi si possono condensare in tre



parole: Integrazione - Recupero - Assistenza. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142. La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi e in particolare, al fine del miglior conseguimento dell'oggetto sociale e degli scopi mutualistici, potrà avvalersi di prestazioni fornite da lavoratori anche non soci.

Considerato lo scopo mutualistico della società, così come definito e, in particolare, la ricerca della continuità di occupazione lavorativa per i soci, la Cooperativa, sotto l'osservanza delle disposizioni e delle limitazioni di legge, si propone come oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- Tutela dei diritti civili e accoglienza degli stranieri, in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico, sociale e familiare, con particolare attenzione a richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria, attraverso la gestione di servizi sociosanitari, assistenziali, scolastici di base e di formazione professionale;

- Accompagnamento e aiuto alle persone straniere svantaggiate e non abbienti colpite da esclusione sociale, discriminazione di ogni tipo, violazione dei diritti civili e dei diritti umani fondamentali, calamità naturali, guerre, violenza generalizzata;
  - Progetti di cooperazione e solidarietà internazionale fondati su relazioni tra comunità, cooperazione decentrata, gemellaggi tra esperienze della società civile e non governativa e aiuto concreto in situazioni di emergenza umanitaria, di sostegno allo sviluppo, di costruzione e difesa dei diritti umani, di pacificazione nelle aree di conflitto;
  - Attività a carattere educativo, culturale, sociale e politico di sensibilizzazione, informazione e formazione nell'ambito dei temi sopra elencati;
  - Appoggio scolastico ai ragazzi disabili, attività varie di assistenza, gestione di strutture specializzate nell'assistenza alla prima infanzia, accompagnamento ed educazione di recupero del linguaggio e delle funzioni motorie per il tramite di personale qualificato, di supporto e sostegno operativo alle famiglie attraverso lo strumento dell'assistenza domiciliare.
- Rispetto all'oggetto sociale possiamo evidenziare come l'attività svolta nell'anno 2023, rispecchia totalmente il perimetro delle attività statutarie.

### **Attività svolte**

Fin dall'anno 2016 Quadrifoglio Quattro ha avviato l'attività con la gestione di strutture di prima accoglienza per richiedenti asilo e profughi per conto degli Uffici Territoriali di Governo. Il fatturato è generato principalmente dalle prestazioni di servizi volte all'accompagnamento e aiuto alle persone straniere svantaggiate e non abbienti colpite da esclusione sociale e in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico e familiare, anche con particolare attenzione ai richiedenti asilo. Nell'ultimo biennio l'attività è stata svolta esclusivamente nella struttura per accoglienza rifugiati sita nel comune di Frassineto Po (AL). Le principali attività svolte nell'ambito dei servizi gestiti riguardano:

#### **Attività amministrative**

Sotto questa categoria rientrano le attività riguardanti le procedure amministrative relative all'accompagnamento, alla presa in carico, all'accoglienza e alla registrazione degli ospiti, nonché al disbrigo degli adempimenti necessari per la loro permanenza in struttura (visite mediche, iscrizione ai corsi, colloqui con le commissioni di valutazione dello status, ecc.). Tali attività sono condotte in stretta collaborazione con l'UTG competente e con la rete territoriale degli attori istituzionali coinvolti (Comuni, ASL, scuole).

#### **Accoglienza, assistenza e orientamento**

Tali attività riguardano le fasi di inserimento e ambientamento nella struttura e di orientamento sul territorio, fornendo agli ospiti informazioni, servizi e beni materiali necessari al loro sostentamento e alla loro permanenza sul territorio: dalla consegna di kit per l'igiene personale e di vestiario al conferimento della diaria (il cosiddetto "pocket money"), dall'accompagnamento alle visite mediche per problemi di salute alle indicazioni pratiche per la mobilità sul territorio.

#### **Inserimento ed inclusione sociale**

Si tratta di attività di informazione e formazione che facilitano il processo di integrazione degli ospiti nel tessuto sociale locale, inteso come rete di relazioni con cui qualsiasi individuo si confronta quotidianamente. Gli operatori supportano pertanto gli ospiti nello svolgimento delle seguenti attività (in base all'età, al genere e alle esigenze dei soggetti interessati): iscrizione a scuola, a corsi per l'apprendimento della lingua italiana o a corsi di formazione professionale; ricerca e avviamento di progetti di inserimento lavorativo; pratica del proprio credo religioso con la frequentazione dei luoghi di culto dedicati; pratica di sport e attività culturali e ricreative offerte dall'associazionismo locale.

#### **Attività alberghiere**

In questa categoria rientrano le attività riguardanti il funzionamento del servizio in quanto struttura ricettiva di accoglienza, ovvero: pulizia degli ambienti, ristorazione, lavanderia. Tali attività sono svolte secondo piani di lavoro predefiniti, con il coinvolgimento degli stessi ospiti per rafforzarne il senso di responsabilità nei confronti della vita domestica di comunità.

## Elenco servizi e strutture

Nella tabella seguente sono riportati tutti i servizi e le strutture che attualmente dipendono dalla Cooperativa.

CANTIERE	TIPO DI SERVIZIO	CITTA'	Provincia
C.A.S. "Byron"	Servizi di Accoglienza Immigrati Politici	Frassineto Po	AL



(Frassineto Po (AL), CAS "Byron" – Attività)

Nel perseguire lo scopo di garantire l'occupazione lavorativa ai propri soci, ad oggi, Quadrifoglio Quattro offre un impiego in tale servizio, cercando di incontrare e conciliare le particolari esigenze di ciascuno nello svolgimento dell'attività lavorativa.

## Struttura, governo e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale / associativa: la Quadrifoglio Quattro, è stata costituita il 27 gennaio del 2016. Al 31.12.2023 presenta una compagine sociale composta da 10 soci di cui 5 soci lavoratori, 4 soci volontari ed 1 socio inerte.

Da Statuto il numero dei Soci è illimitato ma non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

Possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori coloro che per professione, capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale maturate nei settori di cui all'oggetto della Cooperativa, possano partecipare direttamente all'attività dell'impresa sociale e cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo, realizzando lo scambio mutualistico attraverso l'apporto delle proprie prestazioni lavorative.

In particolare, possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori:

- le persone disoccupate o che si trovino nella necessità di lavorare.

Sono Soci Volontari coloro che prestano la loro attività nella Cooperativa gratuitamente, ai sensi dell'art. 2 della legge 8 novembre 1991 n. 381; i Soci Volontari vengono iscritti in apposita sezione del libro Soci ed il loro numero non potrà superare i limiti previsti dalla legge.

Ai sensi dell'art. 14 della legge 59/92 è altresì consentita l'ammissione come Soci di elementi tecnici e amministrativi nel numero strettamente necessario al buon funzionamento della società.

Ricorrendo i presupposti di legge, possono inoltre essere Soci persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

Possono infine essere ammessi alla Cooperativa Soci Sovventori, di cui all'art. 4 della legge 31 gennaio 1992, n.59, inclusi nella più generale categoria dei possessori di strumenti finanziari partecipativi, il tutto secondo quanto disciplinato dal Titolo IV dello Statuto Sociale.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi:

Sono organi della società:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Revisore Unico Contabile che sostituisce il Collegio dei Sindaci.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea ordinaria dei Soci del 27.06.2022, che ne ha determinato il numero in 3 Componenti.

I consiglieri del Consiglio di Amministrazione hanno potuto assumere la carica di amministratori in quanto in possesso dei seguenti requisiti di onorabilità:

- non essere interdetto, inabilitato o fallito;
- non essere stato condannato ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

L'amministrazione della cooperativa è attualmente affidata a soggetti tutti soci della medesima, nonostante lo Statuto preveda che vi possano essere anche soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori quali persone giuridiche.

Gli Amministratori sono stati nominati per un periodo di 3 esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica; va altresì precisato che gli amministratori da Statuto possono essere rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione ha eletto nel suo seno il Presidente e un Vicepresidente. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione e l'amministrazione della società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea per legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del Codice Civile.

Da Statuto il Consiglio può delegare parte delle proprie attribuzioni (ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei Soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i Soci) ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.

Nel mese di settembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di nominare quale Procuratore della Cooperativa il Sig. Visentin Angelo Francesco in base alle sue competenze e alla sua esperienza.

Il Consiglio di Amministrazione, nel 2023 è stato convocato dal Presidente con le modalità previste dallo Statuto; alle riunioni sono sempre stati presenti in presenza o modalità video chiamata tutti i consiglieri ed anche il Revisore Unico Legale. Tutte le deliberazioni prese nel 2023 sono state prese all'unanimità dei voti dei presenti. Tutti gli Amministratori non hanno avuto rimborsi spese e soprattutto non hanno percepito alcun compenso in ragione della scelta dell'Assemblea dei Soci che ha optato per la gratuità dell'incarico del C.d'A.

La rappresentanza della Cooperativa è del Presidente del Consiglio di Amministrazione sia di fronte ai terzi che in giudizio.

Nel 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 9 (nove) volte ed ha convocato 1 assemblea dei soci.

L'attuale **Consiglio di Amministrazione**, nominato durante l'Assemblea dei Soci del 27 giugno 2022, è composto da 3 membri, in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio e del bilancio sociale relativi all'Esercizio 2024. Lo stesso è composto dai Sigg.

- **VISENTIN Angelo Francesco**, in qualità di **Presidente**;
- **QUADRO Marina**, in qualità di **Vicepresidente**;
- **CHIATELLINO Elvio**, in qualità di **Consigliere**.

Tutti i Consiglieri svolgono a titolo gratuito il loro mandato in Consiglio di Amministrazione.

Per rendere più democratica la vita all'interno della cooperativa, oltre a meglio disciplinarne il funzionamento interno, il Consiglio di Amministrazione ha elaborato un Regolamento Interno, sottoposto successivamente all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Tale documento disciplina i rapporti tra la Società ed i Soci, determinando criteri e regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica; questo per quanto attiene la tipologia dei rapporti di lavoro,

l'organizzazione del lavoro, nonché le modalità di svolgimento delle prestazioni ed il correlato trattamento economico dei Soci lavoratori.

Anche nell'anno 2023, così come per il passato, nello svolgimento della loro attività, i Soci ed operatori della Cooperativa hanno potuto avvalersi del supporto di alcune società esterne per la gestione di paghe, contabilità e procedure di qualità e sicurezza.

Tutto ciò a comprova degli sforzi, costanti e reiterati, profusi per la realizzazione di una gestione il più possibile trasparente e seriamente partecipata, che identifica nel rapporto diretto e continuativo con la compagine sociale il vero momento della condivisione degli obiettivi mutualistici, di cui i numeri sopra citati ne rappresentano soltanto l'esplicitazione formale.

### Stakeholder:

Una società no profit, a differenza di una realtà imprenditoriale pura e semplice, si caratterizza per sua stessa natura anche quale "produttrice di utilità e cultura sociale". In questo contesto, la pianificazione e l'erogazione dei servizi gestiti non possono prescindere da un principio informatore generale che ne rappresenta la peculiarità distintiva più evidente: il rispetto – vero e profondo – dei diversi soggetti che con tale realtà si rapportano ed il coinvolgimento – costante ed effettivo – degli attori che, a vario titolo, concorrono ad influenzarne i risultati.

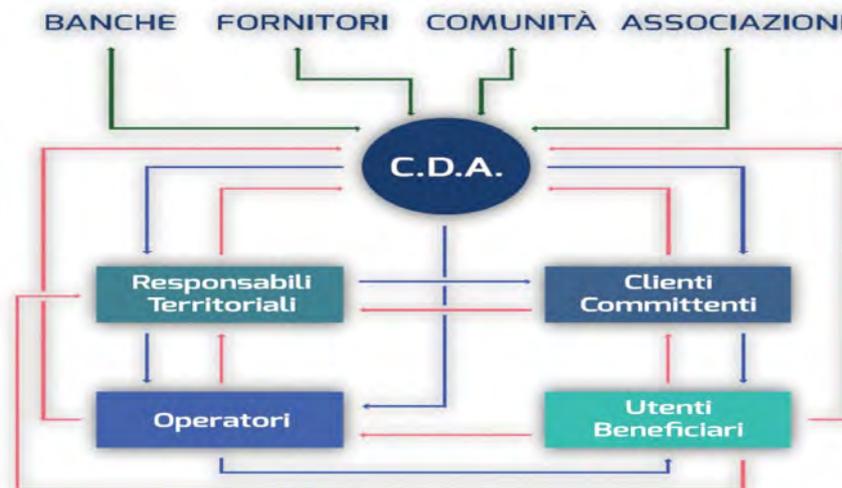
L'applicazione dei presupposti teorici così sintetizzati ha coerentemente orientato l'intera azione dell'organo di Amministrazione di Quadrifoglio Quattro, impegnandola nella definizione di processi e procedure fondati su principi metodologici di:

<b>Accessibilità</b> <b>Disponibilità</b> <b>Partecipazione</b>	<b>Trasparenza</b> <b>Condivisione</b> <b>Oggettività</b>	<b>Coerenza</b> <b>Correttezza</b> <b>Flessibilità</b>
---	---	--

In aderenza ai parametri etici così come sopra complessivamente identificati, gli strumenti gestionali tramite cui la Cooperativa ha concretizzato l'effettivo coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari dell'attività sono pertanto risultati i seguenti:

STAKEHOLDERS INTERNI	STAKEHOLDERS ESTERNI PRIMARI	STAKEHOLDERS ESTERNI SECONDARI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Amministratori, Soci, Dipendenti, Tirocinanti e Stagisti, Volontari) Assemblee dei Soci</li> <li>• Riunioni di Equipe sui Servizi</li> <li>• Opuscoli informativi</li> <li>• Corsi di Formazione e Aggiornamento e Supervisione Interna Psicologica</li> <li>• Riunioni periodiche dei Responsabili</li> <li>• Colloqui Individuali</li> <li>• Coinvolgimento nella definizione dell'organizzazione e nella progettazione del servizio</li> <li>• Raccolta di suggerimenti</li> <li>• Disponibilità alla Mobilità Interna del Personale</li> <li>• Bilancio Sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Enti Committenti, Utenti e Famiglie, Partner di A.T.I.)</li> <li>• Riunioni di Programmazione e Verifica dei Servizi</li> <li>• Incontri con gli Operatori dei Servizi</li> <li>• Questionari di "Customer Satisfaction" ed Interviste</li> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Bilancio Sociale</li> <li>• Relazioni Periodiche e di Progetto</li> <li>• Co-progettazione Programmazione congiunta di Iniziative di Integrazione del Territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Fornitori, Banche, Istituti Previdenziali, Organizzazioni Sindacali e Centrali Cooperative, Associazioni di Volontariato, Scuole, Altre Cooperative, Enti Pubblici non Committenti...) Incontri Sindacali</li> <li>• Incontri delle Associazioni di Categoria</li> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Bilancio Sociale</li> <li>• Accordi di Partenariato e Sponsorizzazioni</li> <li>• Attività Promozionali e di Integrazione allargate al Territorio</li> <li>• Brochure Informative</li> </ul>

È un sistema organizzativo e gestionale estremamente articolato, basato su un continuo scambio input - output che ha rappresentato la sintesi di un processo di erogazione del servizio che ne è al tempo stesso anche verifica.



Tra gli Stakeholders coinvolti nei servizi da noi gestiti dobbiamo evidenziare in primis la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO) e la Cooperativa Agricola "La Meridiana" di Frassineto Po (AL).

### Servizi

Nel 2016 abbiamo dato avvio alla nostra attività, con la gestione di strutture di prima accoglienza per richiedenti asilo e profughi per conto degli Uffici Territoriali di Governo.

**8**

**Anni di esperienza**

**274.638,00**

**Euro di fatturato nel 2023**

**5**

**Soci Lavoratori**

**4**

**Soci Volontari**

**1**

**Socio Inerte**

**2**

**Dipendenti**

**1**

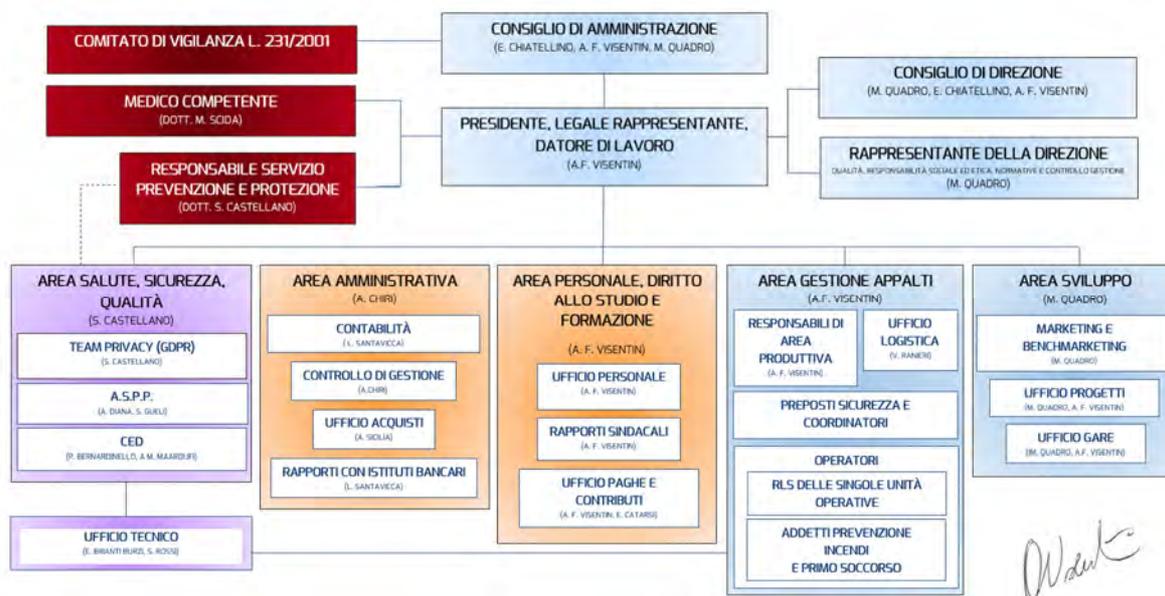
**Regione in cui Operiamo**

**1**

**Struttura Gestita**

## ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

### Organigramma



### Fatturato e numerosità dei servizi

Il fatturato di Quadrifoglio Quattro è generato dalle prestazioni di servizi volte all’accompagnamento e all’aiuto alle persone straniere svantaggiate e non abbienti, colpite da esclusione sociale e in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico e familiare, con particolare attenzione ai richiedenti asilo. L’attività della Cooperativa, nel 2023, è stata svolta esclusivamente nella struttura C.A.S. “Byron” per accoglienza rifugiati sita nel comune di Frassineto Po (AL).

Figura 1 – Numerosità dei Servizi



## LAVORO

### Organico: professionalità, genere e provenienza

La pianta organica al 31/12/2023 risulta essere composta da: 5 soci e 2 dipendenti.  
Agli stessi si affiancano ulteriori 4 soci volontari.

Il criterio della mutualità prevalente è rispettato in quanto l'attività è svolta in maggioranza da soci lavoratori.

Figura 2 – Mansioni di Tutti i Lavoratori in Pianta Organica



Figura 3 – Numero Complessivo degli Addetti per Regione

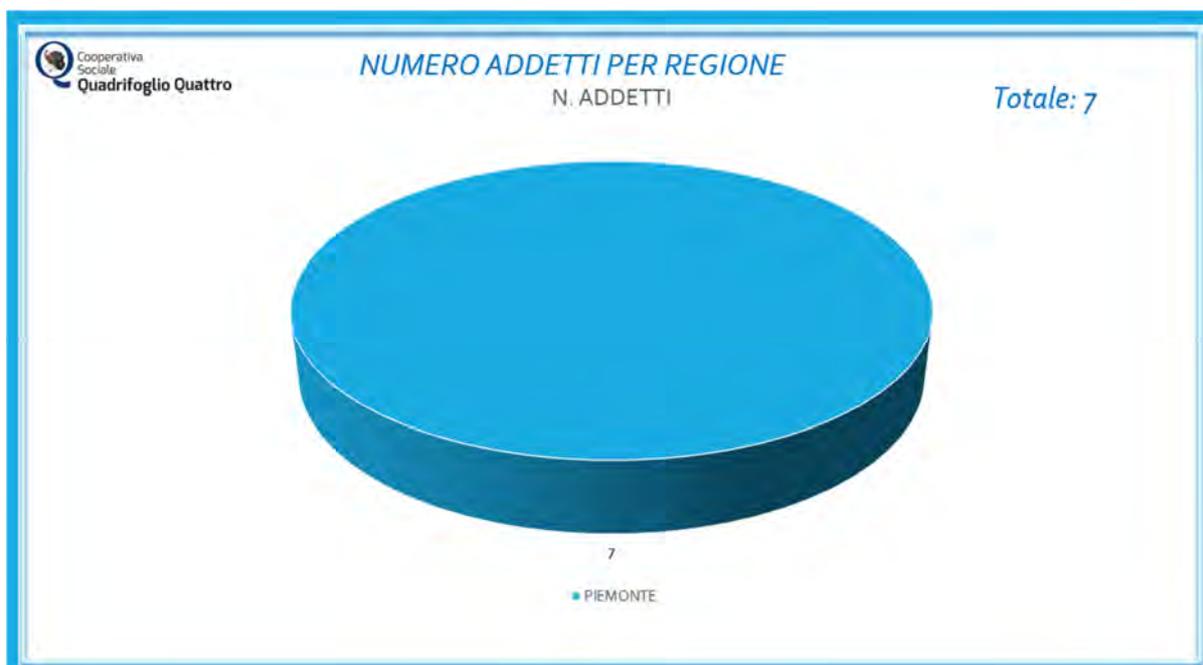


Figura 4 – Distribuzione di Genere della Pianta Organica

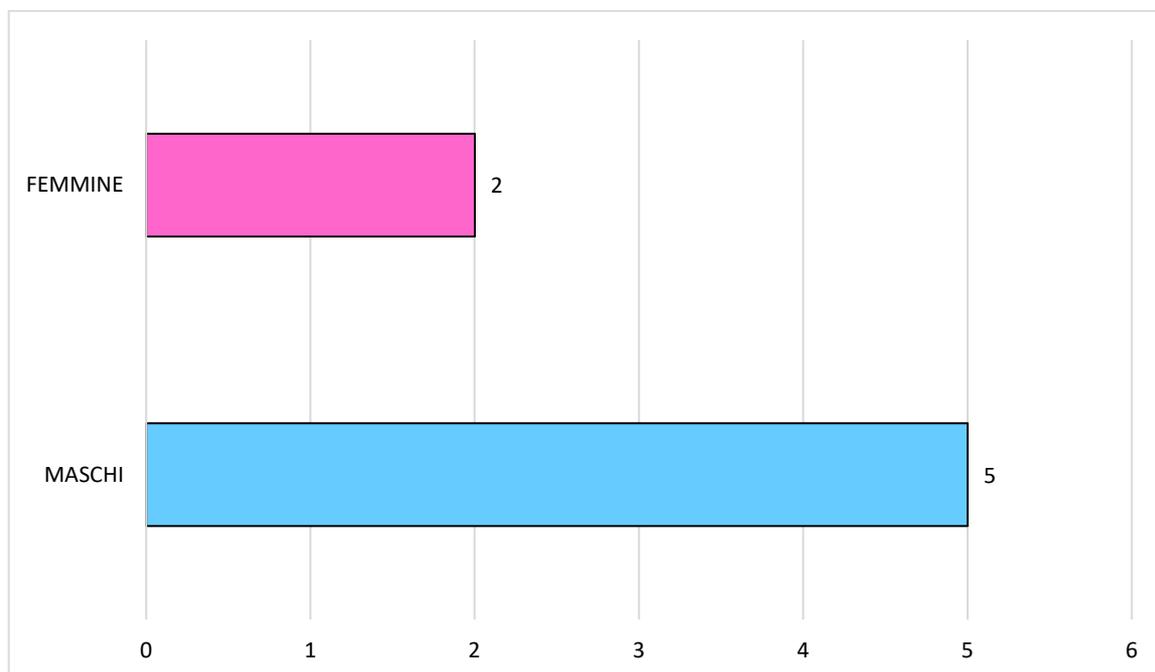


Figura 5 – Provenienza dei Soci

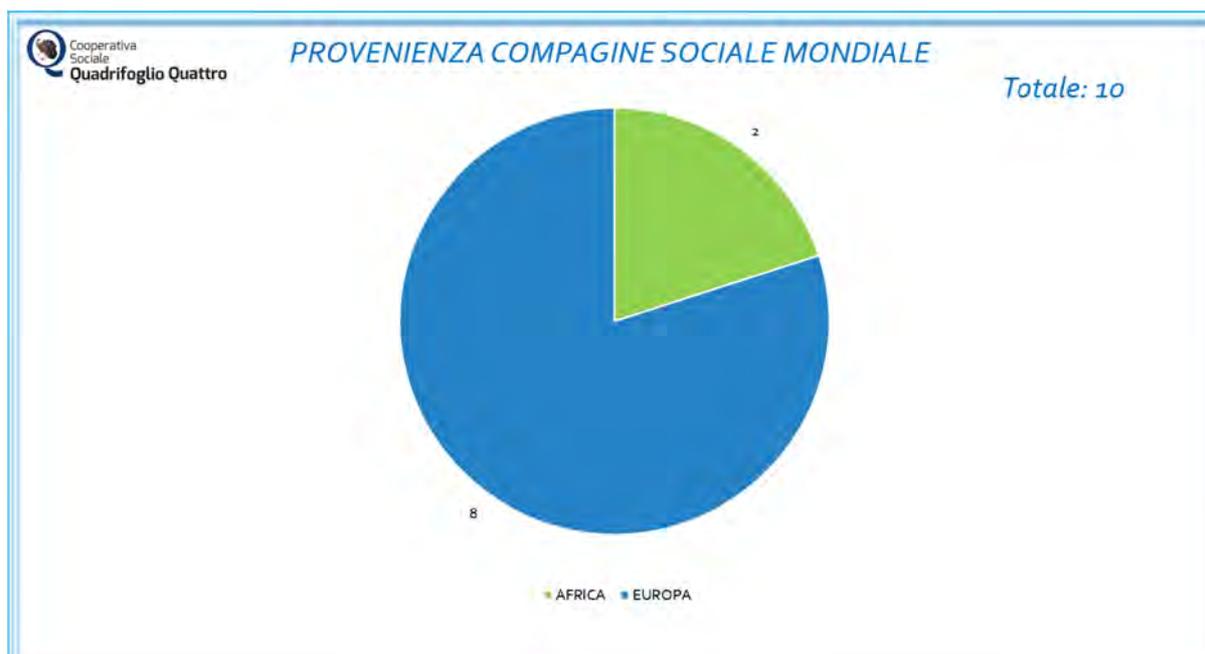
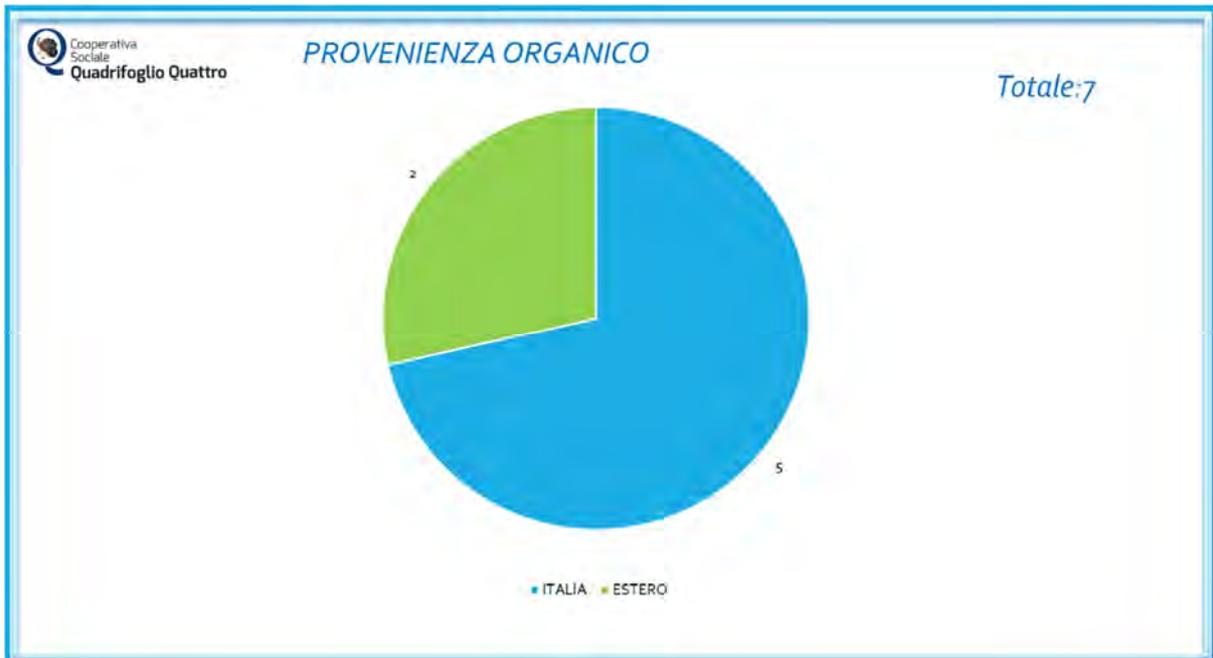


Figura 6 – Provenienza dei Lavoratori per Regioni



### Organico: inquadramenti contrattuali

Il personale è inquadrato nelle categorie dalla C alla F, con un'età anagrafica della compagine operativa prevalente nella fascia 30-50 anni. L'anzianità di servizio parte dall'anno ed arriva per oltre il 40% nella fascia compresa da 4 a 6.

Figura 7 – Livello di Inquadramento della Pianta Organica

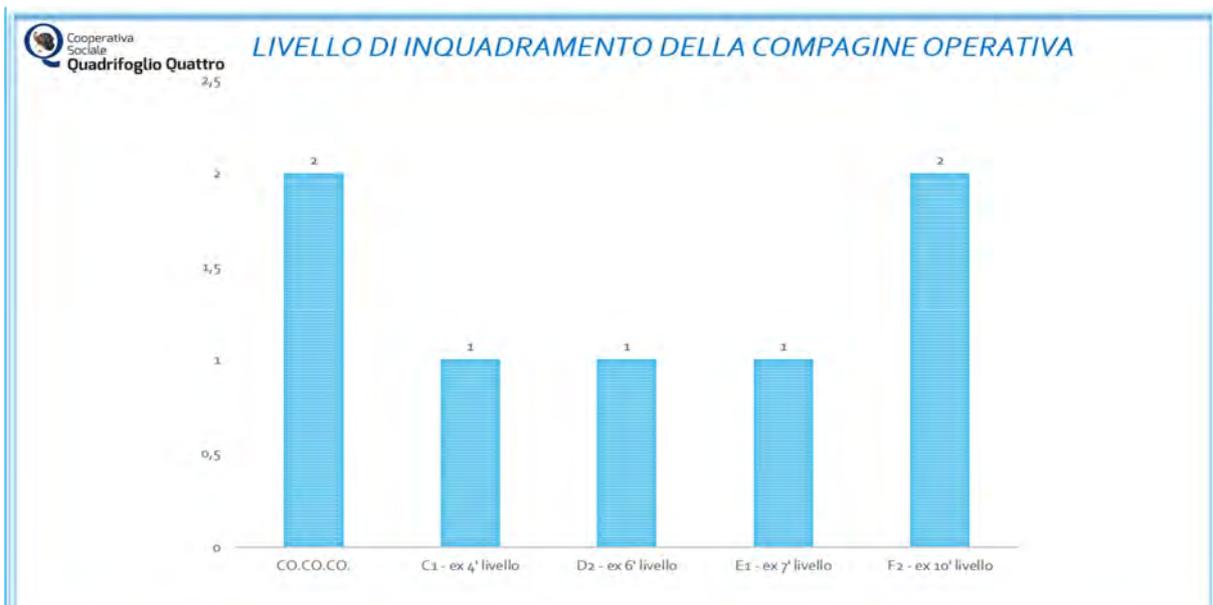


Figura 8 – Anzianità Anagrafica dei Lavoratori

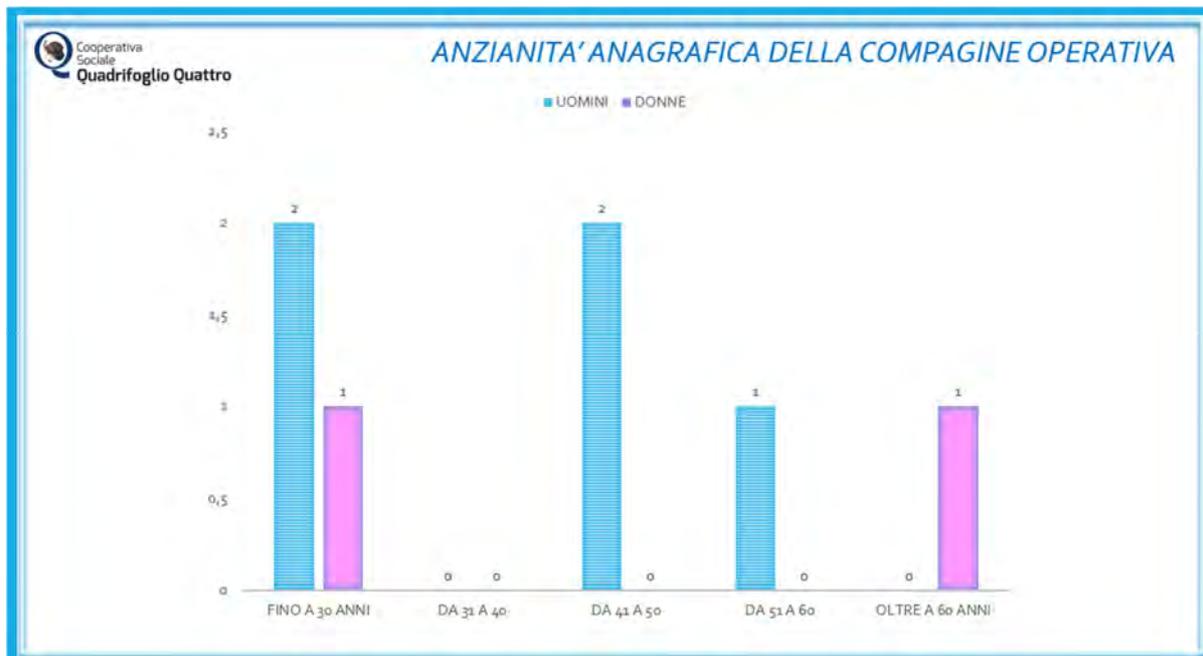


Figura 9 – Anzianità in Cooperativa dei Lavoratori

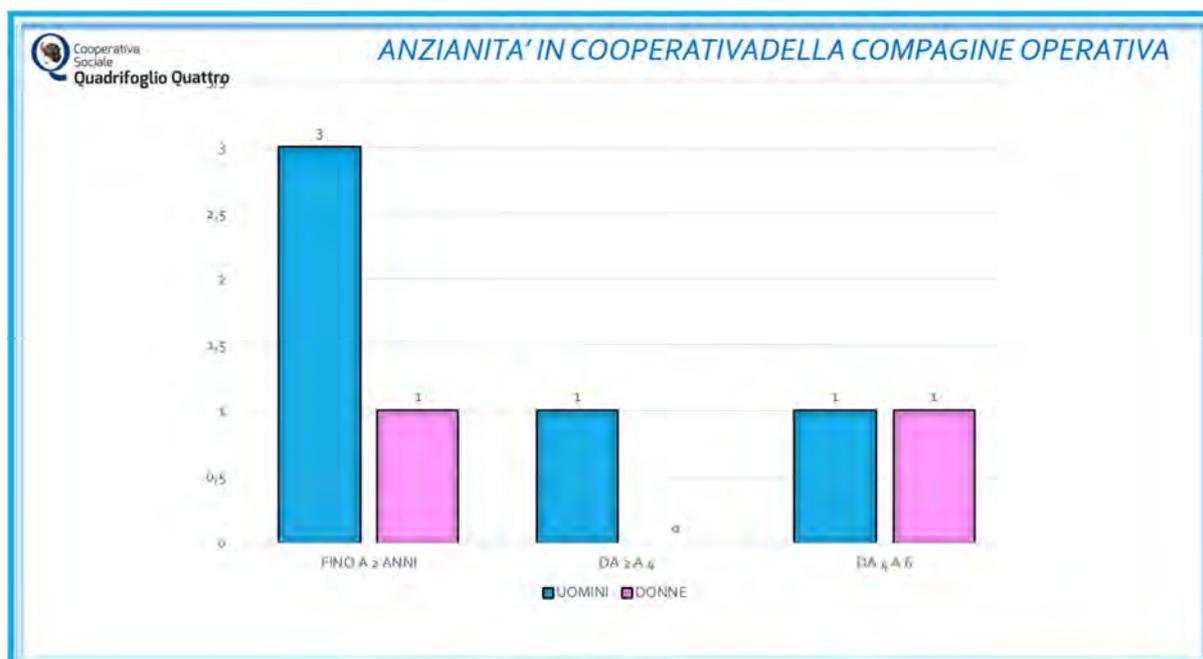


Figura 10 – Tipologia di Contratto dei Lavoratori

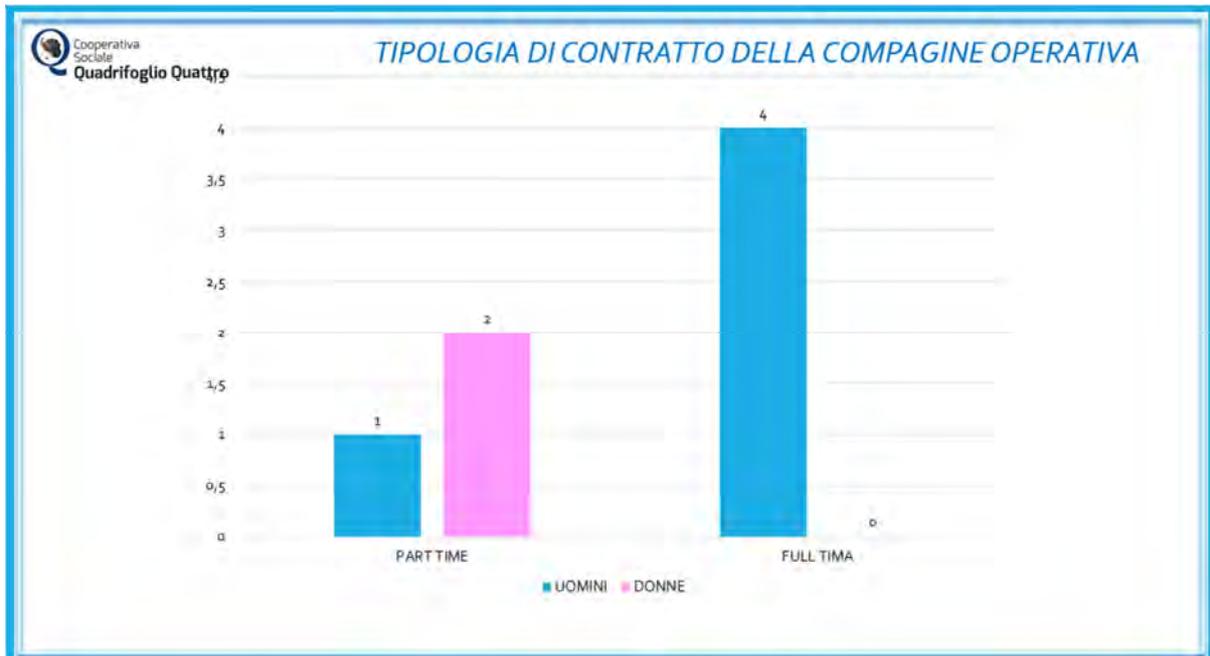
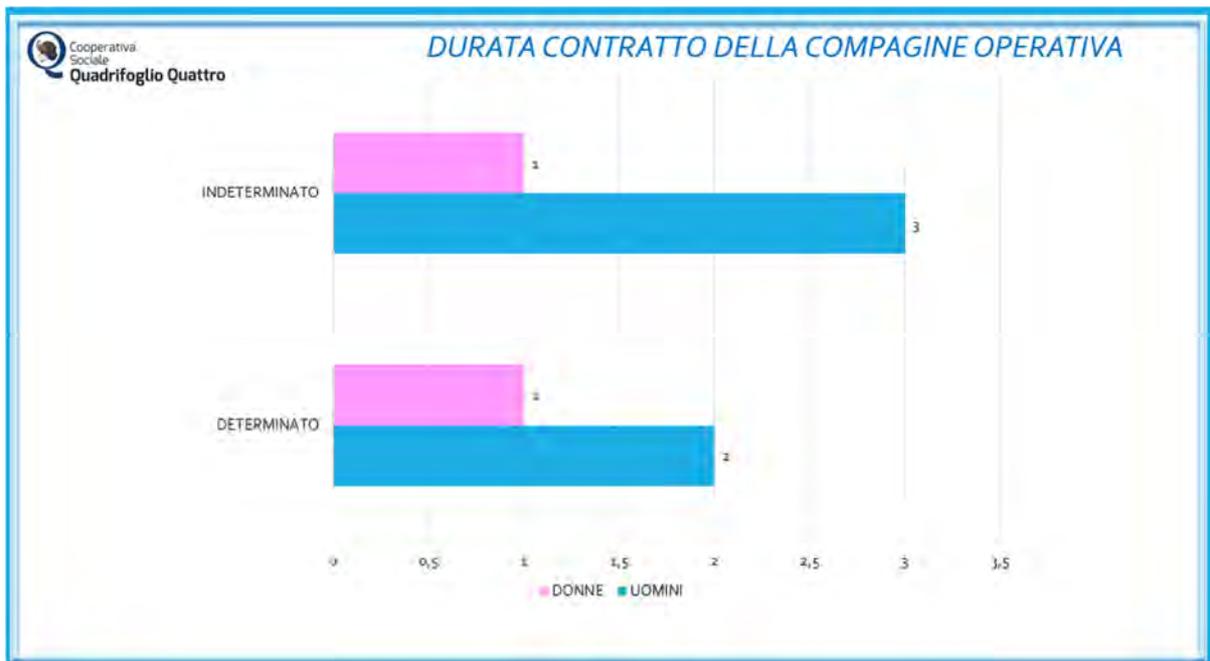


Figura 11 – Durata Contratto dei Lavoratori



## DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE

### Stato, Enti Locali e altre istituzioni

La legge di riforma dell'assistenza (Legge Quadro 328/2000) e l'appena successiva revisione del titolo V della Costituzione (legge cost. 3/2001) hanno modificato il quadro normativo generale in materia di interventi e servizi sociali. Con l'entrata in vigore delle due legislazioni predette, da un lato è stata introdotta la potestà legislativa esclusiva dello Stato per la "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale"; dall'altro, si è garantita potestà legislativa delle regioni a statuto ordinario di tipo concorrente per quanto attiene la "tutela della salute" e di tipo esclusivo per tutto il resto. La Quadrifoglio Quattro, sia come soggetto gestore in forma diretta di strutture e servizi socio-sanitari, sia come appaltatore di gare ad evidenza pubblica, ha adottato un sistema di controllo interno per garantire il rispetto delle normative vigenti in ordine all'autorizzazione e all'accreditamento delle strutture gestite, al rispetto degli standard assistenziali previsti dalle diverse regioni ed al contestuale rispetto del CCNL nazionale per quanto riguarda i rapporti di lavoro con il personale dipendente.

Attualmente, dunque, la Quadrifoglio Quattro è in grado di garantire:

- Il completo rispetto dei requisiti in ordine all'autorizzazione e all'accreditamento delle strutture gestite in forma diretta. Il già menzionato sistema adottato dalle Regioni richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi, con l'obiettivo di assicurare all'utenza un adeguato standard qualitativo dei servizi e delle strutture;
- La puntuale ottemperanza a quanto disposto nei Capitolati di gara e, più genericamente, ai minutaggi ed ai rapporti educativi ed assistenziali tra personale ed ospiti / utenti così come previsti dalla legislazione regionale. Ottemperare agli standard non equivale, infatti, a ridurre la prassi ad una routine indifferenziata che non tenga in giusta considerazione la soggettività della persona che si assiste, ma assicurare tutti coloro che beneficiano di un servizio circa il livello di qualità della prestazione resa. La standardizzazione, dunque, come processo rivolto non solo alle attività, ma anche e soprattutto agli esiti ed ai modi per controllarli e valutarli;
- L'adozione di protocolli specifici elaborati per garantire un alto livello di intervento a garanzia dell'utenza, degli operatori e nel pieno rispetto degli standard qualitativi adottati della Cooperativa;
- Il rispetto e l'applicazione delle disposizioni previste nel CCNL, anche attraverso l'approvazione del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei Soci che definisce le regole per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- Il rispetto del Decreto Legislativo n°50 del 18/04/2016 – "Codice degli appalti".

Per quanto attiene la regolarità fiscale e contributiva la Quadrifoglio Quattro rispetta gli adempimenti fiscali, tributari, amministrativi e contributivi così come previsto dalla normativa nei rispettivi Testi Unici in materia di Imposte sul Reddito, IVA, Imposta di Registro e contribuzione assistenziale/ previdenziale INPS e INAIL. Nella rilevazione delle scritture contabili e nella redazione del bilancio d'esercizio la Quadrifoglio Quattro applica i principi e le raccomandazioni pubblicati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC) integrati ove mancanti, dai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) pubblicati dallo IASB, oltre alla stretta osservanza degli artt. dal 2423 al 2435 e succ.mod. Codice Civile.

### Democrazia interna

La vita associativa della Quadrifoglio Quattro è stata improntata a criteri di massimo coinvolgimento della compagine sociale che, in ogni momento, è stata informata circa l'andamento della società e dei servizi affidati, coinvolta nella definizione dell'organizzazione del lavoro e consultata rispetto alle diverse problematiche rilevate sugli appalti. Nel corso dell'anno 2023, i soci sono stati convocati inoltre in assemblea per l'approvazione del bilancio relativo all'anno 2022, con il seguente ordine del giorno:

- 1) Approvazione del Bilancio d'Esercizio e del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2022, deliberazioni inerenti e conseguenti;
- 2) Comunicazione risultanze della Revisione Periodica operata ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220 - Disciplina in materia di Vigilanza sugli Enti Cooperativi;
- 3) Provvedimenti in merito all'Organo di Vigilanza ex D.Lgs 231/01;
- 4) Varie ed eventuali.

Sono stati illustrati l'andamento generale della gestione con approfondimenti riguardanti gli aspetti economici e finanziari, la situazione degli appalti gestiti, il numero di soci impegnati nell'attività sociale e le modalità di coinvolgimento ed operative in generale, nonché l'andamento dei primi mesi dell'anno 2023 con un'indicazione delle prospettive economiche e dei risultati attesi.

## DATI ECONOMICI

### Produzione e riparto del valore aggiunto



Una delle funzioni attribuite da Quadrifoglio Quattro al Bilancio Sociale è analizzare e comprendere le relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse, interni ed esterni. Un primo passo consiste nel far emergere le relazioni esistenti dall'analisi del valore aggiunto in seguito ad una riclassificazione del Conto Economico, in grado di poter leggere i dati contabili in chiave sociale. Il valore aggiunto, infatti, misura la ricchezza prodotta nell'esercizio a vantaggio della collettività intesa come insieme di tutti gli stakeholder

che partecipano all'attività di Quadrifoglio Quattro. Tecnicamente il valore aggiunto misura la differenza tra il valore dei beni e servizi acquistati e il valore dei beni e servizi venduti al completamento del ciclo produttivo. Affinché vi sia un impatto sociale positivo, l'impresa deve produrre beni e servizi che abbiano un valore complessivamente più elevato rispetto alle componenti esterne utilizzate: il valore complessivo che un'impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la propria attività è un indice della sua efficienza.

### Analisi e commenti ai dati

La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori nell'anno 2023 è stata pari a € 88.500,00 ed è aumentata di € 5.500 rispetto all'anno 2022. Questa quota, composta da salari e stipendi (comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto.

Il risultato contabile dell'esercizio 2023 risulta positivo ed è pari a € 10.507,00.

## QUALITÀ

### Politica della qualità

*I valori sui quali si basa la Cooperativa sono:*

- I Clienti (committenti e fruitori dei servizi): essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di servizio offerto da Quadrifoglio Quattro;
- I servizi erogati: la soddisfazione delle aspettative dei committenti e dei fruitori dei nostri servizi rappresenta elemento irrinunciabile per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno;
- I soci lavoratori ed il personale dipendente: costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, e per questo ci sforziamo di svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di

miglioramento, anche attraverso la loro formazione, qualifica e la garanzia di condizioni che favoriscono il loro grado di salute e sicurezza;

- I risultati economici: rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri clienti e garantiamo il buon andamento della Cooperativa

Il sistema organizzativo, comunque ispirato alle norme previste dalla ISO 9001, è lo strumento attraverso il quale siamo impegnati a:

- Rispettare la normativa cogente europea, nazionale e locale applicabile per i servizi erogati;
- Rispettare lo Statuto e il Regolamento della Cooperativa, nella sua edizione applicabile;
- Coinvolgere non solo i responsabili e referenti designati, ma anche tutti i collaboratori e favorire lo sviluppo della loro professionalità;
- Migliorare con continuità i servizi erogati, il grado di soddisfazione dei clienti, la responsabilità sociale e le condizioni di salute e di sicurezza delle parti interessate, il sistema organizzativo e le sue prestazioni.

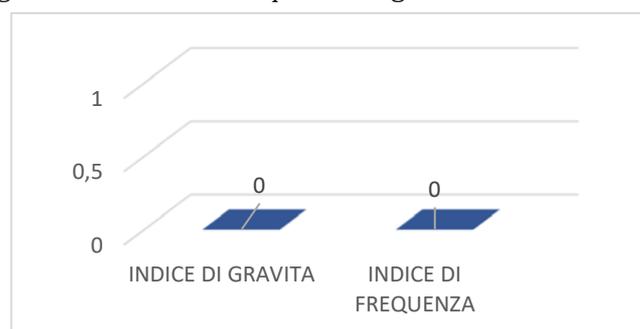
Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa. Così operando, saranno sempre maggiormente soddisfatti i destinatari dei servizi, i committenti e le altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività di Quadrifoglio Quattro. Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica organizzativa e l'intero sistema organizzativo verranno esaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

### Indagini di soddisfazione

La Cooperativa sancisce la propria filosofia ed i propri valori in tema di salvaguardia dell'ambiente e definisce per tutte le sue attività una politica ambientale coerente con la propria filosofia. In generale l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile e sull'ambiente non sono significativi in virtù dell'oggetto sociale e della connotazione non produttiva dell'attività sociale.

Nell'esercizio in oggetto la Cooperativa ha raggiunto gli obiettivi di sostenibilità in termini ambientali. Sul versante della sicurezza, promuoviamo il benessere organizzativo e la sicurezza ambientale dei nostri lavoratori attraverso il rispetto degli obblighi normativi e attraverso il controllo costante delle figure preposte e di coordinamento, contenendo sia il numero degli infortuni (0 episodi nel 2023) sia il loro indice di gravità, come evidenziato nella successiva tabella.

Figure 12 – indice di gravità e indice di frequenza degli infortuni nel 2023



Evidenziamo anche che la Cooperativa continua a versare la quota annuale dell'assistenza sanitaria integrativa per ogni socio.

### FORNITORI

## **Gestione dei fornitori**

Le forniture di beni e servizi sono disciplinate dalla Quadrifoglio Quattro attraverso una procedura di acquisto che si ispira ai principi qui di seguito elencati:

- principio di economicità, l'uso ottimale delle risorse da impiegare nello svolgimento della selezione ovvero nell'esecuzione del contratto;
- principio di efficacia, la congruità dei propri atti rispetto al conseguimento dello scopo cui sono preordinati;
- principio di correttezza, una condotta leale ed improntata a buona fede, sia nella fase di selezione sia in quella di esecuzione;
- principio di libera concorrenza, l'effettiva contendibilità degli affidamenti da parte dei soggetti potenzialmente interessati;
- principio di non discriminazione e di parità di trattamento, una valutazione equa ed imparziale dei concorrenti.

Operativamente, la scelta del fornitore si basa su un'analisi approfondita effettuata inizialmente dall'Ufficio Acquisti, e successivamente, da parte della Direzione stessa. Uno degli obiettivi dell'Ufficio Acquisti è quello di ridurre il numero dei fornitori ed instaurare con gli stessi un reciproco rapporto profittevole e duraturo.

I criteri, laddove applicabili, su cui si basa l'analisi sono i seguenti:

- AFFIDABILITA' (esperienza, qualità costante, consegne puntuali, rispetto di accordi);
- POSSIBILITA' DI PRODUZIONE (sufficiente capacità di produzione, livello ottimale di qualità, adattabilità immediata ad ordinazioni speciali o variazioni di quantità/ flessibilità, capacità di magazzinaggio);
- CONDIZIONI (prezzo, condizioni di consegna e pagamento chiare, termini di consegna e garanzie);
- PRODOTTO (qualità, assortimento, servizio alla clientela, ricerca e sviluppo di prodotti);
- POSSIBILITA' DI CORSI FORMATIVI SUI PRODOTTI (in modo da utilizzare gli stessi in base alle indicazioni per ottenerne la massima funzionalità e durata).

## **Procedura valutazione fornitore**

Nella fase iniziale il fornitore sottopone all' Ufficio Acquisti la sua lettera di presentazione con un listino prezzi. Se tali prezzi sono concorrenziali si decide di incontrarlo in sede. In questa seconda fase viene effettuata l'analisi del fornitore. Se quest'ultimo risponde positivamente alle condizioni richieste si procede, previa autorizzazione della Direzione, ad un test di prova in due strutture campione. La terza fase si concentra sui riscontri ottenuti dalle strutture. Se gli esiti sono positivi, sempre previa autorizzazione della Direzione, si procede con l'apertura del rapporto commerciale tra le parti sottoscrivendo la relativa documentazione contrattuale. Sia la qualità che le condizioni contrattuali saranno costantemente monitorate nel tempo anche dai coordinatori, i quali, nel caso di eventuali non conformità, saranno tenuti a segnalarle in sede.



**Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro S.C. Onlus**

Viale Savorgnan D'Osoppo, 4/10 - 10064 - Pinerolo (TO)

Telefono 0121-324811 - Fax 0121-324812 - [info@coopquadrifoglio.com](mailto:info@coopquadrifoglio.com)

[www.coopquadrifoglioquattro.com](http://www.coopquadrifoglioquattro.com)