

# POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

## TRIENNIO 2024 - 2026

La Cooperativa Sociale Speranza opera da oltre quarant'anni nei territori della provincia di Mantova e zone limitrofe con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate aventi limitate capacità psichiche, sensoriali, fisiche o che abbiano bisogno di particolare assistenza materiale e/o morale e comunemente finalizzate alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata.

La Cooperativa Sociale Speranza offre servizi di pulizia ordinaria/straordinaria e sanificazione degli ambienti, sanitari e civili, attraverso l'utilizzo di procedure professionali che prevedono l'utilizzo di prodotti e attrezzature specifici, servizi di ristorazione, principalmente riguardo alla ristorazione scolastica.

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Speranza ha diversificato i propri processi caratteristici coinvolgendo un numero sempre crescente di risorse svantaggiate e di risorse più o meno qualificate per l'erogazione dei servizi e scegliendo di dotarsi di un sistema di gestione qualità ISO 9001 applicabile ai servizi di pulizia, ristorazione e inserimento lavorativo e di un sistema di gestione ambientale ISO 14001. Dal 2022 Cooperativa Speranza ha implementato il sistema di gestione qualità applicabile ai servizi di ristorazione in accordo alla norma UNI EN ISO 22000:2018.

Con il presente documento, la Cooperativa Sociale Speranza intende stabilire e comunicare la propria politica per la qualità e per l'ambiente integrandola ad una politica per la sicurezza dei lavoratori, poiché, pur non applicando attualmente un sistema specifico per quest'ultimo aspetto, la Direzione ritiene fondamentale mettere in atto con puntualità le misure di prevenzione e protezione previste dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza e la salute sul lavoro per il miglioramento complessivo dell'organizzazione.

In particolare, la Cooperativa Sociale Speranza si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie per garantire il rispetto degli standard qualitativi, ambientali e di sicurezza promuovendo tutte le iniziative necessarie per garantire il miglioramento continuo sulla base dei seguenti principi:

- il recupero all'autonomia della persona svantaggiata al fine del suo reinserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- la valorizzazione delle risorse umane della Cooperativa attraverso un processo di formazione continua del personale unitamente alla sensibilizzazione relativamente ai temi ambientali e della sicurezza;
- L'individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, utenti, Enti locali, e parti interessate per assicurare la crescita economica dell'organizzazione e accrescerne la capacità di offrire nuove opportunità di recupero alle persone svantaggiate del territorio;
- Il miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza;
- La prevenzione dell'inquinamento e l'attivazione di processi di miglioramento continuo;
- il rispetto delle prescrizioni legislative e delle altre norme che la cooperativa sostiene;
- L'utilizzo dei processi e delle tecnologie per la prevenzione e riduzione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;

- L'utilizzo di prodotti adeguati alla soddisfazione del cliente e alla tutela dell'ambiente attraverso una accurata selezione dei fornitori di prodotti e il loro coinvolgimento all'uso e al rispetto della presente Politica e all'importanza della conformità dei loro requisiti;
- L'efficiente ed efficace gestione dei reclami del cliente che devono essere accolti, analizzati e risolti nel più breve tempo possibile per non arrecare danno al cliente e nel contempo alla credibilità della cooperativa.

Nel corso dell'ultimo triennio sono stati mantenuti attivi i servizi presenti nel "Centro Polifunzionale Ex Saponificio" di via Rinaldo Mantovano, in particolare:

- Housing Sociale in accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento dei 6 appartamenti;
- Spazi al piano terra affidati alla Cooperativa Sinergie ospitano l'attività di "Spazio Autismo" che nel marzo 2023 gli è stato affidato in via sperimentale dal Consorzio SolCo e dal 2024 in gestione diretta;
- Centro Cottura: stipulato un accordo con CIR FOOD per l'affidamento in affitto dei locali e successivamente sub-affittato all'Azienda ASST di Mantova in gestione diretta.

### **OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2024-2026**

Nel rispetto dei principi sopra elencati, il nuovo Consiglio di Amministrazione si pone per il proprio mandato i seguenti obiettivi strategici:

- 1. Mantenimento dei servizi riguardante la sede sociale "Centro Polifunzionale Ex Saponificio":** i quali sono stati affidati e che ora serve continuare a promuoverli sul territorio mantovano:
  - a. Housing sociale:** per il quale è stato formalizzato accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento per 5 anni dei 6 appartamenti di Housing. Scadenza 31/12/2024;
  - b. Centro Diurno:** Gli spazi al piano terra sono stati affidati a Cooperativa Sinergie che gestisce negli stessi il servizio di "Spazio Autismo" acquisito dal Consorzio SolCo Mantova;
  - c. Centro cottura:** stipulato accordo con CIR FOOD per l'assegnazione in affitto dei locali e la collaborazione orientata all'inserimento lavorativo di persone con "svantaggio" nei progetti di gare/affidamenti del servizio di ristorazione scolastica. Attualmente il Centro Cottura è stato sub-affittato all'Azienda ASST di Mantova che lo gestisce direttamente.
- 2. Progetto di Fusione delle due Cooperative Speranza e Sinergie** con la volontà di sfruttare le sinergie e le esperienze presenti in capo alle due società, al fine di potenziare la penetrazione sul territorio di Mantova e Provincia, nel quale la incorporante Speranza opera stabilmente dalla costituzione ad oggi, mediante l'offerta di servizi diversificati derivanti dall'integrazione delle attività svolte dalle cooperative, creando una struttura agile e funzionale in grado, attraverso l'ottimizzazione delle rispettive risorse di creare ulteriori occasione di lavoro a vantaggio dei soci.
- 3. Potenziamento del settore delle Pulizie e delle sanificazioni promuovendo maggiormente l'aspetto sociale:** Per contrastare una concorrenza sempre più aggressiva e proveniente da luoghi sempre più lontani alla ricerca solamente di fatturato e numeri e quindi incapaci di conoscere e garantire le esigenze territoriali specie in materia di supporto delle fasce deboli.
- 4. Potenziamento della procedura di controllo dei lavori sui cantieri:** Si è rilevata nell'ultimo periodo la necessità di migliorare il controllo dei lavori nei cantieri al fine di prevenire/gestire i reclami pervenuti dai clienti in merito alla qualità del servizio. Un maggiore controllo ha lo scopo di prevenire le criticità o quantomeno di risponderne immediatamente ed in modo

efficace. Oltre all'incarico al collaboratore esterno per il controllo, la Direzione attraverso l'incarico ad alcuni referenti di struttura vuole monitorare maggiormente l'andamento dei servizi e rispondere subito al cliente.

5. **Cura della comunicazione interna ed esterna con potenziamento nel settore privato:** Per dare spinta e forza all'immagine della cooperativa dopo il rifacimento del sito e l'individuazione di una figura dedicata con il compito di ricercare clienti e stringere rapporti esterni. Il settore privato si ritiene possa essere un'area di mercato in cui potersi espandere per essere slegati da appalti e poter meglio fidelizzare i clienti.
6. **Potenziamento del settore della ristorazione:** con l'analisi delle risorse a disposizione e di quelle eventualmente necessarie per poter restare competitivi sul mercato pubblico e privato con l'obiettivo di aumentare il fatturato specifico e i relativi margini operativi, anche sfruttando il nuovo accordo di collaborazione con CIR FOOD.
7. **Erogazione di un servizio di pulizia sempre più attento alla prevenzione dell'inquinamento ambientale:** nel rispetto dei criteri ambientali sempre più rigidi.
8. **Espansione del servizio di pulizia nel territorio:** parallelamente alle azioni che da sempre rivolgiamo nei confronti di potenziali clienti del territorio mantovano e che ora stiamo rilanciando con forza in termini di art. 14 D. Lgs. 276/2003 per l'inserimento di disabili.
9. **Miglioramento della qualità di vita delle persone svantaggiate:** da tempo abbiamo maturato la convinzione che offrire un lavoro alle persone svantaggiate non sia il solo strumento che può migliorare la loro vita poiché al di fuori dell'attività lavorativa è importante che vi sia una rete di persone, di relazioni, di luoghi dove poter condividere idee, paure, sogni, interessi, che troppo spesso è totalmente o quasi del tutto assente. La nostra volontà è quella di provare a pianificare azioni che vadano a compensare questa assenza e a valorizzare le potenzialità altre, spesso nascoste, delle persone che approdano alla nostra cooperativa.

Per rendere misurabile ed oggettivo l'impegno della Cooperativa Sociale Speranza, la Direzione stabilisce annualmente un piano operativo ed un sistema di indicatori per il monitoraggio dei processi. In occasione dei riesami annuali del sistema di gestione per la qualità e la tutela dell'ambiente, si esaminano i risultati conseguiti e si stabiliscono gli obiettivi di miglioramento da conseguire nell'anno successivo.

La presente Politica ha validità da aprile 2024 a maggio 2026 ma può essere soggetta a revisioni periodiche. Questo documento e le sue eventuali revisioni saranno diffuse a tutte le parti interessate, sia interne che esterne, attraverso:

- Affissione alla bacheca nella sede della cooperativa;
- Assemblee dei soci
- Riunioni varie con i soci e/o con i clienti

Approvata nel CDA del 9/04/2024

Il Presidente  
(Bollani Claudio)