Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica

**“Chez nous, ...le cirque!” O.N.L.U.S.**

# BILANCIO SOCIALE 2018

**1. INTRODUZIONE** **4**
1.1 Obiettivi del Bilancio Sociale 5
1.2 Principi di Redazione 6

**2. IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA** **8**
2.1 Identità 9
2.2 Storia 12
2.3 Valori 16
2.4 Mission 18
2.5 Servizi 20
2.6 Contatti 21
2.7 Personale 23
2.8 Codice etico 24
2.9 Valore della produzione 25
2.10 Bandi e gare 26
2.11 Immobilizzazioni 27
2.12 Costo del personale 28
2.13 Capitale sociale e patrimonio netto 29
2.14 Soci 30

2.15 Occupati 31

**3. PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 33**

**4. STAKEHOLDER 35**
4.1 Stakeholder interni 36
4.2 Stakeholder esterni 42

**5. GRADIMENTO FRUITORI DEI SERVIZI E FAMILIARI 45**

**6. RINGRAZIAMENTI 48**

# INTRODUZIONE

"Dove scappare per sentirsi vero, dove fuggire per non essere diverso?
E sognò il circo, realtà capovolta, mondo di uguali perchè tutti strani"

"Cencio" di F. Guccini

# OBIETTIVI DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione.

Attraverso il Bilancio Sociale cerchiamo di condividere quello che siamo e di far comprendere meglio come operiamo, offrendo a tutti gli *stakeholder* un quadro complessivo delle performance e degli obiettivi di miglioramento che "Chez nous, …le cirque!" si impegna a perseguire, della qualità dell'attività svolta e della declinazione del nostro sistema di valori nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali e nei loro effetti/risultati.

# PRINCIPI DI REDAZIONE

I principi di redazione del Bilancio Sociale fanno riferimento alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica e alla prassi della professione contabile.

In particolare ai principi e valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto attiene al campo del diritto, alla Costituzione e alla legislazione vigente, nazionale e comunitaria, e ai principi fondamentali dei diritti dell'uomo (Carta dei Diritti dell'ONU).

Infine, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali e internazionali.

Il Bilancio Sociale deve presentare le informazioni in modo tale che ciascun lettore del documento possa giudicare adeguatamente secondo il proprio punto di vista, sia per agevolare un maggiore confronto che per mantenere una corretta e trasparente relazione con ogni *stakeholder* legittimamente interessato all'attività dell'azienda.

Il Bilancio Sociale viene distribuito nella versione a stampa.

Il Bilancio Sociale può essere inoltre stampato dal pubblico esterno scaricando il file “Bilancio Sociale.pdf” dal sito www.museodelcirco.it.

Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite a Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica “Chez nous, …le cirque!” O.N.L.U.S. e riguardano, eccetto alcuni dati aggiornati a dicembre 2018, l’anno di gestione chiuso al 31 agosto 2018.

# IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

# IDENTITÀ

Denominazione:

Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica "Chez nous, …le cirque!"

Forma giuridica:

Società Cooperativa

Data atto di costituzione:

15/09/2014

Numero REA:

PI – 185027

Albo Società Cooperative:

C103921

“Chez nous, …le cirque!” è una Società Cooperativa e nello specifico una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo (ai sensi della legge 381/1991) e Sportiva Dilettantistica (ai sensi della legge 289/2002 art. 90 comma 17 e 128/2004 art. 4 comma 6-bis).

Capisaldi del sistema cooperativo sono i principi di mutualità, solidarietà, democrazia.

Le società cooperative sono società dedite alla produzione di beni o servizi, per le quali lo scopo comune non è il profitto, ma quello mutualistico, che consiste - a seconda del tipo di cooperativa - nell’assicurare ai soci il lavoro o beni di consumo o servizi, a condizioni migliori di quelle che otterrebbero dal libero mercato.

Le cooperative sono caratterizzate dal voto capitario dei soci, ovvero dal fatto che ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore versato della propria quota di capitale sociale.

Caratteristica propria della cooperativa è anche il principio di parità tra i soci (democrazia economica), che implica, tra l’altro, oltre al voto capitario, la

necessità di un giudizio motivato sui motivi di ammissione o sul diniego di ammissione nei confronti di nuovi soci (art. 2528, quarto comma).

Ulteriori caratteristiche fondamentali sono il principio cosiddetto della porta aperta e il capitale variabile della società cooperativa.

Il Codice Civile riconosce la variabilità del capitale come un elemento peculiare delle società cooperative.

# STORIA

La Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica "CHEZ NOUS, ...LE CIRQUE!" O.N.L.U.S, affiliata UISP, nasce nel 2014 come naturale sviluppo dell'Asd, Culturale e APS "Chez nous, ...le cirque!", sorta nel 2005 con la finalità costitutiva di creare un centro di documentazione ed informazione sull'arte e la cultura circense.

La Cooperativa ha lo scopo di promuovere principalmente le discipline legate all'attività della scuola di circo, come strumento di crescita personale, come metodo di aggregazione e concertazione, attraverso principi di non competitività e rispetto reciproco.

Il lavoro di "Chez nous, ...le cirque!" si basa sulla consapevolezza di un circo come realtà viva e vivace, come fenomeno artistico trascurato, come realtà storica e

sociale, la cui evoluzione ha seguito le alterne vicende umane, fin dall'alba dei tempi...

Ed ecco che il circo diviene anche modello a suo modo esemplare di una comunità ideale in cui la perfetta integrazione delle diversità e l'efficiente collaborazione tra le singole capacità sono imprescindibili capisaldi, ma anche un interessante e complesso sistema di comunicazione multimediale in grado di superare ogni barriera generazionale, culturale ed etnica.

In virtù dei valori positivi e solidali che incarna, la pratica delle arti circensi è anche un efficace completamento della formazione psico-fisica dei più piccoli, che vengono invitati a praticare un'attività atletica rigorosa ma priva di competitività e nel rispetto reciproco e delle diverse capacità altrui, ma anche un momento di maturazione per gli adulti, portati a mettersi in discussione, confrontandosi con le proprie inibizioni...

Fin dai suoi inizi, "Chez nous, ...le cirque!" ha organizzato eventi, conferenze, progetti scolastici, spettacoli nel territorio della Regione con lo scopo di costituire un punto di riferimento per tutti coloro che, per semplice curiosità o per interesse professionale, abbiano la volontà di conoscere e studiare il mondo del circo.

Quello della formazione è un aspetto centrale nell'attività di "Chez nous, ...le cirque!": esperti del settore invitati dalla Cooperativa e suoi membri tengono lezioni e seminari sulla storia, l'arte e la vita del circo. Il progetto "Il Circo a Scuola", realizzato con moduli adatti a scuole di ogni ordine e grado, sta portando il circo nelle aule della provincia di Pisa e non solo, dalla storia del più grande spettacolo del mondo, ad una riflessione critica sulla sua semiotica, ed il progetto sulle diversabilità ha offerto una dimostrazione pratica della capacità di armonizzazione ed integrazione dell'attività circense per bambini e ragazzi portatori di handicap.

La Scuola di Circo della Cooperativa, che è, sotto molti aspetti, il suo fiore all'occhiello, è una vera e propria palestra per sfidare se stessi e migliorarsi in piena armonia, imparando il valore della collaborazione e della solidarietà. La scuola di circo, per adulti e bambini, avviata nel 2007, conta oggi circa 100 allievi, tra adulti e bambini, anche portatori di handicap e si svolge a Cascina (PI), sotto un vero tendone da circo.

Altro punto di forza della Cooperativa sono senza dubbio i progetti di comicoterapia attivi in molti ospedali della Toscana per portare un sorriso ai bambini ricoverati. I Clown Dottori operano attraverso le arti della clowneria

(comicità, umorismo, prestidigitazione, improvvisazione teatrale, musica, burattini, ecc...) per sdrammatizzare le pratiche sanitarie, mutare segno alle emozioni negative (paura, rabbia, delusione, tristezza) facendole esprimere, gestendole e facendole virare al positivo, verso il sorriso, il coraggio, la speranza, la gioia, il riso.

Ma il circo è, prima di tutto, uno spettacolo di un fascino senza tempo, che cattura l'immaginario di tutti, nel bene o nel male, in un modo immediato che, forse, lo rende unico in tutto il panorama della produzione artistica, che sia fatto sotto i tendoni più celebri, o sotto il cielo del piccolo chapiteau di "Chez nous, ...le cirque!"... Ed ecco perché "Chez nous, ...le cirque!" non dimentica il suo Museo del Circo, l'unico in Italia dedicato al mondo del circo, e gli spettacoli, scritti ed interpretati dai suoi istruttori.

# VALORI

"Chez nous, ...le cirque!" O.N.L.U.S. crede nel valore che si genera nella relazione con l'altro e si impegna a coltivarla nella vicendevole promozione sociale.

Le attività della Cooperativa sono finalizzate alla promozione umana, mirano a fornire risposte ai bisogni che il territorio esprime per mezzo di servizi ad alto profilo qualitativo rivolti a minori, anziani, adolescenti, diversamente abili ed in genere soggetti in situazioni di svantaggio e disagio sociale.

I Soci, gli Amministratori, i Dipendenti, i Collaboratori e gli Operatori della Cooperativa sono chiamati a tenere comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso gli Utenti e i Clienti, indipendentemente

dal loro stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere e dalla sessualità, dalla nazionalità e dalla razza.

L'onestà rappresenta un principio fondamentale per tutte le attività, per le iniziative, i rendiconti, le comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

I valori su cui si basa "Chez nous, …le cirque!" sono la centralità della persona, con i suoi diritti, bisogni e sentimenti, l'inclusione sociale, la valorizzazione delle diversità e delle diverse abilità, la promozione dello sviluppo locale, la competenza, l'innovazione e la flessibilità, la gestione democratica e partecipata, il rispetto dell'ambiente e la trasparenza.

# MISSION

“Chez nous, ...le cirque!” mette al centro del suo agire lo scopo formativo, educativo, socio-sanitario ed assistenziale ed opera al fine di contribuire alla promozione umana e all'integrazione sociale attraverso lo sviluppo delle arti di animazione con particolare riferimento agli esercizi e alle tecniche dell’arte circense, del clown e del clown-dottore.

Inoltre, consapevole del ruolo che l'economia ha assunto all'interno della società contemporanea, rivolge particolare attenzione all'affermazione dei diritti economici e sociali contenuti nella medesima "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo", nello specifico impegnandosi a vantaggio delle categorie più deboli

che trovano maggiore ostacolo nell'affermazione dei propri diritti a causa delle condizioni economiche e sociali, al grado di istruzione, ecc.

In questo quadro di riferimento, scopo sociale della Cooperativa, nell'intento di svolgere sul territorio una azione concreta fondata sui principi della condivisione e della solidarietà, è di contribuire al raggiungimento di un diverso rapporto culturale ed economico che abbia come presupposti la cooperazione ed il rispetto dei relativi tempi e modalità di sviluppo.

# SERVIZI

Scuola di circo
Clown Dottori in Ospedale
Gustavo Ridendo
Circo Sociale
Spettacoli
Progetti per le scuole
Formazioni
Museo del Circo
DANZO

# CONTATTI

Generale:

tel: +39 331 57 65 253

mail: info@museodelcirco.it

Gustavo Ridendo:

tel: +39 333 47 01 250

mail: info@gustavoridendo.it

Scuola di Circo:

mail: scuoladicirco@museodelcirco.it

Clown Dottori:

mail: clowndottori@museodelcirco.it

Circo Sociale:

mail: specialmentecirco@museodelcirco.it

Spettacoli:

mail: eventi@museodelcirco.it

Comunicazione:

mail: s.bellani@museodelcirco.it

Amministratore Delegato:

mail: c.masi@museodelcirco.it

# PERSONALE

**11** Occupati

**100%** con contratto a tempo indeterminato.

**9** Soci lavoratori

**2** Lavoratori dipendenti.

**6** Istruttori sportivi dilettanti

# CODICE ETICO

Il Codice Etico, approvato dall'Assemblea dei Soci il 27 aprile 2016, nasce per integrare e rafforzare il sistema etico-valoriale di "Chez nous, ...le cirque!", contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, quadri, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di *stakeholder*.

Il Codice Etico di "Chez nous, ...le cirque!" si applica a tutti i lavoratori, collaboratori e ai fornitori caratteristici che contribuiscono alla catena di produzione di valore della Cooperativa.

Non si sostituisce a leggi o a norme contrattuali, ma ha la funzione di mettere in luce gli impegni etici e morali da adottare quotidianamente nell'espletamento della propria professione e da perseguire attraverso azioni concrete e verificabili.

# VALORE DELLA PRODUZIONE

Valore della Produzione 2017/2018 **€ 242.384**

+12% rispetto a quello del 2016/2017 (€ 215.575)

Il 2017/2018 si conclude con un utile di **€ 574,00**

Il valore della produzione, cresciuto del +12%, rivela anche quest'anno un immutato apprezzamento per i servizi offerti dalla Cooperativa da parte dei nostri committenti, pubblici e privati, e, quel che più importa, da parte dei fruitori e dei loro familiari.

La capacità di "Chez nous, ...le cirque!" di avviare, incrementare e consolidare le proprie attività in gran parte, oggi, è il frutto dei lungimiranti investimenti messi in atto negli Esercizi precedenti e della costante attenzione della Cooperativa alla promozione della professionalità delle proprie lavoratrici e lavoratori.

# BANDI E GARE

- Bandi e gare partecipate: 10
- Vinte 9 = 90**%**

# IMMOBILIZZAZIONI

| | Immobilizzazioni immateriali | Immobilizzazioni materiali | Totale immobilizzazioni |
|---|---|---|---|
| **Valore di inizio esercizio** | | | |
| **Costo** | 5.053 | 19.959 | 25.012 |
| **Ammortamenti (Fondo ammortamento)** | 1.054 | 7.084 | 8.138 |
| **Valore di bilancio** | 3.999 | 12.875 | 16.874 |
| **Variazioni nell'esercizio** | | | |
| **Incrementi per acquisizioni** | - | 2.109 | 2.109 |
| **Ammortamento dell'esercizio** | 486 | 3.813 | 4.299 |
| **Totale variazioni** | (486) | (1.704) | (2.190) |
| **Valore di fine esercizio** | | | |
| **Costo** | 5.053 | 22.068 | 27.121 |
| **Ammortamenti (Fondo ammortamento)** | 1.540 | 10.897 | 12.437 |
| **Valore di bilancio** | 3.513 | 11.171 | 14.684 |

# COSTO DEL PERSONALE

- Spese per il personale **€ 158.150**

- Costo delle prestazioni lavorative dei soci **€ 120.257** pari al **76,04%** della spesa totale.

# CAPITALE SOCIALE E PATRIMONIO NETTO

- Nel 2017/2018 il capitale sottoscritto è di **€ 4.200,00**.

- Il patrimonio netto ammonta a **€ 3.654,00**.

- Il patrimonio netto cresce del 16% rispetto al 2016/2017 che ammontava ad **€ 3.079,00**.

# SOCI

Al 31/12/2018 vi sono n. 13 soci attivi, di cui n. 8 soci cooperatori.

Nel 2017/2018 sono stati effettuati n. 2 associamenti a Socio Cooperatore.

Durante l'anno 2018 sono stati effettuati n. 2 dissociamenti di Soci Cooperatori.

La Cooperativa ha riservato la facoltà di associarsi ai lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e che lo richiedono individualmente.

Il Consiglio di Amministrazione ritiene prioritaria e di grande rilievo, nel medio periodo, la stabilità della propria *governance* anche a discapito, di un eventuale minor apporto di mezzi propri da parte dei Soci.

Garantire un più efficace e proficuo scambio mutualistico attraverso una più accurata selezione in ingresso ed una più intensa relazione con la base sociale, che deve avere, come fondamentale presupposto, la consapevolezza di una scelta, esalterà il ruolo del Socio e rafforzerà nel tempo la Cooperativa.

Al 31/12/2018 vi sono 8 Soci Lavoratori su 13 occupati.

# OCCUPATI

La Cooperativa ha diminuito del 13% il numero dei propri occupati rispetto all'anno precedente, raggiungendo le 13 unità al 31 dicembre 2018.

Per l'anno 2018, 7 soci lavoratori su 8, hanno un contratto a tempo indeterminato.

"Chez nous, ...le cirque!" applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo, nonché tutte le leggi vigenti e i decreti attuativi su lavoro, previdenza e assicurazioni obbligatorie: Legge 297/1982, Legge 53/2000, Legge 300/70 (Statuto dei lavoratori) Legge 61/2000 (part-time) D.Lgs 66/2003 (Orario di lavoro) – TU 81/2008 (Sicurezza) – DLgs 151/2001 (tutela e sostegno alla maternità) – D.Lgs 252/2005 (disciplina delle forme pensionistiche complementari) – non ultimo 142/2001 (revisione della legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore) – D.Lgs 314/97 (armonizzazione, razionalizzazione e semplificazione delle disposizioni fiscali e previdenziali concernenti i redditi da lavoro dipendente e dei relativi adempimenti da parte dei datori di lavoro) – D.Lgs 152/97 (Attuazione della direttiva 91/533/CEE

concernente l’obbligo del datore di lavoro di informare il lavoratore delle condizioni applicabili al contratto o al rapporto di lavoro”), D.Lgs 196/2003 (Privacy).

Per l’anno 2018 collaborano con la cooperativa anche 6 Istruttori sportivi dilettanti che portano avanti le attività legate all’insegnamento delle arti circensi in osservanza dell’art. 25 della Legge 13 maggio 1999, n. 133 successivamente modificato dall’art. 37, comma 2, Legge 21 novembre 2000, n. 342.

# PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il 2017/2018 si conclude con un risultato leggermente positivo, con un utile di € 574,00.

Come già anticipato nel bilancio dell'anno precedente, le cause dell'utile sono da ricercare nel rilancio del Progetto Gustavo Ridendo, strettamente legato all'incremento delle attività sociali della Cooperativa, all'ottimizzazione dei costi per il personale e dei costi per le materie prime.

Un più che positivo, riscontro, in questo Esercizio, è stata senz'altro la crescita del valore della produzione del +12%. Questa crescita rappresenta un forte consolidamento dei nostri ricavi per prestazioni rese nei progetti dove la Cooperativa è radicata da anni (Scuola di circo, Progetti nelle scuole, Progetti di Circo Sociale e Spettacoli).

La remunerazione del personale è la voce più importante e quantitativamente più significativa del riparto del valore aggiunto. I lavoratori della Cooperativa rappresentano la classe di *stakeholder* alla quale viene destinata la maggior parte della ricchezza prodotta (65,25%).

# STAKEHOLDER

# STAKEHOLDER INTERNI

Assemblea dei Soci

Nel 2014, l'idea originale di alcuni soci che collaboravano a vario titolo dal 2005 con la Associazione Sportiva Dilettantistica, Culturale e di Promozione Sociale "Chez nous, …le cirque!" trovò l'appoggio e l'entusiasmo di un gruppo composto da 9 soci fondatori.

Insieme crearono e diedero vita alla Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica "CHEZ NOUS, ...LE CIRQUE!" O.N.L.U.S costituita, con atto notarile, il 15 settembre 2014.

In pochi anni la cooperativa si è sviluppata e ingrandita sia in termini di fatturato sia di risorse umane impiegate.

L'assemblea dei soci ha subito quindi un incremento passando dai 9 soci fondatori a 13 soci iscritti alla fine del 2018.

Alla data del 31 dicembre 2018 la cooperativa è composta da 65 persone con questa suddivisione:

- **8** Soci cooperatori (lavoratori/prestatori): coloro i quali ricevono dalla partecipazione alla cooperativa un compenso correlato alla prestazione che forniscono.
- **2** Soci volontari: che prestano la loro attività per fini di promozione della cooperativa, di solidarietà e formazione verso i soci cooperatori e sono iscritti in una apposita sezione del libro soci.

Altri soci che partecipano alla vita della cooperativa e agli eventi sociali, cosi distinti:

- **3** Soci sovventori (ordinari): coloro che hanno apportato, attraverso la sottoscrizione della quota sociale, capitale finanziario alla Cooperativa senza operarvi ai sensi dell'art. 4 della legge 59/1992.
- **52** Soci fruitori: coloro che godono a vario titolo, direttamente o indirettamente, dei servizi prestati dalla cooperativa

## Consiglio di Amministrazione

L'attuale Presidente della cooperativa è Giulia Costa, mentre il Vice Presidente è Alessandro Frediani.

L'altro membro del Consiglio di Amministrazione è Cristiano Masi, Amministratore Delegato nominato dal Consiglio di Amministrazione con verbale del 16 settembre 2014.

## Risorse Umane

"Chez nous, ...le cirque!" riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento delle proprie attività, ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva. Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è assolutamente tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate e chiare informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa.

Congiuntamente allo svolgimento e sviluppo delle attività, quindi, la cooperativa ha da sempre dedicato la giusta importanza alle "risorse umane" perseguendo una politica aziendale orientata su aspetti rilevanti quali:

- l'educazione e la valorizzazione delle persone, assicurando una idonea preparazione agli stessi ed un efficiente inserimento nell'ambiente lavorativo;
- il continuo miglioramento rispetto all' organizzazione e la ricerca di procedure di qualità in relazione allo svolgimento delle attività lavorative;
- il rispetto e la scrupolosa adozione delle norme della del D. Lgs. 81/08 inerenti la prevenzione e la sicurezza nell'ambiente di lavoro;
- l'acquisizione e l'impiego di attrezzature moderne ed efficienti e l'adeguamento della sede operativa;
- l'invito ai dipendenti a partecipare maggiormente alla vita sociale e lavorativa della cooperativa divenendo Soci.

## Attività di formazione

Tutti i Soci, Dipendenti e Collaboratori della Cooperativa sono dei professionisti, che in occasioni specifiche, operano anche in regime di volontariato.

Ricevono una formazione specifica mirata al lavoro in ambiente socio-sanitario, consapevoli dell'impatto delle proprie azioni sulla vita dei singoli e dei gruppi con i quali si trovano a lavorare.

È interesse strategico della Cooperativa, migliorare le competenze professionali dei propri Soci e Dipendenti attraverso corsi di formazione che garantiscano l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche educative, gestionali e operative di maggiore rilievo. A tale scopo viene predisposto annualmente un "Piano delle Formazioni".

Il Corso di formazione "Unità di Base UISP" e quello di aggiornamento per il riconoscimento della qualifica ai nostri Operatori di "Insegnante di Ginnastica per tutti specializzato nell'utilizzo di attrezzi non convenzionali", sono sicuramente le due formazioni più rilevanti portate a termine nell'anno 2017/2018.

## Selezione e assunzione del personale

La valutazione del personale da assumere e dei professionisti da incaricare è effettuata in base alla corrispondenza dei profili professionali dei candidati rispetto alle esigenze della Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica "Chez nous, ...le cirque!" O.N.L.U.S., nel rispetto dei principi di imparzialità e di pari opportunità per tutti i soggetti interessati. È vietata qualsiasi forma di favoritismo, clientelismo, nepotismo sia nella gestione che nella selezione del personale.

# STAKEHOLDER ESTERNI

L’erogazione di diversi servizi e le collaborazioni con Enti vari che la Cooperativa ha in essere sul territorio hanno generato e generano importanti relazioni sia di carattere tecnico professionale sia politico in termini di condivisione progettuale e partnership attiva.

La soddisfazione e il riconoscimento della nostra professionalità e competenza da parte del cliente esterno è testimoniata dalla sostanziale conferma di tutti i servizi in essere, dalla stipula annuale di nuove convenzioni e dall’aumento in termini quantitativi dei nostri clienti pubblici e privati, anche allargando il territorio di attività.

In un mercato sempre più complesso e competitivo fondamentale importanza riveste per noi la rete con le altre cooperative del territorio, in particolare quelle sociali.

Per l’anno 2017/2018 le più importanti collaborazioni sono state con:

- Ministero Beni Culturali (€ 4.167,00)
- Società della Salute zona pisana (€ 4.000,00)
- Società della Salute della Valdera (€ 3.500,00)
- Azienda ASL Toscana Nord Ovest (€ 17.054,00)
- Azienda ASL Toscana Centro (€ 827,40)
- Fondazione Cassa Risparmio di Lucca (€ 5.000,00)
- Comune di Cascina (€ 1.746,00)
- Comune di Lucca (€ 2.835,00)
- CAT Confesercenti Pisa (€ 605,00)
- Confcommercio Pisa (€ 1.980,00)
- Istituti Comprensivi della Provincia di Pisa (€ 14.587,00)
- Istituti Comprensivi della Provincia di Lucca (€ 3.780,00)
- Scuole infanzia paritarie della Provincia di Pisa ( € 1.744,30)
- Società Pellegrini S.p.A. (€ 6.900,00)
- Cooperativa Sociale PAIM (€ 2.971,00)
- Cooperativa Sociale Arnera (€ 1.995,00)
- Associazione Volontari Infanzia Pediatria Pontedera (€ 14.300,00)
- Autismo Pisa ONLUS (€ 1.102,50)

# GRADIMENTO FRUITORI DEI SERVIZI E FAMILIARI

“Chez nous, ...le cirque!” si è posta come obiettivo l’implementazione di un sistema univoco ed uniforme di rilevazione della *Customer Satisfaction* dei fruitori e dei loro familiari, che permetta di ottenere dati significativi e oggettivi a supporto delle decisioni aziendali.

La misurazione della qualità percepita dei servizi consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, in un’ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance.

È stato predisposto un questionario cartaceo strutturato con domande dirette, risposte chiuse e scale di valutazione quantitative.

Definita la struttura del questionario e la tempistica di misurazione, sono stati individuati dei gruppi di lavoro con il compito di definire, per ogni tipologia di servizio individuata (Scuola di circo, Progetti nelle Scuole, Progetti di inclusione sociale, Disabilità, ecc.), gli standard di qualità e gli indicatori.

I risultati pervenuti tra maggio e giugno 2018 hanno consentito di effettuare un confronto a livello complessivo di alcune variabili comuni tra le differenti tipologie di servizi. In particolare il livello complessivo di soddisfazione, valutato su una

scala da “molto scarso” a “ottimo” si è caratterizzato per una valutazione media tra “molto buono” e “ottimo”.

Altro dato che evidenzia una buona soddisfazione dei servizi fruiti riguarda la domanda sulla opinione del servizio rispetto alle aspettative iniziali. Il livello complessivo di soddisfazione, valutato su una scala da 1 (peggiore) a 3 (migliore) si è caratterizzato per una valutazione media di 2,74.

# RINGRAZIAMENTI

Con gratitudine a tutti coloro che direttamente e indirettamente hanno reso possibile la stesura di questo documento e collaborano quotidianamente alla crescita della Cooperativa.

**Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica**

**“CHEZ NOUS, ...LE CIRQUE!”**

www.museodelcirco.it