



BILANCIO SOCIALE 2015



SPERANZA Società Cooperativa Sociale ONLUS

1. PREMESSA

- 1.1. OBIETTIVI [PAG. 3](#)
- 1.2. DESTINATARI [PAG. 3](#)
- 1.3. REDAZIONE, UTILIZZO, APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE [PAG. 3](#)
- 1.4. RIFERIMENTI NORMATIVI [PAG. 4](#)

2. INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA

- 2.1. OGGETTO SOCIALE [PAG. 4](#)
- 2.2. DATI ANAGRAFICI E FORMA GIURIDICA [PAG. 4](#)
- 2.3. COME RAGGIUNGERCI [PAG. 5](#)
- 2.4. DOVE CONTATTARCI [PAG.5](#)
- 2.5. NOMINATIVI DEGLI AMMINISTRATORI E DELL'ORGANO DI CONTROLLO [PAG. 6](#)
- 2.6. IL SERVIZIO DI PULIZIE [PAG.7](#)
- 2.7. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE [PAG. 8](#)

3. RELAZIONE DI MISSIONE

- 3.1. MISSION E COLLABORATORI [PAG. 9](#)
- 3.2. VISION [PAG. 11](#)
- 3.3. STORIA [PAG. 11](#)
- 3.4. POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA: TRIENNIO 2014-2017 [PAG.13](#)
- 3.5. OBIETTIVI PER IL TREINNO 2014-2017 [PAG. 14](#)
- 3.6. OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2015 [PAG.14](#)
- 3.7. AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO [PAG. 17](#)

4. STRUTTURA E GOVERNO

- 4.1. GLI AMMINISTRATORI E L'ORGANIGRAMMA [PAG. 18](#)
- 4.2. RELAZIONE SULLA VITA ASSOCIATIVA E INIZIATIVE VERSO L'ESTERNO [PAG. 19](#)

5. I PORTATORI DI INTERESSE

- 5.1. STAKEHOLDERS INTERNI ED ESTERNI [PAG. 20](#)
- 5.2. I CLIENTI [PAG. 20](#)
- 5.3. CUSTOMER SATISFACTION PULIZIE [PAG. 21](#)
- 5.4. CUSTOMER SATISFACTION RISTORAZIONE [PAG. 21](#)

6. RELAZIONE SOCIALE

- 6.1. COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE [PAG. 22](#)
- 6.2. DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE E AL SESSO [PAG. 24](#)
- 6.3. ANZIANITÀ DI SERVIZIO [PAG. 25](#)
- 6.4. Età ANAGRAFICA [PAG. 25](#)
- 6.5. PROVENIENZA GEOGRAFICA [PAG. 25](#)
- 6.6. CUSTOMER SATISFACTION SOCI [PAG. 26](#)
- 6.7. SPORTELLO DI ASCOLTO [PAG. 26](#)

7. IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO [PAG. 27](#)

- 8. LA FORMAZIONE [PAG. 32](#)
- 9. VERSO IL FUTURO [PAG. 33](#)
- 10. LA RELAZIONE FINANZIARIA [PAG. 36](#)

PRESENTAZIONE

Come ogni anno, anche questa edizione 2015 del bilancio sociale consente alla Nostra Cooperativa Sociale SPERANZA onlus di continuare ad offrire, oltre all'annuale bilancio di esercizio, uno strumento a più facce di rendicontazione, per permettere una valutazione non solo economica, ma anche sociale e valoriale di quanto è avvenuto nella cooperativa.

Il bilancio sociale, infatti e in generale, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la Cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività svolte.

Il bilancio sociale si propone, appunto, di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola, pur importante, dimensione economica.

In particolare, con questa edizione 2015 del bilancio sociale, Cooperativa SPERANZA porta in evidenza quanto ha saputo "mantenere e costruire" per dare futuro alla propria mission e con questo dare certezze di continuità lavorativa ai propri soci, soprattutto agli inserimenti lavorativi di persone svantaggiate, essenzialmente disabili psichici.

Concretamente, il 2015 è stato l'anno dove abbiamo visto partire e realizzarsi il nuovo centro polifunzionale nell'Ex Saponificio Mantovano, una struttura essenziale per dar vita al progetto "Mani Intrecciate" che mira a cambiamenti specifici delle condizioni di vita delle persone "fragili" e, nel contempo, genera un positivo ed elevato impatto sulla promozione dello sviluppo culturale, educativo, economico e sociale.

Con questo documento intendiamo, di conseguenza, confermare la nostra volontà d'essere una realtà visibilmente attiva ed efficace del nostro territorio: la ricerca di soluzioni migliorative ai persistenti problemi socio-economici ed occupazionali, il mantenimento di iniziative ed interventi a favore delle persone più deboli e di quelle più sole, sono il messaggio e la testimonianza che intendiamo maggiormente dare.

Auspichiamo, infine, che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato, sia e prima di tutto dai nostri soci, perché è con loro e per loro che la Cooperativa continua a svolgere con impegno la sua missione e sono loro che ci sostengono e ci accompagnano, sia e in particolare dai nostri clienti attuali, passati e futuri che continuano ad affidarci o ci affideranno commesse di lavoro che noi eseguiamo ed eseguiremo con competenza e precisione, ringraziandoli sempre per la sensibilità che ci dimostrano, sia e non meno importanti per gli Enti e le Associazioni, pubbliche e private, che lavorano e interagiscono con noi.

Vi auguriamo buona lettura.

Il Presidente

CLAUDIO BOLLANI

1 PREMESSA

1.1 OBIETTIVI

Con il presente Bilancio Sociale, Cooperativa Speranza racconta i passi compiuti nel 2015 al fine di tenere traccia della sua storia e rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle sue azioni, dando maggiore visibilità alle attività svolte. Il bilancio sociale non è dunque solo un adempimento richiesto dalla normativa, ma viene redatto al fine di essere trasparenti e responsabili verso gli stakeholder e diffondere fiducia; avere consapevolezza sul proprio operato ovvero riflettere sui risultati raggiunti e monitorare strategie, obiettivi e progetti futuri; affermare la relazione sociale diffondendo la legittimazione e il consenso sul territorio.



1.2 DESTINATARI

Il presente bilancio sociale è rivolto agli interlocutori sociali che direttamente o indirettamente, sono interessati all'esercizio delle nostre attività e a coloro che auspichiamo ne saranno presto coinvolti.

A voi tutti dedichiamo il pensiero di Henry Ford:

“ Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso... lavorare insieme un successo.”

1.3 REDAZIONE, UTILIZZO, APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE

Gloria Mori ha redatto il bilancio, ma il contenuto è merito di chi ogni giorno lavora con impegno e passione. Oltre la forma cartacea è pubblicato e diffuso in pdf sul sito internet della Cooperativa www.cooperativasperanza.it

1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/91 Disciplina delle Cooperative Sociali;
- CCNL delle Cooperative Sociali;
- Piano socio-sanitario Regione Lombardia e Piani di Zona dei Distretti;
- Legge 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;
- Legge 68/99 norme per il diritto al lavoro dei disabili;
- D.lgs 276/2003 convenzioni art.14;
- D.Lgs 163/2006 Codice degli appalti;
- Normativa UNI EN ISO 9001:2008 – 1401:2004

2 INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI

2.1 OGGETTO SOCIALE

Dall'art. 4 dello Statuto: *“Oggetto della Cooperativa sono le attività di seguito indicate da svolgersi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e delle persone considerate svantaggiate a norma dell'art. 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381. La cooperativa può: assumere lavori di pulizia e di sanificazione presso Enti ed Aziende pubbliche e private ivi compreso il lavaggio macchine, impianti civili ed industriali, laboratori, uffici ed ambulatori, ecc., pulizie generali e speciali, servizi di lavanderia, sartoria, custodia e piccola manutenzione di interni ed esterni, assumere lavori di manovalanza e giardinaggio presso enti pubblici e privati od anche presso ditte private ed attività consimili, gestire interventi per la difesa dell'ambiente, mense aziendali, impianti sportivi, servizi ricreativi (bar, ristoranti e circoli), centri di ristoro, campeggi, case vacanze, spazi pubblici, parcheggi, canili ed altri servizi vari sia per privati che per le pubbliche amministrazioni ed Enti vari. La Cooperativa potrà, altresì, svolgere attività di produzione, lavorazione e commercializzazione di manufatti in genere, sia in conto proprio che in conto terzi, nonché attività di assemblaggio, confezione e rifinitura su commissione di terzi. La Cooperativa potrà inoltre impegnarsi nella conduzione di aziende agricole, agrituristiche, nonché coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche, con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo, compresa la commercializzazione, anche previa manipolazione e trasformazione dei prodotti ottenuti dalle colture e dalle altre attività suddette.”*

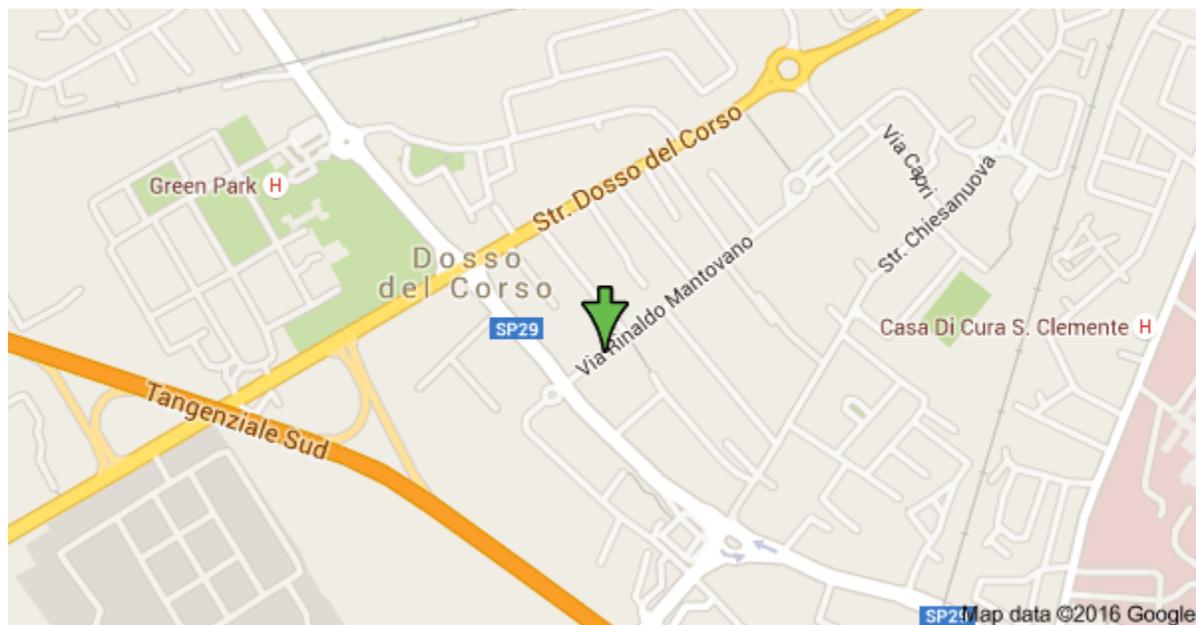
2.2 DATI ANAGRAFICI E FORMA GIURIDICA

- RAGIONE SOCIALE: società cooperativa sociale Onlus
- C.F./P.IVA: 01332390200
- Data di costituzione : 01/08/1983

- Iscrizione alla CCIA : Mantova
- Iscrizione al Rea : 153744 in data 24/05/1984
- Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative : N° 26 in data 13/12/1993 alla Sezione B
- Iscrizione all'Albo Nazionale: A102614 in data 10/01/2005
- Codice Ateco: pulizie 812100 bar 563000 ristorazione/mense 562910
- Consorzi: Consorzio Sol.Co. Mantova
- SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA: Via Imre Nagy 28 Mantova
- SEDE SECONDARIA AMM.: Via Diaz 2 Suzzara

2.3 COME RAGGIUNGERCI

Ci trovi in Via Rinaldo Mantovano numero 5 presso l'Ex Saponificio Mantovano

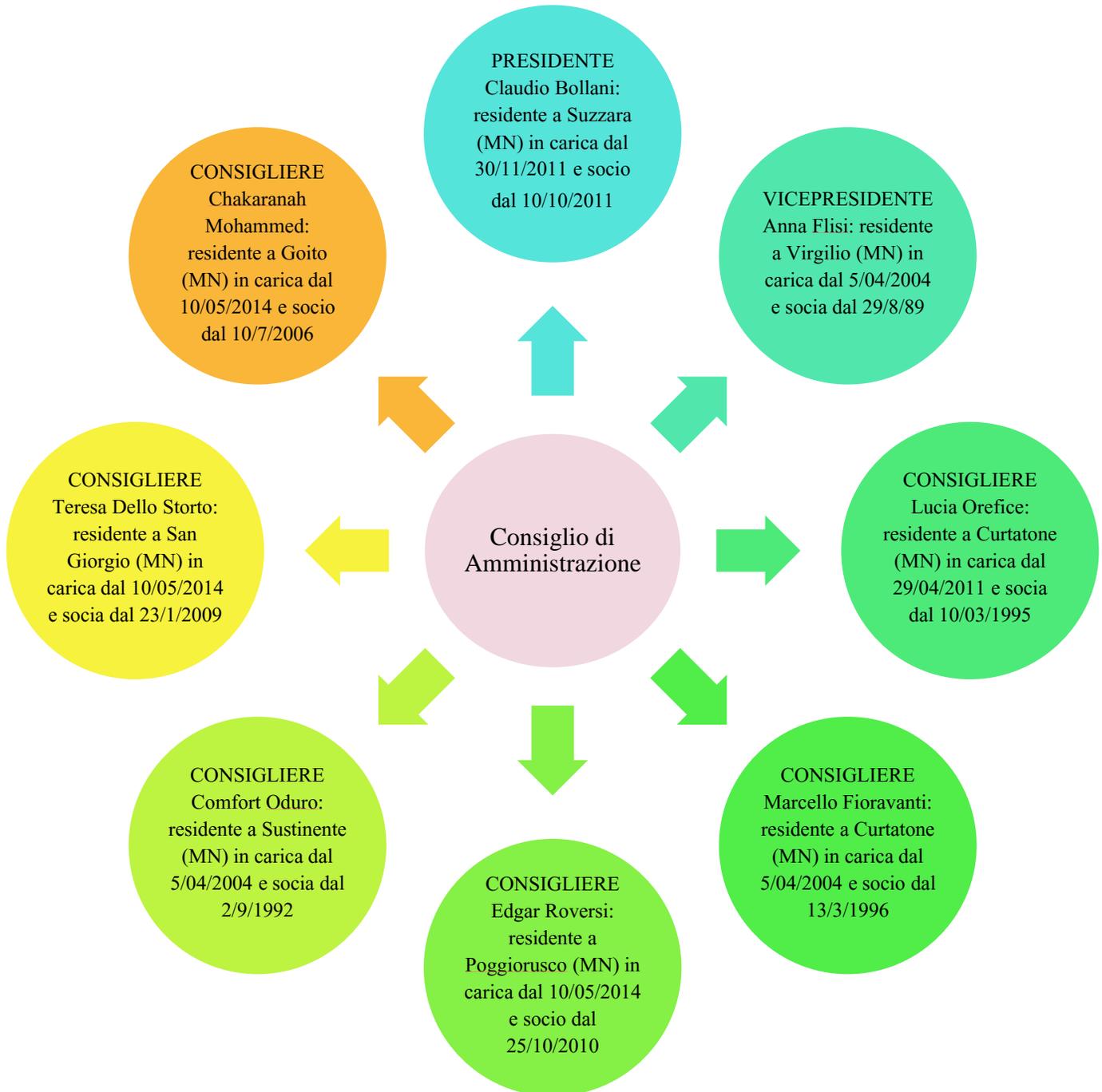


2.4 DOVE CONTATTARCI

- N. tel. 0376/381560
- N. fax 0376/263512
- e-mail cooperativa : info@coopsperanza.it
- pagina Facebook "Speranza Società Cooperativa Sociale Onlus"

2.5 NOMINATIVI DEGLI AMMINISTRATORI E DEI COMPONENTI DELL'ORGANO DI CONTROLLO

Il consiglio di amministrazione è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione della cooperativa. È composto da 8 membri, la durata degli incarichi è pari a 3 esercizi e non ricoprono altre cariche istituzionali. Dal 10/05/2014 l'assemblea dei soci ha eletto 8 membri, come illustrato.



L'organo di controllo contabile è composto dal Revisore dei Conti Corrado Marangoni, residente a Mantova, in carica dal 25.11.2011 sino all'approvazione del Bilancio.

2.6 IL SERVIZIO DI PULIZIE

Sin dalla nascita di Cooperativa Speranza, il servizio di pulizie è attivo, vanta ben 30 anni di esperienza in questo campo. La Cooperativa si è ampliata su tutta la Provincia di Mantova e Province limitrofe, dove presta servizi che soddisfano in modo ottimale Clienti Privati e Pubblici.

La nostra cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per il servizio di **pulizia civile, sanitaria ed industriale.**

Gli operatori di Speranza partecipano con regolarità e profitto ai corsi di qualificazione per essere preparati, flessibili e in grado di migliorare qualità, efficienza ed efficacia del servizio.

Speranza offre, inoltre, un importante servizio di **pulizie straordinarie** con una squadra di lavoratori esperti e dedicati a questo tipo di prestazioni. A tal fine la nostra impresa si avvale di macchinari con marchio richiesto dall'Unione Europea (lavasciuga, monospazzola, aspirapolvere, aspiraliquidi, vaporella, idropulitrice, lava moquette) e di detergenti rispondenti alle norme di sicurezza richieste dalla legge vigente.

Sono attività collaterali al servizio di pulizia:

- il servizio di lavanderia e stireria;
- il servizio alberghiero;
- il servizio di facchinaggio;
- la pulizia del verde pubblico;
- piccole manutenzioni.

L'attività di pulizie è adatta per strutturare progetti di inserimento lavorativo poiché è un lavoro che può essere scomposto in sequenze di azioni molto semplici e via via più complesse a seconda delle capacità della persona. Inoltre, in particolare per la patologia psichiatrica, fare pulizie rappresenta **un'attività fortemente terapeutica** perché favorisce l'ordine interiore ed esteriore della persona stessa.



2.7 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE



Cooperativa Speranza dal 2009 ha iniziato ad ampliarsi anche nel settore della ristorazione e ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

I nostri cuochi e collaboratori prestano servizio presso **ristorazioni collettive e mense scolastiche** dove, con fantasia e passione, somministrano cibi sani e appetitosi.

Attualmente vengono preparati pasti anche per servizi a domicilio.

Lo stesso tipo di servizio viene esteso a mense di aziende, enti, case di cura, ospedali, per offrire menù adeguati a manager, operai, impiegati, degenti.

A fronte del progetto “Mani Intrecciate” che prevederà al suo interno anche la costruzione di un **centro cottura di proprietà della Cooperativa**, sarà possibile offrire un servizio di distribuzione pasti per tutto il territorio circostante.

L'introdursi nel mercato della ristorazione ha richiesto alla Cooperativa anche la necessità di rendersi flessibile alle svariate richieste che possono arrivare dal mercato, una di queste è quella relativa al **servizio di catering**: con l'ausilio dei nostri cuochi professionisti è possibile, a seconda delle richieste e dell'evento, organizzare buffet e aperitivi per numerose persone con menù personalizzati.

A gennaio 2014 abbiamo avviato un servizio di ristorazione self-service a Casalmaggiore presso la Fondazione S. Chiara; per noi è iniziata una nuova esperienza e un nuovo modo di vedere la ristorazione. Qui, al contrario della ristorazione scolastica, ci si può sbizzarrire a fare le preparazioni più sfiziose mantenendo lo standard qualitativo dei prodotti.

3 RELAZIONE DI MISSIONE

3.1 MISSION E COLLABORATORI

*«La speranza è come un ponte che si innalza al di sopra di ogni situazione.
Il ponte è una via che unisce vie che senza di esso non condurrebbero se non a luoghi
intransitabili.*

*Il ponte della speranza fa uscire dalla solitudine e ci mette in relazione con gli altri.
Un ponte lascia passare le persone, collega modi di pensare, un ponte permette la
comunicazione e la possibilità di incontro, senza ostacolare il fluire di ciò che in mezzo scorre».*

Cit. Eugenio Borgna

Quest'anno vogliamo raccontare ciò che è stato realizzato nel 2015 anticipando con una riflessione che riporta alla metafora del ponte.

L'immagine del ponte, rappresenta la SPERANZA.

Il ponte è esperienza di unità nel rispetto delle diversità.

Nonostante le difficoltà che possono esservi tra una sponda e l'altra, la cooperativa sociale può gettare ponti che permettono di stringere legami.

Il primo ponte gettato dalla cooperativa è quello verso i pazienti psichiatrici dell'ex manicomio: un ponte per raggiungere la dignità. E tutt'oggi Speranza getta ponti verso le persone svantaggiate affinché possano entrare nel mondo del lavoro.

È questa la **mission** della cooperativa: fornire i propri servizi al territorio coinvolgendo, all'interno delle proprie squadre di lavoro, persone svantaggiate. Attraverso il lavoro, con un progetto personalizzato, vogliamo favorire l'inclusione sociale di chi si trova in difficoltà, sostenendolo nella crescita delle proprie capacità professionali e personali.

Molti ponti ci hanno permesso di congiungere i nostri interventi a quelli dei nostri **collaboratori**:

- Cooperativa Sinergie, nostra socia e partner;
- il Consorzio Sol.Co.;
- i servizi che hanno in carico le persone svantaggiate (dipartimento di salute mentale, Serd, servizi sociali comunali ...);
- l'ufficio disabili della Provincia.

Disegno "il ponte" del socio Marco Caffini



3.2 VISION



3.3 STORIA

La Cooperativa Sociale Onlus Speranza nasce nel 1983 quando, all'interno dell'allora Ospedale Psichiatrico di Mantova, si pensò di coinvolgere e avviare una vera e propria attività ufficialmente riconosciuta e retribuita; così un nutrito gruppo di pazienti, diventati soci, volle restituire a costoro quel ruolo e quella dignità umana persa all'ingresso in manicomio. I soci fondatori della Cooperativa, infatti, appena varcata la soglia degli anni '80, con l'emanazione della Legge Basaglia e la chiusura dei manicomi, avevano capito l'importanza di reintegrare socialmente tutte quelle persone che sino ad allora avevano vissuto situazioni di rifiuto da parte della società. Con la costituzione della Cooperativa Speranza è stato riconosciuto agli ex pazienti, un nuovo ruolo: quello di lavoratore. Fin dalle proprie origini, l'impresa di pulizie Cooperativa Speranza si pone quindi come strumento di mediazione che favorisce l'accesso al lavoro delle fasce deboli e, nel contempo, con il contributo di questi, gestisce veri e propri processi produttivi che creano valore economico. Lo dimostra il fatto che, oggi, oltre ad essere impresa di pulizie, Cooperativa Speranza si distingue in particolar modo anche per l'egregio ed importantissimo servizio di ristorazione. Ciò sta a dimostrare l'inedito aspetto imprenditoriale della Cooperativa che, però, non ha mai abbandonato il fondamentale aspetto sociale atto a coinvolgere e favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di persone svantaggiate.

Foto: La chiusura dei manicomi



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 della persona svantaggiata al fine del suo reinserimento nel mondo del lavoro;
- La valorizzazione delle risorse 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, autorità locali, e parti interessate per assicurare la crescita economica dell'organizzazione e accrescerne la capacità di offrire nuove opportunità di recupero alle risorse svantaggiate del territorio;
- Il miglioramento 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 applicabili e delle altre prescrizioni che la cooperativa sottoscrive;
- L'utilizzo dei processi e delle tecnologie per la prevenzione e riduzione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- Disporre di prodotti adeguati alla soddisfazione del cliente e alla tutela dell'ambiente attraverso una accurata selezione dei fornitori di prodotti e il loro coinvolgimento rispetto alla presente Politica e all'importanza della conformità dei loro requisiti;
- L'efficiente gestione dei reclami del cliente che devono essere accettati, analizzati e risolti nel più breve tempo possibile per non arrecare danno al cliente né alla credibilità della cooperativa.



3.5 OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2014-2017



3.6 OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2015

AREA/SETTORE DI SVILUPPO	OBIETTIVI OPERATIVI	RIESAME
1. PROGETTAZIONE/ INNOVAZIONE/ MARKETING SOCIALE	1.1 Miglioramento della gestione della comunicazione on line	Nel 2015 è stata ampliata l'attività sulla pagina facebook ritenuta più immediata rispetto ad un sito internet che necessita di essere aggiornato alle nuove tecnologie mobile
	1.2 Raccolta fondi	Non si è partecipato a nessun bando di finanziamento ma con la gestione delle doti sono stati ottenuti circa 42.000,00 €
2. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	2.1 Soddisfazione del cliente	I dati rilevati per l'anno 2015 mantengono gli ottimi risultati conseguiti negli anni precedenti. Per quanto riguarda direttamente i pasti, delle 94 valutazioni ricevute, solamente 2 (2,12%) hanno un valore di "sufficiente" e quindi al di sotto del "buono". Pertanto le valutazioni uguali o superiori al "buono" sono ben il 97,88%. In merito alla valutazione sul servizio prestato, invece, riscontriamo nuovamente un ottimo 100% delle soddisfazioni che conferma il dato degli anni precedenti.

	2.2 Miglioramento della comunicazione	Al momento la nostra comunicazione è limitata alle proposte progettuali offerte in sede di gara d'appalto, rivolgendoci attualmente allo specifico settore della ristorazione scolastica.
	2.3 Acquisizione nuovi contratti	A fronte di un appalto perso, sono stati invece vinti 6 appalti.
3. SERVIZIO DI PULIZIA	3.1 Estensione delle commesse di lavoro da enti pubblici	Sono stati acquisiti 5 nuovi lavori di pulizia presso Comuni.
	3.2 Estensione delle commesse di lavoro da aziende private	È stata persa una sola azienda privata a causa del termine dell'appalto.
	3.3 Soddisfazione del Cliente	Sono stati ricevuti 280 valutazioni totali. Il dato è ritenuto ancora basso nonostante i miglioramenti rispetto agli anni precedenti. E' opportuno coinvolgere maggiormente i clienti nel farci ritornare un loro feedback per tenere meglio monitorata la situazione. Rispetto ai risultati, delle 280 valutazioni ricevute, 238 presentano una soddisfazione uguale o maggiore di 4 (5 è la valutazione massima), ovvero l'85%. Il dato è leggermente al di sotto del target prefissato a inizio anno che era del 90%
	3.4 Gestione manutenzione programmata dei macchinari	È stato predisposto un file in cui vengono man mano inserite le manutenzioni svolte in modo da tenere monitorati i costi nel corso del tempo e di volta in volta valutare l'opzione migliore tra aggiustare o comprare a nuovo. Nel file sopra descritto, vengono poi inserite matricole dei macchinari con la loro dislocazione sui cantieri, utile ad avere sempre la situazione aggiornata delle posizioni dei macchinari.
4. AREA SOCIALE	4.1 Coinvolgimento Tutor	Dai rimandi verbali di alcuni operatori, si rileva la necessità di svolgere più momenti di formazione d'aula con la RIL
	4.2 Sviluppo di convenzioni Art. 14	Si sono mantenute le commesse già attive nell'anno 2014
	4.3 Miglioramento coinvolgimento soggetti svantaggiati nei progetti di conciliazione	A fine 2015 è stato attivato il servizio gratuito di stireria per i dipendenti utilizzando come risorsa un soggetto segnalato dai servizi sociali del Comune di Marmirolo

	4.4 sviluppo dell'attività di tirocinio formativo	7 tirocinanti sono stati poi assunti. Da sottolineare che 8 tirocinanti su 19 sono stati sostenuti economicamente dalla cooperativa
5. AREA RISORSE UMANE	Miglioramento gestione risorse umane	L'area è rimasta scoperta nell'anno e per tanto tutti gli obiettivi sono stati riconfermati per l'anno 2016
6. APPROVVIGIONAMENTO	6.1 Diminuzione della spesa su materiale di pulizia	Anche nel 2015 è continuato l'utilizzo del Sistema Ecolabel a capsule monodose idrosolubili. Viene così raggiunto lo stesso risultato dell'anno precedente, ovvero dell'utilizzo di capsule ecologiche nel 100% dei cantieri
	6.2 Riorganizzazione del lavoro del magazziniere	Nel 2015 si è ampliato il parco fornitori questo perché ampliandosi il raggio d'azione della cooperativa, si è ritenuto opportuno valutare anche fornitori locali alle zone servite per agevolarne la gestione dei prodotti di consumo. Gli esempi principali sono legati a Brescia, dove vengono gestite due RSA e la fornitura completa di tutto quanto occorre al servizio è stata affidata alla ditta Chemical, con sede proprio nelle vicinanze della RSA e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi tipo di emergenza. Altro esempio è la gestione della mensa di Sanguinetto e anche in questo caso si è stipulato un accordo con il fornitore TCA per la fornitura di tutto quanto necessario all'espletamento del servizio
7. AREA AMBIENTE	7.1 Diminuzione di acquisto di carta in risma	Il risultato dell'anno 2014 è di consumo di risme di carta è attestabile su 84 risme. Nell'anno 2015 il dato verificato è di 170 risme di carta con un aumento del 100%. E' doveroso intraprendere una sensibilizzazione dello staff nell'utilizzo della carta, in parte già avviata durante le equipe di inizio anno 2016
	7.2 mantenimento di utilizzo di capsule idrosolubili sui cantieri	Tutti i fornitori nuovi utilizzati hanno proposto e pertanto forniscono prodotti ecologici certificati in sistemi che, così come per le capsule sutter, tendono a ridurre l'impatto ambientale riducendo scarti e plastiche.
	7.3 Utilizzo derrate bio nei servizi di ristorazione	Con i nuovi appalti, ma anche con quelli esistenti, sono stati finalmente introdotti alcune derrate biologiche

	7.4 Riduzione degli sprechi di derrate nei servizi di ristorazione	Il tipo di controllo effettuato sugli scarti, anche e soprattutto per questione di economicità, è attualmente solo visivo. Non si esclude in futuro la possibilità di implementare la verifica con soluzioni che possano meglio quantificare l'impegno volto alla riduzione degli sprechi.
	7.5 Introduzione prodotti ecologici per lavastoviglie	Per motivi economici non sono ancora stati introdotti prodotti ecologici nel servizio di ristorazione, seppur i sistemi a dosatori permettano un efficace controllo dei consumi evitando sprechi di detergente.
	7.6 Aggiornamento schede sicurezza	A seguito dell'introduzione della nuova normativa CLP per la sicurezza, sono state tutte aggiornate le schede tecniche e di sicurezza dei prodotti
	7.7 Installazione GPS sui mezzi di spostamento	Come da obiettivo prefissato sono stati installati i sistemi GPS su tutti i mezzi della Cooperativa dandone adeguata e chiara comunicazione a tutti i soci
8. AREA SICUREZZA E AMBIENTE	8.1 Migliorare la gestione della sicurezza e delle emergenze ambientali	E' stata eseguita la formazione degli addetti antiincendio, mentre quella relativa ai preposti è stata spostata all'anno 2016 visto l'elevata spesa per la formazione dell'anno 2015
9. AREA CONTROLLO QUALITA' E AMBIENTE	9.1 Migliorare la fase di controllo sui cantieri	Si sta via via cercando di eliminare la figura del capo cantiere per accentrare maggiormente le verifiche dall'ufficio grazie al fatto che Marina, ora supportata da Angela nella turnistica, è in grado di dedicare tempo e spazio alle verifiche sui cantieri

3.7 AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

Speranza, nata nella città di Mantova, ha conservato negli anni la caratteristica di essere fortemente presente nella suddetta città e territori limitrofi, sia nell'area delle pulizie che della ristorazione.

È estesa su tutta la Provincia di Mantova e anche nelle Province di Cremona, Crema, Brescia, Verona.

4 STRUTTURA DI GOVERNO

4.1 GLI AMMINISTRATORI E L'ORGANIGRAMMA

L'**assemblea** ordinaria viene convocata di norma 2 volte all'anno per: valutare la relazione del consiglio di amministrazione sugli stadi di attuazione dei programmi, approvare la chiusura del bilancio civilistico e sociale, approvare regolamenti e rendicontare l'analisi interna di clima.

Assemblee del 2015			
Assemblea straordinaria del 20.03.2015	Assemblea ordinaria del 16.5.2015	Assemblea ordinaria del 24.7.2015	Assemblea ordinaria del 18.12.2015
Soci presenti			
23 soci	27 soci di cui 2 per delega	29 soci di cui 1 per delega	48 soci di cui 3 per delega
Ordine del giorno			
Modifica art. 2 dello Statuto, durata della Cooperativa	Presentazione stato di avanzamento dei lavori del progetto Mani Intrecciate Approvazione del Bilancio abbreviato al 31.12.2014	Presentazione, esame ed approvazione bilancio sociale 2014	Aggiornamento lavori Mani Intrecciate; Presentazione situazione economico finanziaria. Dati parziali anni 2015; Comunicazione organigramma interno

Il **Consiglio di Amministrazione** è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa: cura l'esecuzione delle deliberazioni assembleari, redige i progetti di bilancio consuntivo da presentare all'assemblea, approva il budget ed il piano strategico, può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione. È costituito da 8 membri soci di Speranza eletti dall'Assemblea dei Soci (Vedi paragrafo 2.5).

Il **Presidente** ha la rappresentanza della società di fronte a terzi, cura l'esecuzione delle delibere consiliari, rappresenta le proprietà della cooperativa e costituisce il riferimento per la struttura gestionale.

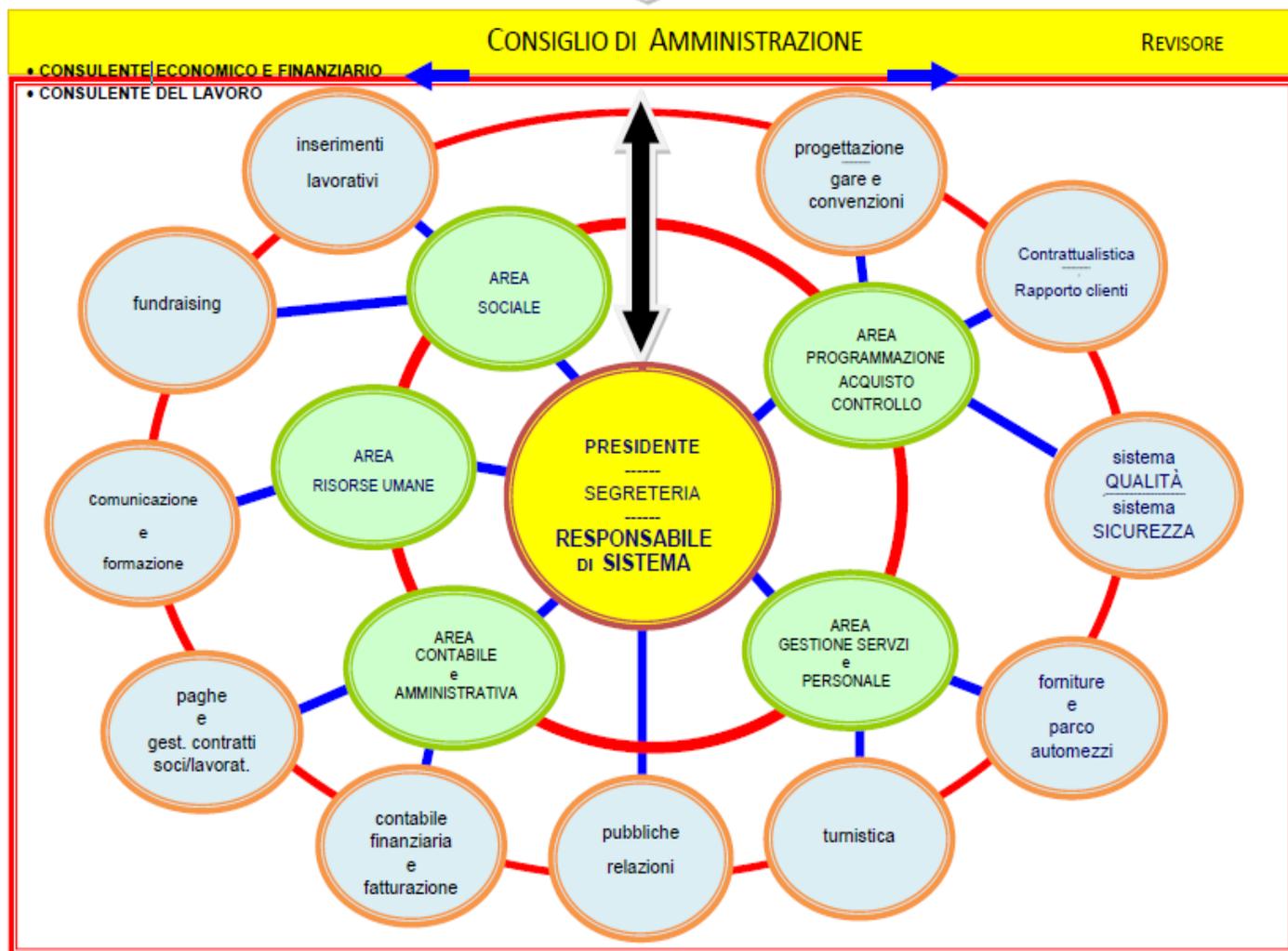
ORGANIGRAMMA

STRUTTURA COOP.VA

SPERANZA

ASSEMBLEA DEI SOCI

Approvato al CDA del 3 dicembre 2014 e comunicato all'assemblea soci del 6 dicembre 2014



4.2 RELAZIONE SULLA VITA ASSOCIATIVA E INIZIATIVE VERSO L'ESTERNO

La cooperativa sociale promuove momenti di convivialità nel quale i soci possano sentirsi appartenenti, partecipi, attivi. Il luogo privilegiato della adesione dei soci è rappresentato dalle Assemblee, in cui essi si ritrovano, esprimendo le proprie considerazioni.

“La follia non è un destino, ma una storia che si svolge vivendo con gli altri negli ambienti geografici ma soprattutto relazionali, in cui la vita si consuma. La follia dipende certo da come è fatto il corpo e ciò che la testa chiude al suo interno (...) ma dipende anche dalle esperienze che si sono fatte e potevano non essere, e infine risente degli ambienti in cui la vita è passata fino a quel momento” V. Andreoli

5 I PORTATORI D'INTERESSE

5.1 STAKEHOLDERS INTERNI ED ESTERNI

Gli stakeholders, ovvero gli interlocutori che si interfacciano con la cooperativa, sono tutti coloro che portano ad essa valori, bisogni, interessi ed aspettative.

I portatori di interesse interni sono: il Consiglio di Amministrazione, i Soci Lavoratori, i Soci Volontari, i tirocinanti, le persone giuridiche.

Gli stakeholders esterni sono: i Clienti, Fornitori, ATS, DSM, la Provincia, Consorzio Solco e rete consortile, Camera di Commercio, Famiglie degli utenti, persone in cerca di occupazione, sponsor.

5.2 I CLIENTI

Al 31/12/2015 i Clienti complessivi per il servizio di pulizia sono 85, per un totale di 172 cantieri. Mettendo il dato a confronto con quello degli ultimi anni si evidenzia un leggero aumento.

	N° clienti	N° cantieri
2012	89	160
2013	93	169
2014	84	166
2015	85	172

Essi sono suddivisibili nelle categorie che evidenziamo di seguito:

	Organizzazioni Private (società, negozi, uffici, ...)	Enti pubblici e Convenzioni ex L. 381	Convenzioni ex art. 14	Fondazioni	Consorzio e Cooperative Sociali	Privati Cittadini (anche condomini)
2012	49	20	4	8	4	4
2013	50	23	4	7	4	1
2014	46	24	3	6	4	1
2015	46	25	3	6	5	0

5.3 CUSTOMER SATISFACTION PULIZIE

Per la valutazione della soddisfazione del cliente si applica il metodo descritto a relativa procedura di qualità in cui attraverso il modulo della “scheda lavori” il cliente attribuisce un valore da 1 a 5 del servizio reso nel mese.

Sono stati ricevuti 280 valutazioni totali. Il dato è ritenuto ancora basso nonostante i miglioramenti rispetto agli anni precedenti. E' opportuno coinvolgere maggiormente i clienti nel farci ritornare un loro feedback per tenere meglio monitorata la situazione.

Rispetto ai risultati, delle 280 valutazioni ricevute, 238 presentano una soddisfazione uguale o maggiore di 4 (5 è la valutazione massima), **ovvero l'85%**. Il dato è leggermente al di sotto del target prefissato a inizio anno che era del 90%, tuttavia si nota come ad abbassare molto la media sia stato il mese di Agosto. In tale mese sono pervenuti molto meno valutazioni rispetto agli altri mesi, e in particolare il cliente Nuvolari, che mostra in tutti i mesi una valutazione di 5, ad agosto si è assestato su una valutazione di 3 per ogni reparto. Questo ha fatto sì che la percentuale di soddisfazione uguale o maggiore di 4 nel mese di agosto sia stata di solo il 60% e questo ha abbassato la media complessiva.

Nel ricercare i motivi di una valutazione bassa da parte del cliente Nuvolari, si è riscontrato che nel mese di agosto, a causa delle ferie e malattie, si è dovuto prestare servizio con una certa difficoltà a livello di turnistica e questo ha portato il cliente ad abbassare la valutazione nel mese in oggetto.

Nota di merito alle soddisfazioni dei clienti legate alle pulizie straordinarie, infatti le valutazioni uguali o superiori a 4 per questa tipologia di servizio arriva ad una **percentuale del 96%**

5.4 CUSTOMER SATISFACTION RISTORAZIONE

La rilevazione della soddisfazione del cliente continua ad avvenire tramite dei questionari che vengono portati all'attenzione delle insegnanti con frequenza semestrale. Attraverso tale questionario la cooperativa monitora la soddisfazione in merito al servizio di ristorazione.

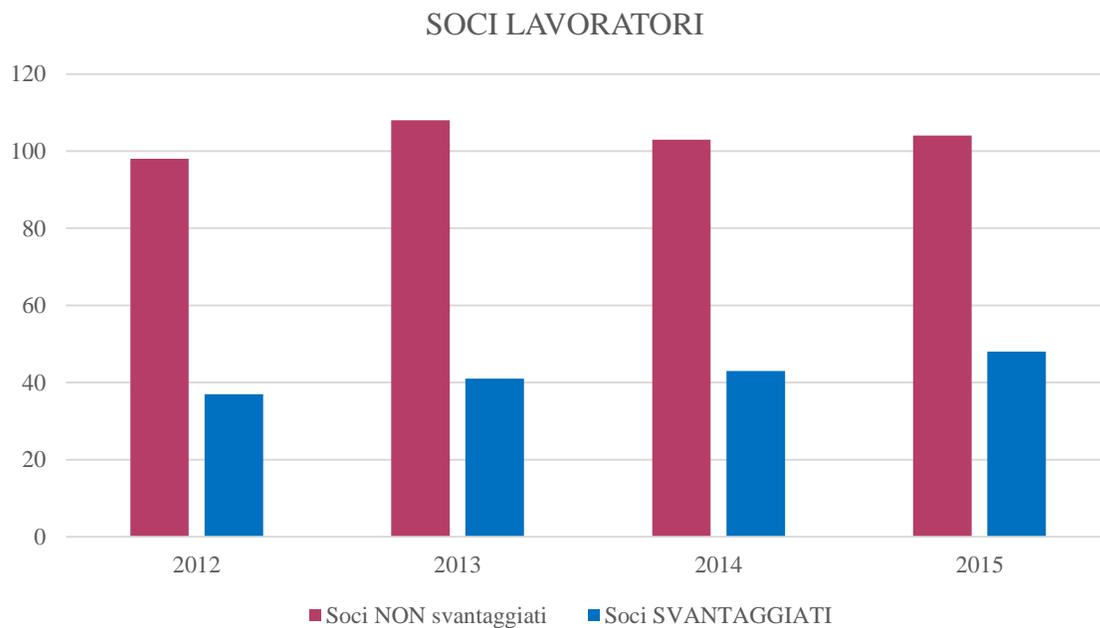
I dati rilevati per l'anno 2015 mantengono gli ottimi risultati conseguiti negli anni precedenti. Per quanto riguarda direttamente i pasti, delle 94 valutazioni ricevute, solamente 2 (2,12%) hanno un valore di “sufficiente” e quindi al di sotto del “buono”. Pertanto le valutazioni uguali o superiori al “buono” sono ben il 97,88%. In merito alla valutazione sul servizio prestato, invece, riscontriamo nuovamente un ottimo 100% delle soddisfazioni che conferma il dato degli anni precedenti.

6 RELAZIONE SOCIALE



*È possibile credere in un'Italia
che cresce e si sviluppa coesa e solidale,
che non discrimina i cittadini più deboli,
che costruisce percorsi di inclusione.
La cooperazione sociale ne è testimonianza.¹*

6.1 COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE



¹ Federsolidarietà Confcooperative Libro Bianco, La cooperazione sociale per l'inserimento lavorativo

La base sociale è costituita da soci lavoratori normodotati e svantaggiati ai sensi della Legge 381/91.

Questo evidenzia il carattere mutualistico della cooperativa.

A tutti viene applicato il CCNL delle Cooperative Sociali.

Non si evidenziano significative evoluzioni nella base sociale, rispetto il triennio precedente.

Sono aumentati gli inserimenti lavorativi assunti (n°48 al 31/12/2015).

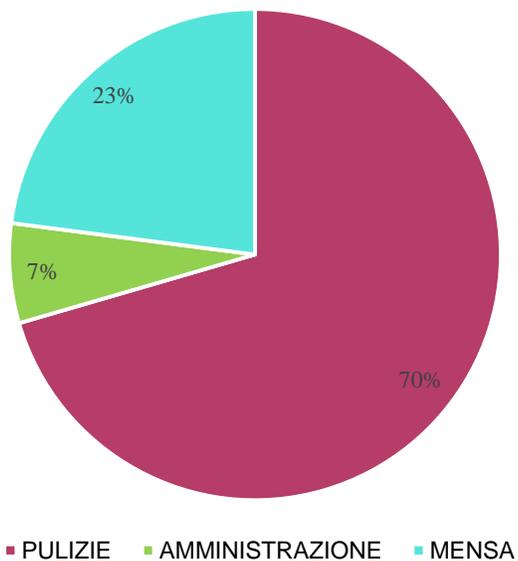
Oltre gli inserimenti lavorativi assunti, Cooperativa Speranza ospita tirocinanti per i quali predispone un progetto personalizzato di inserimento al lavoro. Nel 2015 sono stati ospitati 19 tirocinanti; di questi 7 sono stati assunti.

Delle 46 persone segnalate nel 2015, sono stati presi in carico 12 utenti (in tirocinio o assunzione).

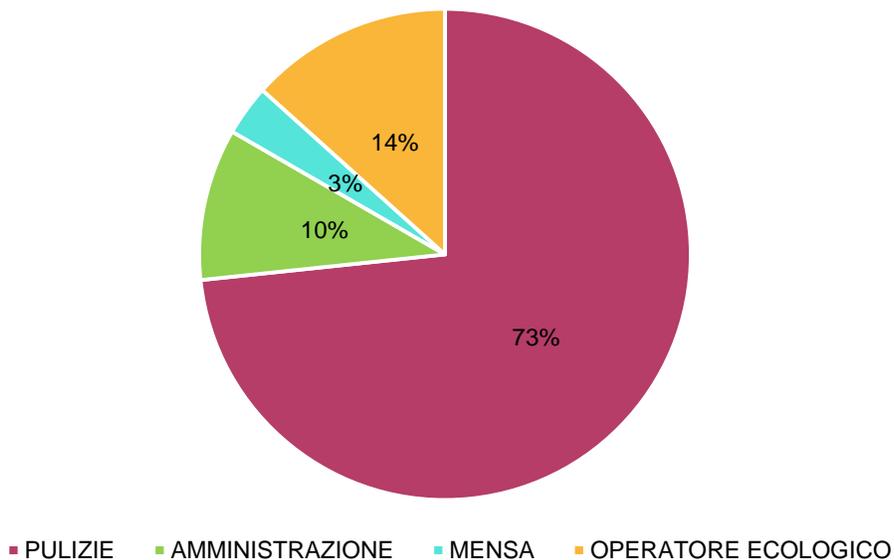
BASE SOCIALE AL 31/12/2015	maschi	femmine	totale
a.1) soci lavoratori normodotati	10	94	104
a.2) soci lavoratori svantaggiati ex lex 381/91	20	28	48
b) soci volontari	1		1
c) soci sovventori	4	8	12
d) soci persone giuridiche			1
e) altri (utenti, promotori, ecc.)			0
totale	39	126	166

6.2 DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE E AL SESSO

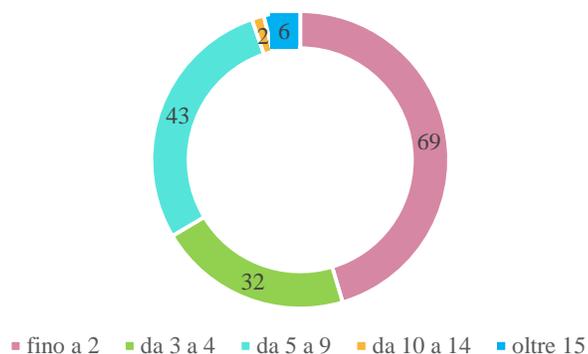
DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE DI 122 FEMMINE



DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE DI 30 MASCHI



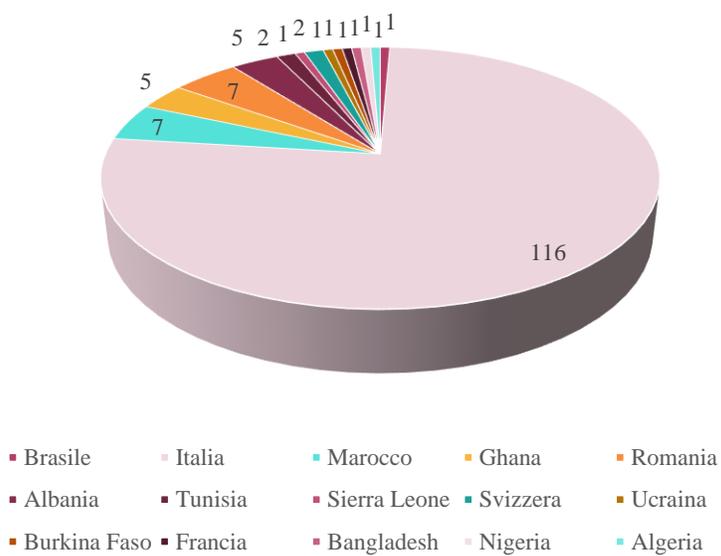
6.3 ANZIANITÀ DI SERVIZIO



6.4 ETÀ ANAGRAFICA DIPENDENTI AL 31/12/2015

- In 2 dipendenti hanno tra i 18 e i 25 anni
- In 14 dipendenti hanno tra i 26 e i 35 anni
- In 85 dipendenti hanno tra i 36 e i 50 anni
- In 51 dipendenti hanno tra più di 50 anni

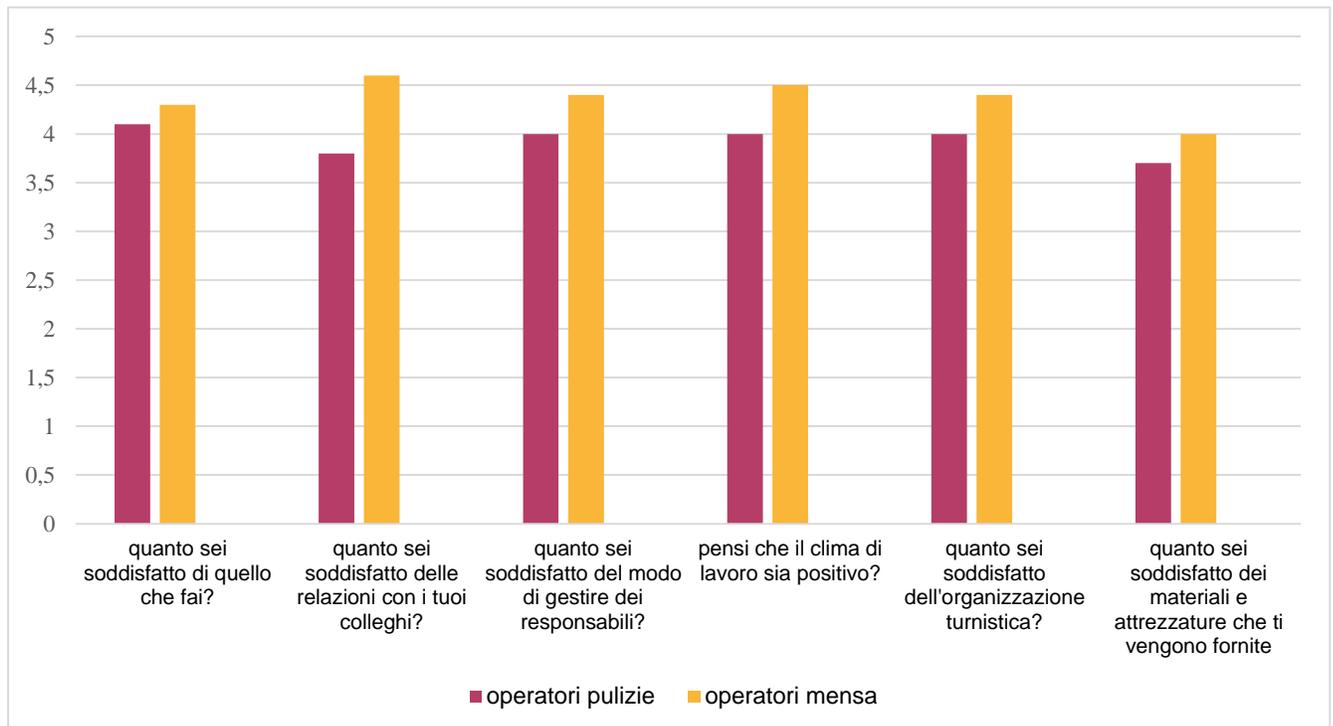
6.5 PROVENIENZA GEOGRAFICA



6.6 CUSTOMER SATISFACTION SOCI

Anche quest'anno, come da procedura interna della qualità, la Cooperativa ha effettuato la somministrazione dei questionari di soddisfazione a tutto il personale.

Come evidenziato nel grafico illustrativo, sono state poste 6 domande, alle quali ognuno attribuiva, a seconda del grado di soddisfazione, un punteggio in una scala di valore da 1 a 5 (1 equivale a “per niente soddisfatto”; 2 equivale a “poco soddisfatto”; 3 equivale a “sufficientemente soddisfatto”; 4 equivale a “discretamente soddisfatto”; 5 equivale a “molto soddisfatto”)



6.7 SPORTELLINO DI ASCOLTO PER TUTTI I SOCI

In Cooperativa Speranza, vi è uno “sportello di ascolto” rivolto, non solo agli inserimenti lavorativi, ma a tutti gli operatori della Cooperativa.

L'Assistente Sociale della cooperativa fornisce attività di counselling attraverso l'orientamento, l'ascolto, il sostegno, il supporto nello sviluppo delle potenzialità, promuovendo atteggiamenti attivi e propositivi.

IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Spesso le grandi imprese nascono da piccole opportunità.

Roy Disney

Speranza ha come missione primaria quella di favorire l'integrazione sociale di persone svantaggiate (art. 4 comma 1, L. 381/91) attraverso progetti personalizzati di inserimento lavorativo.

Nel portare avanti questa missione, la cooperativa risponde a quanto previsto dall'art. 1 della legge sopracitata che disciplina le cooperative sociali, ossia: *“Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso [...] lo svolgimento di attività diverse – [...] – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”.*

TIPOLOGIE DI SVANTAGGIO

Speranza nasce all'interno del reparto psichiatrico, quindi con una forte attenzione alle problematiche psichiche. Al 31/12/2015, sono assunti 48 soggetti svantaggiati ai sensi della legge 381. Il 60% dei progetti personalizzati di inserimento lavorativo riguarda persone con disagio psichico/psichiatrico.

Alcune di queste presentano una comorbidità ovvero l'esistenza nel medesimo individuo di un disturbo dovuto al consumo di sostanze psicoattive e di un altro disturbo psichiatrico. Sono inserite inoltre persone con altre tipologie di disabilità, tossicodipendenti, alcolisti, persone in misura alternativa alla detenzione o ammesse al lavoro esterno.

Particolare attenzione anche per soggetti con svantaggio sociale.

IL PROGETTO PERSONALIZZATO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Per ogni soggetto svantaggiato viene realizzato in rete un progetto personalizzato. È la **rete** che può sostenere i soggetti nel percorso di ricostruzione o arricchimento della propria identità personale, professionale e sociale. La cooperativa sociale funge da nodo di questa rete di attori che deve lavorare in modo coordinato e concertando interventi nel campo sociale, sanitario e lavorativo.

Il responsabile inserimenti lavorativi, coinvolgendo tutti gli attori a vario titolo interessati, declina i vari aspetti del progetto personalizzato di inserimento socio-lavorativo. Il progetto viene sottoscritto e condiviso con la persona svantaggiata prima del suo ingresso in cooperativa, affinché essa sia il principale attore che si impegna attivamente, una volta consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto personale.

Il percorso di inserimento lavorativo può essere realizzato in forme diverse. Può partire da un percorso di tirocinio oppure può esservi fin da subito un'assunzione come socio-dipendente della Cooperativa.

Nonostante il tirocinio non comporti una vera e propria retribuzione ma solo un'indennità, è comunque uno strumento importante sia per l'utente sia per i servizi coinvolti. Il tirocinio aumenta la motivazione lavorativa, fornisce occasioni per relazionarsi con gli altri, aiuta a sviluppare competenze sociali e a progettare il futuro, serve a confrontarsi con il mercato del lavoro e conoscere la realtà del lavoro e fare un'esperienza professionale che consente di acquisire fiducia in se stessi e negli altri. Il limite del tirocinio è il tempo limitato. Per questo occorre molto sostegno al tirocinante affinché dal tirocinio si possa passare a un vero e proprio contratto di lavoro.

L'inserimento lavorativo in assunzione è la formula che più rappresenta un aiuto individualizzato ad un vero e proprio inserimento nel mondo del lavoro, per mezzo del quale una persona, che per qualche motivo si trovi in una condizione tale da essere a rischio di emarginazione occupazionale, dopo una valutazione delle competenze lavorative e delle capacità possedute, può vivere un'esperienza effettiva ed a pieno titolo di lavoro. I percorsi di inserimento lavorativo si distinguono dai tirocini, laboratori protetti, borse lavoro poiché mirano alla completa emancipazione e alienazione delle condizioni di svantaggio occupazionale, con l'obiettivo ambizioso di portare i lavoratori svantaggiati a essere pienamente produttivi ed equamente retribuiti.

Per il benessere dell'impresa occorre che i servizi soddisfino le esigenze dei clienti pertanto è imprescindibile motivare i lavoratori. Il nuovo assunto, soprattutto se svantaggiato, non solo va seguito nel sviluppare le competenze necessarie per svolgere quanto gli viene richiesto ma deve essere anche motivato ad impegnarsi. L'essere non solo tirocinante o dipendente ma socio della cooperativa è fondamentale per sviluppare nella persona il senso di appartenenza ed evitare che la persona si estranei al processo produttivo o addirittura abbandoni il percorso con conseguente regressione e de-socializzazione. Le relazioni che si creano nella cooperativa sociale rappresentano il contenitore entro il quale sviluppare percorsi capacitanti e inclusivi per le persone che seppur in stato di svantaggio possono sperimentare e apprendere competenze. Una persona svantaggiata ben integrata nell'ambiente di lavoro acquisisce maggiori sicurezze, una migliore immagine di sé, autonomie e competenze sociali che gli consentono di riequilibrare anche i rapporti esterni al lavoro.

IL RIL E IL TUTOR

All'interno della cooperativa sociale, il Responsabile Inserimenti Lavorativi e il tutor hanno un ruolo centrale alla buona riuscita del percorso di inserimento lavorativo.

- Il **responsabile inserimenti lavorativi** è l'operatore che si occupa della progettazione, attivazione e monitoraggio dei progetti di inserimento lavorativo, verificandone costantemente l'andamento insieme ai servizi di riferimento, ai tutors e alle stesse persone inserite nonché, se necessario, ai famigliari della persona svantaggiata.

- Il **tutor** dell'inserimento lavorativo è la persona che assume il ruolo di guida e facilitatore del percorso di inserimento e apprendimento della persona svantaggiata. È colui che accoglie la persona nel contesto di lavoro chiarendogli le attività e le competenze del ruolo di riferimento. Il tutor costituisce il punto costante per la persona in inserimento, è un interlocutore prezioso in grado di aiutarlo a maturare comportamenti adeguati per affrontare i compiti tecnico-operativi e inserirsi positivamente nella situazione organizzativa e interpersonale. È quindi un riferimento anche affettivo perché elemento di rassicurazione rispetto ad ansie e dubbi che sorgono quando ci si misura con il non conosciuto. Il tutor deve offrire forte sostegno emotivo alla persona svantaggiata affinché si senta incoraggiata a misurarsi con la situazione, esplicitare i problemi, assumersi le responsabilità. Con il procedere del periodo di inserimento, progressivamente l'inserimento lavorativo deve divenire più autonomo quindi distanziarsi dal tutor; infatti il compito del tutor non si esaurisce nel dire alla persona svantaggiata "come deve fare" ma esso deve preoccuparsi che il lavoratore che affianca, acquisisca le competenze per "poter fare da solo".

I MONITORAGGI

Possibile distinguere due macro-categorie di monitoraggio:

- un monitoraggio operativo, che ha l'obiettivo di verificare le capacità lavorative possedute dal soggetto per creare quotidianamente occasioni di crescita e sviluppo;
- un monitoraggio socio-educativo, che ha, invece, lo scopo di stimolare la persona a migliorare ed evolversi nell'ambito relazionale; sono, quindi, oggetto di osservazione e valutazione le abilità sociali quali ad esempio: saper comunicare, saper gestire i conflitti, saper risolvere problemi, saper prendere decisioni.

Si possono, infine, individuare alcune tipologie di monitoraggio:

- affiancamento e formazione sul campo: è l'affiancamento costante che l'operatore-tutor garantisce all'operatore svantaggiato con lo scopo di formarlo tecnicamente e professionalmente a svolgere con qualità il servizio a lui affidatogli;
- monitoraggio in cantiere: è la visita che il responsabile inserimento lavorativo fa in cantiere all'interno dell'orario di lavoro. Tale strumento consente di: verificare concretamente le possibilità e i limiti lavorativi della persona beneficiaria del percorso; verificare il clima relazionale che si è instaurato tra operatore e soggetto svantaggiato; comprendere e far fronte ad eventuali problemi che possono sorgere sia sul fronte lavorativo che su quello relazionale;
- colloqui individualizzati: sono i colloqui che su richiesta del responsabile inserimento lavorativo, del soggetto interessato o del tutor di riferimento vengono effettuati allo scopo di: far fronte ad eventuali bisogni o difficoltà segnalate da parte del tutor o dal soggetto stesso con lo scopo quindi di conoscere la situazione e con l'obiettivo di predisporre delle soluzioni in grado di migliorarla; oppure l'obiettivo di

tali incontri è condividere tra operatore svantaggiato, tutor e cooperativa l'evoluzione del Progetto Personalizzato avviato;

- coordinamento con i servizi territoriali: s'intendono tutti quei colloqui che, in collaborazione con i servizi di riferimento del soggetto, siano questi sociali e/o sanitari, vengono effettuati con lo scopo di offrire al soggetto stesso un accompagnamento al reinserimento sociale completo. Non si dimentichi, infatti, che è solo intervenendo nel medesimo tempo a livello professionale/lavorativo, terapeutico/medico e sociale/familiare, che è possibile promuovere un reale miglioramento del benessere della persona. In particolare, tali colloqui vengono effettuati nel caso in cui l'ente inviante o la cooperativa esprimano la necessità di rispondere in maniera sinergica ad una difficoltà manifestata sul lavoro o di tipo personale ma che ha ripercussioni a livello operativo; in alternativa, tramite questi incontri, cooperativa ed ente di riferimento intendono confrontarsi in merito al buon andamento del progetto attivato;
- comunicazione telefonica: è la chiamata telefonica effettuata dal responsabile inserimento lavorativo in caso di particolari difficoltà e bisogni.
- Riunioni della squadra di lavoro: per il benessere lavorativo dei dipendenti, base fondamentale per perseguire gli obiettivi, vengono realizzati incontri di cantiere alle quali partecipa tutto il personale del cantiere di lavoro. Le equipe sono guidate, a seconda del bisogno, da professionisti diversi: la Responsabile Inserimenti Lavorativi, la Responsabile Risorse Umane, Responsabile Sicurezza, Responsabile Qualità, Responsabile turnistica. Lo scopo degli incontri di cantiere è permettere che il personale lavori in team percependosi vicendevolmente interdipendenti, stimolare le loro energie, aiutarli ad analizzare i problemi e attivarsi nella risoluzione, al fine di creare in essi un benessere condiviso che li porti a un miglioramento del servizio reso al Cliente.

FORMAZIONE

Speranza mantiene *un'attenzione costante al supporto operativo e formativo nei confronti delle esigenze di conoscenza ed approfondimento di tutti i suoi dipendenti*. Trattandosi di una cooperativa sociale, essa offre anche delle diverse fasi del progetto personalizzato ed alla progressiva integrazione di questa persona.

Per un operatore non svantaggiato, lavorare in una cooperativa sociale, non è sufficiente essere in grado di svolgere bene le mansioni che gli vengono affidate. Il ruolo è più complesso: ci sono responsabilità e competenze trasversali che vanno riconosciute e valorizzate. Gli stessi, in momenti di indagine e conoscenza, esprimono alla Responsabile Sociale di poter disporre di strumenti più adeguati per relazionarsi con il collega svantaggiato.

Grazie alla formazione l'operatore può imparare a tenere sotto controllo alcuni meccanismi spontanei, sempre presenti nelle comunicazioni e particolarmente attivi nelle relazioni di aiuto come: la tendenza a interpretare, la tendenza a vedere somiglianze, la tendenza a dare giudizi morali o di valore, la tendenza a innamorarsi delle proprie ipotesi o soluzioni.

Speranza *crede nella formazione e nella forza del sapere*, per questo all'interno della nuova struttura, ideata dal progetto "Mani Intrecciate", vi sono spazi e tempi di formazione, condivisione e riflessione, poiché chi lavora affiancando la persona svantaggiata, ha sua volta necessità di essere supportato, dentro a uno spazio che riconosca le sue fatiche e il suo bisogno di crescita.

Speranza offre diversi tipi di formazione per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale.

La formazione prevista per legge

Durante l'anno, il personale dei servizi partecipa ai seguenti **corsi previsti per legge**:

- Formazione obbligatoria in merito a salute e sicurezza in base all'Art. 37 del D.Lgs 81/08
- Formazione in materia di Igiene degli Alimenti
- Formazione per addetti Antincendio ed Evacuazione a rischio medio o basso o alto
- Formazione e aggiornamento per addetti di Primo Soccorso

La formazione per le figure di sede

- Particolare attenzione è rivolta alla formazione delle figure di indirizzo della cooperativa. Sono stati ideati percorsi di miglioramento e di consolidamento di competenze, in un'ottica di formazione permanente.

La formazione e l'aggiornamento dei settori

- Attraverso la tematizzazione di alcuni nodi fondamentali delle professioni, vengono offerti agli operatori opportunità di apprendimenti pedagogico - educativi, metodologici ed organizzativi.

Di seguito la Formazione tenutasi nell'anno 2015:

<u>FORMAZIONE OBBLIGATORIA</u>	<u>FORMAZIONE PER LE FIGURE DI SEDE</u>	<u>FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI SETTORI</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Corso formazione generale sulla sicurezza e salute sul lavoro - Simulazione emergenza incendio - Corso di formazione sulla sicurezza nelle attività di ufficio e uso vdt - Corso antincendio medio - Aggiornamento corso antincendio medio - Corso di formazione per preposti - HACCP corso per addetti al settore alimentare - Corso di formazione "aspetti igienico-sanitari nel settore alimentare" - Seminario il regolamento europeo sull'etichettatura alimentare - Corso utilizzo dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> - Corso per docenti formazione sulla sicurezza - Corso di aggiornamento per RSPP - Corso di aggiornamento per RLS - Aggiornamento RSPP - Il capo cantiere: come gestire i collaboratori - Riqualificazione professionale per le gestione operativa delle RU 	<ul style="list-style-type: none"> - Lavoratori e preposti addetti alle operazioni di montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi metallici - Addestramento all'uso di DPI - Corso sulla relazione con l'inserimento lavorativo - Albo regionale delle cooperative sociali - Principi e tecniche di fundraising per l'impresa sociale - Corso di PNL - Soft skill - La valutazione e valorizzazione strategica delle RU e lo sviluppo organizzativo - Coaching e conselling - Corso risorse umane - Novità del jobs act - Tecniche e vendita di negoziazione - Corso informatica base - Seminario decreto semplificazione legge di stabilità - Controllo di gestione - La fatturazione elettronica - Corso certificazione unica 2015

Alla fine di quest'anno è emerso più volte come la formazione permanente sia stata, e vogliamo continui a essere, elemento imprescindibile della nostra Cooperativa. Bisogna continuare a offrire e fare cultura, si devono condividere i saperi. *Ci impegniamo a implementare momenti formativi che oltre a essere professionalizzanti ci aiutino a trovare il senso di lavorare nel sociale con passione.*

VERSO IL FUTURO

I traguardi che abbiamo raggiunto sono un bagaglio importante di esperienza per affrontare il futuro e per darci la spinta per proseguire sulla strada della crescita

IL CENTRO SOCIALE

Il saponificio diventa casa della solidarietà

Inaugura la nuova struttura di assistenza per anziani che da' lavoro a persone in difficoltà

di Roberto Baschè

MANTOVA Era diventato quasi un cumulo di macerie a testimonianza dell'ex saponificio di via Rinaldo Mantovano 5, che per anni aveva funzionato e poi era stato abbandonato nel secondo dopoguerra. Ora tutto è cambiato i vecchi muri sono stati consolidati, a questi si sono aggiunti nuovi ambienti e tutto profuma di modernità, mentre una ciminiera in mattoni sventa a testimoniare il connubio tra passato e presente, entrambe le epoche unite nel produrre lavoro per i mantovani. Oggi è una modernissima struttura eco-sostenibile, con la funzione di centro polifunzionale che cuocerà pasti per le famiglie bisognose sul territorio, opererà come centro diurno integrato per anziani, provvisto di sei appartamenti per consentire un abitare protetto alle persone in difficoltà. Per gestire queste funzioni servono spazi atti a raccogliere gli addetti ed effettuare la formazione continua e questi sono già idonei e ben attrezzati. Ma chi sono gli addetti alla struttura? Il centro è stato realizzato su progetto della cooperativa "Speranza", che da anni, fin dalla chiusura dei manicomi, opera nell'assistenza e l'integrazione di persone con patologie psichiche. Quindi l'ex saponificio diventa un punto di occupazione per questi soggetti, che ritrovano un lavoro indispensabile per loro e la tenuta sociale del territorio. Se la cooperativa è attiva nei settori delle pulizie civili e industriali, ristorazione e catering, gestione bar e ser-

(foto 2000)



LA RISPOSTA AL DISAGIO

Venerdì prossimo, ore 17, si terrà l'inaugurazione del centro polifunzionale nella storica fabbrica mantovana

Mantova

L'ex saponificio trasformato in centro sociale. Nel riquadro l'incontro di presentazione della nuova struttura

vizi ambientali, il progetto dell'ex saponificio è entrato in alleanza con la cooperativa "Sinergie", specializzata nell'offerta di servizi socio-assistenziali, di chiudendo così insieme il cerchio delle attività di pubblica utilità sul territorio. Entrambe, con il sostegno di altre cooperative, dell'Ats Valpadana, delle istituzioni, il finanziamento della Regione e il contributo della Fondazione Cariplo, il tutto a formare un progetto partecipato denominato "Mani Intrecciate".

La struttura, risalente ai primi del '900, è stata completamente ristrutturata. Ora ospita un centro polifunzionale per persone fragili

Nuova vita per l'ex Saponificio Mantovano

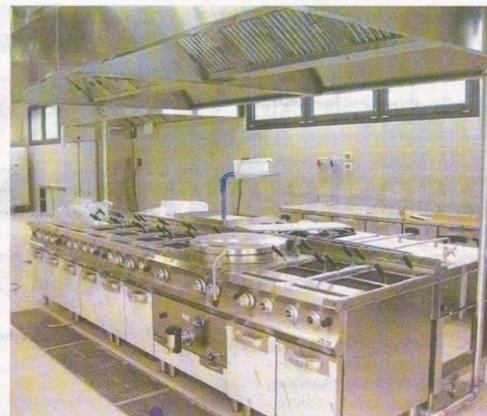
La cooperativa Speranza è una realtà sociale onlus impegnata a offrire opportunità di lavoro a favore di persone svantaggiate, in particolare con disagio psichico. L'attività è nata nel 1983 nell'ambito dei servizi di pulizia, per offrire opportunità lavorative a un gruppo di pazienti dell'Ospedale Psichiatrico di Mantova. Nel tempo la cooperativa si è sviluppata: ad oggi si occupa di pulizie civili e industriali, ristorazione e catering, gestione bar e servizi ambientali (gestione piazzole ecologiche). In totale, conta al proprio interno 152 soci lavorato-

vative in campo sociale con la collaborazione della cooperativa Sinergie, dedicata a servizi socio assistenziali e sanitari, soprattutto verso persone anziane. Ne nasce una partnership che vede nell'ex saponificio situato in strada Circonvallazione Sud

del Novecento e dell'ambiente circostante. Una volta raggiunta la piena operatività, saranno disponibili circa 40 nuovi posti di lavoro, tra centro diurno e centro cottura. Per rispondere a tali esigenze saranno impiegate soprattutto persone appartenenti a categorie deboli o svantaggiate.

UNA STRUTTURA POLIFUNZIONALE

Di fatto, viene rimesso a disposizione della comunità un bene di rilievo, completamente ristrutturato, al quale si affianca un altro edificio moderno, dove saranno attivi un centro diurno integrato per anziani, un centro di cottura, sei appartamenti di housing sociale e un centro di



Le cucine del centro: una volta a regime produrranno 1.500 pasti al giorno

formazione.

«La struttura - sottolineano il presidente della cooperativa Claudio Bollani e la responsabile di sistema Lucia Orefice - è pensata per dare risposte a diversi bisogni del territorio e delle persone. Abbiamo voluto

creare un centro polifunzionale all'avanguardia, in grado di offrire differenti servizi integrati, tutti indirizzati ad una presa in carico globale della persona fragile».

Il centro diurno integrato per anziani è pensato per favorire la permanenza a domicilio e sostenere i famigliari nella cura e assistenza quotidiana. Offrirà soluzioni all'avanguardia per migliorare la qualità del servizio, come ad esempio: opportunità di integrazione rispetto alle cure domiciliari, trasporto, presenza di "case manager", gruppi di auto mutuo aiuto, flessibilità delle fasce orarie e dei giorni di apertura pre-festivi e festivi, attività di recupero e riabilitazione con la possibilità di utilizzare una palestra e ambulatori.

Il centro cottura, invece, punta a favorire l'inserimento lavorativo e sociale di persone svantaggiate (in particolare provenienti da situazioni di disagio psichico) e fornire pasti a condizioni favorevoli anche alle famiglie più bisognose del territorio, puntando all'innovazione tecnologica delle attrezzature inserite.

Sono previsti anche sei appartamenti di housing sociale, mono e bilocali, per persone in stato di svantaggio o fragilità, in grado di dare garanzie di protezione sociale e socio-sanitaria, anche al fine di offrire alle loro famiglie periodi di sollievo. All'interno della struttura sono previsti, oltre agli uffici direzionali e amministrativi delle cooperative Speranza e Sinergie, anche ambienti polifunzionali, con la disponibilità di spazi aperti alla comunità e al territorio, ai soci e al personale volontario, pensati in particolare per organizzare e accogliere percorsi di formazione.



L'ingresso dell'ex Saponificio Mantovano. La ristrutturazione è costata 5,5 milioni di euro, coperti anche grazie all'aiuto di Fondazione Cariplo e Regione Lombardia

ri, di cui 50 appartenenti a categorie svantaggiate.

L'ultima tappa della storia decennale della cooperativa Speranza è il progetto "Mani intrecciate", con il quale è stato recuperato l'ex Saponificio Mantovano di Borgochiesanuova per realizzare una struttura polifunzionale che comprende un centro diurno per anziani, alcuni appartamenti destinati all'housing sociale e un centro di cottura per produrre pasti da rivendere a terzi.

QUATTRO ANNI DI LAVORI

Il percorso inizia nel 2012, nel momento in cui Speranza inten-

de il luogo ideale per realizzare il progetto. Il costo complessivo è stimato in 5,5 milioni di euro, dei quali 300mila provenienti dal bando "Emblematici maggiori" di Fondazione Cariplo e altrettanti da un contributo di Regione Lombardia.

I lavori, autorizzati il 30 ottobre 2014 dalla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici di Brescia e in seguito dal Comune di Mantova, hanno avuto inizio nel mese di marzo 2015. La struttura è, ad oggi, completamente ecosostenibile, realizzata nel rispetto storico e architettonico del vecchio corpo di fabbrica risalente ai primi



L'aula congressi del centro polifunzionale



GARZETTA DI MN 18-05-2016

L'ex saponificio diventa polo della speranza

Borgochiesanuova: da vecchia fabbrica a centro polifunzionale per anziani e persone svantaggiate



L'ex saponificio è diventato un centro polifunzionale

Da vecchia fabbrica abbandonata a moderna struttura polifunzionale destinata ad ospitare un centro diurno per anziani, sei appartamenti di housing sociale, un centro cottura e un centro di formazione con auditorium annesso. Rinasce così a nuova vita l'ex Saponificio di Borgochiesanuova che, a poco più di un anno dall'inizio dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento, verrà inaugurato venerdì alle 17. L'idea di convertire l'antica manifattura in un centro servizi nasce nel 2012 dal progetto "Mani intrecciate" della coop Speranza, da sempre impegnata nel reinserimento sociale e lavorativo di persone svantaggiate, con la

collaborazione di coop Sinergie, che si occupa di servizi assistenziali e sanitari a favore degli anziani. Al piano terra è stato costruito il centro diurno integrato, pensato per l'assistenza agli anziani con sintomi di demenza senile. Sempre al piano terra è stato realizzato il centro cottura, una zona adibita alla preparazione e al confezionamento dei cibi, che permetterà l'inserimento lavorativo di almeno 40 persone. Al primo piano, invece, sono stati predisposti sei appartamenti di circa 40 metri quadrati che ospiteranno persone in stato di fragilità o disabilità psichica, in vista di un loro reinserimento sociale e lavorativo. Questo sarà possibile

anche grazie alle attività di formazione che verranno svolte all'interno delle aule didattiche e degli spazi polifunzionali della struttura. «Questo è un traguardo importante, non solo per le coop che hanno sostenuto il progetto, ma per l'intera comunità», spiega la responsabile Lucia Orefice. «Il centro garantisce assistenza e sostegno alle persone che si trovano in una situazione di fragilità, favorrendone l'inserimento in società e creando nuove opportunità di lavoro». La nuova struttura è ecosostenibile ed è stata costruita nel rispetto del vecchio corpo di fabbrica dei primi del '900.

Elena Poli

LA RELAZIONE FINANZIARIA

AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL FATTURATO

I ricavi per l'Esercizio 2015 della Cooperativa per un totale di euro 2.911.126,87 sono così ripartiti

Tipologia cliente	Esercizio 2014	Esercizio 2015	Variazioni
Enti pubblici (appalti e convenzioni)	€ 1.402.883,14	€ 1.412.989,06	€ 10.105,92
Cooperative e Consorzio	€ 139.503,80	€ 143.424,69	€ 3.920,89
Privato convenzionato D.Lgs.276/2003 art.14	€ 76.554,00	€ 68.005,32	-€ 8.548,68
Altri soggetti ed Enti privati	€ 1.383.904,05	€ 1.286.707,80	-€ 97.196,25
Totali	€ 3.002.844,99	€ 2.911.126,87	-€ 91.718,12

Tipologia servizio	Esercizio 2014	Esercizio 2015	Variazioni
Servizi di pulizia	€ 2.268.242,88	€ 2.162.000,15	-€ 106.242,73
Servizi diversi	€ 119.921,69	€ 174.766,05	€ 54.844,36
Ricavi attività ricreative (bar)	€ 79.265,07	€ 85.226,10	€ 5.961,03
Mense – preparazione pasti	€ 535.415,35	€ 489.134,57	-€ 46.280,78
Totali	€ 3.002.844,99	€ 2.911.126,87	-€ 91.718,12

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA

RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

ANNO	2014	2015
Ricavi delle vendite	€ 3.002.845,00	€ 2.911.127,00
Altri ricavi e proventi	€ 29.621,00	€ 12.456,90
Contributi in conto esercizio	€ 7.500,00	€ 50.464,10
VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 3.039.966,00	€ 2.974.048,00

Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 301.387,00	€ 309.896,00
Costi per servizi	€ 171.964,00	€ 149.510,00

Costi per godimento beni di terzi	€ 29.523,00	€ 30.752,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 9,00	-€ 2.331,00
Accantonamenti per rischi	€ 20.000,00	€ 0,00
Altri accantonamenti	€ 0,00	€ 0,00
Oneri diversi di gestione	€ 27.994,00	€ 35.483,00
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€ 550.877,00	€ 523.310,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 2.489.089,00	€ 2.450.738,00

Ricavi accessori	€ 539,00	€ 260,00
Costi accessori	€ 2,00	€ 28.218,00
SALDO GESTIONE CARATTERISTICA	€ 537,00	-€ 27.958,00
Ricavi straordinari	€ 11.521,00	€ 5.348,00
Costi straordinari	€ 7.658,00	€ 6.339,00
SALDO COMPONENTI STRAORDINARI	€ 3.863,00	-€ 991,00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 2.493.489,00	€ 2.421.789,00
Ammortamenti e svalutazione crediti	€ 35.946,00	€ 31.029,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO	€ 2.457.543,00	€ 2.390.760,00
+ CONTRIBUTO ECONOMICO ATTIVITA' VOLONTARI		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 2.457.543,00	€ 2.390.760,00

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO

VOCE BILANCIO RICLASSIFICATO	2014	2015
Remunerazione Risorse Umane (salari e stipendi)	€ 2.252.097,00	€ 2.135.521,00
Fondo Mutualistico	€ 6.072,00	€ 7.629,00
Remunerazione del capitale proprio (Riserva Legale Indivisibile)	€ 196.334,00	€ 246.668,00
Formazione soci	€ 1.339,00	€ 4.601,00
Liberalità esterne		
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	€ 2.455.842,00	€ 2.394.419,00

INDICATORI DI BILANCIO 2015

Indice di liquidità

Crediti V.so Soci + Disponibilità liquide	€ 4.041.701,00 =	0,99
Debiti sc. entro es. + Ratei e Risconti passivi	€ 4.062.556,00	

Rapporto di indebitamento

Capitale Investito	€ 4.471.778,00	1,56
Patrimonio Netto	€ 2.858.386,00	

Rotazione dei crediti in giorni

Crediti Attivo Circolante	€ 1.069.806,00	132,30
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.911.127,00 *360	

Incidenza costo del personale sul valore della produzione

Costo del Personale	€ 2.135.521,00	0,72
Valore della Produzione	€ 2.974.048,00	

Valore della produzione per addetto

Valore della produzione	€ 2.974.048,00	€ 19.826,99
Numero totale addetti medio esercizio	150	