

“Il Viaggio”

Bilancio sociale di Cooperativa Speranza

Anno 2014



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.



Speranza

In copertina "Il Viaggio" Disegno del Socio Marco Caffini



L'idea del **“viaggio”** quale titolo assegnato al Bilancio Sociale 2014 della Nostra Cooperativa sintetizza perfettamente, quale **“minimo termine”**, il vissuto di un periodo tutt'altro che ordinario, l'anno 2014.

Banalmente viaggiamo più o meno tutti, è nella natura di ogni uomo non restare fermo e molto spesso un **“viaggio”** ha una partenza ed una fine. Nel concreto sta a noi capire e decidere quando quel traguardo è stato raggiunto e, molto spesso, è solo nel tragitto che comprendiamo davvero chi siamo e cosa abbiamo intenzione di essere..... dove vogliamo arrivare.

Noi stessi siamo i protagonisti del **“viaggio”**, nato prima di tutto dentro di noi ma che in Cooperativa si ingrandisce di esperienze plurime e continue, di incontri e racconti, di pensieri e sensazioni, di visuali e strategie, ma dove ci sono momenti in cui diviene fondamentale fermarsi e decidere: scegliere la miglior strada da imboccare per evitare **“incidenti di percorso”** ed essere **“lungimiranti”** per la meta a cui s'intende arrivare.

L'anno 2014 è stato, infatti, l'anno in cui Cooperativa Speranza ha assunto decisioni determinanti per proseguire il proprio **“viaggio”**, guardando avanti; un anno di scelte importanti e ponderate, pensando a come non dissipare il lungo e faticoso cammino compiuto in oltre 30 anni di storia e nel contempo mettersi nelle condizioni di potenziare le proprie fondamenta dalle quali far partire nuovi itinerari di lavoro e di servizi nel solco della mission sociale, che diano garanzia di futuro alla Cooperativa stessa.

Anche perché, specialmente nell'attuale momento socio-economico, la cosa più pericolosa da fare è rimanere immobili, non ci si può fermare, il **“viaggio”** deve proseguire per noi e per le generazioni future.

Non a caso si sta costruendo, Mani Intrecciate è un **“viaggio”** partito da tempo con l'acquisto dell'area e che rischiava di fermarsi, quell'area non poteva rimanere terra incolta e un patrimonio infruttifero.

Orbene, invece, nel 2014 abbiamo deciso di proseguire quel **“viaggio”**, ci siamo creati le condizioni per poterlo fare e portare avanti un progetto ambizioso ma che nel contempo ci permetterà di raggiungere mete più alte con orizzonti più ampi e, perché no, anche nuovi traguardi.

.....e il **“viaggio”** continua !!!

IL PRESIDENTE
(Claudio Bollani)



Sommario

1 PREMESSA

1.1 OBIETTIVI

1.2 DESTINATARI

1.3 METODOLOGIA DI REDAZIONE, APPROVAZIONE UTILIZZO, PUBBLICIZZAZIONE

1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI

2 INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI

2.1 OGGETTO SOCIALE

2.2 DATI ANAGRAFICI E FORMA GIURIDICA

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

2.4 COLLABORAZIONI

2.5 SETTORE DI ATTIVITÀ

3 RELAZIONE DI MISSIONE

3.1 STORIA DELLA COOPERATIVA

3.2 MISSION

3.3 VISION

3.4 POLITICHE E OBIETTIVI NEL TRIENNIO

3.5 OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2014

3.6 AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

4 STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA

4.1 ORGANIGRAMMA

4.2 DISPOSIZIONI CONTENUTE NELLO STATUTO SULLA COMPOSIZIONE DEGLI AMMINISTRATORI E DEGLI ORGANI DI CONTROLLO

4.3 RELAZIONE SULLA VITA ASSOCIATIVA

5 I PORTATORI DI INTERESSE

5.1 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI

5.2 I PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI

5.3 TIPOLOGIA DELLA RELAZIONE CON LA COOPERATIVA

5.4 MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE

6 RELAZIONE SOCIALE

COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

EVOLUZIONE E CAMBIAMENTI DELLA BASE SOCIALE

PERSONALE OCCUPATO NEI SERVIZI

INFORMAZIONI SULLA FORZA LAVORO

IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

STORIE DI VITA

7 ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA a cura di Michela Biscaro

7.1 AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL FATTURATO

7.2 DISTRIBUZIONE RICCHEZZA PRODOTTA

7.3 RIPARTO VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO

7.4 INDICATORI DI BILANCIO

8 PROSPETTIVE FUTURE

1 Premessa



Con la valigia piena di sogni e speranze, più di 30 anni fa è iniziato il viaggio di Cooperativa Speranza...

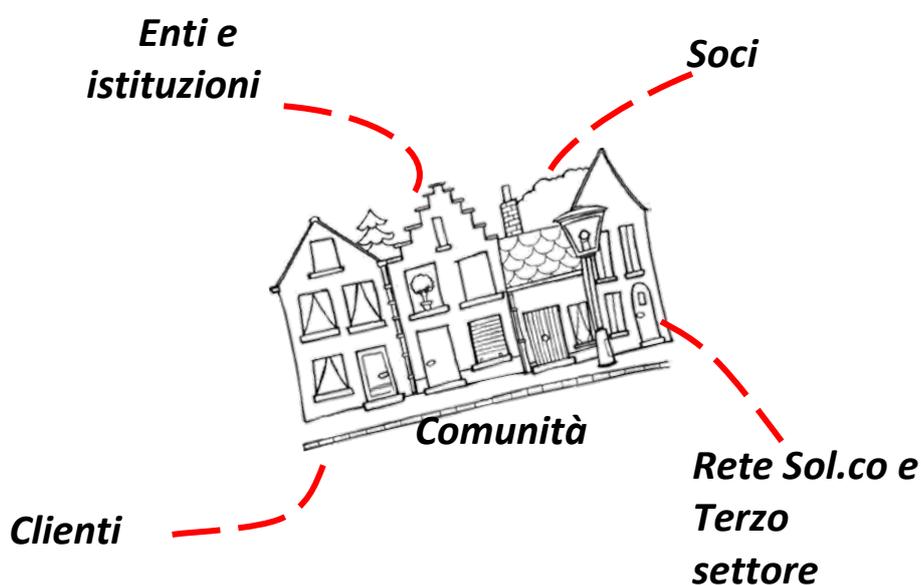


1.1 Obiettivi

Con il presente Bilancio Sociale, Cooperativa Speranza racconta il suo viaggio, un viaggio lungo più di 30 anni, che è stato intrapreso grazie all'impegno di molti soci. L'obiettivo che ci si pone con il Bilancio Sociale è quello di tenere traccia della nostra storia e rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle nostre azioni dando maggiore visibilità alle attività svolte.

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.



1.3 Redazione, utilizzo, approvazione e pubblicizzazione

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 e sulla pagina Facebook "Speranza Società Cooperativa Sociale Onlus"

1.4 Riferimenti normativi principali

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 soc.
Legge 68/99 norme per il diritto al lavoro dei disabili
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 : SPERANZA SOCIETÀ

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale e Amministrativa : Via Imre Nagy 28, 46100 MN

Codice fiscale/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 : Per il servizio di pulizia 81.21.00

Per il bar 56.30.00

Per il servizio di ristorazione/mense 56.29.10

Aderente alla Centrale Cooperativa : Lega Cooperative

Associazioni e Consorzi : Consorzio Sol.Co. Mantova

SEDI SECONDARIE E UNITÀ LOCALI

UFFICIO AMMINISTRATIVO IN Via Diaz 2 - Suzzara

CHIOSCO IN Piazza San Sebastiano - Cavriana

MENSE:

Via Bonazzi 9, 46035 Ostiglia

Via Tezzone e Strada Castagna 44, 46040 Rodigo

Vicolo Palestro 1/C, 46035 Ostiglia - Piazza Mondatori, 46035 Ostiglia

Via Kennedy 11, 46010, Campitello di Marcaria - Via Vitellio 61 Campitello di Marcaria

Via Tartaro 3 , 46010 Casatico di Marcaria

Viale Montegrappa 36 Canicossa di Marcaria

Via V. Veneto 25 Ospitaletto di Marcaria

Viale Scuole 9 Cesole di Marcaria

Via Crispi 121 Marcaria

Via Balestra 42 Gabbiana di Marcaria

Via Donizetti 2 Campitello di Marcaria

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

Il consiglio di amministrazione (CdA) 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. Fino al 10/05/2014 il CdA era composto dal Presidente Claudio Bollani, il Vice Presidente Anna Flisi e i consiglieri Confort Oduro, Marcello Fioravanti, Marina Bertolini, Lucia Orefice, Orestina Cocconi.

Dal 10/05/2014 l'assemblea dei soci ha eletto un nuovo Consiglio di Amministrazione composto da 8 membri, come in seguito 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.



CONSIGLIERE

Chakaranah

Mohammed: residente a Goito (MN) in carica dal 10-05-2014

CONSIGLIERE Marcello Fioravanti:
Residente a Curtatone, in carica dal 5-4-2004

VICEPRESIDENTE Anna Flisi:
residente a Virgilio(MN) in carica dal 5-04-2004

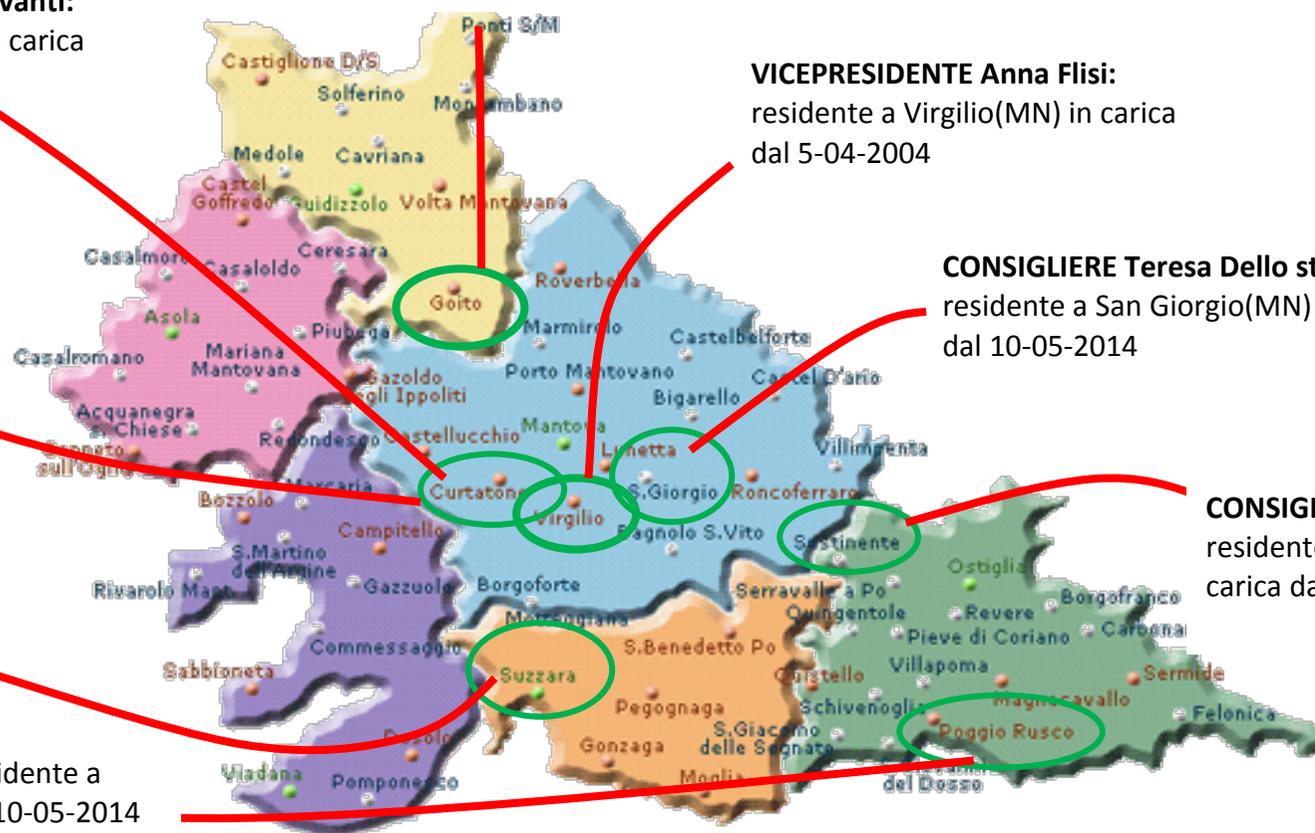
CONSIGLIERE Lucia Orefice:
residente a Curtatone(MN) in carica dal 29-04-2011

CONSIGLIERE Teresa Dello storto :
residente a San Giorgio(MN) in carica dal 10-05-2014

PRESIDENTE Claudio Bollani:
residente a Suzzara (MN) in carica dal 30-11-2011

CONSIGLIERE Comfort Oduro:
residente a Sustinente(MN) in carica dal 5-04-2004

CONSIGLIERE Roversi Edgar: residente a Poggio Rusco (MN) in carica dal 10-05-2014



2.4 Collaborazioni



Dal 2006 Speranza collabora con cooperativa Sinergie della quale non solo è divenuta socia ma anche partner fondamentale rispetto alla tipologia di servizi integrati che insieme possono offrire al cliente.

La Cooperativa Sinergie è una cooperativa di tipo A costituitasi nel luglio 1995.

Nel 2014 essa ha gestito prevalentemente:

- Servizi Socio Assistenziali al domicilio rivolti ad anziani, disabili, minori e nuclei familiari in disagio;
- Nuclei in RSA;
- Servizi infermieristici e fisioterapici al domicilio su commissione dell'ASL.

Sinergie e Speranza collaborano prevalentemente nella gestione di nuclei in RSA integrando il servizio socio-assistenziale con quello di pulizia e ristorazione e partecipando nella forma di Associazione Temporanea di Impresa a bandi di gara per l'affidamento dei servizi menzionati. Tale collaborazione è risultata molto efficace nell'ottimizzare la presa in carico dell'utente e nel rispondere alle richieste del committente, fornendo una più vasta gamma di servizi alla persona.



La Cooperativa Speranza è associata al Consorzio di cooperative sociali Sol.Co. Mantova – Solidarietà e Cooperazione.

La collaborazione con la rete consortile consente a Speranza di essere in modo sempre più puntuale e completo una efficace risposta a quanto la comunità esprime in termini di bisogni e necessità: servizi, relazioni personali e intrapersonali, lavoro, salute. E' questa la forza della nostra rete che si alimenta in tal modo di competenze, specificità di intervento. esperienze e relazioni.

Il **Dipartimento di Salute Mentale** rappresenta il nostro maggior interlocutore nella realizzazione e progettazione del servizio di inserimento lavorativo poiché la maggior parte dell'utenza ha un disagio psichico/psichiatrico.

Speranza coopera anche con tutti quei servizi che ruotano attorno alla persona svantaggiata in inserimento lavorativo (Serd, Servizi Sociali Comunali ...)

La Cooperativa collabora costantemente con l'ufficio di collocamento obbligatorio della **Provincia** di Mantova per la realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo.

2.5 Settori di Attività

IL SERVIZIO DI PULIZIE



Il servizio di pulizie è attivo all'interno di Cooperativa Speranza sin dalla sua nascita, e in 30 anni di esperienza nel 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 detersivi 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.



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.

Il servizio è in progettazione anche per le case di riposo con la predisposizione di un servizio specifico per una corretta alimentazione dell'anziano che ha necessità nutritive diverse da quelle di un bambino. 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, e 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.

I clienti abituali sono per lo più impiegati ed insegnanti; abbiamo avviato un rapporto di collaborazione con i servizi sociali del comune di Casalmaggiore per la preparazione di pasti per anziani. Il primo anno di gestione non ha prodotto un gran margine di guadagno ma ci stiamo facendo conoscere nel territorio e abbiamo avuto soddisfazioni anche nella gestione del personale e degli inserimenti lavorativi.

3 Relazione di Missione



La strada percorsa e da percorrere...

3.1 Storia della Cooperativa

Nasce nel 1983 Cooperativa Speranza, Cooperativa di tipo B di inserimento lavorativo a tutela dei diritti e della dignità del sofferente, da anni relegato all'interno di istituzioni totali.

Con l'entrata in vigore della legge Basaglia, assistiamo alla chiusura delle strutture manicomiali e quindi alla presa in carico da parte della realtà pubblica e privata della problematica psichiatrica.

Speranza ha inaugurato quindi il proprio impegno nel territorio gestendo l'attività di pulizie all'interno dell'ex-manicomio, ora centro residenziale per soggetti psichiatrici, impiegando le persone che ne facevano parte all'interno dei servizi di pulizia e riordino degli ambienti; nel corso del tempo, si è poi professionalizzata nel settore delle pulizie civili, sanitarie ed industriali, manutenzione del verde, stireria.

Nel 2009 la cooperativa ha avvertito l'esigenza di allargare la propria competenza e il proprio ambito di azione, intervenendo nella gestione di servizi di ristorazione e di mensa scolastica.

3.2 Mission



Ciò che ha sempre contraddistinto Cooperativa Speranza è la forte attenzione prestata alla tematica dell'inserimento lavorativo, nonché alla volontà di creare una cooperativa di soci lavoratori in cui venisse dato spazio anche a persone affette da disturbi di natura psichica e psichiatrica; con l'ampliarsi della cooperativa, inoltre, sono stati aperti percorsi di inserimento lavorativo nei confronti di persone con disturbi diversi, in particolare con storie di

alcool e tossicodipendenza. Cooperativa Speranza da ormai oltre trenta anni lavora nel settore delle pulizie, agendo sui bisogni sociali del territorio. Nata in forma cooperativistica, Speranza si propone di fornire i propri servizi coinvolgendo all'interno delle proprie squadre di lavoro persone svantaggiate o con certificato di invalidità. La finalità è infatti quella di creare, tramite lo spazio lavorativo, una comunità in grado di servire il territorio coinvolgendo all'interno del proprio operato persone che presentano le difficoltà sopra descritte. Fin dal suo esordio, Cooperativa Speranza ha visto il lavoro come un luogo di crescita personale e professionale; ed è proprio tramite e con il lavoro che ha visto possibile realizzare la propria mission sociale. Con esso, infatti, ha consegnato a persone sino ad allora lasciate ai margini della società, la possibilità di impegnarsi all'interno di una attività e acquistare o riacquistare una identità socio-lavorativa fino a quel momento debole o frammentaria. Nei confronti delle persone svantaggiate, Cooperativa Speranza offre opportunità lavorative con l'intenzione di offrire una risposta alle esigenze sociali: sono infatti ideali di integrazione, di pari opportunità e di crescita della capacità di rispondere al fabbisogno sociale, i principi guida con cui Speranza porta avanti il proprio lavoro; in particolare, gli obiettivi specifici che la cooperativa si pone nei confronti dei singoli soggetti variano da persona a persona: in accordo con i Servizi di riferimento, vengono infatti stesi Progetti Personalizzati di Inserimento Lavorativo con lo scopo di personalizzare al massimo il percorso lavorativo di una persona, in base alle possibilità e ai limiti di cui la stessa è portatrice.

Andare avanti solo per andare avanti non è camminare. Camminare è andare verso qualche cosa; è prevedere l'arrivo, lo sbarco.

-Dom Helder Camara-

3.3 Vision

Da sempre, Cooperativa Speranza ha aderito e realizzato, all'interno della sua attività lavorativa, valori e pratiche proprie della cooperazione sociale.

Ha creduto, infatti, al controllo democratico da parte dei soci, alla partecipazione economica dei soci stessi, alla formazione all'autonomia, alla realizzazione di principi educativi e formativi, alla collaborazione tra cooperative, all'impegno verso la collettività.

Questa forte aderenza ai principi propri del mondo della solidarietà e della cooperazione, nel corso del tempo, ha portato Speranza ad adottare una politica del lavoro volta a conciliare le esigenze del mercato con le necessità ed i bisogni espressi dalle persone prese in carico.

Nata nei termini di cooperativa, Speranza si è costruita e ha costruito il proprio modo di lavorare perseguendo principi e valori del mondo della cooperazione, che sono i seguenti:

- adesione libera e volontaria: le cooperative sono organizzazioni volontarie, aperte a tutte le persone in grado di utilizzare i servizi offerti;
- controllo democratico da parte dei soci: le cooperative sono organizzazioni democratiche controllate dai propri soci i quali partecipano attivamente alla definizione delle politiche e all'assunzione delle relative decisioni;
- partecipazione economica dei soci: i soci contribuiscono al capitale delle proprie cooperative e le controllano democraticamente;
- autonomia: le cooperative sono organizzazioni autonome, di mutua assistenza controllata dai propri soci;
- educazione e formazione: le cooperative si impegnano per l'educazione e la formazione dei soci, dei rappresentanti eletti, dei dirigenti del personale dipendente affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della propria cooperativa;
- cooperazione tra cooperative: le cooperative collaborano tra di esse attraverso strutture locali, regionali, nazionali e internazionali;
- impegno verso la collettività: le cooperative contribuiscono allo sviluppo durevole delle proprie comunità attraverso le politiche approvate dai propri soci.

In linea con questi principi, Speranza ha instaurato importanti legami con la comunità locale, nonché con il territorio mantovano, allo scopo di comprenderne i bisogni e accoglierne le richieste; attualmente, la cooperativa persegue la propria attività coniugando uno stile di lavoro basato sulla trasparenza e la coerenza ed una forte specializzazione nei propri settori di impiego; il forte impegno che è stato investito in questa direzione e gli importanti risultati raggiunti non hanno allontanato la cooperativa dai valori dai quali ha avuto origine: al contrario, nel corso degli anni, si è sempre più sentita l'esigenza di tutelare i principi fondamentali dell'integrazione sociale e lavorativa.

3.4 POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA: TRIENNIO 2014 – 2017

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

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

La Cooperativa Sociale Speranza offre prevalentemente servizi di pulizia e similari, ma specializzandosi negli ultimi anni anche per il servizio di ristorazione, principalmente riguardo alla ristorazione scolastica.

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Speranza ha diversificato i propri processi caratteristici coinvolgendo un numero sempre crescente di risorse svantaggiate e di risorse più o meno qualificate per l'erogazione dei servizi e scegliendo di dotarsi di un sistema di gestione qualità ISO 9001:2008 applicabile ai servizi di pulizia, ristorazione e inserimento lavorativo e di un sistema di gestione ambientale ISO 14001:2004, certificazione questa ottenuta ad inizio anno 2014, e applicabile ai servizi di pulizia e ristorazione.

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

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

- Il recupero 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.

OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2014-2017

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

1. **Avvio dei lavori riguardante la nuova sede Progetto “Mani Intrecciate”:** A seguito dei vari intoppi dovuti principalmente allo stop arrivato dalla sovrintendenza di Brescia che ha imposto la completa revisione del progetto, passando da una costruzione di un nuovo stabile, a seguito della demolizione del vecchio ad una ristrutturazione dello stabile esistente. L’obiettivo principale è quello di ottenere finalmente il via libera al progetto e procedere con la selezione della ditta incaricata ad effettuare i lavori. Questo anche in funzione dei finanziamenti (Cariplo e Regione) già ottenuti per il vecchio progetto ma che ora occorre mantenere a seguito delle modifiche apportate e all’allungo dei tempi di avvio. Visto l’enorme onere a cui andrà incontro la cooperativa, da questo macro obiettivo derivano anche conseguentemente tutti gli obiettivi successivi.

2. **Riorganizzazione interna dei ruoli:** Già con l’inizio dell’anno 2014 sono stati avviati progetti con consulenti incaricati di analizzare il clima interno allo staff. Il riscontro avuto è stato di piccolo disagio per una mancanza di una chiara trasparenza dei ruoli interni e chiara divisione dei compiti e responsabilità. L’obiettivo è pertanto quello di provvedere ad una riorganizzazione interna che assicuri il raggiungimento dell’obiettivo per migliorare il lavoro di gruppo dello staff anche a seguito di una revisione completa dell’organigramma, non più a piramide ma circolare, con la cancellazione della figura del direttore tecnico. La figura delle Risorse Umane, fino ad oggi mai effettivamente sfruttata, dovrà pertanto assumere un ruolo sempre più importante all’interno dell’organizzazione, in quanto formazione, analisi dei bisogni, analisi del clima, e capacità di coordinamento diverranno i fulcri per il buon funzionamento del sistema basato sul lavoro di squadra e sulla collaborazione tra i responsabili di settore.

3. **Cura della comunicazione interna ed esterna:** la cooperativa ha vissuto in questi anni un momento piuttosto lungo e intenso di riorganizzazione reso ancora più difficile dalla continua crescita di fatturato, che nonostante tutto si è sempre evidenziata. Questo ha fatto sì che l’organizzazione si focalizzasse molto su se stessa in termini di revisione continua dell’organigramma e dei profili professionali, anche conseguentemente alla scelta di parte del CdA di assumersi l’impegno di gestire anche la Cooperativa Sinergie e di condividere alcune risorse interne sulle due cooperative che si sono dovute quindi formare e specializzare anche nel diverso settore dell’assistenza alla persona. Oggi ci sentiamo abbastanza stabili e maturi da poter ragionare su due aspetti migliorativi che in questi anni sono stati spesso, volutamente, trascurati:

- la cura della comunicazione di chi siamo verso l’esterno, sfruttando le nuove tecnologie presenti (sito internet, social network..) e anche grazie alla redazione del libro che ripercorre i 30 anni di vita della Cooperativa.

- la cura della comunicazione interna che è stata ovviamente ripensata alla luce del raddoppio dei soci verificatosi in questi anni (da 60 soci nel 2004 siamo oggi 150).

4. **Potenziamento del settore della ristorazione:** anche in vista della costruzione del nuovo centro cottura (progetto Mani Intrecciate) nell’ottica di renderci maggiormente competitivi sul territorio e di dare maggiori opportunità lavorative alle persone svantaggiate. Potenziare il settore significa oltre che aumentare il fatturato specifico sul servizio, anche migliorare la qualità del servizio reso e offrire miglie strutturali ai propri clienti.

5. **Analisi e studio dei nuovi servizi** che si andranno ad erogare con la nuova struttura del progetto "Mani Intrecciate": La nuova sede oltre agli uffici e al centro cottura prevedrà anche servizi legati all'housing sociale, al centro diurno e alla formazione. E' necessario pertanto iniziare uno studio e una analisi dei bisogni del territorio per capire come organizzare i servizi che dovranno, con il loro funzionamento, sorreggere economicamente e attivamente la struttura.

6. Erogazione di un servizio di pulizia sempre più attento alla **prevenzione dell'inquinamento ambientale**: il consolidato settore delle pulizie necessita di azioni di miglioramento che vadano nell'ottica di essere ancora più appetibile nei confronti del cliente finale e di offrire un importante valore aggiunto che è quello del rispetto dell'ambiente che ci circonda considerandolo alla stregua di un complesso sistema cliente.

7. **Espansione del servizio di pulizia nel territorio lombardo**: parallelamente alle azioni che da sempre rivolgiamo nei confronti di potenziali clienti del territorio mantovano e che ora stiamo rilanciando con forza in termini di art. 14 D. Lgs. 276/2003 per l'inserimento di disabili, obiettivo del triennio è quello di uscire dal territorio mantovano e sperimentarsi in province diverse.

8. **Miglioramento della qualità di vita delle persone svantaggiate**: da tempo abbiamo maturato la convinzione che offrire un lavoro alle persone svantaggiate non sia il solo strumento che può migliorare la loro vita poiché al di fuori dell'attività lavorativa è importante che vi sia una rete di persone, di relazioni, di luoghi dove poter condividere idee, paure, sogni, interessi, che troppo spesso è totalmente o quasi del tutto assente. La nostra volontà è quella di provare a pianificare azioni che vadano a compensare questa assenza e a valorizzare le potenzialità altre, spesso nascoste, delle persone che approdano alla nostra cooperativa.

Inoltre, Speranza ha scelto di aderire al Sistema Gestione Qualità in Multisito secondo la Linea Guida nazionale emanata da CGM in accordo con l'ente di certificazione RINA soddisfacendo almeno al livello minimo previsto per poter essere adempienti alla nuova formula, che si traduce nella condivisione con SOLCO delle procedure obbligatorie previste dalla norma 9001. Pertanto, il Sistema Qualità subirà le variazioni e le modifiche necessarie per l'adeguamento al nuovo sistema.

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

La presente Politica ha validità da maggio 2014 a maggio 2017 ma può essere soggetta a revisioni periodiche. Questo documento e le sue eventuali revisioni saranno diffuse a tutte le parti interessate, sia interne che esterne, attraverso i seguenti mezzi:

- Affissione alle bacheche nella sede della cooperativa;
- Assemblee dei soci
- Riunioni varie con i soci e/o con i clienti
- Bilancio sociale

3.5 OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2014

AREA	OBIETTIVI 2014	RIESAME OBIETTIVI 2014
PROGETTAZIONE INNOVAZIONE E MARKETING SOCIALE	MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ONLINE	Il sito internet è stato aggiornato. Le visite sul sito internet si sono mantenute su ottimi livelli. Inoltre è stata predisposta la pagina facebook della cooperativa che viene periodicamente aggiornata.
	ORGANIZZAZIONE DEL TRENTENNALE DELLA COOPERATIVA	Come previsto è stato redatto il libro del trentennale che è stato presentato pubblicamente durante l'ultimo festival della letteratura di settembre, evento nel quale la Cooperativa ha organizzato un evento con catering offerto ai presenti.
	MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEGLI EVENTI AL CHIOSCO	La direzione, nel corso dell'anno, visti i risultati non ottimali dell'anno precedente, ha deciso di non investire negli eventi del chiosco.
	RACCOLTA FONDI	E' stata realizzata una campagna 5x1000 sfruttando sia i canali online (sito e facebook) sia i canali cartacei tramite brochure. Nel 2014 la Cooperativa non ha partecipato a nessun bando di finanziamento.
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Dai questionari alle insegnanti presenti nelle mense scolastiche gestite dalla Cooperativa si rileva un ottimo 96,87% di risultati positivi
	MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE	Migliorata la comunicazione attraverso il sito e la pagina facebook della Ristorazione Santa Chiara
	ACQUISIZIONE NUOVI CONTRATTI	Nuove acquisizioni
SERVIZIO DI PULIZIA	ESTENSIONE COMMESSE DI LAVORO	Nuove acquisizioni
	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Sono state ricevute un totale di 346 valutazioni e di queste ben 296 sono esiti con valore uguale o superiore a 4 (scala da 1 a 5), ovvero l'87% delle valutazioni.
AREA SOCIALE	COINVOLGIMENTO TUTOR	Percorso formativo motivazionale
	MIGLIORAMENTO RELAZIONE/TUTOR	Realizzati incontri specifici tutor e utente
	MIGLIORAMENTO DELLA FASE MONITORAGGIO	Miglioramento grazie all'informatizzazione del sistema di gestione
AREA RISORSE UMANE	MIGLIORAMENTO GESTIONE RISORSE UMANE	Approvato nuovo organigramma e individuata l'area Risorse Umane all'interno dello stesso
	CONCILIAZIONE/FLESSIBILITA'	Sperimentazioni attività tempi di vita/tempi di lavoro
APPROVVIGIONAMENTO	DIMINUZIONE DELLA SPESA SU MATERIALE DI PULIZIA	Aumentato il costo per prodotti (servizi lavanderia e lavastoviglie); diminuito prezzo per le attrezzature
AREA AMBIENTE	DIMINUZIONE DI ACQUISTO IN CARTA RISMA	Diminuito il consumo rispetto al 2013 seppur non sia stato, di poco, raggiunto il valore prefissato
	MANTENIMENTO DI UTILIZZO DI CAPSULE IDROSOLUBILI SUI CANTIERI	È stato mantenuto il risultato di 100% di cantieri che utilizzano prodotti ecocaps
	UTILIZZO DERRATE BIO NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE	Ancora nessun servizio utilizza derrate biologiche per motivi economici, tuttavia resta intenzione di Speranza proporli nelle gare d'appalto come miglioria
	RIDUZIONE DEGLI SPRECHI DI DERRATE NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE	Non si sono rilevate situazioni critiche di eccesso di scarti nelle mense. Continua un monitoraggio costante

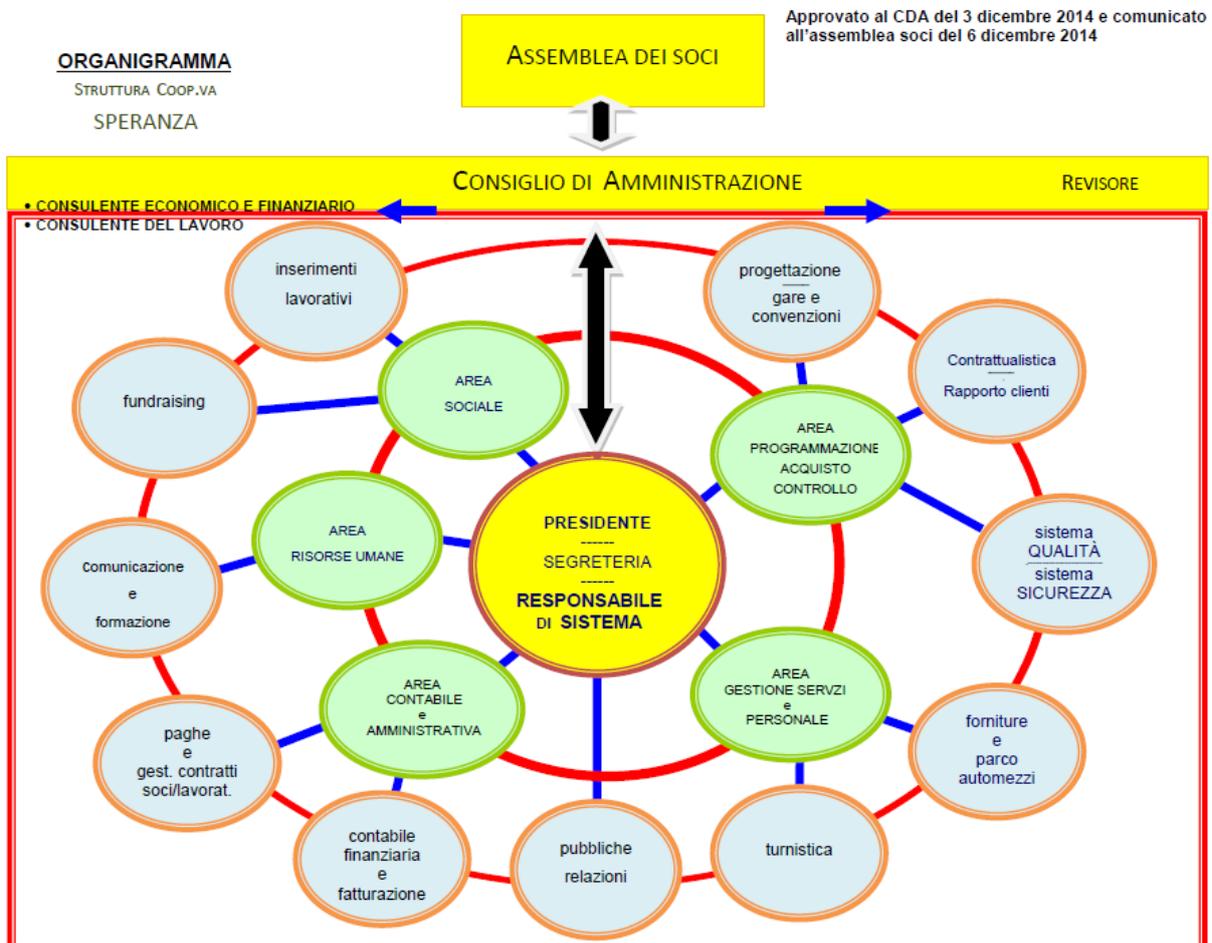
3.6 AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO



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

È estesa su tutta la Provincia di Mantova e anche in Province limitrofe (Crema, Cremona, Verona, Brescia)

4 La struttura e il governo della Cooperativa



4.2 DISPOSIZIONI STATUTARIE RISPETTO AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ED ALTRI ORGANI DI CONTROLLO

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

Fin dal suo esordio la Cooperativa Speranza ha voluto collaborare affinché i propri soci lavoratori non vivessero la cooperativa solo come un posto di lavoro, in cui è fondamentale mostrarsi produttivi, ma come un luogo capace di formarli professionalmente e umanamente poiché creatore di spazi di incontro e generatore di legami sociali.

Tuttavia, è in continua fase di costruzione la cultura cooperativistica, ossia quella visione cooperativistica in grado di conferire alla persona il desiderio di partecipare ad una mission sentita e condivisa, diventando protagonista di un progetto volto a migliorare non solo le condizioni economiche e personali degli stessi soci, ma teso a dare anche il proprio contributo allo sviluppo del territorio.

Come da Statuto, l'assemblea ordinaria:

- a) approva i programmi pluriennali ed il programma annuale dell'attività sociale, con relativo bilancio di previsione;
- b) approva il bilancio di esercizio col relativo conto economico e relazione degli amministratori;
- c) nomina gli amministratori, previa determinazione del loro numero, ed i sindaci;
- d) delibera sull'eventuale emanazione di regolamenti interni e sugli argomenti oggetti attinenti alla gestione della società sottoposti al suo esame dagli amministratori, nonché sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci, e può altresì impartire direttive di gestione agli amministratori.

L'assemblea ordinaria deve essere convocata ogni sei mesi per valutare la relazione del consiglio di amministrazione sugli stadi di attuazione dei programmi di cui al n. 1 del 1° comma, nonché entro quattro mesi dalla chiusura dell'esercizio sociale per deliberare sul relativo bilancio. Quando speciali ragioni lo richiedono l'assemblea per l'approvazione del bilancio può essere convocata entro sei mesi dalla chiusura dell'esercizio. L'assemblea straordinaria delibera sulle modificazioni dell'atto costitutivo, nonché sulla nomina e sui poteri dei liquidatori, in caso di liquidazione ordinaria della cooperativa, e sulla revoca della liquidazione medesima.

ASSEMBLEA ORDINARIA DEL 16/05/2014

Presenti n. 50 soci di cui 17 per delega.

ODG:

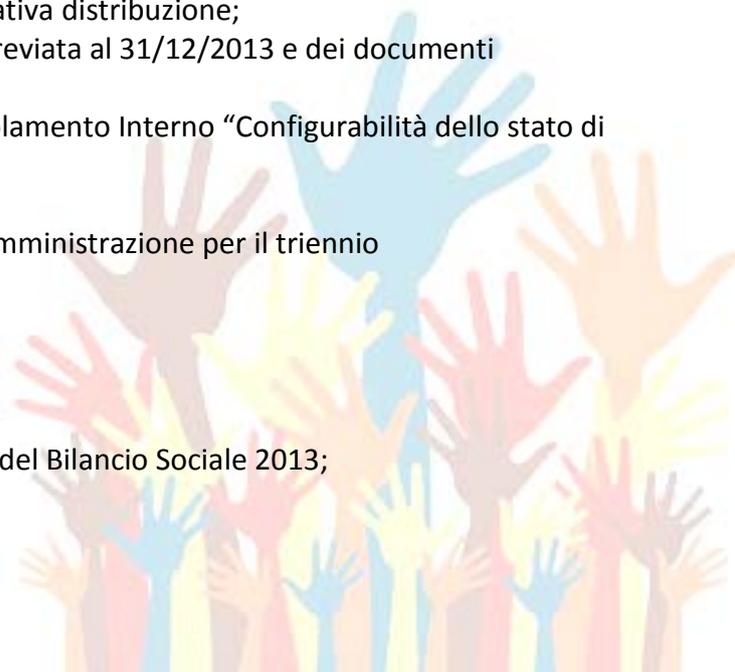
- 1) Presentazione del nuovo progetto "Mani Intrecciate";
- 2) Proposta di ritorno a favore dei soci cooperatori in base ai dati dell'annualità 2013 e conseguente approvazione del regolamento per la relativa distribuzione;
- 3) Approvazione del bilancio in forma abbreviata al 31/12/2013 e dei documenti correlati;
- 4) Proposta di modifica dell'art. 7 del Regolamento Interno "Configurabilità dello stato di crisi e provvedimenti conseguenti";
- 5) Nomina del Revisore Unico;
- 6) Elezioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2014/2015/2016.

ASSEMBLEA ORDINARIA DEL 30/07/2014

PRESENTI 59 SOCI DI CUI 7 per delega.

ODG:

- 1) Presentazione, esame ed approvazione del Bilancio Sociale 2013;
- 2) Comunicazione del Presidente.



ASSEMBLEA ORDINARIA DEL 6/12/2014

PRESENTI 56 SOCI DI CUI 3 per delega.

ODG:

- 1) Presentazione progetto “nuova organizzazione del gruppo di lavoro interno alla Cooperativa”;
- 2) Aggiornamento relativo alla situazione riguardante l’attuazione del progetto “Mani Intrecciate”;
- 3) Ratifica cooptazione in Consiglio di Amministrazione;
- 4) Nomina del Rappresentate dei Lavoratori per la sicurezza.

IL CONSIGLIO D’AMMINISTRAZIONE

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.

Tutti i componenti del Consiglio operano a titolo di volontariato.

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.

STAFF INTERNO

CLAUDIO BOLLANI Presidente

LUCIA OREFICE Responsabile di Sistema e RSPP

PAOLA MAGANZANI Responsabile Segreteria

ANNA FLISI Vicepresidente, gestione turnistica

MARINA BERTOLINI Responsabile Turnistica

TERESA DELLOSTORTO Responsabile Mense

EDGAR ROVERSI Resp Programmazione, Acquisto, Controllo

GLORIA MORI Responsabile Sociale

MICHELA BISCARO Resp Contabile- amministrativa

ILARIA FAVALLI Resp Buste paga e gestione contratti dipendenti

SABRINA RUFFINI Referente Operativo Risorse Umane



Nella foto – parte dello staff nel cantiere mani intrecciate

4.3 RELAZIONE SULLA VITA ASSOCIATIVA E INIZIATIVE VERSO L'ESTERNO

L'Assemblea dei Soci rappresenta il luogo privilegiato della partecipazione alla vita della cooperativa che si concretizza nell'espressione di voto relativamente alle decisioni di competenza.

Ma non solo ...

Cooperativa Speranza promuove altri momenti conviviali, eventi in cui invita i soci a partecipare ...

Nel 2014 si è festeggiato il **TRENTENNALE DELLA COOPERATIVA** a Cà degli Uberti, dove è stato presentato il libro "1983 dal sogno alla realtà 2013", con ospiti speciali Patrizio Roversi, il "turista per caso" della Tv, e Davide Parenti, il regista de "Le Iene"

I FONDATAORI

Comitato promotore Ecco i 19 'speranzosi'

Ecco i nomi dei fondatori della Cooperativa La Speranza: Giancarlo Madella, Giovanni Cappellazzi, Sergio Baroni, Cleonora Lanfradini, Gabriele Cinarossi, Daniela Madella, Marzia Frasco, Andrea Caruso, Ivano Vicenzi, Ulisse Viaplana, Bruno Stevanin, Renato Camerati, Atilio Vecchia, Antonio Verona, Giancarlo Gauri, Emanuele Brevi. L'atto costitutivo aveva come titolo: Cooperativa come strumento di riorganizzazione attraverso il lavoro, la partecipazione, la solidarietà.

«Speravo che al Gianti al diga da si» Gianni era Lui allora presidente dell'Usai 47 (oggi l'Asi). Stava nascendo una cooperativa per dare lavoro ai pazienti usciti dall'ospedale psichiatrico di Dosso del Corso. Alla riunione per scegliere il nome della cooperativa (Primavera, Fioridalliso...) l'infermiere Marcello Fioravanti sbottò esprimendo il vero retrospensiero di tutti: la Usai ci darà l'appalto delle pulizie? ficco dunque la Speranza. La Speranza nacque così nel 1983 con 33 soci, di cui metà pazienti psichiatrici di Dosso del Corso. Oggi, che festeggia il trentennale, i soci sono 150, di cui 41 con inserimento lavorativo perché svantaggiati. I 30 anni sono stati festeggiati alla Cà degli Uberti dove è stato presentato il libro "1983. Dal sogno alla realtà 2013. Cooperativa Speranza". Nella prima pagina un'afraze di John Lennon: Lavoro è vita e senza quello esiste solo paura e insicurezza. Alla cerimonia c'erano anche Patrizio Roversi, il "turista per caso" della tv e Davide Parenti, il regista de "Le Iene". «Era il 1979, l'anno dopo la riforma

Basaglia - ricorda Patrizio Roversi - Provincia e Usai avevano dato vita a un Centro Sociale all'ospedale psichiatrico di Dosso del Corso. Il vero obiettivo di coscienza e ci passai venti mesi, straordinari che hanno segnato la mia vita, mi hanno fatto crescere umanamente. Mi ricordo ancora tutti i degenenti, 5-6 li ho ancora davanti agli occhi, con le loro auto-rappresentazioni tragicomiche. Credo di avere imparato da loro il mio personaggio. Uno chiedeva sempre: "Mi trovi migliore-

performance, anche in piazza Erbe. Eravamo io e Davide Parenti, con tanti altri, ricordo Giovanni Rossi. Una volta abbiamo fatto una fotografia tutti insieme, con degenenti e psichiatrici, era venuta a trovarmi anche Susy. E poi guardando la foto ridevamo: chi è questo? Dottore, obiettore, paziente? Non ci si distingueva. Sembrava il film Qualcuno volò sul nido del cuculo». Nel libro, curato da Roberto Borroni, ci sono interventi esterni. Una intervista a Claudio Bisio, il cui bellissimo film "Si può fare" rispecchia la realtà vissuta dalla cooperativa La Speranza. Sono riportate la famosa canzone di Simone Cristicchi "Ti regalerò una rosa" e la poesia di Alda Merini "La Terra Santa". Ci sono saluti, intensi, dell'assessore regionale Cristina Canti, che fu direttore dell'Asi di Mantova, del sindaco Sodano, del presidente della Provincia Pastacci, dello psichiatra Giancarlo Madella. Poi c'è il racconto di Daniela Madella di quel 7 marzo 1983 quando il comitato costituì la cooperativa. Luigi Benevelli parla della legge sulle cooperative sociali 381 del 1999, e ricorda come i "matiti" avessero sempre lavorato ma senza paga per "ergoterapia", nelle lavanderie, nelle colonie agricole. Già con la legge Mariotti del 1988 veniva istituito il ricovero volontario e venivano restituiti i diritti civili alle persone ricoverate. Si arrivò finalmente a considerare il lavoro come meritevole di un compenso, sempre. Lucia Orefice racconta la vita della cooperativa La Speranza, dove lavora dal 1995 quando fu vinta la gara per l'appalto delle pulizie alla questura di Mantova, poi la convenzione con il Comune di Suzzara. Nel 1999 la chiusura dell'istituto dell'ospedale psichiatrico, «ci mise di fronte alla necessità di ricollocare il 50% dei soci lavoratori occupati in quell'appalto». E oggi? «La cooperativa è proprietaria dal novembre 2011 di un terreno all'ex Saporificio e nel 2012 abbiamo vinto un appalto di pulizia nel Bresciano e nel 2013 alla camera di commercio di Cremona». Gianni Lui ricorda il ruolo di Giancarlo Gauri, Gilberto Salini, Marina Cavallieri e Giovanni Rossi firmarono altri pezzi. Infine un interessante intervento di Oreste Pivetta, l'autore del saggio "Franco Basaglia, il dottore dei matiti". (maf)

Lucia Orefice, Responsabile di Sistema di Cooperativa Speranza ha coordinato e aperto così i lavori:

"Ho raccolto da allora un'eredità importante – ho raccolto da allora le storie degli uomini e delle donne che hanno avuto la volontà di riunirsi, di costituire la cooperativa e l'hanno vissuta in tutti questi anni.

Questa realtà è la Cooperativa Sociale Speranza – che trent'un anni fa per volontà di un gruppo promotore prendeva avvio, allo scopo di dare dignità alla persona e un'identità lavorativa a chi lavorava e viveva all'interno della struttura manicomiale.

Da allora il gruppo si è arricchito – accogliendo in cooperativa i lavoratori che venivano dal mercato ordinario.

La cooperativa sociale – ha avuto un’iniziale difficoltà – dovuta alla diffidenza che una “Cooperativa di matti” – passatemi il termine – non potesse lavorare come ogni altra impresa di servizi.

Negli anni abbiamo consolidato la nostra attività ed oggi Speranza è una cooperativa conosciuta e riconosciuta sul territorio mantovano per quello che nei trent’anni abbiamo costruito.

Oggi ci ritroviamo qui per presentare il Libro del trentennale della Speranza che raccoglie le testimonianze – le foto – i documenti e – gli aneddoti dei promotori, fondatori e delle persone che l’hanno vissuta.

*Un ringraziamento a chi – nei trentanni –
ha lavorato in Cooperativa,
a chi ha creduto nella Cooperativa,
a chi ha aiutato la cooperativa ad andare avanti
a chi ha contribuito alla realizzazione del libro
e a tutte le persone che oggi sono qui perché
ci hanno conosciuto.*

Grazie a tutti!

- Lucia -



5.1 portatori di interesse



Chi incontriamo lungo il cammino...

I portatori di interesse (stakeholders) sono gli interlocutori della cooperativa che portano valori, bisogni, interessi ed aspettative nei confronti dell'organizzazione.

- Stakeholders interni: Il Consiglio di Amministrazione, i Soci Lavoratori, i Soci Volontari, Tirocinanti, Persone Giuridiche.
- Stakeholders esterni: clienti, fornitori, Asl e DSM, Ufficio Disabili Provincia, Consorzio Sol.Co. e rete consortile, Famiglie Utenti, Persone in cerca di Occupazione, Sponsor

CLIENTI

Al 31/12/2014 i Clienti complessivi per il servizio di pulizia sono 84, per un totale di 166 cantieri.

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)
2011	54	18	5	8	6	4
2012	49	20	4	8	4	4
2013	50	23	4	7	4	1
2014	46	24	3	6	4	1

○ CUSTOMER SATISFACTION NEI SERVIZI DI PULIZIE

Speranza ha proseguito con l'indagine messa a sistema che monitora mensilmente il grado di soddisfazione del Cliente. Di seguito si riportano i dati relativi al 2014.

Sono state ricevute un totale di 346 valutazioni e di queste ben 296 sono esiti con valore uguale o superiore a 4 (scala da 1 a 5), ovvero **l'87% delle valutazioni**.

○ CUSTOMER SATISFACTION NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

Per quanto concerne il servizio di ristorazione, viene applicato un sistema di indagine di soddisfazione sulle insegnanti delle scuole per le quali eroghiamo pasti. Si tratta della somministrazione di due questionari nell'anno scolastico di riferimento in corrispondenza con i cambi dei menù (autunno/inverno e primavera/estate). Si rileva un ottimo **96,87% di risultati positivi** intesi come valutazione uguali o superiori al "buono" sulle complessive 64 valutazioni ricevute.

6. Relazione Sociale



Chi compie questo viaggio...

*Ho imparato che il problema degli altri
è uguale al mio.
Sortirne insieme è la politica.
Sortirne da soli è l'avarizia.*

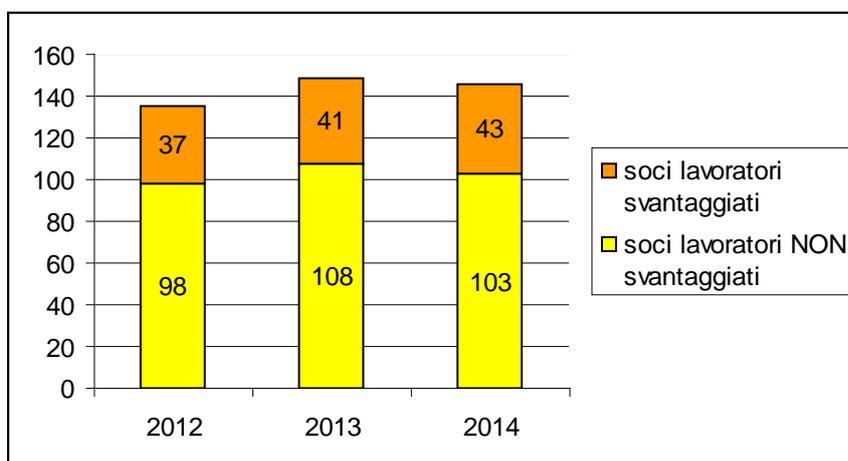
(Cit. Scuola di Barbiana, Lettere ad una professoressa)

La base sociale è costituita da soci lavoratori normodotati e svantaggiati.

Questo evidenzia il carattere mutualistico della cooperativa.

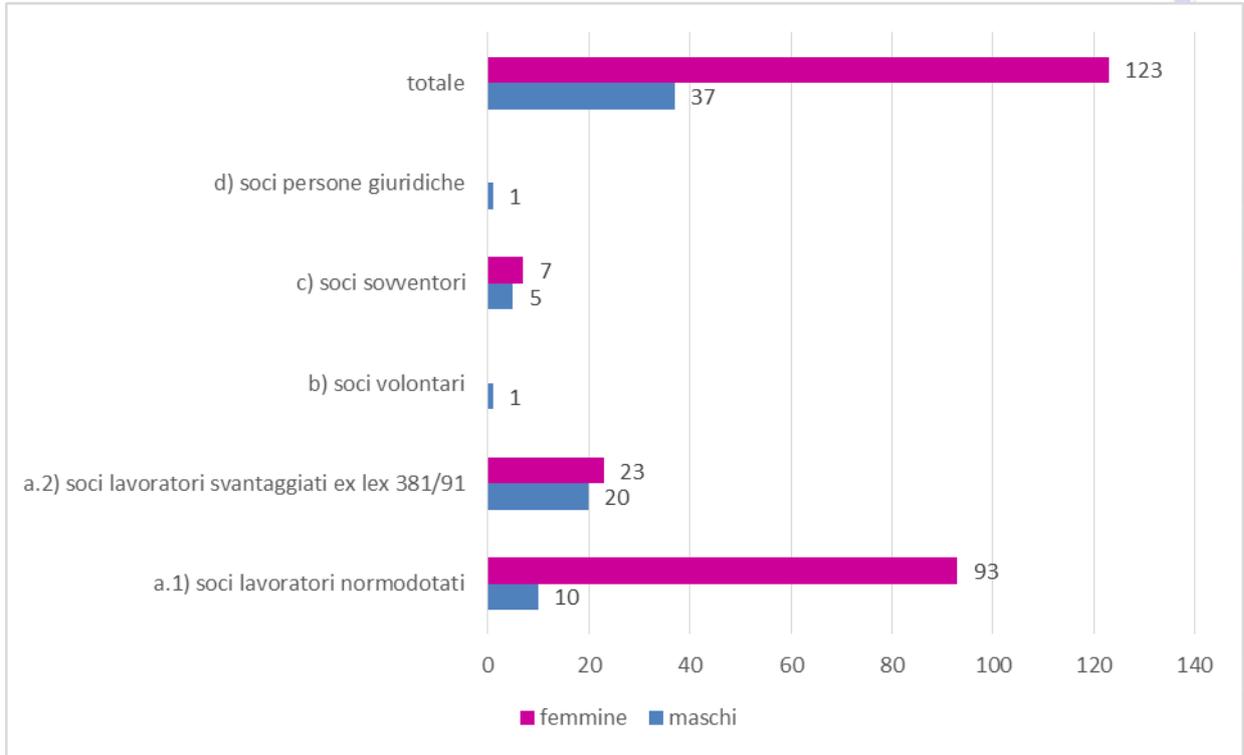
A tutti viene applicato il CCNL delle Cooperative Sociali.

Non si evidenziano significative evoluzioni nella base sociale rispetto al biennio precedente.



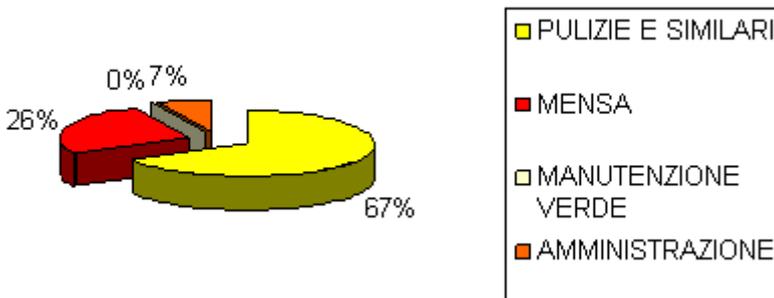
In seguito la base sociale al 31/12/2014.

Come previsto da lg 381/91 il 30% dei soci lavoratori è personale svantaggiato.

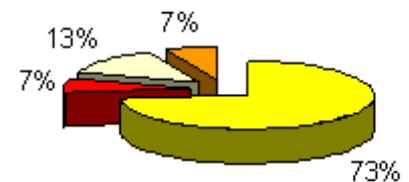


In seguito la distribuzione dei soci lavoratori in base alla mansione e al sesso:

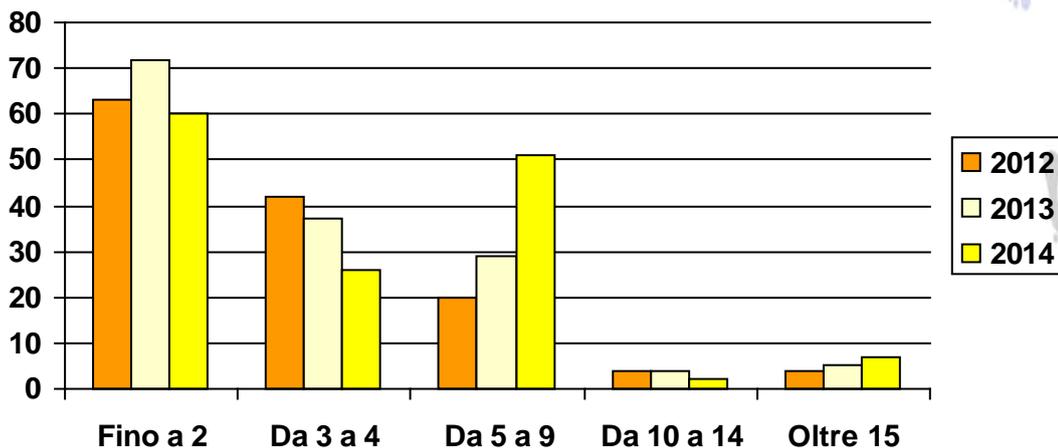
DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE DI 116 FEMMINE



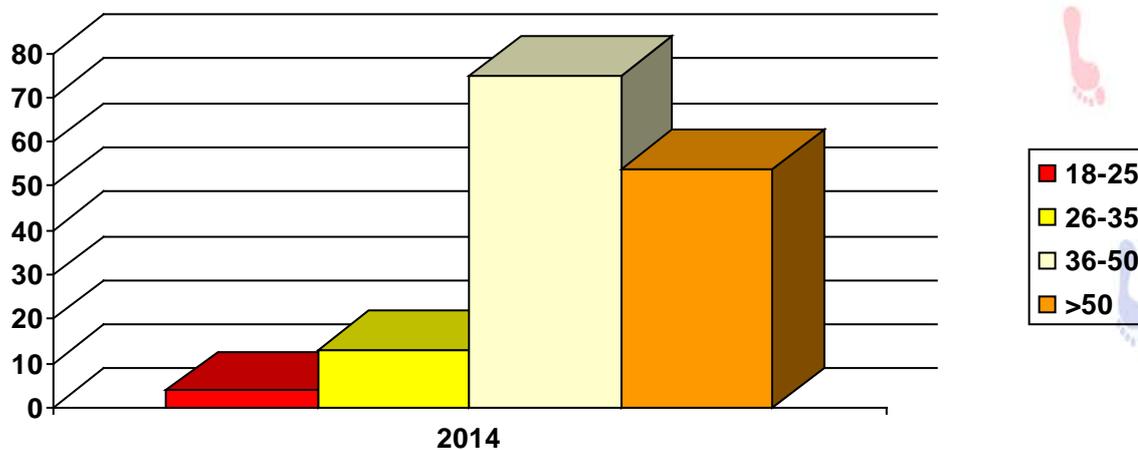
DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE DI 30 MASCHI



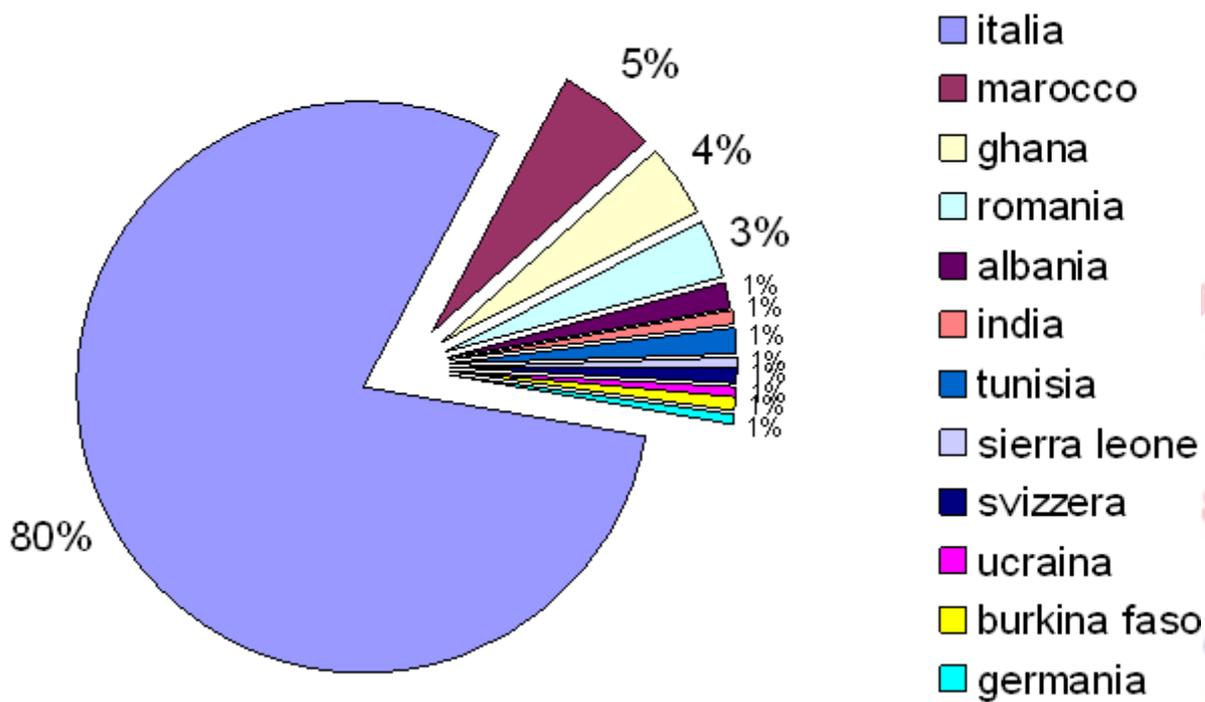
Anzianità di Servizio



Età anagrafica dipendenti 31/12/2014



Provenienza geografica



IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE

Cooperativa Sociale Speranza si configura come un'impresa sociale orientata a promuovere opportunità di lavoro rivolte a persone in stato di svantaggio, selezionate accuratamente dalla Responsabile Inserimenti Lavorativi, tra quelle segnalate dai Servizi Territoriali.

La persona svantaggiata viene inserita in un lavoro concreto e quotidiano che gli permette di assumere un ruolo attivo, determinante per la crescita professionale e umana.

L'acquisizione di un ruolo lavorativo rappresenta la forma più efficace di realizzazione personale, pertanto aiutiamo le persone in stato di svantaggio a vivere il contesto di lavoro con entusiasmo, soddisfazione e condivisione.

Quali persone aiutare nell'inserimento al lavoro

La legge 381/1991 prevede che le persone svantaggiate debbano costituire almeno il 30% dei lavoratori della cooperativa. Le persone così definite svantaggiate dalla suddetta legge sono:

- Gli invalidi psichici, fisici e sensoriali;
- Gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari;
- I soggetti in trattamento psichiatrico;
- I tossicodipendenti;
- Gli alcolisti;
- I minori in età lavorativa in situazione di difficoltà familiare;
- Le persone detenute o internate negli istituti penitenziari e i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno.

Per queste persone, ma anche per soggetti di vulnerabilità sociale elevata, Cooperativa Speranza nutre un'attenzione e una cura particolare.

Lavorando in rete con altri operatori che hanno in carico la persona, la Responsabile Inserimenti Lavorativi, progetta un percorso di inserimento lavorativo personalizzato a seconda delle specificità della persona.

Nel corso del 2014 abbiamo avuto il piacere di dare l'opportunità di lavoro a persone con diverse tipologie di svantaggio sopra elencate. Al 31/12/2014 i soci lavoratori svantaggiati assunti erano 25 con invalidità psichica/ disturbo psichiatrico; 6 soggetti tossicodipendenti/alcol dipendenti; 12 persone con invalidità fisica. (ATTENZIONE: una persona può avere più tipologie di svantaggio)

In Cooperativa, risulta documentazione attestante lo svantaggio (certificato d'invalidità della commissione medica piuttosto che dichiarazione rilasciata dai servizi che hanno in carico la persona come Serd, CPS..)

Il progetto di inserimento lavorativo



Viene strutturato un progetto sulla base delle caratteristiche personali del soggetto da inserire.

Il principio di personalizzazione e individualizzazione degli interventi è alla base di un efficace inserimento lavorativo; la Responsabile Inserimenti Lavorativi ha la consapevolezza di rivolgersi a un soggetto con sensibilità e potenzialità dalle quali non può prescindere, per cui il progetto verrà costruito

proprio tenendo conto delle specificità della persona.

A seguito di incontri tra i vari attori sociali e colloqui conoscitivi con la persona svantaggiata, viene quindi stilato il progetto personalizzato di inserimento lavorativo. Esso 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.

Nel progetto viene stabilita la collocazione del soggetto sul cantiere, le mansioni e il monte ore calibrato alle capacità lavorative e alle attitudini della persona. Si determinano inoltre gli obiettivi con le relative competenze che andranno sviluppate, la percentuale del salario di primo ingresso, i tipi di sostegno su cui la persona potrà contare e la valutazione periodica che andrà operata.

Il progetto rappresenta lo strumento a cui rivolgersi e/o da rivedere nel caso in cui il percorso richieda di mettere in atto nuovi contenuti, possibilità e modalità di lavoro.

La progettazione è resa più efficace grazie all'utilizzo di un **software gestionale** denominato "GISS COOPERATIVA" acronimo di *Gestione Integrata dei Servizi Sociali* che ha la funzione di gestire e supportare tutte le attività del servizio di inserimento lavorativo. Questo strumento consente di registrare tutte le informazioni del progetto di inserimento dal primo contatto e per tutto il percorso di inserimento lavorativo, verbalizzando tutti i colloqui con e per la persona.

La gestione informatizzata è un'importante strumento-risorsa poiché permette un dialogo costante e collaborativo tra gli operatori a favore degli utenti.

Le informazioni registrate sulla cartella informatizzata possono infatti essere facilmente condivise, per quanto di competenza e previo consenso della persona svantaggiata.

Obiettivi

Insieme ad ogni persona inserita come soggetto svantaggiato vengono definiti degli **obiettivi specifici**, a seconda delle sue sensibilità e potenzialità. Gli obiettivi individualizzati del progetto di lavoro, vengono realizzati **con la persona** stessa poiché deve essere partecipe, responsabilizzata e stimolata nel raggiungimento di questi.

Gli obiettivi possono riguardare più livelli: obiettivi riguardanti il livello di socializzazione (es. il creare relazioni positive con i colleghi di lavoro); obiettivi a livello di acquisizione della dimensione lavorativa (es. rispetto delle regole, presenza e puntualità sul posto di lavoro, senso di responsabilità); obiettivi relativi all'apprendimento dei compiti (es. apprendere compiti diversi e a più sequenze).

Dalla fase di costruzione del progetto alla modalità di realizzazione

Con paure e aspettative, il soggetto svantaggiato è pronto per entrare nel mondo del lavoro e della cooperativa. Viene accompagnato dalla RIL, che lo presenta al tutor e alla squadra di lavoro.

Il **tutor** è la figura professionale che funge da punto di riferimento pratico per l'inserimento e che cerca di trasmettergli conoscenze ed abilità, insegnandogli la metodologia, le tecniche, l'utilizzo dell'attrezzatura e dei prodotti, il rispetto delle regole, il sistema organizzativo.

Con tutta la squadra di lavoro verranno svolti momenti di incontro e verifica strutturati e periodici per permettere che il personale lavori in team percependosi vicendevolmente interdipendenti, stimolando le loro energie, aiutandoli ad analizzare i problemi ed attivarsi nella risoluzione, al fine di creare in essi un benessere condiviso che li porti a un miglioramento del servizio reso al Cliente.

Modalità di valutazione in itinere e finale

Si valuta in qualunque momento occorra decidere qualcosa in merito al progetto di inserimento lavorativo.

In generale si individuano tre momenti canonici della valutazione: viene fatta una valutazione *ex ante*, prima di avviare definitivamente il progetto; una valutazione *in itinere* e una valutazione *ex post*.

La **valutazione del percorso di inserimento lavorativo in itinere** ha lo scopo di migliorare l'attività. Essa è elaborata sulla base di ciò che si è definito nel progetto, affinché si verifichi l'efficacia dello stesso, si comprenda il senso di determinati risultati e si sia in grado di spiegare l'emergere di eventuali difficoltà.

La valutazione in itinere avviene con cadenza periodica e programmata nell'arco dei primi 3 anni, nel corso dei quali si valutano i miglioramenti professionali della persona e si tende ad aumentare la percentuale di salario.

Trascorsi i 3 anni, avviene una valutazione del percorso di lavoro e si può chiudere il progetto, dandone comunicazione al Comitato Misto Paritetico. La **valutazione finale** permette di evidenziare se gli obiettivi sono stati raggiunti e se il percorso di inserimento lavorativo ha dato luogo a benefici e aspettative che ci si era proposti.

La valutazione ha luogo mediante:

1. *monitoraggio in cantiere della RIL* all'interno dell'orario di lavoro. Tale strumento consente di: verificare concretamente le possibilità e i limiti lavorativi della persona beneficiaria di un percorso; verificare il clima relazionale che si è instaurato tra operatore e svantaggiato; comprendere e far fronte ad eventuali problemi che possono sorgere sia sul fronte lavorativo che su quello relazionale.
2. *colloqui individualizzati* (al di fuori del cantiere) per conoscere meglio l'utente su più fronti (professionale, sociale, personale) e capire da lui stesso come si percepisce nel contesto lavorativo e quali difficoltà riscontra, quindi attuare se necessario le opportune modifiche.
3. *colloqui con l'utente e il tutor* per condividere l'evoluzione del Progetto Personalizzato avviato.
4. *colloqui con operatori di altri servizi* per confrontarsi in merito all'andamento del Progetto.

In particolare nella valutazione, si analizzano le seguenti dimensioni:

- sul piano della *socializzazione* esempio verificando la relazione con i colleghi;

- sul piano dell'*acquisizione della dimensione lavorativa*: presenza e puntualità sul posto di lavoro, utilizzo del camice e del vestiario di lavoro, ritmo di lavoro, senso di responsabilità;
- sul piano dell'*apprendimento dei compiti*: capacità di esecuzione, controllo del proprio operato;
- sul piano della *professionalità*: attenzione e concentrazione, capacità di adattamento, uso e cura di strumenti, uso di prodotti;
- sul piano della *organizzazione del lavoro*: autonomia e capacità gestionali, produttività, qualità.

Storie di Vita

ESTRATTO DAL RACCONTO DI ANGELO MAGNANI "LA FORMAZIONE DOPO L'ESPERIENZA"

Dunque, per esprimere la mia attuale serena felicità, quale modo migliore esiste se non raccontare la mia esperienza?

A 14 anni presi la mia prima sbornia. Qui inizio il mio percorso alcol-correlato. All'inizio è molto bello. Finché non cala l'effetto si vivono emozioni che scambiamo per felicità ma non sono altro che artificiale euforia. Poi con l'andare degli anni ho aumentato il consumo senza mai chiedermi il perché. Quelle sensazioni di euforia diminuivano. Da persona simpatica, allegra e socievole diventai nervoso e sopraffatto dall'agitazione. Bastava poco per perdere le staffe ma continuavo a non chiedermi il perché. Dopo trent'anni di consumo di alcol sono crollato, distrutto fisicamente e psicologicamente. E allora mi sono chiesto perché. Mi sono sentito finito, senza dignità, angosciato per il mio stile di vita condotto fino ad allora. Avevo vergogna e mi sentivo impotente. Tutto ciò fino a quando una sera mia figlia, che soffriva in silenzio, con una frase semplice quanto meravigliosa "Papà ti voglio bene anche se bevi", fece scattare in me un sussulto di reazione nei confronti della sostanza che mi aveva reso schiavo. Chiesi aiuto senza vergogna, prima al SERT, poi intrapresi un percorso in comunità, dove, parlando con il gruppo, ho cominciato a conoscere me stesso. Incontrando il club, dove continuavo a parlare di me stesso, ho imparato ad accettarmi, a conoscere i miei difetti e pregi, riconquistando la mia dignità. Adesso sono felice e mia figlia anche. Finalmente ho risposto a quel perché: perché la vita va vissuta e perché credo che vivere sia un privilegio.

La mia attuale intenzione è mettere a disposizione degli altri la mia storia, le mie idee e i miei pensieri, augurandomi di essere utile alla comunità.

Cos'è il lavoro? Il lavoro può essere definito come fatica, sacrificio, impegno e sofferenza. Oppure come soldi, dignità e realizzazione personale. Quando ero giovane chi non lavorava era considerato un "buono a nulla", mentre chi lavorava sodo era rispettato da tutti. Io sono cresciuto con questa cultura e, anche se i tempi sono cambiati e sto diventando vecchio, la penso ancora così. Sono stato senza lavoro e posso assicurarvi che per gente come me è disonorevole. Nel lavoro mi sento realizzato, mi sento utile a questa società che con questa opportunità mi fa sentire vivo dandomi modo di dimostrare a me stesso che con quello che guadagno onestamente non sono un peso per la società.

7. La relazione finanziaria



*“Se è vero che la cooperativa sottostà
alle regole dell'impresa,
la sua mission è diversa dal profitto
e dalle regole dei numeri”*



AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL FATTURATO

RICAVI PER L'ESERCIZIO 2014 DELLA COOPERATIVA PER UN TOTALE DI EURO 3.002.844,99
SONO COSI' RIPARTITI

TIPOLOGIA CLIENTE	ESERCIZIO 2013	ESERCIZIO 2014	VARIAZIONI
enti pubblici (appalti e convenzioni)	€ 1.431.282,51	€ 1.402.883,14	-€ 28.399,37
cooperative e consorzio	€ 179.133,21	€ 139.503,80	-€ 39.629,41
privato convenzionato d.lgs.276/2003 art.14	€ 75.340,00	€ 76.554,00	€ 1.214,00
altri soggetti ed enti privati	€ 1.257.058,53	€ 1.383.904,05	€ 126.845,52
TOTALI	€ 2.942.814,25	€ 3.002.844,99	€ 60.030,74

TIPOLOGIA SERVIZIO	ESERCIZIO 2013	Esercizio 2014	VARIAZIONI
Servizi di pulizia	€ 2.277.398,47	€ 2.268.242,88	-€ 9.155,59
Servizi diversi	€ 142.635,86	€ 119.921,69	-€ 22.714,17
Ricavi attività ricreative (bar)	€ 14.436,82	€ 79.265,07	€ 64.828,25
Mense – preparazione pasti	€ 508.343,10	€ 535.415,35	€ 27.072,25
Totali	€ 2.942.814,25	€ 3.002.844,99	€ 60.030,74

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA

RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

TIPOLOGIA	2014	2013
Ricavi delle vendite	€ 3.002.845,00	€ 2.942.814,25
Altri ricavi e proventi	€ 29.621,00	€ 33.198,00
Contributi in conto esercizio	€ 7.500,00	€ 34.204,00
VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 3.039.966,00	€ 3.010.216,25
Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 301.387,00	€ 246.465,00
Costi per servizi	€ 171.964,00	€ 151.699,00
Costi per godimento beni di terzi	€ 29.523,00	€ 30.838,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 9,00	€ 10.945,00
Accantonamenti per rischi	€ 20.000,00	€ 0,00
Altri accantonamenti	€ 0,00	€ 0,00
Oneri diversi di gestione	€ 27.994,00	€ 34.588,00
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€ 550.877,00	€ 474.535,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 2.489.089,00	€ 2.535.681,25

	2014	2013
Ricavi accessori	€ 539,00	€ 606,00
Costi accessori	€ 2,00	€ 5.610,00
<u>SALDO GESTIONE CARATTERISTICA</u>	<u>€ 537,00</u>	<u>-€ 5.004,00</u>
Ricavi straordinari	€ 11.521,00	€ 17.214,00
Costi straordinari	€ 7.658,00	€ 4.669,00
<u>SALDO COMPONENTI STRAORDINARI</u>	<u>€ 3.863,00</u>	<u>€ 12.545,00</u>
<u>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</u>	<u>€ 2.493.489,00</u>	<u>€ 2.543.222,25</u>
Ammortamenti e svalutazione crediti	€ 35.946,00	€ 42.696,00
<u>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO</u>	<u>€ 2.457.543,00</u>	<u>€ 2.500.526,25</u>
+ CONTRIBUTO ECONOMICO ATTIVITA' VOLONTARI		
<u>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</u>	<u>€ 2.457.543,00</u>	<u>€ 2.500.526,25</u>

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO

VOCE BILANCIO RICLASSIFICATO

	2014	2013
Remunerazione Risorse Umane (salari e stipendi)	€ 2.252.097,00	€ 2.231.015,00
Fondo Mutualistico	€ 6.072,00	€ 8.085,00
Remunerazione del capitale proprio (Riserva Legale Indivisibile)	€ 196.334,00	€ 261.426,00
Formazione soci	€ 1.339,00	€ 1.889,00
Liberalità esterne		
<u>TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA</u>	€ 2.455.842,00	€ 2.502.415,00

INDICATORI DI BILANCIO 2014

INDICE DI LIQUIDITÀ

Crediti V.so Soci + Disponibilità liquide	<u>€ 1.646.539,00</u>	=	3,53	valore soddisfacente
Debiti sc. entro es. + Ratei e Risconti passivi	€ 466.260,00			≥ 1

RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

Capitale Investito	<u>€ 888.871,00</u>	=	0,34	valore soddisfacente : deve
Patrimonio Netto	€ 2.610.415,00			tendere allo 0

ROTAZIONE DEI CREDITI IN GIORNI

Crediti Attivo Circolante	<u>€ 969.542,00</u>	=	116,23	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 3.002.845,00*360			

INCIDENZA COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

Costo del Personale	<u>€ 2.252.097,00</u>	=	0,74	valore soddisfacente : deve
Valore della Produzione	€ 3.039.966,00			tendere allo 0

VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

Valore della produzione	<u>€ 3.039.966,00</u>	=	€ 20.132,23	
Numero totale addetti medio esercizio	151			

8. Prospettive future



La nuova avventura...



Nell'estate 2016...

Cooperativa Speranza e Cooperativa Sinergie saranno pronte di affrontare il nuovo viaggio: "MANI INTRECCiate".

Dall'ex saponificio sito in Mantova, quartiere Borgo Chiesanuova...

Sorgerà un nuovo CENTRO POLIFUNZIONALE finalizzato a generare nuove opportunità di lavoro, nuovi servizi a persone anziane e disabili e nuovi spazi di coesione sociale.

Il Centro comprende:

- un CENTRO DI COTTURA per favorire l'inserimento lavorativo e sociale di persone svantaggiate e fornire pasti al territorio;
- un CENTRO DIURNO INTEGRATO per anziani, pensato per favorire la loro permanenza a domicilio e sostenere i loro familiari nella cura ed assistenza quotidiana;
- HOUSING SOCIALE, appartamenti di residenzialità leggera a sostegno di persone in stato di svantaggio o fragilità,
- SPAZI POLIFUNZIONALE aperti alla comunità.

