



BILANCIO SOCIALE 2018

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE SPERANZA ONLUS



Autore: gli ospiti del Centro Diurno Disabili di Cerbaiola

Il MOSAICO, che consiste nell'accostare secondo un determinato disegno "frammenti" colorati e differenti, produce risultati tangibili, migliora l'autostima e la sicurezza di chi contribuisce a realizzarlo, ed è anche una modalità utile alla definizione di spazi e tempi e modi procedere, non necessariamente standardizzati ed omogenei su quelli correnti.

PRESENTAZIONE

Carissimi, come ben sappiamo, il Bilancio Sociale è un documento che risponde all'esigenza sempre più attuale di valutare la Cooperativa non tanto in relazione all'insieme di fattori finalizzati ai risultati imprenditoriali, già esaminati per altro sotto l'aspetto economico con il bilancio d'esercizio, ma soprattutto in relazione al ruolo e ai compiti che essa svolge ed assolve nei differenti ambienti in cui opera.

Prescindendo quindi dall'obbligatorietà giuridica, il bilancio sociale è uno strumento di rendicontazione che ci consente di realizzare una strategia di comunicazione sempre più diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale di ciò che facciamo, premessa per il raggiungimento di qualunque altro obiettivo, compresi quelli di tipo reddituale e competitivo.

Tutti, grazie anche alla lettura del bilancio sociale, dovrebbero essere in grado di promuovere e divulgare il "fare impresa" specifico della nostra cooperativa e la nostra mission, senza la quale non esisteremmo: essere un ambiente di lavoro idoneo a promuovere, oltre a idonei e qualificati servizi, percorsi di emancipazione e d'inserimento lavorativo.

Per perseguire coerentemente questi obiettivi, Cooperativa Speranza da molta importanza alla qualità dei servizi svolti e, soprattutto, alle relazioni interne/esterne utili al progetto d'inserimento lavorativo attraverso la valutazione individuale delle difficoltà e la condivisione del percorso tra i vari attori interessati: la bellezza del "MOSAICO" deriva dal saper mettere insieme l'eterogenea natura e i differenti colori in un ordine dove uno accresce l'altro e viceversa.

Lo sviluppo delle relazioni con Enti, Pubblica Amministrazione e clientela privata continua ad essere, quindi, alla base della strategia della Cooperativa in quanto ci percepiamo come una realtà socio-economica (medio piccola impresa) a disposizione del territorio, attraverso il nostro ruolo storicamente riconosciuto quale strumento efficiente per le politiche attive del lavoro in grado di generare percorsi di sviluppo e di crescita di soggetti svantaggiati come pure di tante altre persone.

Da questo documento emergono pertanto alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la Cooperativa ne farà tesoro per cambiare in meglio, tenendo conto che sempre di più ci si muove in un mercato dove la "forza" sembra prevalere sulla "ragione" e con delle nuove normative a cui dovremo adempiere.

Buona lettura!!!

Il Presidente
Bollani Claudio

SOMMARIO

1	Premessa	
1.1	Obiettivi e destinatari	Pag. 3
1.2	Redazione, utilizzo, approvazione, pubblicazione	Pag. 3
1.3	Riferimenti normativi	Pag. 3
2	La Cooperativa e suoi Amministratori	
2.1	Oggetto sociale	Pag. 4
2.2	Scopo sociale	Pag. 4
2.3	Carta d'identità	Pag. 5
2.4	Organigramma della Cooperativa	Pag. 5
2.5	Nominativi degli Amministratori e dei componenti dell'organo di controllo	Pag. 6
2.6	Disposizioni statuarie rispetto al Consiglio d'Amministrazione ed altri organi di controllo	Pag. 7
3	Relazione di missione	
3.1	Storia della cooperativa	Pag. 9
3.2	Mission & Vision	Pag. 12
3.3	Politica della qualità, ambiente e sicurezza	Pag. 12
3.4	I nostri obiettivi	Pag. 13
4	Settori di attività della Cooperativa	
4.1	Servizio di pulizie	Pag. 15
4.2	Servizio di ristorazione scolastica	Pag. 16
4.3	Servizio di catering	Pag. 17
4.4	Formazione	Pag. 18
4.5	Housing Sociale	Pag. 19
4.6	Territorio di riferimento	Pag. 19
5	I portatori di interesse	
5.1	Chi sono gli stakeholders?	Pag. 20
5.2	I Clienti	Pag. 21
6	La relazione sociale	
6.1	La composizione sociale	Pag. 22
6.2	Relazione tra sesso e mansione lavorativa	Pag. 23
6.3	Età anagrafica e anzianità di servizio	Pag. 24
6.4	Provenienza geografica	Pag. 25
7	Il servizio di inserimento lavorativo	Pag. 26
8	Housing Sociale "Io sono anche per te"	Pag. 30
9	Formazione	Pag. 34
10	La relazione finanziaria	Pag. 36

1. PREMESSA

“E’ necessario unirsi, non per stare uniti, ma per fare qualcosa insieme”

Johann Wolfgang von Goethe

1.1 OBIETTIVI E DESTINATARI

Il Bilancio Sociale rappresenta un importante strumento di comunicazione che ci permette di esternare le nostre attività e il nostro impegno verso la comunità. L’obiettivo è di portare all’attenzione pubblica le nostre azioni e le differenti attività svolte, dando valore alla nostra responsabilità sociale. Il presente documento offre l’opportunità di rivedere la direzione del nostro lavoro in Cooperativa, con l’ottica di miglioramento continuo.

Il Bilancio Sociale si rivolge a tutti coloro che, in maniera diretta o indiretta, sono venuti a contatto con la Cooperativa. Ma in particolare alle nuove persone che incontreremo nel nostro percorso.

1.2 REDAZIONE, UTILIZZO, APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE

Il presente documento è stato redatto da Gloria Mori e Ilaria Madaschi, ma non sarebbe stato possibile senza la preziosa collaborazione di chi mette impegno e volontà nel perseguire le finalità della Cooperativa.

Un ringraziamento va ad ogni persona che si è resa disponibile e ha preso a cuore questo documento, offrendo la propria professionalità nel rendere il Bilancio più completo possibile.

Sul sito internet della Cooperativa www.cooperativasperanza.it è possibile scaricare il presente Bilancio in versione in pdf.

1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Vengono qui riportate le principali normative consultate per la redazione del documento:

- Legge 381/91 Disciplina delle Cooperative Sociali;
- CCNL delle Cooperative Sociali;
- Piano socio-sanitario della 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 per il diritto al lavoro delle persone disabili;
- D. lgs 276/2003 convenzioni art.14;
- Codice degli appalti;
- Normativa UNI EN ISO 9001:2015 – 14001:2004



2. LA COOPERATIVA E I SUOI AMMINISTRATORI

“Non c'è prova migliore del progresso di una civiltà che il progresso della cooperazione”

Johan Stuart Mill

2.1 OGGETTO SOCIALE

Viene di seguito riportato l'art. 4 dello Statuto della Cooperativa:

“La Cooperativa può: assumere lavori di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e 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, facchinaggio e sgombero di aree e trasporto ingombranti, pulizia aree verdi e piazzole ecologiche, giardinaggio presso enti pubblici e privati od anche presso ditte private ed attività consimili, gestire interventi per la difesa dell'ambiente, mense aziendali, servizio di ristorazione aziendale e scolastico, impianti sportivi, servizi ricreativi (bar, ristoranti e circoli), centri di cottura e punti di ristoro, campeggi, case vacanze, spazi pubblici, parcheggi, canili ed altri servizi vari sia per privati che per le pubbliche amministrazioni ed Enti vari. Ed inoltre servizio di trasporto di cose e persone, sorveglianza persone.

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 terzi.

La Cooperativa potrà, inoltre, impegnarsi nella conduzione di aziende agricole, la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possano partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo.”

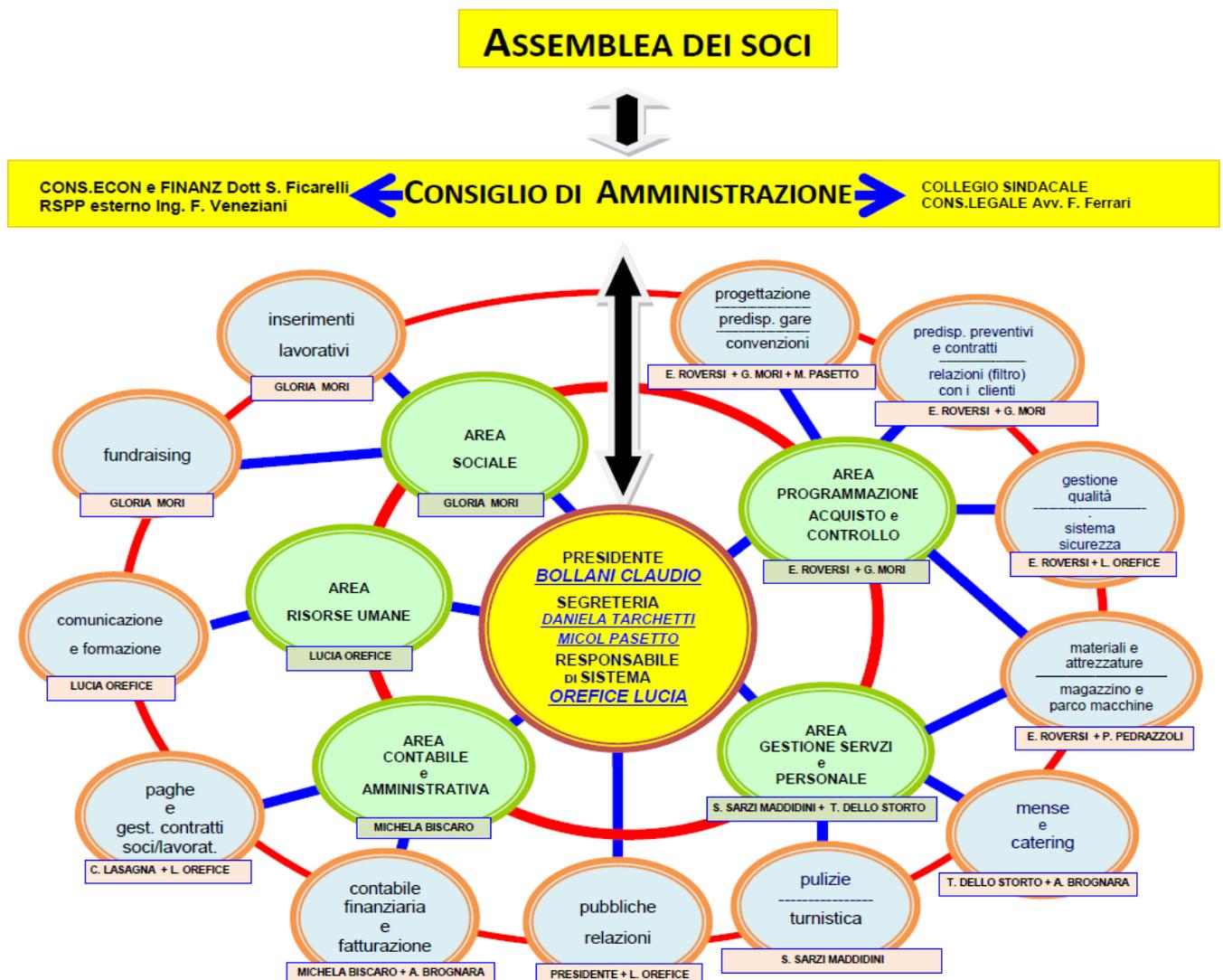
2.2 SCOPO SOCIALE

Le azioni quotidiane della Cooperativa si ispirano ai seguenti principi espressi nello Statuto di Cooperativa Speranza: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, equiparato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Cooperativa Speranza è nata con il fine di perseguire l'interesse della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociali dei cittadini, tutto ciò tramite servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi volti a rispondere ai bisogni di persone che vivono condizioni di svantaggio. Lo scopo mutualistico è di dare continuità lavorativa e migliori condizioni sociali, professionali ed economiche, tramite una gestione associata dei servizi.

2.3 CARTA D'IDENTITÀ

- RAGIONE SOCIALE: Società Cooperativa Sociale ONLUS;
- Sede legale e amministrativa: via Rinaldo Mantovano 5 Mantova;
- C.F./ P. IVA: 01332390200;
- Data di costituzione: 1/8/1983;
- Iscrizione alla CCIAA: Mantova;
- Iscrizione al Rea: 153744 il 24/5/1984;
- Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative: n°26 in data 13/12/1993 alla sezione B;
- Iscrizione all'Albo Nazionale: A102614 il 10/1/2015;
- Codice Ateco: pulizie 812100 ristorazione 562910;
- Consorzi: Sol.Co Mantova

2.4 ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



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

Il *Consiglio di Amministrazione* è l'organo collegiale al quale viene affidata la gestione della Cooperativa. È composto da 8 membri, la durata degli incarichi è di 3 esercizi e non ricoprono altre cariche istituzionali. Il Consiglio è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa:

- Cura l'esecuzione delle deliberazioni assembleari;
- Redige i progetti di bilancio consultivo da parte dell'Assemblea;
- Approva il budget e il piano strategico;
- Ha facoltà di compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione;

Elenco dei componenti del Consiglio di Amministrazione

NOME E COGNOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA	DURATA INCARICO ATTUALE	SOCIO dal	RESIDENZA
CLAUDIO BOLLANI	PRESIDENTE	30/11/2011	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/10/2011	SUZZARA
LUCIA OREFICE	VICE PRESIDENTE	29/04/2011	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/03/1995	CURTATONE
TAMARA AURI	CONSIGLIERE	20/05/2018	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	27/01/2010	GONZAGA
CHAKARNAH MOHAMMED	CONSIGLIERE	10/05/2014	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	10/07/2006	GOITO
FLISI ANNA	CONSIGLIERE	5/4/2004	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	29/08/1989	BORGO VIRGILIO
FIORAVANTI MARCELLO	CONSIGLIERE	5/4/2004	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	13/03/1996	CURTATONE
MORI GLORIA	CONSIGLIERE	20/05/2018	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	19/03/2013	ACQUANEGRA S/C
ROVERSI EDGAR	CONSIGLIERE	10/5/2010	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	25/10/2010	CURTATONE

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

L'*Organo di Controllo* è rappresentato dal Collegio Sindacale nominato tramite elezione da parte dell'Assemblea, essendosi verificati i presupposti di legge di cui all'art.2543, co.1 del Codice Civile. Il Collegio, in carica fino all'approvazione del bilancio 2019, svolge una funzione di vigilanza rispetto l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società, con incarico anche della revisione legale. E' composto da 5 membri, un Presidente, due componenti effettivi e due supplenti.

Elenco dei componenti dell'organo di controllo:

NOME E COGNOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA	DURATA INCARICO ATTUALE	SOCIO	RESIDENZA
CORRADO MARANGONI	PRESIDENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
MARIO ANGHINONI	COMPONENTE EFFETTIVO	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
STEFANO STRINGA	COMPONENTE EFFETTIVO	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA
CATIA AMISTA	COMPONENTE SUPPLENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	SUZZARA
SIMONA ROSSI	COMPONENTE SUPPLENTE	20/05/2017	FINO APPROVAZIONE BILANCIO 2019	NO	MANTOVA

2.6 DISPOSIZIONI STATUARIE RISPETTO AL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE ED ALTRI ORGANI DI CONTROLLO

L'Assemblea Ordinaria viene convocata due volte l'anno con l'intento di: valutare la relazione del Consiglio d'Amministrazione sugli stati di attuazione dei programmi, approvare il bilancio civilistico e sociale, approvare regolarmente e rendicontare l'analisi interna di clima.

Vengono riportate di seguito le assemblee ordinarie svolte nel 2018

ASSEMBLEA ORDINARIA svolta in data 26.05.2018

Ordine del giorno:

1. Presentazione ed approvazione del bilancio al 31.12.2017 e dei documenti correlati;
2. Comunicazioni del Presidente e della Responsabile di Sistema riguardanti l'eventuale modifica dello Statuto in adesione alla legge sul no-profit e sull'impresa sociale, le gare ed i servizi dell'ultimo periodo, l'analisi sull'organizzazione e l'esecuzione dei lavori;

ASSEMBLEA ORDINARIA svolta in data 07.07.2018

Ordine del giorno:

1. Presentazione, esame ed approvazione del Bilancio Sociale 2017;
2. Comunicazioni del Presidente e della Responsabile di Sistema in merito all'andamento e all'organizzazione dei lavori, agli eventuali futuri sviluppi e confronto al riguardo.

ASSEMBLEA STRAORDINARIA svolta in data 15.12.2018

Ordine del giorno:

Alle ore 15:30 –riservata ai soci- con il seguente ordine del giorno:

1. Presentazione, esame e adozione del nuovo Statuto della Cooperativa;

Alle ore 16:30 –aperta a tutti i dipendenti- con il seguente ordine del giorno:

2. Comunicazioni e valutazioni relative all'attività organizzativa e lavorativa della Cooperativa.

3. RELAZIONE DI MISSIONE

“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme un successo”

Henry Ford

3.1 LA STORIA DELLA COOPERATIVA

Cooperativa Sociale Speranza è una cooperativa di tipo B, nata nel 1983 nell’ambito dei servizi di pulizia; in particolare all’interno dell’Ospedale Psichiatrico di Mantova si era pensato di creare un gruppo di lavoro coinvolgendo un gruppo di pazienti. Nella struttura esistevano già attività lavorative, ma erano fini a sé stesse e non portavano ad alcun riconoscimento o remunerazione per il lavoratore.

La Cooperativa decide di valorizzare questo impegno organizzando un’attività lavorativa riconosciuta e retribuita, permettendo agli ospiti di offrire le loro competenze e di vederle fruttare. Gli ospiti non sono solo lavoratori, ma anche soci della Cooperativa stessa. Essere soci significa avere voce nelle decisioni e nella gestione dell’impresa, costruendo così la propria autonomia e il riconoscimento del proprio ruolo. Questa scelta è motivata da un forte credo verso la legge 180, la Cooperativa possiede gli strumenti idonei per rilanciare l’idea secondo cui la terapia non è separata dalla vita.

Cooperativa Speranza possiede un inedito aspetto imprenditoriale, che non trascurava l’aspetto sociale capace di coinvolgere e favorire l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Di seguito vengono riportate le principali tappe della storia della Cooperativa:

Dagli anni '80 agli anni '90

- ➔ Apertura della Cooperativa al mondo esterno e ingresso di personale “normodotato”, che su base volontaria condivide un lavoro con i pazienti.
- ➔ Entrata di utenti del servizio psichiatrico territoriale.
- ➔ Alla fine degli anni '80 la conquista di appalti esterni alle mura manicomiali.

Dagli anni '90 al 2000

- ➔ Adesione all’Associazione Legacoop e nel 1993 al Consorzio Sol.Co. Mantova, con successiva adesione alla rete CGM.
- ➔ Costituzione delle Associazioni dei Familiari, in particolare l’Associazione “Oltre la siepe” di Mantova e “La Rondine” di Suzzara, alle quali la Cooperativa Speranza ha deciso di aderire per cercare di incrementare sul territorio le opportunità di lavoro per le persone diversamente abili.
- ➔ L’apertura all’esterno ha permesso alla Cooperativa di gestire al meglio la chiusura dell’ex Ospedale Psichiatrico nel 1999, che rappresentava la maggior commessa gestita.
- ➔ La chiusura dell’Ospedale Psichiatrico è stata uno stimolo per aumentare la competitività e presentarsi al mercato privato.

➔ La Cooperativa si è dotata di una sede amministrativa moderna e funzionale, punto di riferimento per i servizi territoriali e le istituzioni del territorio riguardo l'inserimento lavorativo.

Dal 2000 al 2010

➔ Sviluppo e utilizzo di un Regolamento Interno.

➔ Differenziazione ed espansione delle attività produttive, settori di ristorazione, gestione bar, pulizie ambientali e gestione piazzole ecologiche.

➔ Collaborazione costante e attiva con Cooperativa Sinergie, cooperativa di tipo A che offre servizi a persone anziane e disabili, grazie alla quale Cooperativa Speranza ha acquisito appalti nelle case di riposo.

➔ Ottenimento della certificazione di qualità per il servizio di pulizia, per il servizio di ristorazione, per l'inserimento lavorativo e per la qualità ambientale.

Dal 2010 ad oggi

➔ Adesione all'Associazione Confcooperative e all'API (Associazione Piccole Imprese), nel 2013 pubblicazione del libro *"1983 Dal Sogno alla realtà"*.



➔ Nel 2016 realizzazione ed inaugurazione del nuovo Centro Polifunzionale "ex saponificio mantovano".



➔ Realizzazione della pagina Facebook e nuovo sito della Cooperativa: www.coopsperanza.it



➔ Nel 2016 realizzazione di 6 appartamenti nel Centro Polifunzionale destinati al progetto di Housing Sociale "Io sono anche per te" con la collaborazione del Comune di Mantova.



3.2 MISSION E VISION

La Cooperativa nasce con l'intento di favorire l'inserimento lavorativo di persone affette da disagi psichici, fisici o sociali, dando vita ad attività produttive con un ottimo rapporto qualità-prezzo. Lo spirito d'azione che caratterizza la Cooperativa è utilizzare il lavoro non fine a sé stesso, ma come strumento finalizzato alla crescita personale e professionale di quelle persone che incontrano diversi ostacoli nel mercato di lavoro tradizionale. Speranza, come cooperativa di tipo B, pone alla base del suo operato i seguenti valori:



- Controllo democratico dei soci;
- Adesione libera e volontaria;
- Impegno verso la collettività;
- Organizzazione autonoma e di mutua assistenza;
- Educazione e formazione dei soci;
- Cooperazione tra cooperative;

3.3 POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE E 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 delle persone svantaggiate nel 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 prescrizione legislative applicabili e delle 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 nella presente Politica e l'importanza alla 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.



3.4 I NOSTRI OBIETTIVI

OBIETTIVI TRIENNIO 2017-2020

Il Consiglio di Amministrazione si pone per il proprio mandato i seguenti obiettivi:

1. *La nuova sede e Progetto “Mani Intrecciate”*: inaugurata la nuova sede si sono stati avviati i servizi che la stessa può offrire al territorio:
 - *Housing Sociale*: è stato formalizzato l'accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento per 5 anni dei 6 appartamenti di Housing.
 - *Centro Diurno*: gli ambienti posti al piano terra sono stati affidati in affitto a Cooperativa Sinergie che ne è responsabile dell'attivazione dei servizi.
 - *Centro di Formazione*: si sta potenziando nel tempo l'utilizzo dell'Auditorium e delle sale, una di queste è stata affidata a SolCo Mantova per il Progetto “Spazio Autismo”.
 - *Centro cottura*: ancora non avviato in quanto per farlo partire serve una quantità di produzione che forse va ricercata con strategie di collaborazioni esterne alla Cooperativa.
2. *Aggiornamento dei sistemi di qualità e ambientale*: con l'introduzione delle norme ISO dal 2015, nell'anno 2018 è stato adeguato.
3. *Potenziamento delle procedura di controllo dei lavori sui cantieri*: al fine di prevenire i reclami provenienti dai clienti, in merito alla qualità dei servizi, si è migliorato il controllo dei lavori svolti nei medesimi luoghi di lavoro sperimentando una nuova procedura di verifica affidata a collaborati esterni.
4. *Cura della comunicazione*: dopo il rinnovamento e il continuo aggiornamento del sito internet, oltre che l'individuazione di un collaboratore esterno incaricato di ricercare clienti e stringere rapporti con Enti e Istituzioni, si intende sviluppare l'immagine della Cooperativa ricercando rapporti che permettano di farla conoscere anche a persone e/o imprese private, un'area di mercato nella quale potersi espandere slegandosi in parte dagli appalti pubblici.
5. *Potenziamento del settore della ristorazione*: l'obiettivo, in parte raggiunto, è di aumentare la produzione e quindi il fatturato entro i limiti di una marginalità economica che dev'essere salvaguardata, partendo da una analisi delle risorse a disposizione e quelle necessarie per rimanere competitivi sul mercato.
6. *Erogazione di un servizio di pulizia sempre più attento alla prevenzione dell'inquinamento ambientale*: rispettando i criteri e le norme ambientali sempre più rigorose.
7. *Espansione dei servizi nel territorio*: oltre alle azioni di inserimento lavorativo di persone svantaggiate che da sempre rivolgiamo nei servizi svolti, si intende potenziare il cd. “collocamento mirato” proponendo e realizzando convenzioni art. 14 D. Lgs. 276/2003 per l'inserimento di persone con disabilità.
8. *Miglioramento della qualità di vita delle persone svantaggiate*: Cooperativa Speranza crede fortemente nel valore del lavoro per le persone svantaggiate, una condizione che favorisce e valorizza la vita quotidiana di ciascun essere umano, il lavoro è un luogo di relazioni dove poter condividere idee, paure, sogni, interessi. La nostra volontà è continuare a progettare azioni rispettose nei confronti delle potenzialità espresse ed inesprese delle persone che approdano alla nostra Cooperativa.

La Direzione stabilisce annualmente un piano operativo e un sistema di indicatori per il monitoraggio dei processi, con il fine di rendere misurabile ed oggettivo l'impegno della Cooperativa. In occasione dei riesami annuali del sistema di gestione per la qualità e la tutela dell'ambiente, vengono esaminati i risultati raggiunti e vengono fissati gli obiettivi migliorativi da conseguire nell'anno successivo.

Questa Politica ha validità da Maggio 2017 a Maggio 2020, ma può essere soggetta a revisioni periodiche. Questo documento ed eventuali revisioni saranno diffuse a tutte le parti interne ed esterne interessate, attraverso:

- Affissione alle bacheche nella sede della Cooperativa
- Assemblee dei soci
- Riunioni con soci e/o con clienti
- Bilancio Sociale

4. SETTORI DI ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA

“Solo insieme possiamo raggiungere ciò che ciascuno di noi cerca di raggiungere”

Karl Theodore Jaspers

Cooperativa Speranza crede fortemente che l'inclusione e l'ancoramento sociale di una persona svantaggiata e/o disabile siano facilitate dalla possibilità di svolgere un lavoro. Quest'ultimo permette di sentirsi parte di un gruppo e di sentirsi utili per la comunità nella quale si vive. Una delle capacità della Cooperativa è quella di porre al centro del suo servizio la persona, così da proporre interventi il più possibili affini al lavoratore. Attraverso la conoscenza della persona e delle esigenze del singolo cliente è possibile far incontrare domanda e offerta; sempre nel rispetto dell'unicità e dignità della persona.

4.1 SERVIZIO DI PULIZIE

Nel settore la Cooperativa presenta un'esperienza pluri-trentennale; il servizio non si limita alle pulizie ordinarie, ma offre anche servizi di pulizie straordinarie. Quest'ultime svolte da personale adeguatamente formato e competente in ogni tipologie di ambiente e problematica. Punto di forza della Cooperativa è la capacità di studiare, progettare ed erogare servizi di pulizia e sanificazione sulla base dei bisogni ed esigenze dei singoli clienti.



L'attività punta a massimizzare la sua efficacia tramite l'utilizzo di macchinari e strumenti innovativi, a cui si aggiunge una elevata flessibilità organizzativa. Il sistema di qualità interno è certificato secondo le norme ISO 9001 e 14001, permettendo così di una valutazione mirata verso: la selezione dei fornitori, sistemi di monitoraggio e controllo dei lavori.

Le attuali problematiche ambientali hanno portato la Cooperativa a sensibilizzarsi maggiormente nella creazione di un servizio il più possibile rispettoso della natura. Negli ultimi anni i sistemi di pulizia sono stati indirizzati verso l'eliminazione di materiali plastici e degli stoccaggi a magazzino tramite prodotti ecologici certificati e macchinari a ridotto consumo energetico ed idrico.

Accanto ai servizi di pulizia sono presenti ulteriori attività:

- Servizio di stireria e lavanderia;
- Servizio di facchinaggio;
- Pulizia del verde pubblico;
- Piccole manutenzioni

4.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di ristorazione scolastica è sinonimo di qualità e salute, tramite l'offerta prodotti sani e il lavoro di personale qualificato e in continuo aggiornamento.

L'ingrediente principale del servizio di ristorazione è la passione di creare piatti che sappiano accontentare i palati dei più piccoli. Le pietanze sono studiate per venire incontro alle patologie, allergie e intolleranze. Inoltre vengono rispettate le culture e le differenti scelte etico-religiose. Nella decisione dei menù vengono coinvolti i referenti degli Enti Pubblici e le famiglie, dando



loro opportunità di partecipare alla progettazione elaborata dalla Cooperativa.

La scelta degli alimenti viene fatta rispettando e valorizzando il nostro territorio, andando così a privilegiare prodotti a km 0 e biologici.

Il servizio ristorazione basa il proprio operato sulle vigenti normative in materia di igiene alimentare, con sistemi di autocontrollo H.A.C.C.P., atto a prevenire eventuali rischi. L'anno 2012 è stato importante per il servizio, perché ha ottenuto la certificazione di qualità nella ristorazione scolastica.



4.3 SERVIZIO DI CATERING

La Cooperativa Speranza promuove nel territorio servizi di catering e banqueting, valutando la tipologia di allestimento più coerente con gli spazi e il contesto di riferimento. Per ogni occasione è possibile studiare i menù più adatti e sfiziosi, offrendo un servizio preparato al contesto e professionale. Grazie all'esperienza nel settore di ristorazione, viene soddisfatta ogni esigenza culinaria; spaziando dai cibi più tradizionali a portate vegetariane, vegane ed etiche.



I servizi disponibili:

- Coffee break;
- Pranzi;
- Cene;
- Aperitivi;
- Rinfreschi;

La Cooperativa offre soluzioni di catering per ogni occasione: battesimi, compleanni, anniversari, inaugurazioni, pranzi di lavoro...



4.4 FORMAZIONE

Cooperativa Speranza basa ogni sua attività e servizio sulla conoscenza e sull'approfondimento, per questo motivo offre le proprie aule a coloro che hanno bisogno di spazi di formazione, nei quali svolgere corsi, meeting aziendali, convention e incontri. Sono presenti due aule didattiche con Auditorium capaci di ospitare fino a cento persone. Per chi presenta bisogni periodici di incontri ci sono sconti e tariffe vantaggiose. L'edificio ha un ampio parcheggio gratuito.



Servizi disponibili:

- Auditorium (cento posti);
- Aule didattiche (20 e 12 posti);
- Wi-fi;
- Servizio audio-video;
- Servizio catering;
- Servizio segreteria;
- Parcheggio gratuito;



4.5 HOUSING SOCIALE



La Cooperativa Speranza, in collaborazione con il Comune di Mantova, ha dato vita al progetto “IO SONO ANCHE PER TE”, finalizzato all’inclusione sociale di soggetti vulnerabili tramite l’inserimento in alloggi presenti nel Centro Polifunzionale (Borgochiesanuova). Sono presenti 6 alloggi singoli, tutti facente parte di un complesso abitativo nel quale sono stati pensati spazi comuni destinati alla condivisione. Il progetto di co-housing non consiste in una mera collocazione abitativa, ma significa fare esperienza sia della propria autonomia della casa privata, sia del vivere insieme.

Cooperativa Speranza opera tramite azioni di monitoraggio e supporto verso i residenti, tramite figure professionali appartenenti alla Coop. stessa. Il miglioramento della qualità della vita diventa responsabilità dei residenti e dei professionisti coinvolti.

4.6 TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Cooperativa Speranza è nata su territorio mantovano e continua a intrattenere rapporti con la città stessa e paesi limitrofi, sia per i servizi di pulizia che di ristorazione. L’operato si estende anche alle Province di Cremona, Crema, Brescia e Verona.

5. I PORTATORI D'INTERESSE

“La differenza è l’inizio della sinergia”
Stephen R. Covey

5.1 CHI SONO GLI STAKEHOLDERS?

“Gli Stakeholders primari, ovvero gli Stakeholders in senso stretto, sono tutti quegli individui e gruppi ben identificabili da cui l’impresa dipende per la sua sopravvivenza: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, e agenzia governative. In senso più ampio Stakeholder è ogni individuo ben identificabile che può influenzare o essere influenzato dall’attività dell’organizzazione in termini di prodotti, politiche e processi lavorativi. In questo più ampio significato, gruppi d’interesse pubblico, movimenti di protesta, comunità locali, enti di governo, associazioni imprenditoriali, concorrenti, sindacati e la stampa, sono tutti da considerare Stakeholders”

Freeman 1984

Gli *stakeholders* sono tutti quegli attori che interagiscono più o meno attivamente con la cooperativa; in particolare sono coloro che ne influenzano positivamente o negativamente l’andamento, portando sé valori, interessi, bisogni e aspettative.

Possiamo individuare *stakeholders* interni:

- CdA;
- Soci;
- Lavoratori;
- Tirocinanti;
- Persone giuridiche;

Vengono individuati come *stakeholders* esterni:

- Clienti;
- Fornitori;
- ATS;
- ASST - DSM;
- Comuni;
- Provincia;
- Consorzio Solco e rete consortile;
- Camera di Commercio;
- Famiglie degli utenti;
- Persone in cerca di occupazione;



Alcuni *stakeholders* sono anche nostri collaboratori: Cooperativa Sinergie (socio e partner), il Consorzio Solco Mantova, i servizi che hanno in carico le persone svantaggiate, l’Ufficio disabili della Provincia di Mantova.

5.2 I CLIENTI

Al 31.12.2018 i Clienti complessivi per il servizio di pulizia sono 81, per un totale di 173 cantieri. Nello schema sotto riportato vengono messi i dati a confronto; nel triennio si evidenzia un leggero calo di clienti nell'anno 2018.

	N° CLIENTI	N° CANTIERI
2013	93	169
2014	84	166
2015	85	172
2016	85	172
2017	83	180
2018	81	173

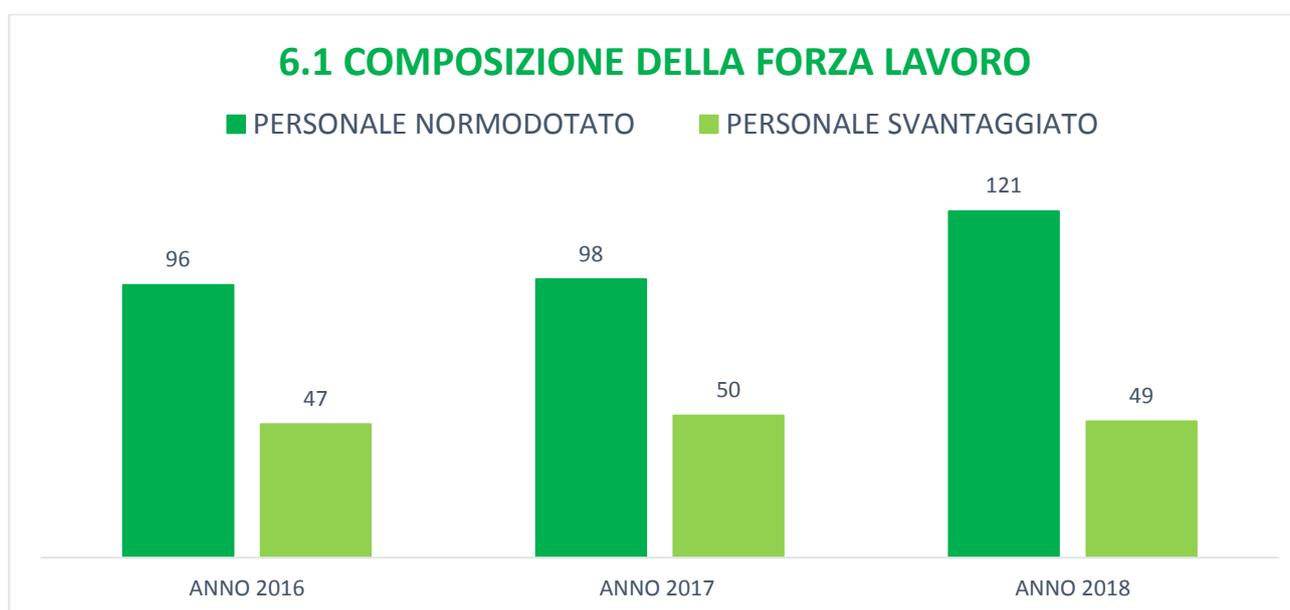
I Clienti possono essere ulteriormente suddivisi in categorie, come mostra lo schema di seguito:

	Organizzazioni private (società, uffici, negozi...)	Enti pubblici e Convenzioni ex. L.381	Convenzioni ex. art. 14	Fondazioni	Consorzio e Cooperative Sociali	Privati Cittadini (anche condomini)
2016	48	27	3	2	5	0
2017	44	26	6	2	5	0
2018	49	20	6	2	4	0

6. LA COMPOSIZIONE SOCIALE

“Nessun uomo è un’isola, completo in sé stesso; ogni uomo è un pezzo del continente, una parte del tutto”

John Donne



FORZA LAVORO AL 31/12/2018	maschi	femmine	totale
Lavoratori normodotati	11	110	121
Lavoratori svantaggiati ex lg 381/99	16	33	49
TOTALE	27	143	170

RISORSE UMANE AL 31/12/2018		maschi	femmine	totale
Operatori normodotati totali : 121	tempo pieno	7	21	28
	tempo parziale	6	89	95
Operatori svantaggiati ex lex 381/91 totali: 48	tempo pieno	2	1	3
	tempo parziale	12	32	44
	totale	27	143	170

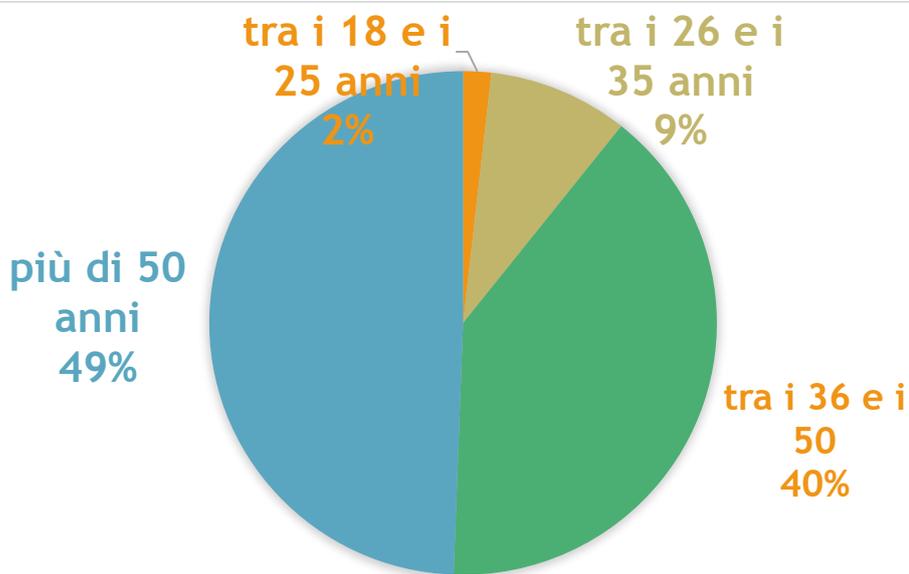
6.2 RELAZIONE TRA SESSO E MANSIONE LAVORATIVA

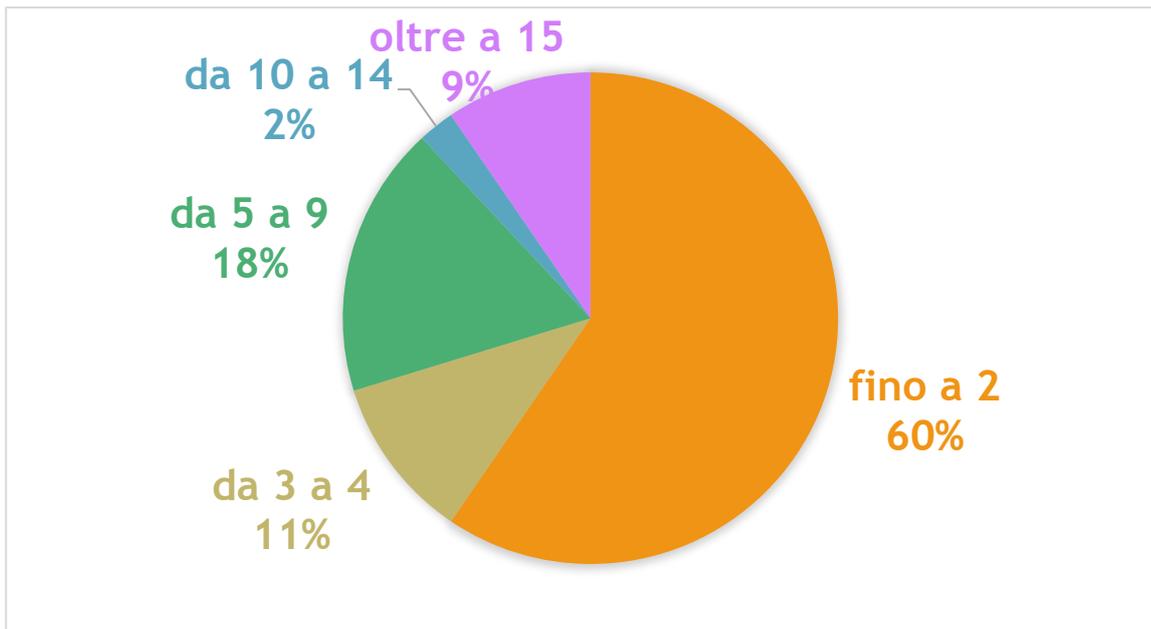


DISTRIBUZIONE IN BASE ALLA MANSIONE DI 27 MASCHI



6.3 ETA' ANAGRAFICA DEI LAVORATORI E ANZIANITA' DI SERVIZIO





6.5 PROVENIENZA GEOGRAFICA

<p>Italia</p>  <p>138 lavoratori</p>	<p>Ghana</p>  <p>2 lavoratori</p>	<p>Ucraina</p>  <p>1 lavoratore</p>
<p>Albania</p>  <p>2 lavoratori</p>	<p>Romania</p>  <p>7 lavoratori</p>	<p>Nigeria</p>  <p>1 lavoratore</p>
<p>Bangladesh</p>  <p>1 lavoratore</p>	<p>Burkina</p>  <p>1 lavoratore</p>	<p>Brasile</p>  <p>1 lavoratore</p>
<p>Marocco</p>  <p>8 lavoratori</p>	<p>Moldavia</p>  <p>1 lavoratore</p>	
<p>Tunisia</p>  <p>1 lavoratore</p>	<p>Rep. Dominicana</p>  <p>2 lavoratori</p>	
<p>Polonia</p>  <p>1 lavoratore</p>	<p>Germania</p>  <p>1 lavoratore</p>	

7. L'INSERIMENTO LAVORATIVO

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.

Art. 1 Disciplina delle Cooperative Sociali

Cooperativa Speranza opera nel rispetto dell'art. 1 della legge sopra citata attraverso la sua mission: favorire l'integrazione sociale di persone svantaggiate (art. 4 comma 1, L.381/99) tramite progetti personalizzati di inserimento lavorativo.

7.1 TIPOLOGIE DI SVANTAGGIO

L'attività di integrazione socio-lavorativa gestita da Cooperativa Speranza è disciplinata e regolata dalla legge 381/99. Nella norma vengono descritte chi sono le persone ritenute *svantaggiate*:

- Invalidi psichici, fisici o sensoriali, i quali fanno riferimento ad una norma specifica per l'inserimento lavorativo L. 69/99;
- Ex degenti di istituti psichiatrici;
- Soggetti in trattamento psichiatrico;
- Tossicodipendenti;
- Alcoolisti;
- Le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'art. 21 l. 354/75;
- Minori in età lavorativa in situazione di disagio familiare;

Cooperativa Speranza nasce nell'ambito della psichiatria, perciò anche i progetti di inserimento lavorativo rispecchiano queste origini. Al 31.12.2018 sono assunti 48 soggetti svantaggiati, di cui il 60% affetti da disturbi psichici.

Viene anche posta attenzione riguardo la fascia d'utenza che presenta svantaggio di tipo sociale.

7.2 IL PROGETTO PERSONALIZZATO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Per ogni soggetto svantaggiato assunto in Cooperativa viene realizzato un progetto personalizzato. La responsabile degli inserimenti lavorativi ha il compito di sviluppare i diversi aspetti del progetto. Quest'ultimo viene condiviso e sottoscritto dalla persona svantaggiata prima del suo effettivo ingresso in Cooperativa, rendendola così maggiormente consapevole delle proprie risorse e del proprio percorso.

Il percorso di inserimento lavorativo può partire da un percorso di tirocinio o esservi fin da subito un'assunzione come socio-dipendente della Cooperativa. Entrambe le esperienze portano con sé molti punti di forza:

- Aumentano la motivazione lavorativa
- Permettono di svolgere un'esperienza professionale che consenta di aumentare la fiducia in sé stessi
- Servono a conoscere la realtà del mondo del lavoro
- Forniscono occasioni per relazionarsi con gli altri

Il *tirocinio* comporta ad una indennità, non una reale retribuzione. Nonostante ciò, rimane uno strumento importante per l'utente e per i servizi coinvolti.

L'inserimento lavorativo in *assunzione* è un mezzo tramite il quale la persona può vivere un'esperienza effettiva di lavoro, dopo una valutazione delle capacità e competenze lavorative possedute. Queste tipologie di percorso mirano al superamento delle condizioni di emarginazione sociale e lavorativa, permettendo ai lavoratori svantaggiati di essere pienamente produttivi e retribuiti. Il percorso pone al centro l'individuo, ma viene prestata altrettanta attenzione alle esigenze del cliente. Il nuovo assunto, in particolar modo se svantaggiato, deve essere supportato nell'apprendimento delle competenze necessarie per svolgere adeguatamente la mansione assegnata. La Cooperativa rappresenta lo spazio fisico e psicologico nel quale la persona svantaggiata può: acquisire maggiore sicurezza rispetto le proprie competenze, acquisire una migliore immagine di sé, autonomie e competenze sociali, utili per ristabilire equilibrio con il mondo esterno.

7.3 RIL E TUTOR

Nella Cooperativa sociale, il Responsabile degli Inserimenti Lavorativi e il tutor sono le due figure che concorrono nella buona riuscita del percorso di inserimento lavorativo.

RESPONSABILE DEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI (RIL) è la figura che si occupa di progettare, attivare e monitorare i progetti di inserimento lavorativo, verificando l'andamento. Quest'ultima azione viene svolta coinvolgendo i servizi di riferimento, i tutor, la persona direttamente interessate ed eventualmente i familiari del lavoratore svantaggiato.

TUTOR DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO è la figura guida e facilitante del percorso e apprendimento della persona in inserimento lavorativo. Il tutor accoglie la persona nel contesto lavorativo, mostrando l'ambiente di lavoro e le mansioni da svolgere. Rappresenta una presenza costante per il lavoratore svantaggiato, perché aiuta nel maturare azioni competenti per affrontare le esigenze tecniche-operative. Inoltre offre un sostegno emotivo, nel momento in cui la persona necessita di sostegno e incoraggiamento. Con il passare del tempo la persona svantaggiata deve acquisire un buon livello di autonomia, tale da poter svolgere da solo l'attività lavorativa.

7.4 I MONITORAGGI

È possibile distinguere i monitoraggi in due macro-categorie:

- Monitoraggio operativo, ha l'obiettivo di verificare le effettive capacità lavorative del soggetto;
- Monitoraggio socio-educativo, ha l'obiettivo di potenziare l'ambito relazionale del lavoratore svantaggiato, in particolare: sapere comunicare, saper gestire i conflitti, saper risolvere i problemi, saper prendere decisioni.

Si possono individuare anche alcune tipologie di monitoraggio:

- *Affiancamento e formazione sul campo*: affiancamento costante garantito dall'operatore-tutor, con il fine di formarlo a livello operativo e tecnico;
- *Monitoraggio in cantiere*: è la visita svolta dal RIL in cantiere durante l'orario di lavoro della persona svantaggiata. Questo strumento consente di: verificare concretamente le capacità e i limiti del lavoratore, verificare il rapporto instauratosi tra tutor-operatore svantaggiato, cogliere e far fronte ad eventuali problemi che possono emergere a livello sia lavorativo che relazionale;
- *Colloqui individualizzati*: sono colloqui svolti su richiesta del RIL, del soggetto svantaggiato o del tutor di riferimento per: affrontare eventuali bisogni o difficoltà del tutor o della persona in questione, conoscere la situazione e predisporre eventuali soluzioni o interventi. Il colloquio è anche spazio per condividere l'andamento del progetto personalizzato di inserimento lavorativo.
- *Coordinamento con i servizi territoriali*: colloqui svolti in collaborazione dei servizi, sanitari e/o sociali, di riferimento del soggetto, con il fine di offrire alla persona svantaggiata un reinserimento sociale rispettoso della sua globalità.
- *Comunicazione telefonica*: chiamata telefonica effettuata dal RIL in caso di bisogno o necessità particolare.
- *Riunioni di squadra di lavoro*: vengono realizzati incontri di cantiere nei quali partecipano tutti gli operatori del cantiere di lavoro. In base all'obiettivo dell'incontro, la riunione viene guidata da: RIL, Responsabile Risorse Umane, Responsabile Sicurezza, Responsabile Qualità, Responsabile Turnistica. Lo scopo degli incontri di cantiere è permettere agli operatori di sentirsi parte integrante della squadra di lavoro, percependosi interdipendenti e facilitatori del benessere interno del gruppo. Questo strumento diventa importante anche per il miglioramento del servizio offerto al cliente.



7.5 SITUAZIONE INSERIMENTI LAVORATIVI

Di seguito viene riportata la tabella rappresentativa delle persone svantaggiate assunte al 31.12.2018

<i>Lavoratori svantaggiati (soci e non soci)</i>	48
<i>Lavoratori soci (tra cui svantaggiati)</i>	87
<i>Lavoratori non soci (tra cui svantaggiati)</i>	83
<i>Totale forza lavoro (soci e non soci)</i>	170
<i>Calcolo forza lavoro (escluse persone svantaggiati)</i>	122
<i>Percentuale</i>	39%

8. HOUSING SOCIALE PROGETTO “IO SONO ANCHE PER TE”

“La cooperazione si basa sulla profonda convinzione che nessuno riesca ad arrivare alla meta se non ci arrivano tutti”

Virginia Burden

Cooperativa Speranza nell’anno 2012 ha elaborato il progetto “Mani Intrecciate” che prevedeva la costruzione di una struttura nella quale sperimentare servizi innovativi nel campo sociale, per concorrere al bene comune della collettività.

Il Comune di Mantova, ha deciso di aderire al progetto, ritenuto di forte impatto sociale e in linea con la programmazione socio-sanitaria della Regione Lombardia. Negli obiettivi del progetto “Mani Intrecciate” era prevista la costruzione di appartamenti di Housing Sociale a sostegno di persone in stato di svantaggio o fragilità, offrendo periodi di sollievo. Cooperativa Speranza, nella ristrutturazione dell’ex Saponificio Mantovano, ha predisposto un nuovo corpo di fabbrica nel quale sono presenti 6 appartamenti di Housing Sociale.

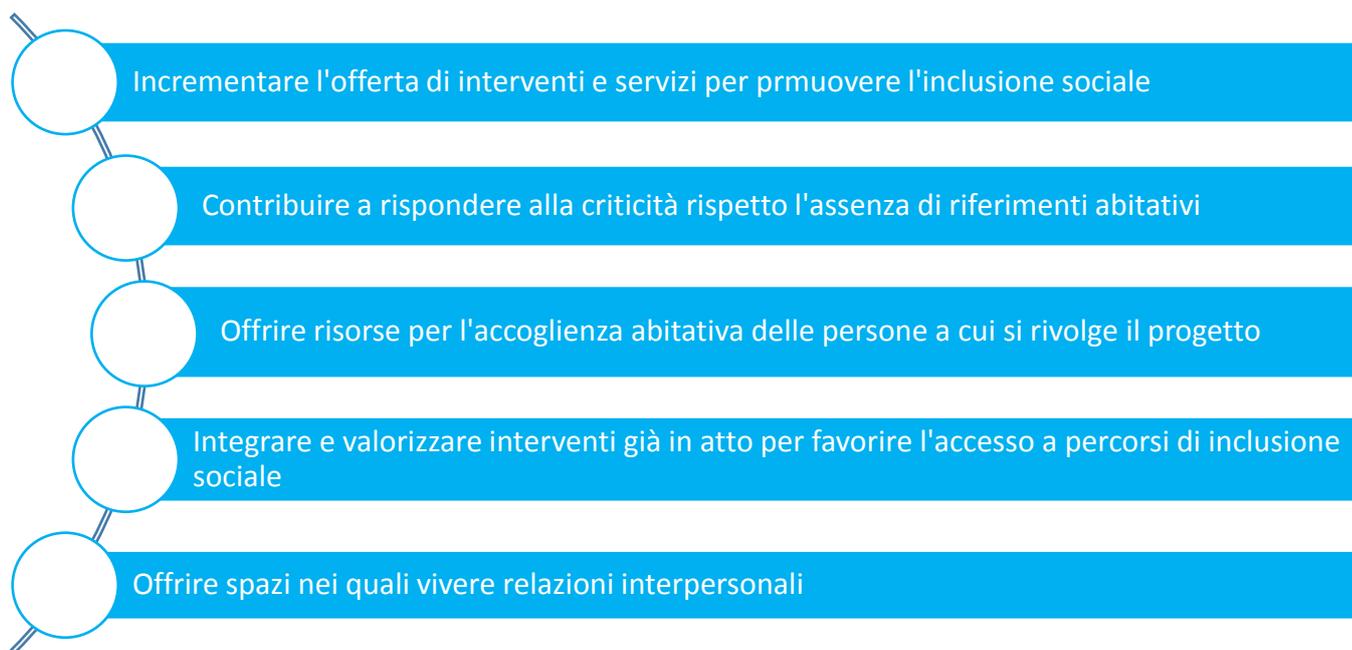
Questi appartamenti sono monolocali mq.40 c., con zona d’ingresso, angolo cottura in ampio soggiorno, letto prospiciente a loggia protetta e bagno; sono adeguatamente arredati e possono ospitare una o due persone.

8.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO

Vivere in Cohousing è uno strumento sociale innovativo, che permette di vivere seguendo uno stile di vita socialmente qualitativo; in equilibrio tra autonomia della casa privata e la socialità degli spazi comuni. Il progetto finalizza le sue azioni alla promozione dell’inclusione sociale di individui fragili, tramite l’interazione abitativa e la realizzazione di rapporti positivi tra soggetto e territorio. L’Housing Sociale contribuisce a realizzare una società più sensibile e giusta, in grado di accogliere le fasce di cittadini più “deboli” e valorizzando le loro capacità.

Il progetto mira alla realizzazione dei seguenti obiettivi:





Cooperativa Speranza opera, tramite i suoi operatori e la collaborazione con la rete di servizi, affinché gli ospiti diventino co-responsabili nel miglioramento della qualità della loro vita quotidiana.

Inoltre il Progetto comprende anche un secondo canale di intervento riguardante il reinserimento nel mondo lavorativo protetto di soggetti-ospiti inoccupati o difficilmente occupabili nel contesto lavorativo tradizionale.

8.2 DESTINATARI

Negli ultimi tempi la domanda abitativa è più complessa e articolata. Quest'ultima assume diverse dimensioni nelle quali il soggetto può essere socialmente integrato ma incontrare difficoltà nell'accedere al mercato dell'affitto, oppure situazioni in cui alla mancanza di accesso alla casa si aggiunge una condizione di emarginazione sociale. Di fatto queste condizioni comportano anche ad una privazione sociale-affettiva, che va ad aggiungersi al disagio abitativo.

I destinatari degli alloggi Housing Sociale sono:

- Persone con disagi socio-economici e situazioni abitative precarie;
- Donne con figli in condizioni di difficoltà;
- Persone invalide certificate, previa valutazione del grado di autonomia;
- Anziani soli o in coppia;
- Persone con disturbi psichiatrici e comportamentali di grado lieve e in carico ai servizi specialistici;
- Persone che hanno intrapreso un percorso di recupero dalla dipendenza e/o seguite dai servizi specialistici;

I progetti di accoglienza sono diversificati e creati ad hoc per ogni ospite, nel rispetto della sua globalità. Non viene offerta una mera sistemazione abitativa adeguata, ma un periodo di accompagnamento all'abitare nel quale la persona sperimenta l'integrazione nella comunità e la gestione della propria quotidianità.

8.3 ATTIVITÀ PREVISTE

I percorsi di inclusione abitativa vengono realizzati in collaborazione tra Cooperativa Speranza e i Servizi Sociali del Comune di Mantova, l'assistente sociale di Coop. Speranza mantiene contatti diretti con i referenti dei Servizi per monitorare l'andamento del progetto personalizzato.

Vengono riportate di seguito le attività che Cooperativa Speranza offre:

- Custode/ Badante di condominio: è l'operatore che monitora la situazione complessiva degli alloggi, dello stabile e degli ospiti. Il custode garantisce vigilanza, protezione e sicurezza;
- Corso di formazione alla corretta gestione dell'immobile: al primo accesso degli inquilini è previsto un processo di formazione realizzato dall'assistente sociale della Cooperativa o dal custode. Le tematiche da trattare riguardano: regolamento del condominio e delle convivenza con gli altri inquilini, l'uso della casa. Quest'ultimo argomento comprende le norme per garantire un uso corretto dell'abitazione;
- Mediazione delle istanze e pacificazione delle liti: il servizio prevede l'intervento dell'assistente sociale della Cooperativa che, tramite abilità di mediazione e gestione dei conflitti, mette in atto azioni per ridurre le tensioni sociali;
- Orientamento e/o accompagnamento ai servizi del territorio: l'assistente sociale della Cooperativa offre un servizio di sportello informativo per orientare gli inquilini rispetto i servizi offerti sul territorio. In particolare favorisce una maggiore integrazione nel contesto locale.
- Counseling: gli ospiti possono beneficiare di colloqui con l'assistente sociale della Cooperativa per essere supportati nel processo di acquisizione delle proprie risorse e autonomie.
- Percorsi professionalizzati: Cooperativa Speranza, dove ve ne sia necessità, propone percorsi di apprendimento di capacità e competenze per entrare nel mondo del lavoro. All'ospite vengono forniti strumenti utili per reintegrarsi nel mondo del lavoro, stilare un CV e simulare un colloquio professionale.



Con l'ammissione a socio della Cooperativa, la persona può sperimentare una esperienza professionale, nei cantieri di pulizia o ristorazione gestiti da Speranza, tramite un percorso di tirocinio o assunzione. L'esperienza permette di acquisire competenze operative e tecniche rispetto le mansioni concrete da



svolgere, competenze sociali, come comunicazione interpersonale, problem solving, gestione dei conflitti e competenze professionali, come impegno, presenza, costanza e senso di responsabilità.

- Assistenza sanitaria e igiene protetta: in collaborazione con Cooperativa Sinergie, viene garantito il bagno assistito svolto da personale qualificato, assistente infermieristica di base, supporto educativo di educatore professionale sanitario.

9. FORMAZIONE

Cooperativa Speranza pone particolare attenzione verso il supporto operativo e formativo nei confronti dei suoi dipendenti. Vengono offerti differenti tipi di formazione a supporto del lavoro quotidiano e della crescita professionale degli operatori. La formazione rimane una colonna portante di Cooperativa Speranza, momenti di formazione occorrono non solo per la crescita professionale, ma soprattutto per la crescita umana.

Formazione prevista per legge:

- Formazione obbligatoria in merito alla 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 al Primo Soccorso;



Formazione per le figure di sede:

- Vengono progettati percorsi per il miglioramento e rafforzamento delle competenze, secondo una logica di formazione continua;

Formazione e aggiornamento dei settori:

- Vengono offerti agli operatori momenti di apprendimento educativi, metodologici e organizzativi, tramite la tematizzazione di punti importanti delle professioni;

In particolare, per gli operatori svantaggiati, i momenti di formazione permettono di svolgere con più efficienza le mansioni assegnate. Anche l'operatore-tutor riceve sostegno nel percorso di inserimento lavorativo, nel momento in cui esprime la necessità di strumenti adatti per la relazione con l'utente svantaggiato. Questo ruolo è complesso e necessita l'abilità di ridimensionamento di determinati automatismi come:

- Tendenza a interpretare;
- Tendenza a vedere somiglianze;
- Tendenza a dare giudizi morali o di valore;
- Tendenza a ritenere assolute le proprie idee.

Di seguito la formazione tenutasi nell'anno 2018:

FORMAZIONE OBBLIGATORIA	FORMAZIONE PER LE FIGURE DI SEDE	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI SETTORI
<ul style="list-style-type: none"> ○ Aggiornamento Primo Soccorso; ○ Aggiornamento rischio antincendio medio; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prova di simulazione incendio presso sede; ○ Aggiornamento RLS; ○ Legge di Bilancio 2018: Le novità in materia di gestione del personale; ○ I decreti di riforma dell'Impresa Sociale e del Terzo Settore: cosa cambia per le Cooperative; ○ 4° Forum Tuttolavoro – Lavoro 4.0 Gestire la flessibilità nel 2018; ○ Decreto Dignità: Le novità che hanno modificato il contratto a tempo determinato e somministrazione; ○ Decreto Dignità: L.96/2018 la novità dopo la conversione nel decreto legge n.87/2018; ○ Intervento parti Sociali; ○ La gestione delle risorse umane: Il Counseling filosofico, dalla selezione alla valutazione; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aggiornamento ponteggi; ○ DVR Documento di valutazione dei rischi. I rischi "sottovalutati": facciamo il punto; ○ Corso sulla relazione con l'inserimento lavorativo; ○ HACCP – Corso di formazione per addetti al settore alimentare- ai sensi della Legge Regionale 33/2009; ○ Il rischio: se lo conosci lo eviti; ○ Rischio Legionella;

Nell'anno 2018 sono state svolte 481 ore totali di formazione.

10. RELAZIONE FINANZIARIA

AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL FATTURATO

I ricavi per l'Esercizio 2018 della Cooperativa per un totale di euro 2.783.010,04 sono così ripartiti

Tipologia cliente	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni
Enti pubblici (appalti e convenzioni)	€ 1.392.912,24	€ 1.460.666,06	-€ 67.753,82
Cooperative e Consorzio	€ 416.986,91	€ 157.381,40	€ 259.605,51
Privato convenzionato D.Lgs.276/2003 art.14	€ 126.442,80	€ 63.372,00	€ 63.070,80
Altri soggetti ed Enti privati	€ 846.668,09	€ 950.840,20	-€ 104.172,11
Totali	€ 2.783.010,04	€ 2.632.259,66	€ 150.750,38
Tipologia servizio	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni
Servizi di pulizia	€ 1.876.804,00	€ 1.933.604,41	-€ 56.800,41
Servizi diversi	€ 298.265,00	€ 184.831,36	€ 113.433,64
Ricavi attività ricreative (bar)	€ 2.200,00	€ 38.377,69	-€ 36.177,69
Mense – preparazione pasti	€ 605.741,00	€ 475.446,20	€ 130.294,80
Totali	€ 2.783.010,00	€ 2.632.259,66	€ 150.750,34

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA

RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

ANNO	2018	2017
Ricavi delle vendite	€ 2.783.010,00	€ 2.632.260,00
Altri ricavi e proventi	€ 77.400,00	€ 107.053,00
VALORE DELLA PRODUZIONE TIPICA	€ 2.860.410,00	€ 2.739.313,00

Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€ 330.912,00	€ 293.973,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-€ 9.148,00	€ 71,00
	€ 321.764,00	€ 294.044,00
MARGINE LORDO REALIZZATO	€ 2.538.646,00	€ 2.445.269,00

Costi per servizi	€ 212.404,00	€ 218.791,00
-------------------	--------------	--------------

Costi per godimento beni di terzi	€ 2.805,00		€ 8.326,00
Oneri diversi di gestione	€ 39.544,00		€ 47.661,00
COSTI ESTERNI	€ 254.753,00		€ 274.778,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 2.283.893,00		€ 2.170.491,00

COSTO DEL LAVORO	€ 2.119.582,00		€ 2.015.342,00
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	€ 164.311,00		€ 155.149,00

Ammortamenti	€ 97.476,00		€ 92.689,00
Svalutazioni	€ 3.477,00		€ 3.584,00
RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA (EBIT)	€ 63.358,00		€ 58.876,00

RISULTATO CORRENTE	€ 63.358,00		€ 58.876,00
---------------------------	--------------------	--	--------------------

Ricavi della gestione finanziaria	€ 47,00		€ 109,00
Costi della gestione finanziaria	€ 29.077,00		€ 32.868,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 34.328,00		€ 26.117,00

Risultato delle gestione tributaria	€ 3.792,00		€ 1.988,00
-------------------------------------	------------	--	------------

RISULTATO FINALE	€ 30.536,00		€ 24.129,00
-------------------------	--------------------	--	--------------------

INDICATORI DI BILANCIO 2018

Indice di liquidità

Crediti V.so Soci + Disponibilità liquide	€ 1.327.916,00	=	0,41
Debiti sc. entro es. + Ratei e Risconti passivi	€ 3.251.685,00		

Rapporto di indebitamento

Capitale Investito	€ 3.717.312,00		1,22
Patrimonio Netto	€ 3.044.152,00		

Rotazione dei crediti in giorni

Crediti Attivo Circolante	€ 768.508,00		99,41
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.783.010,00	*3 60	

Incidenza costo del personale sul valore della produzione

Costo del Personale	€ 2.119.582,00		0,74
Valore della Produzione	€ 2.860.410,00		

Valore della produzione per addetto

Valore della produzione	€ 2.860.410,00		€ 19.069,40
Numero totale addetti medio esercizio	150		