

Bilancio Sociale 2020

**COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO EMMAUS SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE**



Sommario

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	8
Aree territoriali di operatività.....	9
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	19
Contesto di riferimento.....	19
Storia dell'organizzazione	20
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	27
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	27
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	27
<i>Modalità di nomina e durata carica</i>	28
<i>N. di CdA + partecipazione media</i>	28
<i>Tipologia organo di controllo</i>	28
<i>Assemblea: partecipazione dei soci e modalità</i>	29
<i>Struttura organizzativa</i>	30
<i>Mappatura dei principali stakeholder</i>	32
<i>Tipologia di stakeholder</i>	33
<i>Tipologia di committenti</i>	34
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	35
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)	35
Composizione del personale.....	35
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	37
<i>La Formazione individuale</i>	39
<i>La Supervisione</i>	39
<i>La Formazione... futura</i>	39
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	40
Natura delle attività svolte dai volontari	40
Struttura degli emolumenti attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo.....	40
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.....	40
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	41
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	41
Output attività	47

<i>Informazioni di ritorno parti interessate</i>	48
<i>Prestazione dei processi e conformità del servizio - analisi dei dati</i>	49
L'impatto sociale della Cooperativa Progetto Emmaus	53
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	56
Tipologia beneficiari (Cooperative sociali di tipo B).....	58
Outcome sui beneficiari indiretti e portatori di interesse – Il welfare aziendale della Cooperativa.....	58
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità.....	58
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	58
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	61
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	61
Capacità di diversificare i committenti	64
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi.....	64
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	64
8. L'IMPATTO DELL'EMERGENZA SANITARIA SULLA COOPERATIVA	65
<i>Gli anticorpi della cooperativa</i>	66
<i>Dal punto di vista dei lavoratori</i>	67
<i>Le attività programmate che non si sono svolte</i>	67
<i>Le attività introdotte</i>	69
<i>L'impatto economico del Covid</i>	71
9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	72
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti	72
Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	72
10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	74
<i>Relazione Organo di Controllo</i>	75

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

È nella crisi che emerge il meglio di ognuno, perché senza crisi tutti i venti sono solo lievi brezze. Parlare di crisi significa incrementarla, e tacere nella crisi è esaltare il conformismo. Invece, lavoriamo duro. Finiamola una volta per tutte con l'unica crisi pericolosa, che è la tragedia di non voler lottare per superarla.
(Albert Einstein)

Questa frase di Albert Einstein è la sintesi di come la Cooperativa ha voluto e tentato di affrontare questo ultimo anno: rabboccandosi le maniche e cercando di affrontare al meglio la dura sfida che l'emergenza sanitaria ha posto in atto. Non è stato e tutt'ora non è semplice avere a che fare con una quotidianità alterata e trasfigurata. Tuttavia, come il corpo umano reagisce all'attacco di un virus producendo nuovi anticorpi, così il "sistema immunitario" della nostra cooperativa, messo alla prova da una situazione del tutto nuova e inaspettata, si è messo in azione sin dall'inizio della pandemia, cercando di trovare soluzioni alle diverse problematiche che man mano emergevano.

Fondamentale è stato fare fronte comune e la collaborazione si è dimostrata essere la migliore modalità di reazione possibile. Cooperazione tra gli operatori, tra gli ospiti e con le famiglie, ma anche cooperazione con i diversi committenti e i diversi stakeholder. Ne sono un esempio il gruppo di infermieri, che si è maggiormente definito e consolidato, ma anche l'equipe "Covid-Busters", formata da operatori volontari con il fine di fornire una base di rinforzo per aiutare la gestione di eventuali casi di isolamento cautelare o contagio nelle comunità, nei gruppi appartamento e in tutti i servizi gestiti dalla cooperativa. Le nuove modalità di lavoro imposte dalla pandemia ci hanno inoltre richiesto un "aggiornamento informatico", ma questa sfida ci ha dato l'opportunità di approfondire e migliorare il nostro utilizzo delle nuove tecnologie. Uno spazio importante di ritrovo e confronto è stato il sito della cooperativa, su cui si è continuato a pubblicare riflessioni e racconti, e che ci ha aiutato a sentirci 'distanti ma uniti'. Non un parlare della crisi "per incrementarla", ma piuttosto una condivisione spontanea e comunque fiduciosa, che ha saputo tenere vivo lo spirito della Cooperativa e il senso di comunità altrimenti difficile da trasmettere e percepire attraverso schermi e mascherine. Fondamentali sono stati, senza dubbio, la resilienza degli ospiti, che hanno saputo affrontare la distanza e il venir meno di alcune attività, e la pazienza delle famiglie, che seppur lontane non hanno mai fatto venire meno il loro supporto e l'impegno di tutti gli operatori.

Molte sono le cose che a inizio 2020 erano state immaginate e sognate, e che non si sono potute realizzare: le attività della Scuola di Autonomia, molti laboratori, incontri e uscite sul territorio, così come i festeggiamenti e il convegno ipotizzati per celebrare i 25 anni della Cooperativa. La mancanza di un momento di ritrovo comunitario è stata in parte sopperita dalla pubblicazione di una raccolta di ricordi e pensieri condivisi da operatori, volontari, utenti e familiari presenti e passati. La scrittura ha consentito a ognuno di fermarsi a pensare e di andare indietro con la memoria, riportando alla luce i momenti vissuti insieme, le risate, le occasioni di crescita e gli incontri. Il risultato è stato un caleidoscopio colorato che sprigiona la sua forza nella diversità dei punti di vista, nella ricchezza e nella semplicità. La pubblicazione

dell'Emmaus book" ha permesso poi a tutti di raccogliersi attorno ai ricordi e di festeggiare il percorso fatto insieme, anche se a distanza.

Parallelamente a tutto ciò, da quest'anno diventa consuetudine per tutti gli Enti del Terzo Settore, e quindi anche per la Cooperativa, redigere il Bilancio Sociale. Pur adempiendo a tale compito già dal 2010, l'obbligatorietà di quest'anno ci ha imposto di soffermarci maggiormente e destinare alla sua redazione apposito tempo ed energie, che non sempre era stato possibile riservare negli anni precedenti. Tutto ciò ci ha permesso di rileggere ed analizzare da una certa distanza la complessità di questo ultimo anno, con il fine ultimo di riassumere in un documento unico i canali di restituzione al territorio dei valori tangibili e intangibili prodotti dalla nostra cooperativa, secondo la filosofia di responsabilità sociale da noi sostenuta.

Quella presentata vuole essere una panoramica generale dei nostri tratti caratteristici, della nostra storia, dei nostri punti di forza e in cosa, invece, possiamo e vogliamo impegnarci a migliorare. Accanto a questa analisi di contesto, inoltre, si è cercato di porre le basi per una valutazione continuativa e maggiormente strutturata dell'impatto sociale della cooperativa sul territorio e su tutti gli stakeholder. In conclusione, da questo documento emergono quindi alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la Cooperativa farà tesoro per essere sempre più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni.

Auspico infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo Bilancio Sociale possa essere compreso ed apprezzato, buona lettura.

Il Cda della Cooperativa Progetto Emmaus

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Per la redazione del bilancio sociale ci siamo avvalsi della **nuova piattaforma** elaborata da Confcooperative, prestando attenzione alle peculiarità dettate dal Decreto attuativo del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali del 04/07/2019 - *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore*.

Il bilancio sociale è stato approvato nell'Assemblea Soci del 28 aprile 2020 ed è pubblicato sul sito www.progettoemmaus.it. Questo documento si propone di tratteggiare un **quadro generale** dell'impatto sociale della Cooperativa sul territorio e sui propri stakeholder, nonché di **valorizzare** alcuni aspetti di servizi, attività trasversali ed eventi chiave che hanno connotato il 2020. In particolare, coerentemente con quanto espresso nelle Linee Guida, tiene conto dei seguenti obiettivi:

- *fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo* delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente;
- aprire un processo interattivo di *comunicazione sociale*;
- favorire *processi partecipativi* interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire *informazioni utili* sulla qualità delle attività dell'ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder;
- *dare conto dell'identità e del sistema di valori* di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- *fornire informazioni* sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholder e indicare gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del *grado di adempimento degli impegni* in questione;
- esporre gli *obiettivi di miglioramento* che l'ente si impegna a perseguire;
- fornire *indicazioni sulle interazioni tra l'ente e l'ambiente* nel quale esso opera;
- *rappresentare il «valore aggiunto»* creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

La sua stesura e redazione è stata effettuata con riferimento ai principi di **rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità, verificabilità e attendibilità**. Con il fine di fornire un'analisi significativa, i dati relativi all'anno trascorso sono stati confrontati, per quanto possibile, con gli anni 2019 e 2018.

La redazione del Bilancio Sociale è stata realizzata con un processo che ha coinvolto diversi attori rappresentanti delle varie funzioni e categorie della Cooperativa quali organi di governo, struttura amministrativa, operatori e Gruppo Iso:

- i **gruppi di lavoro della cooperativa** e le equipe hanno fornito il materiale grezzo ed i dati, le informazioni raccolte e selezionate tra le attività quotidiane;
- la **“cabina di regia”** del Bilancio Sociale, costituita da rappresentanti della Direzione, della Qualità, dell’Amministrazione, delle Risorse Umane e della Comunicazione, si è occupata dell’elaborazione dello stesso;
- parallelamente, si è portato avanti un continuo confronto di questa cabina di regia con lo **staff dei coordinatori**, in modo da avere una diffusione del work in progress presso le varie equipe di lavoro e coinvolgimento degli attori esterni (non solo utenti, ma loro famigliari e committenti);
- il **Cda, l’Organo di controllo e l’Assemblea dei Soci**, i quali nella seduta del 28 aprile 2021 hanno provveduto all’approvazione definitiva del prodotto realizzato da parte dell’assemblea.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO EMMAUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	02462260049
Partita IVA	02462260049
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A + B (mista)
Indirizzo sede legale	VIA RATTAZZI 9 - ALBA (CN)
Altri indirizzi	via San Giovanni 6 - ALBA (CN)
	via Carlo Alberto 1 - BRA (CN)
	via Mandelli 13, 2° e 4° piano - ALBA (CN)
	viale Masera 9 - 4° e 5° piano ALBA (CN)
	via Macrino 11, 1° e 2° piano - ALBA (CN)
	via Damiano Chiesa 4 - ALBA (CN)
	via Vittorio Emanuele II, 284 - BRA (CN)
	corso Michele Coppino 21 - ALBA (CN)
	via De Gasperi 2 - ALBA (CN)
	via San Lorenzo 4 - ALBA (CN)
	via Miroglio 13 - ALBA (CN)
	via Dario Scaglione 2 - ALBA (CN)
	via Rattazzi 11/C - ALBA (CN)
	via Adua 4 - BRA (CN)
	corso Matteotti 3 - ALBA (CN)
strada Guarene 7 - ALBA (CN)	
via Concezione 83 - LAIGUEGLIA (SV)	
N° Iscrizione Albo Cooperative	A106126
Telefono	0173/441784
Fax	0173/441784
Sito Web	www.progettoemmaus.it
Email	cooperativa@progettoemmaus.it;
Pec	progettoemmaus@pec.confcooperative.it
Codici Ateco	87.20.00

Aree territoriali di operatività

La Cooperativa Sociale "Progetto Emmaus" eroga la quasi totalità dei propri servizi in **Piemonte**, nella provincia di Cuneo, nei territori di **Alba, Bra, Langhe e Roero**. L'area, corrispondente all'ambito di riferimento dell'**ASL CN2** Alba – Bra, comprende 76 comuni per un totale di 170.579 residenti. Tale area fa riferimento al Consorzio Socio-Assistenziale di Alba-Langhe-Roero (65 comuni) e alla Convenzione per la gestione associata dei Servizi Socio-Assistenziali Ambito di Bra (11 comuni).

La differenza territoriale che caratterizza il perimetro di riferimento, denota l'individuazione di aree ricche, tendenzialmente sviluppate attorno alle due città capofila, Alba e Bra, dove esistono molteplici possibilità di natura socio-economica, che si contrappongono a distretti localizzati attorno a paesi medio-grandi (in cui vive all'incirca il 35% della popolazione), ma comunque significativi, dove si sono avviate diverse iniziative progettuali, assenti fino a qualche anno orsono, con un'utenza in continuo aumento per un maggiore accesso e visibilità di servizi. Accanto a queste realtà esiste poi la zona dell'Alta Langa, in cui si evidenzia un'economia meno forte, con un significativo rischio di isolamento, non solo per le distanze di per sé non così significative, ma per la difficoltà di spostarsi sul territorio tortuoso e non troppo agevole per l'erogazione di servizi domiciliari, sebbene di forte impatto naturalistico e paesaggistico. Le zone in questione sono sempre state caratterizzate da una certa prosperità economica, in cui la tradizione agricola e l'innovazione industriale hanno favorito la nascita di buoni modelli di sviluppo e di crescita, legati all'economia agricola, a prodotti di alta qualificazione, a distretti industriali ed artigianali fiorenti e dinamici.

In quest'area geografica, connotata da elementi molto diversi tra loro, la popolazione è sempre stata distribuita in modo eterogeneo con particolare rilevanza, negli ultimi anni, di una costante crescita della popolazione straniera, delle "nuove povertà" e con un aumento ormai consolidato del numero di anziani rispetto ai minori (gli ultrasessantacinquenni rappresentano il 23,4% dei residenti nell'ambito territoriale dell'ASL CN2 e gli ultrasettantacinquenni il 12,6%); elementi che vanno fortemente ad incidere sulle prestazioni socio-assistenziali dei soggetti territoriali.

Parallelamente, la Cooperativa è presente anche sul territorio del comune di Laigueglia, dove ha in gestione la Colonia Marina del comune di Bra.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Le politiche di impresa che rispecchiano lo spirito della Cooperativa sono volte a:

1. **miglioramento continuo e crescita**, accanto a capacità di adattamento dei servizi offerti in base alle richieste pervenute, per soddisfare i bisogni di utenti, famiglie e quanti si rivolgono a noi;
2. **garanzia della qualità** dei servizi offerti attraverso il sistema della qualità certificata ISO 9001:2015 e valutazione annuale della qualità percepita, accanto a garanzia della sicurezza e salute sul luogo di lavoro, igiene degli alimenti e trattamento dei dati personali e sensibili;

3. **valorizzazione delle risorse umane** come crescita e formazione continua, sviluppo delle abilità e capacità lavorative che attengono sia alla competenza specifica (psichiatria, disabilità, prima infanzia, territorialità) che all'ambito relazionale e motivazionale nel lavorare insieme, in un continuo sistema in apprendimento;
4. **collaborazione con il territorio** come logica sinergica con i vari attori pubblici e privati della comunità, mai come oggi in una prospettiva di nuovo welfare e quindi nell'ottica di rafforzare la rete e il dialogo con le famiglie; sistema cooperativo, con le diverse forme associative locali, per un'integrazione sociale che sia sostenibile nel lungo periodo;
5. **responsabilità sociale**, come filosofia di restituzione al territorio dei valori tangibili e intangibili prodotti dal nostro ente;
6. **rispetto dell'ambiente e sensibilità 'ecologica'** che parte dai piccoli accorgimenti quotidiani legati alla gestione domestica delle comunità e dei GA (utilizzo di prodotti naturali, raccolta differenziata, attenzione al risparmio energetico/idrico, consumo di alimenti a km zero, gruppi di acquisto solidale), attività terapeutiche che promuovono il contatto con la natura;
7. **correttezza e democraticità nei rapporti** con tutti i nostri interlocutori (utenti, famiglie, volontari, operatori, committenti, donatori, etc...) attraverso la costante informazione ed una buona gestione delle risorse indirizzate al raggiungimento dei fini sociali;
8. **etica e trasparenza** delle finalità sociali degli interventi promossi sul territorio, accanto alla costante attenzione ad iniziative di solidarietà internazionale;
9. **gestione di attività commerciali e produttive** nel segno di un'ecologia di sistema che da un lato permetta l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate e dall'altro vada nella direzione di produrre un guadagno equo.

I valori alla base dell'operato della Cooperativa sono:

1. la *Centralità dell'ospite e Tutela della persona* quale principio fondamentale in base al quale le persone beneficiarie dei servizi, senza discriminazione alcuna, sono al primo posto nelle scelte della cooperativa; l'autonomia della persona, compatibilmente con le sue condizioni di vita, è alla base del lavoro degli operatori. La nostra realtà è sempre incoraggiata a definire i bisogni dell'utenza e a scegliere le soluzioni più adeguate, i tempi e gli spazi del vivere quotidiano della persona e il suo diritto alla riservatezza sono tutelati nella 'Carta dei diritti dell'utente' adottata dalla Cooperativa;
2. la *moralità, lealtà e correttezza* in tutti i rapporti posti in essere, con pieno senso di responsabilità verso la collettività e verso gli interlocutori primari, in tal senso nel 2010 la cooperativa ha anche adottato il Codice Etico di Cooperativa quale Carta dei Valori da tradurre in una gestione etica e responsabile;
3. *l'equità, l'eguaglianza e l'imparzialità* che connota l'operato della cooperativa, per la tutela dei diritti di tutte le persone, tenendo conto delle concrete circostanze, senza comportamenti discriminatori od opportunistici alcuni;
4. la *territorialità* quale valore primario per lo sviluppo del lavoro in condivisione con la comunità locale, per valorizzare in chiave solidaristica e di cooperativa le potenzialità

del territorio e fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, raggiungendo così l'utilità sociale che contraddistingue l'operato della Cooperativa Sociale Progetto Emmaus;

5. la *produttività* quale obiettivo delle attività della parte B della Cooperativa che deve però muoversi in un'ottica di integrazione e di valorizzazione delle risorse del più debole;
6. lo *sviluppo del senso di appartenenza alla Cooperativa*, per accrescere il rispetto e la fiducia reciproca e valori quali l'onestà, la trasparenza, la diligenza e l'impegno di operatori e operatrici nell'agire per conto della Cooperativa, nell'ottica di una politica comune condivisa e partecipata.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

La Cooperativa Sociale Progetto Emmaus è ente no profit di servizi alla persona che opera nella **progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi, socio-sanitari verso disabili, anziani e soggetti con patologie psichiatriche e servizi educativi per l'infanzia**. Oltre a ciò, svolge attività di servizi diversi dai precedenti quando finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Ispirandosi ai principi di mutualità, democraticità e solidarietà umana promuove e persegue *l'interesse della comunità nello sviluppo della persona*. La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità e senza fini di speculazione privata e si propone di: produrre e prestare servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi, a favore di singoli privati, Associazioni, Enti pubblici e privati, con centri residenziali di accoglienza e socializzazione in ogni loro forma organizzata; fornire servizi domiciliari di assistenza sanitaria, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso le famiglie quanto presso le scuole o altre strutture; svolgere attività psicoterapeutiche nelle forme ed alle condizioni dettate dalla legge; impostare e gestire progetti di formazione di base e riqualificazione professionale per i soci della cooperativa e per altri operatori o volontari per i servizi assistenziali sanitari e sociali; attuare ogni altra iniziativa utile e necessaria per la gestione di servizi socio sanitari ed educativi tra cui la gestione di centri diurni o centri residenziali per anziani, anche con patologie attinenti l'età avanzata, la gestione di scuole materne, ovvero servizi educativi alla prima infanzia, ed ogni altra attività attinente il settore educativo e/o di sostegno alla prima infanzia, agli adolescenti, ai giovani, agli adulti. Altresì, con riferimento ai servizi di cui alla lett. b), art.1), della L.381/91 e nei limiti ed alle condizioni indicate nel secondo comma del presente articolo, per il perseguimento degli scopi sociali la cooperativa potrà svolgere le seguenti attività che siano funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari, sanitari ed educativi di cui sopra:

- la gestione di alberghi, case vacanze, case per ferie, stabilimenti balneari e di strutture ricettive in generale;
- l'organizzazione e la gestione di servizi legati all'attività agricola, alla realizzazione e manutenzione di aree verdi;
- la produzione lavorazione trasformazione e commercializzazione di vino e prodotti agricoli in generale;
- la gestione di attività commerciali in genere;

- la gestione di servizi di ristorazione collettiva, in particolare mense, ristoranti, bar, ritrovi, fast food, tavole calde;
- la gestione di servizi di pulizie, facchinaggio, manutenzioni ordinarie, trasporti e servizi simili o complementari a questi;
- l'organizzazione e la gestione di servizi di accompagnamento e accoglienza turistica e servizi culturali e per il tempo libero;
- l'organizzazione e la gestione di mostre, fiere, stand, conferenze stampa, manifestazioni di ogni genere, meeting, convegni ed eventi di vario tipo;
- eseguire qualsiasi attività conto terzi, quale ad esempio confezionamento, montaggio;
- produzione e commercializzazione di manufatti artigianali e di prodotti in genere;
- la gestione di attività nel campo del marketing, pubblicità, comunicazione;
- la produzione di materiale audio, video e letterario.

La cooperativa non svolge altre attività in maniera secondaria o strumentale.

Nello specifico, nei paragrafi che seguono vengono enumerate le attività svolte da ciascuna area della Cooperativa:

Area psichiatria

La nostra Cooperativa gestisce al momento più **strutture residenziali** che ospitano pazienti psichiatrici. La **Comunità Emmaus** è una struttura residenziale psichiatrica (S.R.P.) 2.2 ad elevata intensità terapeutica ed intervento riabilitativo per pazienti segnati dall'esperienza del disturbo mentale. La comunità è situata nel centro storico di Alba, ed è progettata per una concreta integrazione con il territorio attraverso un costante impegno di confronto con il tessuto urbano circostante. Il servizio mira al contenimento psicologico ed affettivo degli ospiti, allo sviluppo delle capacità emotive nell'affrontare le relazioni significative e le relazioni esterne, oltre alla cura del sé, dell'ambiente di vita e alla creazione di una rete esterna rispetto al lavoro e al tempo libero. La Comunità prevede una copertura con personale qualificato 24h su 24h tutti i giorni dell'anno.

Le Strutture Residenziali Psichiatriche (S.R.P. 3) **Ariete** (S.R.P. 3), **Due Passi** (S.R.P. 3), **Si può Fare** (S.R.P. 3) ad Alba, ospitano pazienti in carico ai Centri di Salute Mentale per rispondere ai requisiti di residenzialità assistita; sono rivolti a persone che hanno raggiunto un buon livello di autonomia personale, pur necessitando ancora di un supporto, sia nella gestione della quotidianità sia nello sviluppo del proprio progetto di vita. Le S.R.P. 3 accolgono un massimo di cinque inquilini e sono al medesimo tempo la casa per chi le abita, lo spazio di lavoro per l'équipe, un luogo d'incontro, di crescita personale e di convivenza. L'inserimento in queste strutture avviene tramite un contratto stipulato tra tutte le parti coinvolte: ospite, familiari, operatori del Servizio Inviante, équipe che definiscono i reciproci impegni, gli obiettivi che si vogliono raggiungere e la durata del progetto. I contratti sono individuali, possono avere una scadenza variabile e sono rinnovabili. Gli appartamenti sono tutti situati in centro ad Alba per facilitare l'accesso ai vari servizi e favorire il reinserimento sociale. Obiettivi delle S.R.P. 3 sono raggiungere e mantenere un buon equilibrio psico-fisico e l'autonomia nella cura di sé, gestire le relazioni sociali dentro e fuori la struttura, perseguire gli obiettivi e i reciproci impegni e prendersi cura della rete familiare e mantenere i riferimenti amicali.

Area disabilità

La nostra Cooperativa opera nel campo della disabilità attraverso la gestione di strutture residenziali e di attività territoriali in convenzione con le varie ASL e Consorzi Socio Assistenziali.

Presso le 2 Comunità Alloggio di tipo B **Aurora** e **Casa Maria Rosa** sono ospitate persone con disabilità gravi che hanno necessità di supporto educativo, assistenziale e sostegno tutelare. Le strutture operano per il raggiungimento di adeguati livelli di autonomia degli ospiti e una buona qualità della vita, con particolare attenzione al contenimento psicologico ed emotivo, alla cura del sé e al mantenimento delle abilità acquisite, perseguendo gli obiettivi richiesti dai servizi inviati sulla base dei progetti educativi individuali. Il servizio è garantito 24h su 24h durante tutto l'anno.

I Gruppi Appartamento **Sotto Sopra, Tetti Blu, Pepe Nero** e **La Rocca**, offrono ospitalità e assistenza a persone con disabilità cognitiva e/o fisica, che abbiano la necessità di aiuto e di sostegno emotivo nella cura della persona e nella gestione della casa, nonché nell'usufruire delle opportunità di socializzazione e lavorative presenti sui territori di Alba e Bra. Sono strutture con capacità ricettiva di 4/6 posti letto, a seconda degli appartamenti, e hanno una copertura diurna e/o notturna in base alle esigenze degli ospiti. Propongono inoltre ricoveri di sollievo durante il fine settimana o in altri momenti per periodi più lunghi. Gli obiettivi del servizio sono il potenziamento della cura del sé e del proprio ambiente, l'apprendimento delle capacità di convivenza sociale, l'aumento dell'autonomia sociale ed abitativa, del senso di identità e dell'autostima dell'ospite, nonché la garanzia di tutte quelle cure che normalmente sono prestate dalla famiglia.

Area minori

Dal 2008 la nostra Cooperativa gestisce la **Scuola dell'Infanzia Paritaria "N.S. del Suffragio"** per bambini/e tra i 3 e i 6 anni, ad Alba. La Scuola ha come finalità primaria la formazione integrale del bambino nella sua individualità, irripetibilità e globalità pertanto tende a favorire un processo di crescita e di maturazione adeguato alla potenzialità e ai ritmi di sviluppo della prima infanzia, in stretta collaborazione con le Famiglie e con le altre Istituzioni educative del territorio. La scuola propone il servizio di **Estate Bimbi** attivo ogni anno nei mesi di luglio e settembre: un'entusiasmante esperienza di gioco e socializzazione per i propri iscritti e per altri bambini provenienti da diverse scuole dell'infanzia della zona. Dall'anno 2008 la Scuola dell'Infanzia Paritaria "N.S. del Suffragio" aderisce alla Federazione Italiana Scuole Materne (Fism).

La Cooperativa gestisce inoltre l'**Estate ragazzi** che si svolge nel comune di Pocapaglia, che però nel 2020 non si è potuto svolgere a causa dell'emergenza sanitaria e partecipa alle progettazioni trasversali con gli altri stakeholder promosse nell'ambito dei minori.

Area territorio

Dal 2003 la Cooperativa svolge sul territorio di Alba, Bra, Langhe e Roero un insieme strutturato di servizi rivolti a persone con disabilità o appartenenti alle fasce deboli della popolazione.

In collaborazione con il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero è attivo il **Servizio di educativa territoriale e domiciliare** che prevede la presenza di un Educatore Professionale

che affianchi la persona nella sua quotidianità, con l'obiettivo principale di aumentarne le autonomie attraverso l'attuazione di progetti educativi individuali, in particolare attraverso attività di gruppo e laboratori aperti, progetti di convivenza guidata. Il servizio di assistenza domiciliare prevede la presenza di un Operatore Socio Sanitario che intervenga presso l'abitazione della persona e che la affianchi nello svolgere attività riguardanti la cura del sé, oltre la presenza di Operatori non professional per accompagnamenti in terapie e visite mediche.

Il **Servizio di Assistenza alla Comunicazione** prevede l'intervento di E. P. affiancati a minori con problematiche sensoriali, legate alla vista e all'udito, con l'obiettivo principale di essere dei mediatori della comunicazione. L'intervento si svolge durante le attività scolastiche e pomeridiane.

È inoltre attivo l'affidamento, sia da parte del Consorzio di Alba che del comune di Bra, del **Fondo Povertà** che prevede l'attivazione di progetti di accompagnamento educativo e assistenziale per persone beneficiarie del REI e/o del Reddito di Cittadinanza.

Nel comune di Alba sono attivi 4 appartamenti dedicati a servizi sociali assistenziali **"Il Rifugio", "Convivenza guidata", "San Lorenzo" e "Fasce deboli" rivolti a progetti abitativi di residenzialità cosiddetta 'leggera'**, a sostegno di famiglie e adulti con fragilità. Con queste persone è attivo un accompagnamento rivolto ad incrementare la loro integrazione ed il loro reinserimento sociale, anche lavorativo, promuovendo la messa in rete di risorse della collettività e anche del volontariato. In questi progetti vengono promosse azioni anche 'educative' di gestione familiare, domestica, nonché del denaro, dei conflitti, accanto ad interventi di ri-orientamento al lavoro, miglioramento della rete del buon vicinato, interazione con le agenzie immobiliari locali e con i centri per l'impiego, le singole Amministrazioni, sempre con il massimo rispetto dell'autonomia della persona e del nucleo familiare. Questo lavoro con le fasce deboli sta caratterizzando le nostre progettazioni esterne, sempre in collaborazione con i comuni (principalmente di Alba e di Bra) ed i loro relativi servizi sociali.

Sul territorio di Bra gestiamo dal 2008 i servizi di educativa territoriale rivolti alle persone disabili in varie forme: gestione del servizio di **Promozione all'Autonomia** che è rivolto a minori disabili; servizio di gestione degli inserimenti socializzanti, oggi gestione dei **PASS**; Servizio di **Assistenza Sociale** di Supporto al Servizio Sociale Territoriale. In tali servizi si prevede: l'operato di educatori professionali che lavorano a fianco di minori e adulti disabili in percorsi di autonomia e di acquisizione di nuove competenze e della figura dell'assistente sociale nell'erogazione di servizi assistenziali rivolti a persone in difficoltà residenti sul territorio del consorzio Intesa.

In collaborazione con il comune di Bra si sono attivati progetti rivolti all'inclusione delle persone disabili e alla gestione del tempo libero, quali **"We can do", "Community Skills", "Free way" e "Free Holiday"**.

Negli ultimi anni, come sul territorio albese, si è iniziato a lavorare su progetti rivolti alle Fasce deboli in collaborazione con il comune e grazie al supporto di Fondazioni bancarie.

Nel 2019 si sono avviati 3 progetti attinenti ai bandi regionali WE.CA.RE, due in collaborazione con i consorzi per sperimentare nuove modalità di welfare ed uno direttamente gestito dalla Cooperativa con la finalità di sperimentare sistemi di economia solidale.

A partire dal 2003 e sino al primo ottobre 2020 la Cooperativa ha fornito il Servizio di assistenza notturna presso la **Piccola Casa della Divina Provvidenza** di Alba rivolto a persone anziane

e disabili che vi sono ospitate. Il servizio si svolge dalle ore 22 alle ore 7 dal lunedì alla domenica tutto l'anno, prevede la presenza di operatrici per l'assistenza specializzata individuale rivolta agli ospiti. Presso le **Case di Riposo di La Morra, Pocopaglia e Cherasco** è attivo il servizio educativo diurno che prevede la presenza di personale qualificato per la realizzazione di attività educative, assistenziali, ricreative, laboratori e momenti di aggregazione rivolti a persone auto e non auto sufficienti. Tali attività si sono fermate a marzo e sono timidamente riprese nel corso dell'estate.

Dal 2012 La Cooperativa fornisce il servizio assistenziale rivolto alle **Suore Luigine presenti nella struttura di La Morra** grazie a sei operatrici e una cuoca, un'infermiera con mansione di Coordinatrice del servizio. Le esigenze delle suore determinano le mansioni; la priorità viene data alla cura della persona, incluso l'aiuto nell'alimentazione delle ospiti che necessitano di assistenza.

Dal 2017 si sta lavorando a progetti e percorsi orientati a prendersi cura di anziani disabili, in questo percorso è molto importante la partnership con la Fondazione Emmaus per il Territorio.

Accanto a queste attività territoriali, la Cooperativa offre anche un **servizio di supporto e presa in carico psicologica e terapeutica** attraverso la presenza di figure professionali diversificate. La cosiddetta "Area Clinica Emmaus" offre servizi **aperti a tutta la cittadinanza**, quali azioni di sostegno al disagio psicologico del singolo e dei familiari, colloqui e percorsi di psicoterapia (individuale, di coppia e familiare) e terapie espressive individuali e di gruppo (es. psicodramma, dramma terapia, musicoterapia, laboratori espressivi, ...). L'Area Clinica Emmaus si occupa inoltre di progettare e realizzare – anche per conto terzi – attività cliniche, terapeutiche, riabilitative e formative, avvalendosi della disponibilità di professionisti.

Area innovazione

L'area innovazione nasce nel 2019 per dare una risposta alla necessità che ha la coop. di guardare avanti, verso il futuro. Per uscire dalla logica della cultura dell'emergenza è appunto necessario operare un vero e proprio cambiamento culturale all'interno della organizzazione. Un primo passo è meglio definire i ruoli e le responsabilità ad essi connesse. Uno strumento importante è lo sviluppo di meccanismi di delega che trovano nella partecipazione allargata e nella assunzione di responsabilità il loro centro. Si lavora fin da subito ad una definizione di quello che può essere e per dare un contributo importante alla coop. in questa fase di cambiamento. L'area riesce quindi a definirsi attraverso un lavoro di acquisizione di identità dei suoi componenti ed emerge da qui la sua funzione all'interno della organizzazione: ricerca, analisi e filtro. L'idea è quella di muoversi all'interno di un perimetro in cui l'area possa esprimere non solo grandi idee e progetti nuovi, ma anche lavorare sulla quotidianità e sullo sviluppo dei servizi già esistenti. Qui rientrano varie attività, ossia ad oggi il vino sociale 8pari, la gestione della Colonia Marina di Laigueglia e le attività del Dopo Di Noi.

Il **vino sociale** prodotto dalla cooperativa è nato nel 2015 in collaborazione con l'Associazione Solo Roero (con le cantine Cascina Fornace, Alberto Oggero, Valfaccenda) e con l'azienda Matteo Correggia. Dentro le bottiglie prodotte è racchiuso un sogno di inclusione e riscatto sociale, un percorso capace di rompere i pregiudizi sulle persone con disabilità e sul mondo del lavoro, con lo scopo di immaginare la produttività da parte di chi per definizione produttivo non è. Un percorso in costante sviluppo, che nel corso del 2020 ha registrato un significativo

cambiamento: non essendo in Italia il solo "8mani" in commercio e avendo riscontrato omonimie, per non fare ombra ad altre aziende si è deciso di rinascere con un nuovo nome. Una scelta finalizzata a far crescere il progetto in maniera autonoma, senza vincoli e sfruttando appieno le recenti opportunità. Il vino ha dunque cambiato nome, tramite un'azione collettiva da parte di tutti gli attori che in questi anni sono entrati in contatto con la speciale bottiglia. Si è infatti lanciato un questionario che in pochi giorni ha raccolto oltre 240 contributi e che ha portato all'adozione di un nuovo nome: "**8Pari**". I protagonisti del progetto 8Pari sono gli ospiti delle strutture e gli utenti dei servizi territoriali di Progetto Emmaus. Sono loro ad accompagnare la metamorfosi della terra, dell'uva e del vino, poi a maneggiare etichette e bottiglie, tappi e scatole di cartone. Sono le loro storie di inclusione e il loro desiderio di "divenire" a incontrare le biografie dei vignaioli del Roero, appaiando mondi all'apparenza lontani e in verità accomunati dal desiderio di realizzare qualcosa di profondo, qualcosa che rimane. Tra fine 2019 ed inizio 2020 8pari è stato oggetto di studio nel percorso "Valutazione di impatto sociale" organizzato dalla Fondazione Cottino Social Impact in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino e la Camera di Commercio. Da maggio 2020 8Pari partecipa al programma di *GrandUP!* promosso dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo con il contributo della Camera di Commercio di Cuneo. Quest'iniziativa punta a coinvolgere imprese, cooperative, startup, amministrazioni pubbliche, scuole e cittadini interessati all'Innovazione Sociale per creare sinergie virtuose, condividere e accrescere competenze, know-how, e attrarre investimenti sul territorio, per raggiungere il maggior impatto sociale possibile, attraverso il raggiungimento di un equilibrio e di una sostenibilità che, oltre che sociale, è anche economica e ambientale.

Nel mese di Febbraio 2019 la Cooperativa Sociale Progetto Emmaus si è aggiudicata la gestione della **Colonia Marina di Laigueglia del Comune di Bra**. La Colonia, per il suo secondo anno di attività a guida Progetto Emmaus, ha aperto a metà giugno ed è stata aperta sino alla prima quindicina di settembre. La seconda stagione è stata segnata dall'emergenza sanitaria in corso. Sino alla fine di maggio ci si è confrontati con il comune di Bra per valutare se aprire o meno la struttura. Infine, si è deciso di aprire per dare comunque un servizio ai braidesi, evitando però di organizzare le settimane di colonia con i minori e adottando protocolli che rispondessero alle normative via via promosse dal Governo attraverso i successivi DPCM e alle linee guida dell'ISS. La stagione si è svolta nella normalità grazie al buon operato della referente della casa che ha saputo gestire al meglio il gruppo di lavoro formato da: 1 gestore della casa coadiuvato da 4 addetti alla pulizia e servizio tavoli, 2 bagnini e 2 tirocinanti. In questo secondo anno grazie al lavoro di delega la Direzione della Cooperativa è stata meno presente. La casa nei tre mesi di apertura è stata quasi completamente piena e ciò ha permesso di raggiungere una buona performance a livello economico, nonostante i grandi investimenti fatti anche a livello strutturale.

Rispetto alla tematica del **Dopo di noi**, la Cooperativa ha affiancato la Fondazione Emmaus sul territorio nel lavoro di promozione delle tematiche nella comunità locale attraverso la partecipazione ai tavoli disabilità presenti. Ha inoltre gestito operativamente gli interventi in area dopo di noi attivati nelle varie progettazioni: dalla scuola all'autonomia ai sollievi nell'appartamento palestra, dalle uscite con gite soggiorni ai percorsi di gruppo per famigliari che si sono realizzati. Nel corso dell'ultimo anno gran parte di queste attività è ovviamente stata interrotta per via della pandemia e questo ha avuto un impatto negativo su diverse famiglie che si sono viste relegate ad una vita domestica ancora più chiusa di prima, perdendo le rare

occasioni di socialità. Anche tutti gli inserimenti di sollievo che davano una tregua periodicamente alla famiglia hanno visto una sostanziale interruzione per tutto l'anno. Si sono proseguite unicamente le attività a distanza. L'emergenza sanitaria ha dapprima rallentato e poi interrotto la ristrutturazione di Casa Nada promossa dalla Fondazione Emmaus per il territorio onlus.

Le attività trasversali

Le **attività trasversali** portate avanti nel 2020 sono state le seguenti:

- il **Laboratorio Orto**, che prevede la partecipazione di alcuni utenti della Comunità Casa Maria Rosa presso le attività dell'Azienda Agricola di Taliano Giuseppe, a causa dell'emergenza sanitaria è potuto proseguire solo a singhiozzo.
- Sono continuate le attività rivolte all'autonomia delle persone con disabilità e al **Dopo di Noi**, anche per l'accompagnamento di familiari e caregivers, attività realizzate anche in partenariato con i Servizi Sociali locali e la Fondazione Emmaus per il Territorio all'interno delle progettuali previste (esperienze di autonomia presso alloggio dedicato, iniziative di animazione ed accompagnamento).
- Nonostante un fermo di qualche mese imposto dalla pandemia, è continuata l'attività della **Piccola Falegnameria Emmaus**. Davide, Claudio e Daniele sono tre ragazzi che ogni settimana a Bra animano la Piccola Falegnameria Emmaus con la supervisione di un educatore. Il laboratorio si occupa di realizzare prodotti in legno: negli anni si è iniziato con oggetti generici, poi si è passati ai giocattoli per bambini, oggetti di Natale e così via. Il fine di queste attività è quello di sviluppare le potenzialità della persona con disabilità attraverso il "saper fare", e compatibilmente con le abilità di ognuno, favorisce la possibilità di affrontare un percorso di crescita e recupero delle capacità residue ed integrazione con la collettività locale. Il percorso è nato inizialmente dall'idea degli operatori che lavorano sui servizi territoriali di Bra, nell'ottica di individuare delle attività manuali che rispondessero alla necessità di alcuni giovani ragazzi, con deficit medio-lievi, di occupare il loro tempo in maniera costruttiva, mettendosi alla prova ma, soprattutto, sviluppando delle loro particolari capacità che in futuro potranno potenzialmente trasformarsi in possibili inserimenti socializzanti o percorsi lavorativi.
- A causa della crisi sanitaria non è stato possibile, per molte comunità, partire per gli annuali **soggiorni estivi** ed effettuare le solite **uscite sul territorio**. Anche l'attività di **Montagnaterapia** che Progetto Emmaus promuove da anni ha subito uno stop. Ci auguriamo che queste esperienze possano riprendere al più presto, convinti che siano un'importante fonte di benessere e arricchimento per gli ospiti della cooperativa.
- Le **attività sportive** promosse si sono interrotte ad inizio emergenza sanitaria e sono state sospese sino al termine del 2020. Tra queste ricordiamo le due squadre di calcio composte dagli ospiti della Comunità psichiatrica e dei Gruppi Appartamento, "I Fallo Tattico" e "Un Tattico Fallo", oltre che "Lo Special Basket". Quest'ultimo, nato nel 2013 in collaborazione con l'Associazione SportAbili e l'Olimpo Basket Alba, e che ha sempre previsto, negli anni precedenti, l'alternarsi di allenamenti e ritrovi sportivi a gite fuori porta e tanto divertimento. Lo special Basket è una pallacanestro adattata, che prevede

la presenza sul parquet di squadre miste, composta da soggetti normodotati e da soggetti con vari livelli di difficoltà. L'integrazione, dunque, inizia sul campo di gioco, in cui si condividono sudori e fatiche e in cui si lotta insieme per raggiungere il miglior risultato possibile, e la socializzazione continua anche nel dopo spogliatoio, andando a mangiarsi una pizza insieme e dandosi l'appuntamento per altre uscite di gruppo.

I progetti

Nella lista sottostante seguono i **progetti** che la Cooperativa ha promosso, o di cui è stata partnership, durante il 2020:

- Durante tutto il 2020 è continuata la progettazione per **Net Care**, sostenuto dalla Regione Piemonte, che ci ha visto coinvolti in un matching a fianco dei servizi sociali nell'affiancare le badanti (in cerca di lavoro) e le famiglie (in cerca di assistenza per i loro congiunti) per agevolare incontro, monitoraggio e azioni formative.
- **Orizzonte Vela**: è proseguito l'impegno di Fondazione CRC su progetti e azioni mirate riguardanti la disabilità sui tre versanti: sostegno alla famiglia, qualità della vita e formazione/valutazione protocollo funzionale, ambiti che vedono la nostra cooperativa attiva sulle diverse azioni.
- **"Zaino in Spalla: una scuola a misura di tutti"**, con il sostegno della Fondazione CRC, è il progetto che ha permesso di promuovere sui territori di Alba e Bra buone prassi e percorsi inclusivi per mettere in rete i servizi, con particolare attenzione all'asse scolastico, nel sostegno dell'inclusione sociale con iniziative di sensibilizzazione, formative, artistiche (percorso di arteterapia "ConTatto in Rete") ed educative rivolte all'accompagnamento e alla socializzazione della persona con disabilità e/o fragilità, con attenzione alla famiglia e al ruolo genitoriale in collaborazione con l'associazione Kairon.
- **Presso la scuola dell'Infanzia N.S. del Suffragio**, si sono realizzati due progetti rivolti al miglioramento degli spazi interni (**Spazio Scuola**) ed esterni (**IAP – Insieme al Parco**), con particolare attenzione alle aree di gioco inclusive rivolte a bambini con disabilità e all'inclusione all'interno della comunità di riferimento, in collaborazione con la Fondazione CRC che ha contribuito anche alla realizzazione dell'**Estate Bimbi sul bando "Di nuovo insieme"**.
- Il progetto **"Alza la testa, il valore sociale della disabilità"** con il sostegno della Fondazione CRT ha visto la nostra cooperativa impegnata in azioni di divulgazione dell'inclusione sociale a partire dalla mostra fotografica 'Alza la testa', divenuta itinerante, il fumetto 'I Dinamici', ed altre iniziative rivolte ad incrementare le autonomie e le abilità delle persone con disabilità, migliorando il loro benessere (es. lo shiatzu con la disabilità grave, il rilassamento in acqua, ecc..).
- Sul versante emergenza Covid si sono attivati numerosi progetti quali: **"Tornerà il sereno in Granda"**, con la Fondazione CRC, finalizzato al sostegno e all'accompagnamento delle persone nel primo periodo emergenziale così come nel progetto **"Tornerà il sereno"** realizzato con la Compagnia di San Paolo. Con la Fondazione CRC è altresì in fase di avviamento il progetto **"Stop&go"** rivolto in particolare all'accompagnamento delle persone con disagio psichico anche in seguito all'acuirsi delle situazioni alla luce della pandemia; con la Compagnia di San Paolo si è avviato il progetto **"Live**

do leave” indirizzato alla messa in rete delle risorse sull’abitare sociale, realizzato in collaborazione con i servizi sociali.

- Si è avviata la partecipazione al **Bando “Famigliare”** promosso dalla Fondazione CRC che vede la nostra cooperativa impegnata nella promozione di iniziative rivolte alla genitorialità attiva su Alba, con particolare attenzione al quartiere di Mussotto d’Alba, sede della nostra scuola per l’infanzia, e Bra, al fine di migliorare la qualità della vita familiare, fornendo nuovi strumenti di dialogo e confronto, in un’ottica durevole nel tempo.
- Nel corso del 2020 si sono attivate le tre progettazioni relative al We Ca Re, acronimo di Cantiere di Welfare Regionale, promosso dalla Regione Piemonte. Su questa progettazione, che vede il coinvolgimento di diversi stakeholder, Progetto Emmaus gestisce un finanziamento diretto alla cooperativa operante in ambito di inclusione sociale e promozione delle attività agricole. Parallelamente, Progetto Emmaus è tra i principali partner dei servizi sociali di Alba e Bra nella realizzazione dei loro We Ca Re.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	1997
Fism – Federazione Italiana Scuole Materne	2008

Da sempre la cooperativa partecipa alle reti e ai tavoli di coprogettazione territoriali nei vari ambiti in cui opera. Tra questi, dal 2014 la cooperativa Progetto Emmaus aderisce a **“Immaginabili Risorse”**, un laboratorio di ricerca-azione basato sulla condivisione di esperienze e riflessioni di numerose realtà del centro nord Italia, che ha come obiettivo la promozione di strategie e metodologie efficaci per una reale inclusione sociale delle persone con disabilità nei contesti del territorio. Inoltre, dal 2018 partecipiamo a un **gruppo di studio sulla disabilità promosso dalla Bottega del Possibile** che coinvolge realtà piemontesi impegnate nei servizi residenziali e semiresidenziali. Altre partecipazioni ai tavoli regionali sulla psichiatria, sull’infanzia, sull’agricoltura sociale e sulla disabilità.

Contesto di riferimento

Il contesto in cui la cooperativa opera comprende **numerosi fattori esterni**, che influenzano il lavoro stesso della nostra organizzazione. Il settore sanitario e assistenziale si sta spostando da un mercato in cui il pubblico era l’unico cliente ad un mercato che vira verso il privato anche per la progressiva contrazione di fondi pubblici. Tale cambiamento ha inizialmente portato a una maggior concorrenzialità e abbassamento dei prezzi, un aumento delle contrattazioni e sicuramente una diminuzione delle risorse in generale; negli ultimi anni la tendenza dei servizi è stata quella di lavorare maggiormente sulla domiciliarità e meno sull’inserimento in struttura

residenziale. Si sono così visti ampliare i servizi territoriali, non solo più rivolti a persone certificate, ma la platea degli utenti è di molto aumentata, anche rispetto alle fasce di popolazione più deboli.

Il **contesto legislativo** in materia di assistenza e sanità sta subendo continue modifiche, sia da un punto di vista dei titoli riconosciuti per svolgere il lavoro educativo sanitario, sia da un punto di vista delle strutture accreditate. Questo sta portando a situazioni in cui le richieste a cui bisogna adempiere sono sempre maggiori; viene monitorato attraverso commissioni di vigilanza, Confcooperative, leggi regionali e nazionali.

Le **tariffe** (rette di inserimenti, remunerazione oraria degli interventi territoriali) spesso bloccate da diversi anni - in alcuni settori residenziali e semiresidenziali da oltre ad un decennio - ed il contemporaneo progressivo adeguamento dei contratti di lavoro, hanno determinato negli ultimi tempi l'azzeramento della marginalità e messo in seria difficoltà la sostenibilità e durabilità di diverse organizzazioni del terzo settore.

L'area della psichiatria in Piemonte sta attraversando una **fase di ridefinizione delle leggi** che governano le strutture residenziali, in un confronto e una contrattazione tra gli enti gestori, la Regione Piemonte e le associazioni di rappresentanza dei famigliari.

Una variabile da monitorare costantemente sono le **esigenze del territorio e i bisogni sociali che mutano continuamente**, ciò avviene grazie alla cooperazione con servizi pubblici locali co-progettando interventi innovativi e sperimentali. Negli ultimi tempi la cultura dell'accoglienza e l'accettazione delle diversità stanno cambiando, così come in tempi di crisi si stanno accentuando le asimmetrie e l'accessibilità ai diritti. Pur trovandoci in un contesto in cui da anni si sta cercando di fare rete tra cooperative aumentando le connessioni e le occasioni di scambio, la contrazione delle risorse sta accentuando la concorrenza in un mercato che pare restringersi. Oltre a ciò, soprattutto sulle gare di appalto, stanno arrivando sul territorio competitor nuovi e più grandi da altri territori.

Accanto a tali dati preoccupanti c'è da sottolineare come la costante co-progettazione con i servizi locali abbia portato all'avvio di nuovi progetti e l'affido diretto di nuovi lavori. Per finire, di certo l'emergenza sanitaria porterà con sé delle conseguenze a medio e lungo termine ad oggi poco calcolabili, ma che sicuramente avranno un forte impatto negativo sulla spesa che verrà dedicata al sociale e al sanitario, se non riguardante l'emergenza stessa.

Storia dell'organizzazione

La Cooperativa Sociale "Progetto Emmaus" nasce formalmente **25 anni fa**, nel 1995, e prende forma, energie e fondatori dall'esperienza di Via Pola. La nostra Cooperativa è stata introdotta e presentata in quel periodo anche attraverso un ciclo di incontri con il Prof. Paolo Henry e il Prof. Agostino Pirella ed altre professionalità di riferimento, partendo dall'obiettivo primario di rispondere ai bisogni delle Famiglie e degli Utenti con particolare attenzione ai temi della casa e del lavoro, in base alle necessità del singolo Ospite, attraverso la gestione di strutture sanitarie e socio assistenziali destinate ad ospitare disabili e pazienti psichiatrici. Nel 1996 la Cooperativa apre una Comunità Alloggio Psichiatrica per 7 ospiti. L'esperienza, originariamente sostenuta da una forte carica ideale, si è nel tempo arricchita di una sempre maggiore consapevolezza professionale, sia metodologica che organizzativa. Questo percorso ha condotto, nel 1997, alla trasformazione della Comunità in Comunità Protetta Psichiatrica di tipo B, adeguando l'équipe e gli spazi abitativi alle norme regionali. Nel 1997 è nato il primo

Gruppo Appartamento "Ariete" per utenti psichiatrici, inteso come possibile sbocco o passo successivo al percorso comunitario terminato. Nel 1999 nasce "Casa Maria Rosa", una comunità alloggio per 10 persone con disabilità, che si prometteva di dare risposte alle famiglie circa le sistemazioni abitative ed affettive dei propri congiunti disabili. Dal 2001 la Cooperativa ha iniziato ad investire energie e risorse sul territorio di Bra. Alcuni operatori, in collaborazione con un gruppo di giovani volontari del territorio, hanno attivato, per conto prima del Comune di Bra e poi del Consorzio Int.Es.A. di Bra, il Progetto Freeway, un'esperienza indirizzata all'organizzazione del tempo libero durante i fine settimana, rivolta a ragazzi affetti da disagio fisico e finalizzata soprattutto al sollievo delle loro famiglie. Nella primavera del 2002 è stato poi aperto il Gruppo Appartamento "Sottosopra", un'esperienza pilota destinata a disabili con potenziali autonomie e risorse personali, mentre nel 2003 il Consorzio Int.Es.A. di Bra ha appoggiato l'iniziativa della Cooperativa di approntare un gruppo appartamento per disabili "La Rocca" situato al primo piano di un alloggio del centro cittadino. Inizialmente aperto soltanto per il fine settimana, dal mese di aprile 2005 ha iniziato a funzionare a tempo pieno.

L'anno 2006 ha visto, oltre all'attivazione definitiva del Gruppo Appartamento "Tetti Blu" per disabili ad Alba, la nascita e l'apertura nell'autunno di una nuova Comunità Alloggio "Aurora" per disabili nel borgo di Pollenzo (Bra), che ospita otto disabili in regime residenziale. Nel 2008 sono state poi aperte ad Alba due nuove strutture: il Gruppo Appartamento "Pepenero" per disabili, in corso Piave, ed il Gruppo Appartamento "Due Passi", per pazienti psichiatrici, in Via Macrino.

Gli ultimi anni hanno visto un progressivo aumento delle attività gestite dalla nostra cooperativa sul territorio, sia dell'albese che del braidese, in collaborazione con i rispettivi consorzi socio-assistenziali. Accanto al Progetto Freeway alcuni educatori seguono dal 2003 gli "Inserimenti Socializzanti": due educatori professionali si occupano, avendo come referente l'allora Consorzio Int.Es.A, di elaborare percorsi educativi, formativi e socializzanti, finalizzati ad inserire persone diversamente abili in un contesto di lavoro presso aziende del territorio di riferimento e di curarne il monitoraggio in maniera continua. Nel 2007 è iniziata a Bra la gestione di due progetti per i Servizi Sociali "Promozione dell'Autonomia" che prevede l'affiancamento individuale di alcuni utenti disabili in attività di integrazione sul territorio e l'altro denominato "Progetto Adolescenti", che vede impegnati adolescenti disabili e non in spazi organizzati di confronto e di aggregazione ed in attività di gruppo e laboratori. Sono impegnati nei due progetti territoriali otto educatori professionali della cooperativa.

Per quanto riguarda il territorio albese, oltre alla gestione dal settembre 2007 della Scuola Materna "N.S. del Suffragio" di Mussotto, dall'agosto 2008 è iniziata l'attuazione (in seguito all'aggiudicazione di una gara d'appalto indetta dal Consorzio Alba-Langhe-Roero) di attività educative e di assistenza domiciliare per disabili, oltre a servizi di assistenza alla comunicazione per persone disabili, in ambito scolastico.

Un ulteriore ambito di lavoro al quale ci stiamo avvicinando è quello degli anziani. Nel 2004 la Cooperativa acquisisce il servizio di assistenza presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Alba e dal 2008 un'educatrice professionale avvia un progetto di animazione in casa di riposo, collaborando con "La Residenza" di Rodello e con la casa di riposo "Maria Assunta di Castellero" di Corneliano.

Nel 2009 Emmaus adotta il riferimento alla disciplina delle Società per Azioni, mentre un altro passaggio fondamentale è stato quello che ha visto la nostra cooperativa trasformarsi nel 2019 da Cooperativa di tipo A a Cooperativa di tipo A + B. Tale cambiamento si è esplicitato con la definizione di due nuove attività: il vino sociale, ora "8pari", e la gestione della Colonia Marina di Laigneglia del Comune di Bra. Nel 2012 la Cooperativa prende in carico il servizio di assistenza alle Suore Luigine di La Morra e l'anno seguente apre un nuovo S.R.P, chiamato "Si Può Fare".

Infine, la Cooperativa ha intrapreso negli ultimi anni un processo di trasformazione del proprio assetto organizzativo, con il sostegno e l'aiuto di diversi consulenti e supervisori e di FaberActive, società di consulenza e formazione per le organizzazioni. Quest'esperienza ha permesso altresì di rinsaldare la reale Responsabilità Sociale d'Impresa, veicolando gli elementi di innovazione identitaria che la cooperativa sta curando e il cambiamento ha riguardato sia la nascita di nuovi ruoli e responsabilità tra le persone operanti nella Cooperativa, sia una rivoluzione dello scheletro portante della stessa (concretizzatosi nella definizione e nell'adozione di un nuovo sistema di organigrammi). Questo lavoro di riorganizzazione culturale mira da un lato ad arginare la cultura dell'emergenza, favorendo quindi l'acquisizione di strumenti e modelli capaci di portare la cooperativa al superamento di questa logica operativa; dall'altro lato mira a un cambiamento culturale della organizzazione per aiutare la stessa ad uscire dalla logica del sacrificio per andare verso un modello più sostenibile con al centro il benessere dell'operatore, con un maggior sviluppo del concetto di delega.

La Cooperativa "Progetto Emmaus" si presenta dunque come il prodotto di tutto questo percorso, una realtà che oggi punta a sostenersi anche economicamente con il ritorno delle proprie attività e che lavora continuamente per migliorare la propria capacità di risposta ai nuovi bisogni, gratificando e responsabilizzando maggiormente il personale, in un lavoro di crescita ed appartenenza alla cooperativa, condivisione di modelli lavorativi e loro continuo miglioramento.

L'impegno di Progetto Emmaus per l'Agenda 2030 ONU

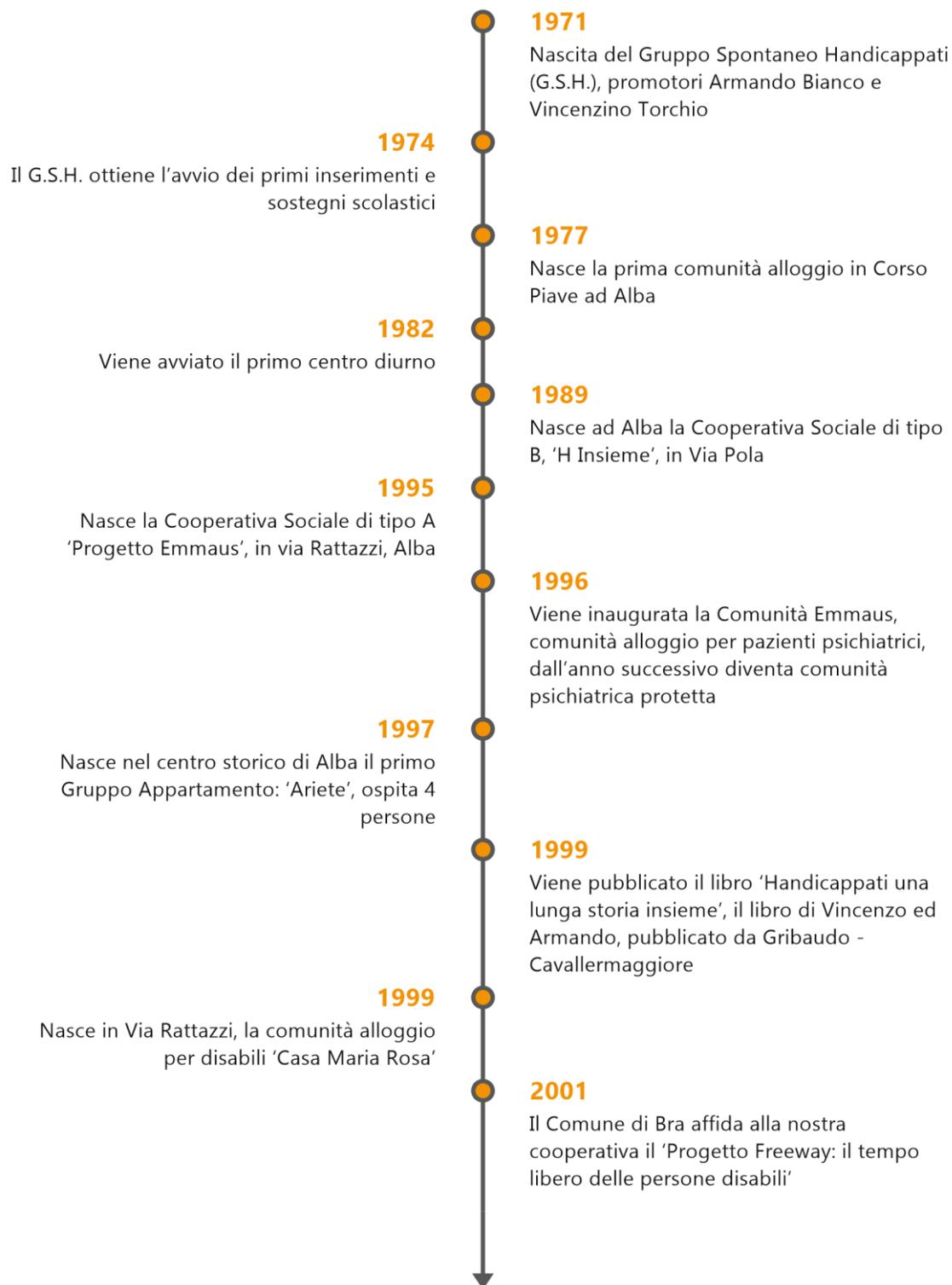
A fine 2015, l'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) ha lanciato su scala mondiale la nuova **Agenda 2030** sottoscritta da 193 paesi tra cui l'Italia. Si tratta di un piano d'azione per realizzare **17 Obiettivi strategici di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals o SDGs), articolato in 169 target specifici, che coinvolgono le dimensioni sociali, economiche ed ambientali della sostenibilità.

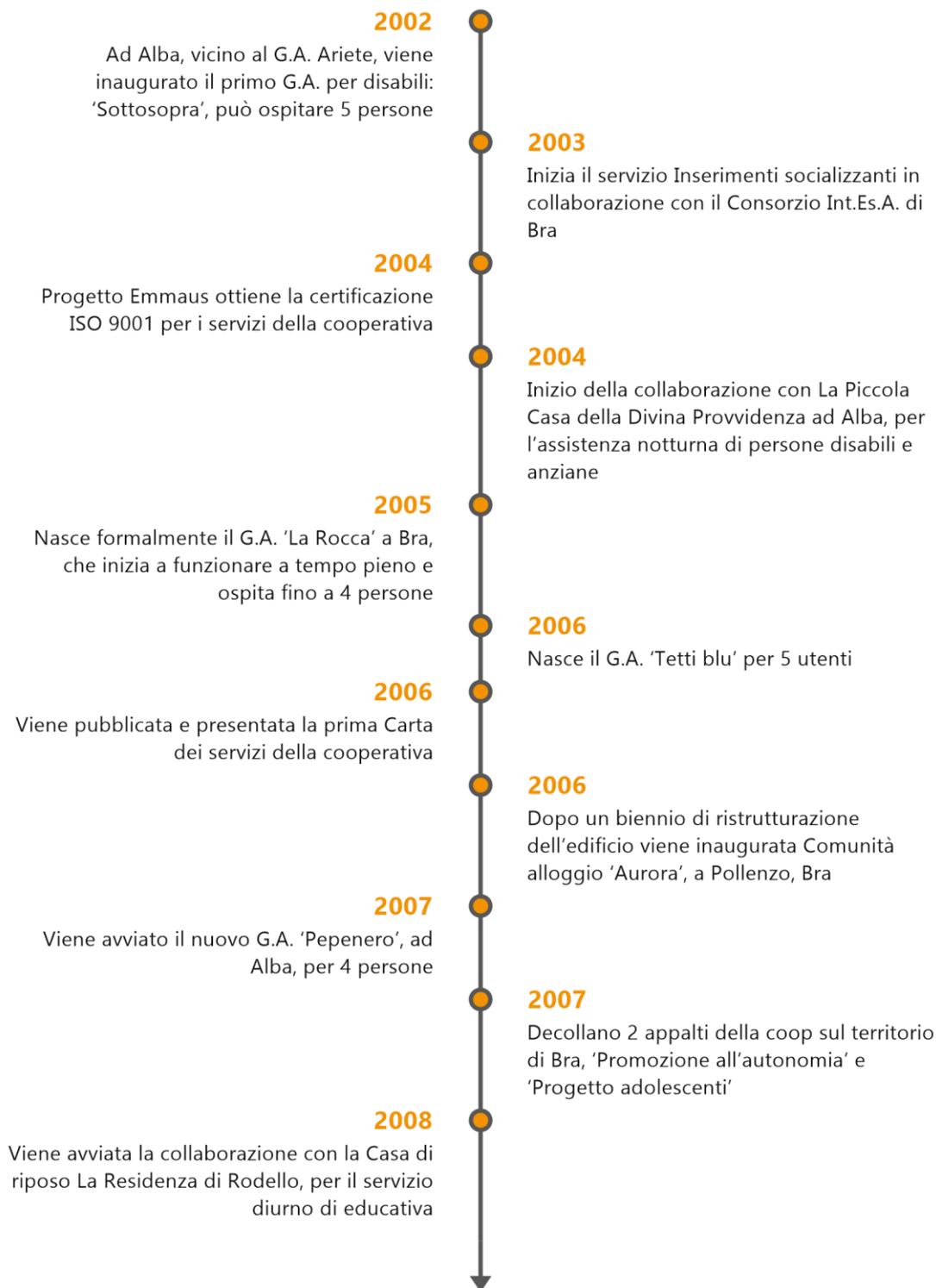
Ogni organizzazione è chiamata a fare la sua parte per contribuire al raggiungimento degli obiettivi su scala globale e locale. Per governi nazionali e locali, imprese, organizzazioni no-profit, l'Agenda 2030 costituisce già un quadro di riferimento che ispira ed indirizza le politiche di sostenibilità a tutti i livelli, attraverso azioni volontarie in attuazione dei 17 SDGs.

Anche la Cooperativa Emmaus intende fare la sua parte e contribuire all'Agenda 2030. Sulla scia di questa nuova iniziativa, ***abbiamo voluto sintetizzare alcune azioni già in corso da parte di Progetto Emmaus e i risultati ad esse collegati, che possono essere considerati coerenti con gli Obiettivi dell'Agenda 2030.***

Si tratta di una prima valutazione, che ha l'obiettivo di generare una maggiore consapevolezza interna sulle sfide globali e locali dal punto di vista economico, sociale e ambientale, come stimolo allo sviluppo di ulteriori azioni di miglioramento sostenibile, anche in collaborazione con altri Stakeholder.

SDGs ONU	Azioni realizzate in coerenza con gli Obiettivi dell'Agenda 2030
<p>3. GOOD HEALTH AND WELLBEING <i>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 540 pazienti e familiari coinvolti in servizi socio assistenziali di assistenza, sostegno, sollievo, socializzazione, riabilitazione a persone non-autosufficienti; - gestione della prevenzione alle ICA dovute al SARS-CoV-2 sia nelle proprie strutture sia in strutture altre; - programmazione per il 2021 della possibilità dei soci di effettuare gratuitamente 4 tamponi all'anno; - attivazione di gruppi di supporto psicoterapici in seguito alla diffusione della pandemia.
<p>4. QUALITY EDUCATION <i>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 40 bambini hanno beneficiato del servizio scolastico offerto dalla Scuola Materna 'N.S. del Suffragio' del Mussotto; - 23 bambini hanno partecipato all'Estate Bimbi; - 59 ore di formazione erogate; - tutti i collaboratori hanno partecipato al corso per la prevenzione e controllo dell'infezione da Sars-Cov-2; - 11 operatori hanno approfittato del budget per la formazione personale offerto dalla Cooperativa (150€); - l'area psichiatria, la comunità alloggio Casa Maria Rosa e i Servizi Territoriali di Alba hanno portato a termine il percorso di Supervisione.
<p>5. GENDER EQUALITY <i>Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - la componente femminile rappresenta il 76,6% di Emmaus e il 57,1% del suo CdA; - il 58,3% dei Coordinamenti di Unità Operative è affidato a donne.
<p>8. DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH <i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - valore della produzione: € 3.328.312; - 21 assunzioni effettuate durante l'anno 2020, di cui 5 lavoratori stagionali, 3 lavoratori svantaggiati, 2 tirocini.
<p>10. REDUCE INEQUALITY <i>Ridurre le disuguaglianze</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 3 lavoratori svantaggiati assunti nei progetti promossi in quanto Cooperativa B; - percorsi di inserimento lavorativo per persone svantaggiate promossi agli utenti sia delle C.A. e G.A. sia seguiti sul territorio.
<p>17. PARTNERSHIPS FOR THE GOALS <i>Rafforzare le modalità di attuazione e di rivitalizzare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - creazione di partnership e collaborazioni con diverse organizzazioni pubbliche e private a livello locale e nazionale.







4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

La base associativa della cooperativa è ripartita come evidenziato nella seguente tabella:

Numero	Tipologia soci
61	Soci operatori lavoratori
23	Soci operatori volontari
6	Soci sovventori e finanziatori

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei Soci ogni tre anni ed è attualmente composto da sette membri eletti tra i Soci dell'Assemblea. Eletto nel gennaio 2019, il CDA attuale sarà in carica fino a dicembre 2021, quando si svolgeranno nuove elezioni. Il Presidente è il Legale Rappresentante della Cooperativa, ha la firma e la rappresentanza legale della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. Attualmente copre tale incarico Alberto Bianco, mentre il Vice Presidente è Elisa Cagnazzo, entrambi Soci Lavoratori della Cooperativa.

Nome e Cognome amministratore	Sesso	Età	Data nomina	Carica
Alberto Bianco	maschio	49	30/05/2019	Presidente
Elisa Cagnazzo	femmina	40	30/05/2019	Vice Presidente
Antonella Vietti	femmina	48	30/05/2019	Consigliere
Massimiliano Vullo	maschio	46	30/05/2019	Consigliere
Nadia Pelassa	femmina	48	30/05/2019	Consigliere
Michela Ferrero	femmina	36	30/05/2019	Consigliere
Davide Crudi	maschio	48	30/05/2019	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
7	di cui persone normodotate
6	di cui soci operatori lavoratori
4	di cui femmine
3	di cui maschi
1	di cui soci operatori volontari
7	totale componenti (persone)

Modalità di nomina e durata carica

La nostra cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile **da tre a nove**, ad oggi sette, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero, come definito dal nostro Statuto (art. 35). Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e decadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. La maggioranza dei componenti il Consiglio di amministrazione è scelta tra i soci cooperatori; il Consiglio nominato elegge il Presidente ed il Vice Presidente. Non possono assumere la carica di Presidente i rappresentanti di società costituite da un unico socio persona fisica, di amministrazioni pubbliche, di enti con scopo di lucro.

N. di CdA + partecipazione media

Nel corso del 2020 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa si è riunito n. **15** volte e la partecipazione media è stata del 93% (la partecipazione alle attività del C.d.A. non è retribuita).

Tipologia organo di controllo

Il **Collegio Sindacale**, se obbligatorio per legge o se comunque nominato dall'Assemblea, si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea tra i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla legge. Nel 2020 il collegio sindacale si è composto di tre sindaci: Davide Boffa, Marco Abbadessa e Virginia Rigo. Al collegio sindacale è assegnata anche la Revisione legale.

La **revisione esterna** della cooperativa è attualmente svolta da *Confcooperative*, che nel mese di ottobre 2019 ha rilevato un andamento positivo della Cooperativa. Non sono definite, nello Statuto, forme di incompatibilità di cui all'art. 2399 del Codice Civile.

Assemblea: partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni)

Anno	n.	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	1	23/04/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione ed approvazione del Bilancio al 31/12/2017 e destinazione dell'utile di esercizio; • Condivisione ed iniziative per i soci; • Presentazione del LAB4, Bra. 	30,7	9,9
2018	2	13/12/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni del Presidente; • Riforma del terzo settore e statuto Progetto Emmaus: quali prospettive; • Approvazione del Bilancio Sociale 2017; • Assemblea dei soci: sua forma e contenuti, percorso rinnovo cariche; • Varie ed eventuali: Aggiornamento sui sistemi di gestione. 	43,9	0
2019	1	30/04/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione ed approvazione del Bilancio al 31/12/2018 e destinazione dell'utile di esercizio; • Rinnovo Cariche amministrative; • Nomina collegio sindacale e suo compenso; • Comunicazione esito revisione; • Convenzioni ed agevolazioni soci Emmaus. 	53,8	29,6
2019	2	09/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento dell'anno 2019, prospettive di Bilancio e condivisione degli obiettivi 2020; • Giornate cooperative 2020: gestione, contenuti ed organizzazione; • XXV anni di Progetto Emmaus nel 2020: idee e proposte; • I soci si raccontano; • Esiti verifiche annuali 2019 di: Confcooperative, revisione del 25 ottobre; Qualità Iso 9001 verifica del 3 dicembre e Collegio sindacale, verifica del 9 dicembre 2019. 	38,4	0
2020	1	28/04/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione ed approvazione del Bilancio d'esercizio al 31/12/2019 composto da Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota Integrativa, Relazione della gestione e destinazione dell'utile di esercizio; • Aggiornamento Emergenza Covid-19; • Presentazione Regolamento Ferie Solidali. 	56,6	0
2020	2	09/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Riesame della Direzione e aggiornamento Emergenza Coronavirus; • Elezione dell'RLS; • Aggiornamento azioni ed iniziative per i soci. 	46,6	0

Nel corso del triennio 2018-2020, oltre alle assemblee ordinarie, si sono svolte n. **2 Assemblee Straordinarie**. Nell'aprile 2019 l'Assemblea Straordinaria ha deliberato le modificazioni dello Statuto (art. 1, 3, 4, 5, 30, 35, 36, 41) derivanti dall'ampliamento dell'oggetto sociale e dall'adeguamento dello stesso alla riforma del "terzo settore". Nel mese di ottobre 2019 si è invece provveduto ad approvare l'integrazione del testo dell'articolo 3 dello Statuto.

La riunione Soci, oltre a far partecipi tutti delle varie attività ed iniziative, vuole *coinvolgere direttamente* le persone sulla gestione di problematiche interne. Desideriamo rendere la Cooperativa una **realtà dinamica**, che vive della *forte relazione con i propri Soci*, la base sulla quale costruire scelte di sviluppo e di crescita, nell'intento di aumentare la nostra capacità di rispondere ai bisogni che la Società rende evidenti.

Struttura organizzativa

Durante tutto il 2019 la Cooperativa ha intrapreso un processo di **trasformazione del proprio assetto organizzativo**, con il sostegno e l'aiuto di **FaberActive**, una società di consulenza e formazione specializzata nella gestione e nel potenziamento delle persone e delle organizzazioni.

Per quasi un anno, i responsabili e i coordinatori di tutti i progetti e servizi gestiti da Progetto Emmaus sono stati coinvolti in un percorso di ripensamento e riscrittura dell'organizzazione. La volontà era quella di *riconoscere uno spazio di cura e attenzione alle persone che operano in Progetto Emmaus*, consapevoli che il benessere degli operatori si riflette in primis sulla qualità del lavoro e dei servizi offerti alle persone accolte. L'attività ha radici lontane: sono infatti diversi anni che lavoriamo, attraverso incontri tra soci e dipendenti della cooperativa, alla riorganizzazione interna, partendo da principi e valori che sono alla base del nostro lavoro quotidiano, con attenzione al benessere dell'operatore e con lo sguardo al futuro. Tanti i temi emersi durante le giornate di cooperativa: la **delega**, l'**ascolto**, il **benessere dell'operatore**, la **gestione dell'emergenza** e la **comunicazione**, la **consapevolezza diffusa di dover ripensare l'organizzazione** per renderla più funzionale. Il percorso è stato uno spazio di conoscenza, confronto e scambio utile, un'occasione per riflettere e tracciare un nuovo assetto organizzativo più attento alle esigenze di operatori, responsabili e stakeholder. Quest'esperienza ha permesso altresì di rinsaldare la reale Responsabilità Sociale d'Impresa, veicolando gli elementi di innovazione identitaria che la cooperativa sta curando.

L'obiettivo era far sì che il nuovo organigramma rispondesse all'interno dell'organizzazione. È nata dunque la figura del **Referente di Area**, un ruolo intermedio che favorisse il confronto tra i diversi servizi e le diverse aree. Ma non solo: la governance della cooperativa si è ampliata, passando da una direzione a due a una direzione a quattro. In particolare, è stata individuata una figura dedicata alle Risorse Umane, un investimento importante volto a valorizzare il benessere e la serenità degli operatori, un atto di cura verso ogni membro della cooperativa.

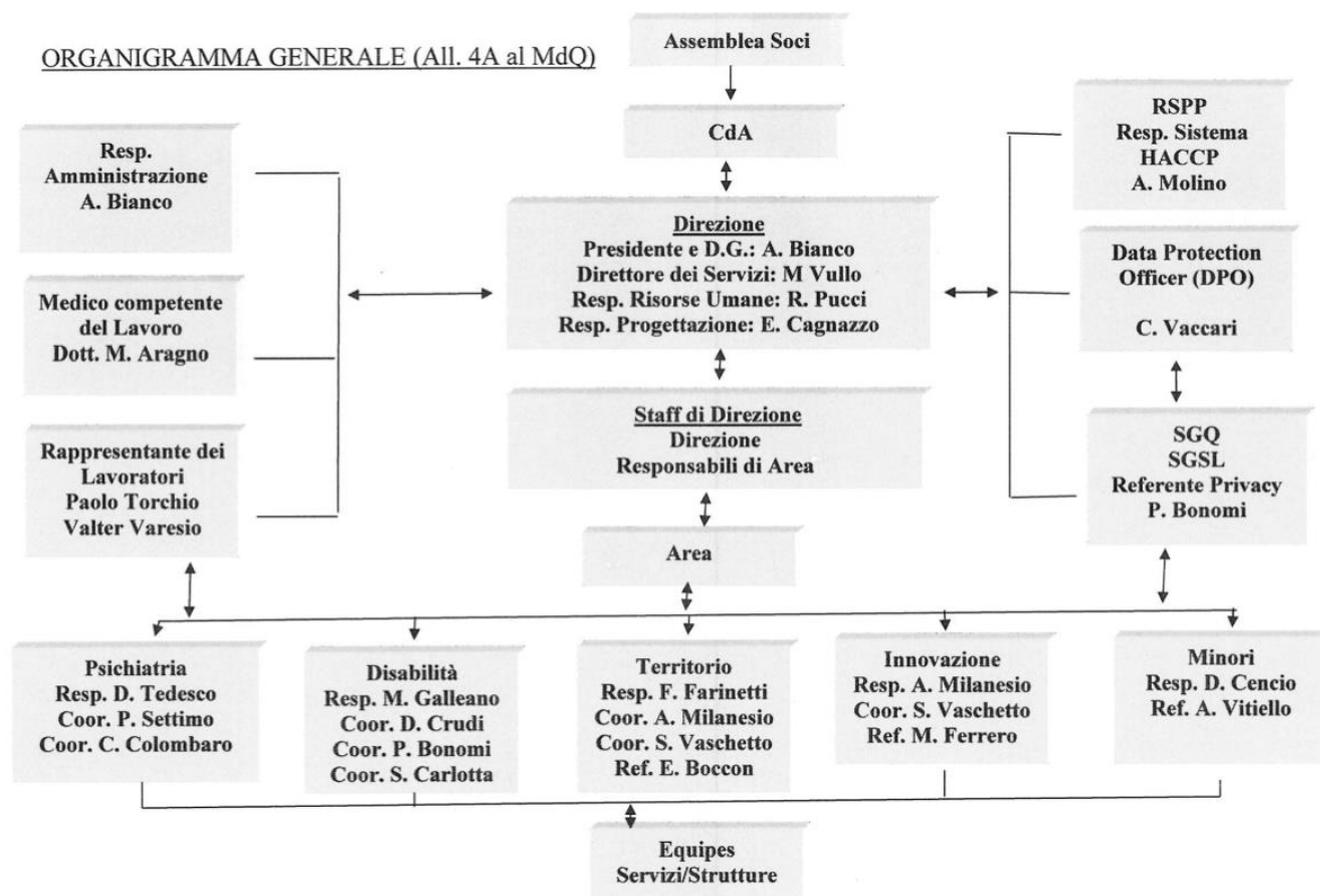
Il cambiamento non ha però riguardato soltanto la nascita di nuovi ruoli e responsabilità tra le persone operanti nella Cooperativa, ma un rivoluzionamento dello scheletro portante della stessa. Da un assetto basato sulla tipologia di servizio offerto (residenziale comunità, residenziale gruppo appartamento e servizi territoriali) si è passato a un'organizzazione focalizzata sulla tipologia di utente, distinguendo così cinque aree:

- **area psichiatria:** S.R.P. Si Può Fare, Due Passi, Ariete e la C.A. Emmaus;
- **area disabilità:** G.A. Sotto Sopra, Tetti Blu, Pepe Nero, La Rocca, e le C.A. Aurora e Casa Maria Rosa;
- **area territoriale:** Servizi Territoriali su Alba e Bra, assistenza diurna alle Suore Luigine, e presso le case di riposo, Area clinica;
- **area minori:** Scuola dell'Infanzia, Estate Bambini ed Estate Ragazzi;
- **area innovazione:** il vino sociale 8Pari e la Casa Vacanze a Laigneglia (queste ultime due attività rientrano nella categoria di Cooperativa B) , Dopo di noi.

Tutto questo processo si è concretizzato nella definizione e nell'adozione di un nuovo sistema di organigrammi così composto:

- n. 1 organigramma generale (vedi immagine);
- n. 1 organigramma relativo ai Servizi di supporto;
- n. 4 organigrammi relativi alle diverse aree di operatività della Cooperativa.

Essendo la Cooperativa un'organizzazione complessa e numerosa, il cambiamento ha tuttavia richiesto tempo ed energie, e si è protratto durante tutto il 2020. In particolare, nel 2020 si è lavorato per meglio definire la governance interna (Direzione, Aree e Responsabili di Area). I responsabili hanno intrapreso un percorso specifico, per definire ruoli, deleghe e rapporti con la Direzione. I "giovani coordinatori" sono stati invece coinvolti in un percorso di formazione condotto dalla Dott.ssa Antonella Vietti con l'obiettivo di lavorare sui ruoli, sulle aspettative e aumentare competenze riguardanti la gestione del gruppo di lavoro.



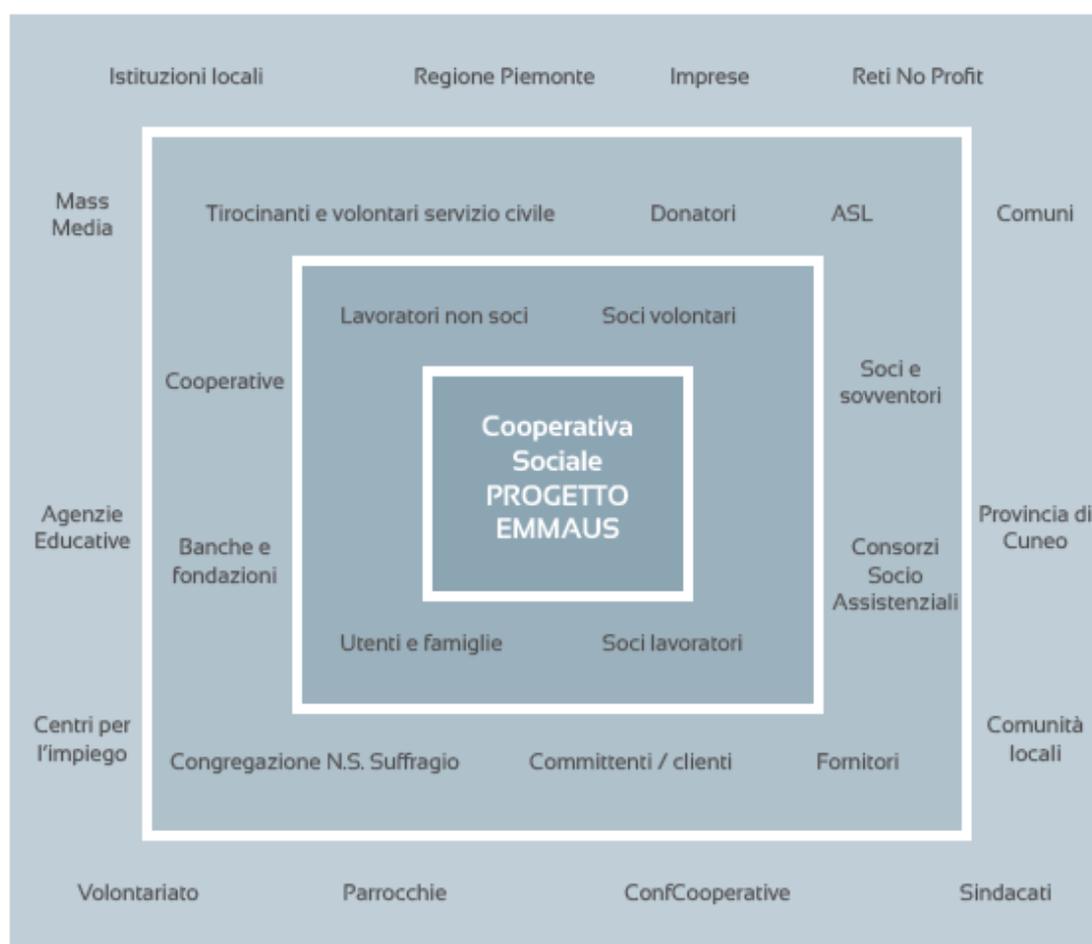
Mappatura dei principali stakeholder

I portatori di interesse (**stakeholder**) sono gli interlocutori della Cooperativa. Possono essere singole persone e gruppi organizzati che portano valori, bisogni, interessi ed aspettative nei confronti dell'organizzazione. Progetto Emmaus è ricca, fin dal suo nascere, di stakeholder: amici, enti istituzioni, professionisti, gruppi formali ed informali che in questi anni, a diverso titolo, hanno condiviso percorsi con lo sviluppo e la crescita della nostra Cooperativa.

La pluralità di questi portatori di interesse varia e si può graduare a seconda del tipo di relazione (diretta ed indiretta) e dell'intensità dello scambio con la Cooperativa; inoltre, questi possono essere interni o esterni all'organizzazione. Abbiamo pensato di sintetizzare questi continui scambi professionali e relazionali proponendoli in una veste grafica di immediata comunicazione, evidenziando anche la maggiore o minore vicinanza con la quotidianità della Cooperativa e di proporre nella sezione successiva un elenco degli stakeholder esterni.

Il seguente grafico riporta i principali stakeholder della cooperativa:

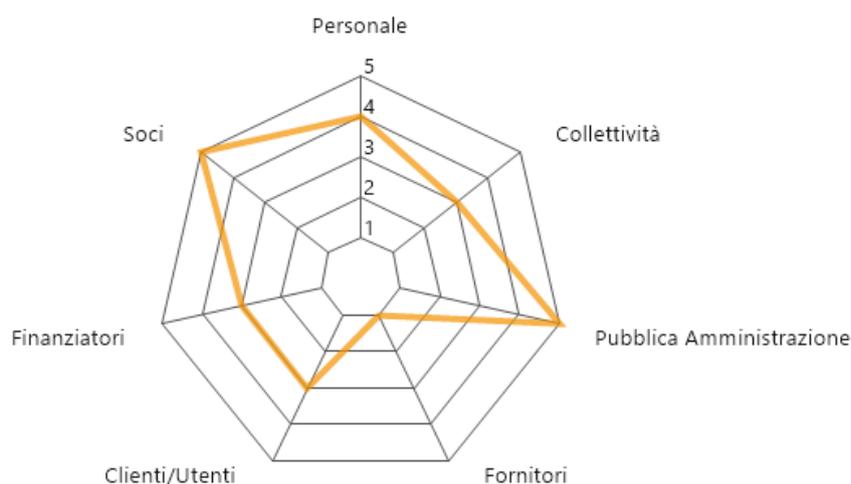
i PORTATORI di interesse



Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Rapporti di lavoro.	4 - Co-produzione 5 - Co-gestione
Soci	Rapporti di lavoro, volontariato o finanziamento.	5 - Co-gestione
Finanziatori	Rapporti finanziari e supporto ad eventuali attività progettuali; supporto alla realizzazione di attività e progetti.	3 - Co-progettazione
Clienti/Utenti	Fruitori diretti e indiretti dei servizi erogati dalla Cooperativa.	3 - Co-progettazione
Fornitori	Rapporti per la fornitura di beni e servizi.	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	Rapporti istituzionali e coinvolgimento dei vari organismi a livello comunale, provinciale e regionale attivi nell'area dei servizi socio-assistenziali, sanitari e scolastici; Collaborazione per il consolidamento della rete territoriale locale; Rapporti istituzionali, programmazione partecipata dei servizi.	5 - Co-gestione
Collettività	Collaborazione ad eventi e manifestazioni realizzati sul territorio locale per promuovere l'integrazione sociale. Promozione congiunta di attività sul territorio.	3 - Co-progettazione

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

1 – Informazione; 2 – Consultazione; 3 - Co-progettazione; 4 - Co-produzione; 5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
Fondazioni di origine bancaria ed altri enti di erogazione	Fondazione	Altro	Interscambi economici e progettuali
Banche	Altro	Accordo	Rapporti di servizio
Asl CN2	Ente pubblico	Convenzione	Rapporti istituzionali; Gestione dei servizi.
Consorzio socio-assistenziale Alba-Langhe-Roero	Ente pubblico	Convenzione	Rapporti istituzionali; Programmazione partecipata dei servizi.
Convenzione per la gestione associata dei Servizi Socio-Assistenziali Ambito di Bra	Ente pubblico	Convenzione	Rapporti istituzionali, programmazione partecipata dei servizi.
Congregazione N.S. del Suffragio	Altro	Accordo	Rapporti istituzionali
Regione Piemonte	Ente pubblico	Accordo	Rapporti istituzionali nell'area dei servizi socio-assistenziali, sanitari e scolastici
Comune di Alba e limitrofi	Ente pubblico	Altro	Rapporti istituzionali e di servizio – convenzione per la Scuola Materna
Agenzie educative - Agenzie formative	Ente pubblico	Convenzione	Rapporti istituzionali e di servizio
Cooperative del territorio	Cooperativa sociale	Accordo	Rapporti di scambio e confronto nell'erogazione dei servizi.
Informagiovani	Ente pubblico	Accordo	Collaborazioni ed attività sul territorio
Associazioni	Associazione di promozione sociale	Altro	Collaborazioni ed attività
Confcooperative ed altri enti di rappresentanza	Associazione di promozione sociale	Altro	Rapporti istituzionali e collaborazioni
Comune di Bra e limitrofi	Altro	Accordo	Rapporti istituzionali e di servizio
Sindacati	Altro	Accordo	Rapporti istituzionali e progettuali

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

A dicembre 2020 la cooperativa contava 112 lavoratori. Nell'arco dell'anno si sono registrate 23 cessazioni di contratto e 15 assunzioni. Inoltre, 10 contratti a tempo determinato si sono trasformati in contratti a tempo indeterminato.

Le seguenti tabelle riportano con precisione la consistenza e le trasformazioni della composizione del personale avvenute nel corso del 2020.

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
112	Totale lavoratori subordinati
31	di cui maschi
81	di cui femmine
45	di cui under 35
67	di cui over 35

N.	Cessazioni
23	Totale cessazioni
8	di cui maschi
15	di cui femmine
9	di cui under 35
14	di cui over 35

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
15	Nuove assunzioni*
6	di cui maschi
9	di cui femmine
9	di cui under 35
6	di cui over 35

N.	Stabilizzazioni
10	Stabilizzazioni*
2	di cui maschi
8	di cui femmine
7	di cui under 35
3	di cui over 35

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Dirigenti	1	0
Impiegati	88	17
Operai fissi	2	4
Totale	91	21

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
< 6 anni	62	68
6-10 anni	15	15
11-20 anni	25	26
> 20 anni	10	3
Totale	112	112

Composizione del personale per profilo:

N. dipendenti	Profili
1	direttore aziendale
6	operai/e
3	impiegati/e amministrative
4	psicologhe/i
4	Maestre
6	infermieri/e
12	coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
30	operatori socio-sanitari (OSS)
46	educatori e operatori socio-assistenziali
112	Totale dipendenti

Di cui dipendenti Svantaggiati	
3	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991)

N. Tirocini e stage	
2	di cui tirocini e stage
4	di cui volontari in Servizio Civile
6	Totale tirocini e stage

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipen- denti	di cui in tiroci- nio/stage
3	persone con disabilità psichica L 381/91	3	0

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
37	Laurea Magistrale
18	Laurea Triennale
38	Qualifica professionale
8	Diploma di scuola superiore
4	Licenza media
7	Altro

Volontari

Nel corso del 2020 la Cooperativa ha accolto circa **6 giovani collaboratori**, tra tirocini e stage, 4 giovani del Servizio Civile Nazionale Volontario, e si è avvalsa del prezioso apporto di molti volontari (**33 soci volontari e 25 volontari non soci**) che ci hanno supportato dedicando settimanalmente un po' del loro tempo libero, aiutandoci nelle attività quotidiane in struttura e sul territorio. Nonché 4 persone che dovevano svolgere dei lavori socialmente utili.

N. volontari	Tipologia Volontari
37	Totale volontari
33	di cui soci-volontari
4	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

La nostra Cooperativa investe da sempre notevoli risorse ed energie sulla **formazione** rivolta agli Operatori e alle Operatrici ritenendola uno **strumento indispensabile per favorire lo sviluppo delle competenze**, la crescita professionale dei propri Lavoratori, la trasmissione dei valori e della storia che la caratterizzano. La formazione è erogata a tutti i dipendenti, Soci e non Soci.

All'interno delle formazioni professionali e su salute e sicurezza rientrano i percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di conoscenze specifiche, teorie ed insegnamenti in ambiti definiti volti ad accrescere la professionalità degli Operatori e le loro competenze, anche in risposta alle leggi vigenti e quindi agli adempimenti normativi previsti. Questi corsi di formazione "tecnica" sono stati svolti attraverso lezioni frontali ed esercitazioni pratiche e, generalmente, hanno avuto durate medio-brevi perchè sviluppati su temi individuati specifici.

I corsi programmati per il 2020 sono illustrati nella tabella sottostante. A causa dell'emergenza sanitaria non è stato purtroppo possibile portare a termine tutti gli incontri, che sono stati rinviati a data da definirsi.

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	Partecipanti	Obbligatoria
50	"La cassetta degli attrezzi", supervisione neo coordinatori	5	Si

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore pro-capite	Obbligatoria
224	Prevenzione e controllo dell'infezione da Sars-Cov-2	112	2	Si
312	Formazione: addetto al primo soccorso sui luoghi di lavoro (corso completo)	26	12,00	Si
132	Formazione: addetto al primo soccorso sui luoghi di lavoro (aggiornamento)	33	4,00	Si
36	Formazione sicurezza art. 37 d. lgs 81/2008: corso di formazione (specifico)	9	4,00	Si
120	Formazione sicurezza art. 37 d. lgs 81/2008: corso di formazione (generale)	20	4,00	Si
48	Formazione sicurezza art. 37 d. lgs 81/2008: corso di formazione (aggiornamento)	8	6,00	Si

La Formazione individuale

Nonostante il 2020 sia stato un anno difficile a causa dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, si è scelto di continuare ad investire sulla formazione continua, che si è rivelata una risorsa fondamentale per i gruppi di lavoro nell'affrontare i cambiamenti imposti dalle contingenze esterne. Con quest'ottica, ogni mese è stata realizzata e inviata via email una pubblicazione interna con proposte e opportunità formative.

Per ogni singolo operatore/trice la Cooperativa mette inoltre a disposizione un budget (di €150 per un tempo pieno) per la formazione personale esterna alla Cooperativa, oltre ai percorsi di supervisione strutturati nei diversi servizi e rivolti ai diversi gruppi di lavoro.

Tale budget viene utilizzato dall'operatore che ne fa richiesta per la partecipazione a giornate di studio, convegni, seminari, percorsi formativi che abbiano una attinenza al proprio lavoro svolto.

Anche per il 2020 è stato riconfermato il **budget personale per la formazione professionale per gli Operatori** aventi diritto, ovvero assunti con contratto a tempo indeterminato, di cui hanno usufruito n. 11 operatori/trici (il 9,7%), per un importo totale di € 1.650,00 (9,7% di quanto stanziato che è pari a € 16.950 c.ca).

La Supervisione

Si definisce "**Supervisione**" l'attività formativa effettuata in équipe con scelta di lavorare sul gruppo di lavoro, sulla coesione interna e la crescita del gruppo di lavoro per raggiungere un modello operativo condiviso.

La supervisione permette di effettuare l'analisi dei casi e delle situazioni critiche che quotidianamente si presentano agli Operatori e di lavorare sui loro vissuti, grazie all'apporto di professionalità e competenze di docenti specifici, quali ad esempio counsellor e psicologi-psicoterapeuti esterni. Il focus dell'attività formativa può essere l'équipe o l'Ospite e le tecniche utilizzate sono role play, simulazioni e lavoro di gruppo, a differenza delle più tradizionali lezioni frontali.

Questo genere di formazione viene erogata durante tutto l'arco dell'anno, infatti si tratta di percorsi formativi diluiti nel tempo che coprono in genere periodi che vanno dai 6 ai 9 mesi, accompagnando il lavoro dell'operatore in maniera costante. A causa della pandemia, gli incontri previsti per le varie equipe (5 pianificati nel corso dell'anno) non si sono potuti svolgere con le modalità previste.

La Formazione... futura

Durante l'anno si è proposta una breve analisi dei bisogni formativi per orientamento, volti a una migliore programmazione e organizzazione dei futuri percorsi di supervisione delle singole equipe. In particolare, da luglio a ottobre 2020 la Cooperativa si è vista impegnata in un **percorso di progettazione volto alla partecipazione al bando Foncoop 46**.

Tale attività ha visto il coinvolgimento della Direzione e dei diversi coordinatori perché la progettazione fosse calibrata al meglio sui bisogni formativi dei diversi servizi. Il progetto è stato consegnato ai primi di ottobre e a dicembre sono stati comunicati il finanziamento e la sua realizzazione nel 2021.

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
91	Totale dipendenti indeterminato	41	50
26	di cui maschi	18	8
65	di cui femmine	23	42

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
21	Totale dipendenti determinato	3	18
6	di cui maschi	1	5
15	di cui femmine	2	13

N.	Stagionali /occasionalni	N.	Autonomi
5	Totale lav. stagionali/occasionalni	5	Totale lav. autonomi
4	di cui maschi	3	di cui maschi
1	di cui femmine	2	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

Il contributo del volontariato concorre in maniera attiva ed arricchente a realizzare le attività trasversali, oltre che a consentire di potenziare ogni giorno la rete territoriale. Il volontario è un potenziale **elemento di equilibrio nel rapporto con gli utenti** rispetto alla professionalità degli operatori, apportando empatia e vicinanza interpersonale. Sicuramente l'emergenza sanitaria in corso ha inciso negativamente sull'attività dei volontari e anzi ha interrotto le attività di molti di questi. Nonostante ciò, sono molti i volontari (33 soci e 25 volontari non soci) che, nei mesi in cui è stato possibile, ci hanno supportato dedicando settimanalmente un po' del loro tempo libero, aiutandoci nelle attività quotidiane in struttura e sul territorio.

Struttura degli emolumenti attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Organi di controllo	Emolumenti	5000,00 euro

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Il rapporto tra la retribuzione annua lorda massima e minima è la seguente:

42.143 € / 19.347 €

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico, attivazione di risorse economiche "comunitarie" e aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

La realizzazione del progetto **"Zaino in spalla"** ha portato una serie di attività sul territorio albese e nelle scuole braidesi con l'attivazione di diverse attività.

Nel mese di ottobre è stata completata la progettazione relativa al Bando Salute Mentale con la Compagnia di San Paolo. Progetto Emmaus, in qualità di capofila ha attratto oltre dieci stakeholder, in una partnership ricca che promette di realizzare importanti **azioni sul territorio dell'Asl CN2 a favore degli utenti 16-24 anni**. Questa fascia di età, già di per sé delicata, è stata profondamente provata dall'emergenza sanitaria ed i servizi sanitari, dalla neuropsichiatria infantile al servizio dipendenze alla psichiatria, rimandano un'esplosione di nuovi casi e la necessità di porre energie ed attenzioni.

Nel mese di giugno con l'amministrazione comunale albese si è condivisa la situazione critica della scuola materna e la decisione condivisa è stata quella di proseguire l'attività didattica per dare un sollievo alle famiglie e garantire i posti di lavoro in essere, anche grazie ad un contributo straordinario garantito dalla amministrazione comunale albese alle scuole paritarie locali.

Il fatturato della cooperativa, in diminuzione rispetto al 2019 di oltre 430.000 euro, ha permesso comunque il raggiungimento dell'**equilibrio economico**.

Aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

Particolare attenzione della Cooperativa va alle **politiche per le pari opportunità**, come evidenziato dai numeri della struttura: su n. 112 dipendenti **n. 81 sono donne**, pari al **72,3%** (al 31.12.2020).

La Società Cooperativa "Progetto Emmaus" è infatti una Cooperativa che ha avuto sempre nelle sue pratiche, non solo il rispetto, ma la promozione delle politiche di pari opportunità, come si evince dalla seguente tabella che esprime con i numeri l'importanza del mondo femminile nella Cooperativa.

Cooperativa "Progetto Emmaus"	Breve descrizione del ruolo	Numero unità dedicate	% femminile attuale
Consiglio di Amministrazione	Organo decisionale; presenze femminili continuative in tutti i mandati fin dall'inizio (1995).	4	57,1%

Responsabile Area Clinica	Nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, la Cooperativa Progetto Emmaus offre un servizio di supporto e presa in carico psicologica e terapeutica attraverso la presenza di figure professionali diversificate.	1	100%
Coordinamenti Unità Operative	Ogni équipe (ossia gruppo di lavoro dotato di un coordinatore di unità operativa che risponde del suo gruppo) organizza programma e verifica le attività della U.O.A	12	58,3%
R.S.G.Q. Gruppo Qualità ISO 9001	Il sistema della qualità ISO 9001, centrale nell'organizzazione del lavoro della cooperativa dal 2003, ha nel gruppo Iso il suo motore	2	50%
Part- time	Concessione dei part time ai Soci/dipendenti che lo richiedano per motivi personali/famigliari/scolastici o altro	70	81,4%

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):

Per Progetto Emmaus la crescita, la partecipazione, l'inclusione e il benessere dei lavoratori sono elementi essenziali, alla base del proprio funzionamento. Solo in ambienti fertili, dove possibile instaurare relazioni lavorative sane e capaci di stimolare la crescita degli individui, è possibile far germogliare buoni frutti.

Come precedentemente evidenziato, il **benessere dell'operatore** è stato uno dei temi fondamentali alla base del percorso di ripensamento e riscrittura dell'organizzazione della Cooperativa. Un cambiamento che è partito dalle radici e che ha visto come protagonisti, appunto, i lavoratori.

Con l'ottica di incentivare lo sviluppo e la crescita dei lavoratori, Progetto Emmaus investe da sempre notevoli risorse ed energie sulla formazione, come evidenziato nella sezione apposita. In particolare, nella seguente tabella vengono riportate le varie tipologie di personale per titolo di studio:

Laurea specialistica	Laurea di primo livello	Diploma	Qualifica professionale	Licenza media	Altro
37	18	8	38	4	7

Nel corso del 2020 sono arrivati a terminare un percorso di riqualifica professionale che ha permesso a due operatrici di diventare OSS ed a quattro educatrici di diventare educatrici professionali.

Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione e aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

Nel corso del 2020 sono avvenute 10 **stabilizzazioni**, che hanno visto i protagonisti passare da contratti a tempo determinato a rapporti di lavoro a tempo indeterminato. Si sottolinea che 7 di questi erano under 35. Il lavoro ed il suo diritto sono stati sempre e comunque difesi e nei periodi di maggior criticità per il lockdown si è ricorso alla FIS, ovvero la cassa integrazione per le cooperative sociali per un totale di 23 settimane.

Nella difesa della salute prima di tutto nell'emergenza sanitaria, c'è stato il ricorso all'astensione dal lavoro per una decina di operatori, risultati fragili per patologie all'analisi del medico competente.

La decisione a fine anno di estendere la possibilità di **tamponi antigenici** rapidi gratuiti per ogni operatore ai propri famigliari va letta come un ringraziamento per quanto fatto nel corso dell'anno e vuole essere un'attenzione alle famiglie degli operatori in un'ottica di welfare aziendale.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

Progetto Emmaus ha sempre creduto che civiltà significhi, prima che progresso economico, un'organizzazione sociale attenta ai bisogni di tutti i cittadini con uno sguardo particolarmente attento rivolto ai più deboli e alle persone in difficoltà. E infatti la cooperativa conta al momento, tra i propri occupati, n. 3 lavoratori svantaggiati, inseriti all'interno del progetto del **vino sociale "8pari"**, progetto che è nato appunto con l'intenzione di praticare la solidarietà verso persone duramente provate dalla vita.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (soddisfazione per la propria vita: percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):

Dalla somministrazione dei test nell'area psichiatria e dalla rilevazione all'interno delle riunioni ospiti è emerso una generale **soddisfazione rispetto alla qualità della propria vita e della propria esperienza nelle strutture** di Progetto Emmaus.

Nell'anno dell'emergenza sanitaria sia i beneficiari dei nostri interventi che i loro famigliari hanno dovuto sopportare limitazioni importanti nell'accesso alle strutture, nella forte limitazione al rientro in famiglia e comunque stravolgere le abitudini nelle relazioni. A fronte di queste richieste è tuttavia emersa una grande **capacità di resilienza e di fiducia nelle varie proposte che la cooperativa faceva** per affrontare in sicurezza i periodi più critici.

Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato:

Da sempre Progetto Emmaus si impegna per garantire **un'offerta di servizi facilmente accessibile, di qualità ed efficace** nel rispondere sia ai bisogni sia degli utenti che vivono presso le strutture e sia alle necessità che emergono sul territorio attraverso gli opportuni servizi.

Il modello operativo delle strutture indirizza l'equipe di operatori ad intraprendere con il nuovo ospite un percorso volto a trovare nella struttura una '**residenza emotiva**', in cui iniziare il vero percorso terapeutico e riabilitativo che si basa sul progetto individuale elaborato, tra l'ospite e la struttura, a partire dalle indicazioni dell'Ente inviante.

Con le Riunioni Ospiti si tenta di sviluppare e nutrire il senso di appartenenza al gruppo/comunità, per attivare meccanismi di responsabilizzazione e di auto-mutuo-aiuto, curando il rapporto con la famiglia di origine.

Nei servizi territoriali la Cooperativa riconosce la famiglia, la rete parentale allargata, il vicinato, il volontariato dei singoli e delle organizzazioni, i servizi sociali e socio-sanitari quali risorse indispensabili alla realizzazione dei progetti di educativa territoriale e domiciliarità. Le attività pongono l'attenzione al percorso esistenziale della persona, ai suoi legami con i luoghi e gli spazi di vita, alla continuità delle sue relazioni significative. L'obiettivo degli interventi è quello di orientare le risposte alle effettive necessità della persona disabile e accompagnarla con la sua famiglia nella fruizione delle risorse disponibili, evitando interventi meramente assistenziali e di emergenza ma, al contrario, sviluppando un lavoro di rete tra i servizi che dia risposte specifiche, flessibili e adattate alla persona, ai suoi tempi e spazi e non viceversa.

Autonomia e integrazione sono alla base degli interventi territoriali. Anche durante le fasi più critiche dell'emergenza sanitaria, si è comunque garantita la continuità degli interventi che dove possibile si sono effettuati in presenza con gli opportuni strumenti e dispositivi di protezione individuale, diversamente a distanza, permettendo anche una "crescita tecnologica" degli operatori e dei beneficiari.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, attivazione di processi di community building e aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

Nell'ottica di integrazione territoriale e di comunicazione che caratterizza l'operato della Cooperativa, si sono da sempre promossi adeguati **momenti di incontro con la cittadinanza**. Nel 2020, a causa della pandemia e del relativo lockdown, non è stato possibile svolgere tutti gli eventi in programma collegati al 25esimo anno di attività della cooperativa, ma si è promosso il lavoro collettivo che ha dato vita all'uscita in 1000 copie dell'Emmaus Book, un libro di racconti a più voci sulla storia di cooperativa.

L'**Emmaus Book** ha rappresentato in questo anno difficile un traguardo comune realizzato grazie al contributo collettivo di un centinaio di persone ed ha al contempo permesso di accrescere l'appartenenza, ricoprire e ricordare le radici della cooperativa, e riflettere sulla direzione verso la quale Progetto Emmaus naviga.

Nonostante ciò, si sono comunque realizzate iniziative con forme e modalità diverse:

- Il 18 e 19 febbraio al Teatro Sociale di Alba a margine dello spettacolo **“Don Chisciotte”** è stato presentato il nostro servizio di Area Clinica, con una raccolta fondi legata alla vendita del libro che racconta la genesi dello spettacolo;
- Per tutto il mese di Gennaio 2020, sino al 2 Febbraio presso l’interno dell’elegante cornice di Palazzo Mathis a Bra, è stata allestita la mostra fotografica **“Alza la Testa- non è solo un modo di dire”**, frutto della collaborazione tra Progetto Emmaus e il fotografo Manuele Galante, e con il contributo della Fondazione CRT;
- La Colonia Marina di Bra a Laignueglia, il **Social Bar NonUnoMeno ad Alassio** ed i **Chiostrì di Santa Caterina a Finalborgo (SV)**, hanno ospitato la mostra **“Alza la Testa- non è solo un modo di dire”**, divenuta itinerante;
- Pubblicazione di tre articoli sulla rivista **Animazione Sociale** nei mesi di aprile, maggio e giugno;
- **Sondaggio online** per la scelta del nuovo nome del vino sociale, 8pari, con il coinvolgimento attivo di oltre 240 persone;
- **Incontro con il Rotary Club Alba** in occasione della **“Festa di Primavera”** a giugno;
- La collaborazione con il Consorzio Socio-Assistenziale Alba Langhe e Roero nella realizzazione del cortometraggio **“Autonomia Lab Alba”**;
- Lo **sportello di quartiere aperto** alla cittadinanza attivato all’interno del progetto We Ca Re;
- La **giornata conclusiva dell’iniziativa “Coloriamo le panchine”** realizzata con il Comune di Bra e l’associazione Amici del giardino della Rocca, ad ottobre;
- La presenza all’interno della manifestazione culturale **“Incontri. Lettura, scrittura e fragilità”** creato da ASP Città di Piacenza insieme ad Officine Gutenberg, durante il quale la mostra Alza la testa è stata presentata virtualmente;
- Partecipazione al **programma radiofonico “Good Morning Bra”** sulla web radio BraOnTheRocks nella puntata del 20 dicembre;
- Proseguito il percorso dal titolo **“Dopo di Noi, prepariamoci per tempo, insieme ad altre realtà del territorio”**. Sabato 25 gennaio giornata a Biella con il prof. Caramella; le successive giornate in programma, ad Alba il 7 marzo ed a Torino il 17 aprile sono state posticipate per il lockdown ed al momento non ancora realizzate.

Nel corso del 2020, sul territorio, la Cooperativa si è resa partecipe a diversi incontri, tra cui:

- Intervento della Responsabile Area Clinica il 10 luglio al **webinair di Bottega del Possibile** sulle buone prassi messe in atto nell’area disabilità durante il lockdown;
- Partecipazione ai **momenti assembleari di Confcooperative** con il Rinnovo dei Consigli Provinciali, Regionali e Nazionali ed ai tavoli tematici periodici sui territori;
- È continuato l’impegno all’interno della **Rete di Immaginabili Risorse** con la partecipazione al gruppo di lavoro, con momenti di confronto aperti a operatori e coordinatori di cooperativa;

- Partecipazione continua alla **“Rete piemontese sulla disabilità”** promossa da Bottega del Possibile e che periodicamente si confronta;
- Partecipazione al **percorso formativo sulla valutazione d’impatto sociale proposto dalla Fondazione Cottino Social Impact**, in collaborazione con Fondazione CRC.

Trasparenza nei confronti della comunità e aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

La **mostra fotografica “Alza la testa, non è solo un modo di dire”** rappresenta un importante strumento di sensibilizzazione, che è stato possibile grazie alla fiducia nella cooperativa da parte delle famiglie dei protagonisti coinvolti. La mostra vuole essere un evento di stimolazione culturale nei confronti della collettività e del territorio, un modo per parlare di disabilità e attraverso la mediazione di un prodotto artistico che possa “accorciare le distanze” tra chi vive una condizione di disabilità, insieme alle proprie famiglie, e la società. Questo perché in cooperativa si sta cercando di adottare un approccio in cui si possano portare i temi importanti attraverso oggetti o situazioni che “semplifichino” il messaggio che si intende trasmettere.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione e aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell’arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

Il vino sociale di cooperativa è stato oggetto di uno dei **project work** all’interno del corso di **“Valutazione di impatto sociale”** organizzato dalla Fondazione Cottino Social Impact in collaborazione con l’Università degli Studi di Torino e la Camera di Commercio. Progetto Emmaus, nella persona della Responsabile Progettazione, ha partecipato tra i mesi di gennaio e maggio 2020 al percorso. In particolare per il vino si sono mossi i primi passi per la costruzione di una valutazione di impatto sociale dell’iniziativa, tra cui lo sviluppo del questionario utilizzato per la ricerca del nuovo nome, con cui si sono sondate le aspettative di tutti gli attori coinvolti, vicini e lontani.

Grazie all’indagine abbiamo scoperto che gli stakeholder credono molto nel progetto, in particolare nella sua capacità di generare inclusione.

Le persone si sono dimostrate ben disposte a promuovere in prima persona l’iniziativa non solo per la validità del prodotto, ma anche per il suo valore generativo di emancipazione. L’identità del prodotto non è così stata stabilita alla scrivania di un ufficio né da un ristretto numero di persone. È diventata anch’essa il risultato di un’azione collettiva, dal basso, da parte di tutti gli attori che in questi anni sono entrati in contatto con la speciale bottiglia. Per realizzare questo ideale partecipativo si sono raccolti oltre 240 contributi, da cui è nato il nuovo nome del vino “8pari”.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, propensione imprenditoriale e aumento dell’incidenza dei lavoratori della conoscenza sull’occupazione (% di occupati con istruzione universitaria in professioni scientifico-tecnologiche sul totale):
Due colleghi di cooperativa, che seguono l’esperienza lavorativa di 8Pari, hanno seguito un

percorso di sviluppo e startup all'interno di una delle occasioni di approfondimento promosse da Confcooperative e le fondazioni di origine bancaria, raggiungendo un buon risultato, sia per il percorso, concluso con l'ottenimento di una premialità da investire nel progetto, sia come prospettive di accompagnamento e sviluppo del business plan legato ad 8Pari.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, rapporti con istituzioni pubbliche e aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:

Il 2020, così come gli ultimi anni, ha visto l'aumento delle occasioni di co-programmazione e co-progettazione con i Servizi Sociali, con le ASL, e specifici servizi di competenza, e con le Amministrazioni Comunali soprattutto per far fronte all'emergenza.

La co-progettazione vede la nostra cooperativa interessata su diversi fronti, per la realizzazione di specifici progetti o interventi finalizzati a soddisfare i bisogni che emergono sul territorio. In tal senso nel 2020 sono stati i progetti legati in particolare all'emergenza come "Tornerà il sereno" realizzato con la Fondazione Compagnia di San Paolo, e le iniziative "**Tornerà il sereno in Granda**" ed "**Estate insieme**" realizzate con la Fondazione CRC, che andavano nell'ottica di mettere in rete le risorse e le risposte, in un'ottica di complementarietà con i Servizi.

Sostenibilità ambientale, attività di conservazione e tutela dell'ambiente e aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):

La cooperativa non ha intrapreso particolari politiche di impatto ambientale perché non necessarie in relazione all'attività svolta. Nel corso del 2020 ha tuttavia attivato la **raccolta differenziata** nelle strutture e ha avviato una **procedura per lo smaltimento dei rifiuti speciali**, effettuato attraverso convenzione con un fornitore esterno, che periodicamente ritira i rifiuti speciali sanitari (nella fattispecie i taglienti). Il monitoraggio della situazione sanitaria ha generato un incremento notevole dei rifiuti speciali, legati alle somministrazioni di test antigenici rapidi ed utilizzo di varie tipologie di DPI. Tutti questi rifiuti sono stati trattati e smaltiti seguendo le specifiche procedure via via comunicate dall'autorità e sempre in collaborazione con la Asl CN2.

Output attività

Anche nel corso del 2020, il Sistema Gestione Qualità ha messo a punto e portato in certificazione tutti i servizi forniti. Tale processo ha compreso vari step, tra cui la **valutazione dei fornitori** tramite la compilazione del DRQACQ003 e **audit interni ed esterni**.

Gli audit interni sono stati condotti regolarmente durante tutto l'anno da personale interno qualificato e hanno coinvolto tutte le strutture/servizi. Nel corso del 2020 si è lavorato su ciascuna delle osservazioni e criticità emerse dal precedente Riesame della Direzione (2019), adottando soluzioni volte al miglioramento delle attività, che sono state schematizzate nella tabella sottostante.

OSSERVAZIONI EMMERSE DAL RIESAME 2019	SOLUZIONI ATTIVATE NEL 2020
Continuare a migliorare la comunicazione interna alla cooperativa a tutti i livelli	Significativo aumento della comunicazione verticale; in fase di strutturazione la comunicazione tra le aree e le equipe di lavoro.
Creare strumenti e diffondere pratiche per rispondere alla richiesta di ascolto	Risorse umane attiva nella valutazione del clima delle equipe con i diversi coordinatori. Con l'area clinica attivati gruppi di condivisione per gli operatori durante il lockdown.
Lavorare per la realizzazione degli obiettivi fissati per il 2020	L'emergenza sanitaria ha reso complicato lavorare su obiettivi, ma si sono attivate soluzioni e mediazioni là dove possibile.
Lavorare affinché i coordinatori acquisiscano sempre più autonomia decisionale ed accompagnino adeguatamente i percorsi di delega	Maggior definizione delle attese della direzione rispetto ai coordinatori. I neo-coordinatori hanno partecipato ad un ciclo di incontri con la dottoressa Vietti Antonella per lavorare sul ruolo, mentre i responsabili di Area e la Direzione hanno continuato il lavoro con FaberActive per definire meglio i ruoli nella nuova organizzazione.
Andare a regime con il nuovo modello organizzativo definendo al meglio il perimetro e l'azione delle Aree	Ridefinizione degli spazi di confronto e suddivisione di aree di intervento della cooperativa.
Adeguare le procedure in base al nuovo regolamento privacy	Intrapreso collaborazione con Aesseservizi e nominato il DPO in affiancamento per adeguare le procedure.

Informazioni di ritorno dalle parti interessate

Nell'anno 2020 non sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai committenti viste le emergenze affrontate e il delicato momento di crisi che l'intero settore sanitario sta attraversando, modificata a tal proposito la procedura.

Di prossima realizzazione la stesura di un report da condividere con i committenti per raccogliere criticità e spunti di miglioramento da introdurre, evidenziare punti di forza e di debolezza della nostra organizzazione.

Sono stati somministrati invece i **test burn-out** al personale e i **questionari relativi alla soddisfazione** per i servizi della Scuola dell'Infanzia, per la Casa Vacanze di Laigueglia e i questionari somministrati all'interno dell'Area Psichiatria agli utenti. Nella tabella seguente vengono riportati i risultati.

Questionari e test	Risultati
Test burn-out	Consegnati n. 113 - restituiti n. 85 di cui 84 punteggio basso; 1 moderato
Scuola dell'Infanzia	Consegnati n. 37 questionari - restituiti n. 22 di cui 75% risultati positivi (tra il 10 ed l'8.2)
Casa Vacanze di Laignueglia	Dal 21/06/2020 al 13/09/2020 restituiti n. 108 questionari. media voti: 4.3 su 5.
Utenti dei G.A. "Si Può Fare", "Ariete" e "Due Passi"	Consegnati n.11 – restituiti n. 8 media voti: 1,5 (1 = eccellente; 5 = pessima qualità)

Prestazioni dei Processi e Conformità del servizio-analisi dati

All'interno del processo di verifica della qualità, sono state effettuate le seguenti misurazioni sull'anno 2020 e di seguito definiti i target per il periodo successivo (anno 2021).

Gli indicatori di riferimento sono i seguenti:

INDICATORI ECONOMICI

Indicatori	Output del 2020	Obiettivi per il 2021
<i>Redditività del servizio</i>	Nel settembre 2020 si è provveduto ad effettuare una ripartizione più accurata delle spese generali relative ai primi tre trimestri del 2020 sui vari centri di costo prendendo in considerazione le ore lavorate dagli operatori nei rispettivi servizi e strutture.	Analizzare con la stessa modalità l'anno 2020 per intero e condividere le risultanze con ciascun coordinatore di servizio, per avere una maggiore consapevolezza del proprio servizio e lavorare su budget specifici.
<i>Rispondenza tra budget preventivo e budget consuntivo di cooperativa</i>	Il fatturato chiude con una contrazione di 435.000 rispetto al 2019 per riduzione drastica di alcuni servizi nel corso dell'anno e limitazione nei nuovi ingressi nelle strutture residenziali.	Continuare una politica di investimenti del capitale e della liquidità. Sarà necessario investire nella neonata attività della coop. B, anche ampliandone le attività e continuare ad investire nelle tematiche nuove riguardanti i servizi alla persona: Dopo di Noi, Fasce deboli e servizi di Welfare Aziendale.

<p><i>Situazione economica mensile (Trimestrale)</i></p>	<p>Alcuni servizi continuano ad avere delle perdite strutturali. Relativamente ai servizi territoriali, che hanno un margine non ancora quantificabile nel dettaglio, ma se gestiti in maniera essenziale portano utile alla cooperativa. Questa nuova essenzialità nella gestione è effettuata da almeno 5 anni.</p> <p>Nel 2020 sono aumentate le spese generali, in particolare con la nuova figura della Responsabile Risorse umane e grazie all'apporto di una nuova collega (part-time) per l'amministrazione.</p>	<p>Continuare a monitorare, per decidere la sostenibilità ed il futuro.</p>
--	--	---

INDICATORI OPERATIVI

Comunità alloggio:

Indicatori	Output del 2020	Obiettivi per il 2021
<i>% posti occupati / posti disponibili</i>	Obiettivo raggiunto per 4/5 delle strutture	Assicurare la totale copertura dei posti disponibili
<i>% rich. soddisfatte / non soddisfatte</i>	Su 9 richieste in totale, ne sono state soddisfatte 5	Massimizzare le richieste soddisfatte
<i>N. dimissioni</i>	Nelle strutture si sono registrate un totale di 8 dimissioni. Nello specifico: 1 passaggio da C.A. a G.A.; 1 fine percorso volontario; 1 fine percorso; 2 decessi; 2 interruzioni	Diminuire del 20% i posti vuoti
<i>N. reclami</i>	0	Mantenere a zero il numero di reclami
<i>Numero di non conformità (N.C.)</i>	Dall'analisi le N.C. aperte all'interno delle strutture/servizi della Cooperativa sono state n. 19 sulle seguenti problematiche: Inserimento/progettazione: n. 5 (persone/relazioni su ospiti, inciso restrizioni covid-19); Gestione risorse umane: n. 7 (erogazione del servizio/turni sui servizi territoriali); Gestione infrastrutture: n. 2; Realizzazione attività: n. 3 (farmaci); Attività di monitoraggio: n. 5 (farmaci, erogazione servizio, persone/relazioni); Sistema informatico: n. 1	Non superare del 10 % i valori del 2020

<i>Numero di N.C</i>	n° 3 N.C. nella gestione dei farmaci rilevata nei gruppi appartamento dove la terapia viene autogestita dagli ospiti come da progetto individuale ed una in comunità.	max n. 6 N.C. per semestre
----------------------	---	----------------------------

Scuola dell'infanzia:

Indicatori	Output del 2020	Obiettivi per il 2021
<i>N. attività realizzate/n. attività programmate</i>	Tutte le attività programmate sono state effettuate, durante lockdown con la DAD	Non più di 1 attività in meno su quelle programmate
<i>N. ore verifica-monitoraggio effettuate/n. ore programmate</i>	Effettuate 67 ore di verifica-monitoraggio su 167 ore programmate (causa Covid)	Svolgere le attività nelle ore previste
<i>N. bambini ritirati / n. bambini iscritti</i>	1 / 37	Non più di 2 bimbi ritirati; aumentare iscrizioni (di 40)

Servizio Territoriale Alba:

Indicatori	Output del 2020
<i>Qualità del servizio offerto</i>	ob. raggiunto
<i>Valutazione ed efficacia</i>	ob. raggiunto
<i>Qualità percepita</i>	ob. raggiunto
<i>Giudizio degli esperti e verifica del percorso</i>	ob. raggiunto

Servizio Territoriale Bra:

Indicatori	Output del 2020
<i>n. casi presi in carico / casi affidati</i>	ob. raggiunto
<i>n. ore riun. equipe / casi seguiti</i>	ob. non raggiunto (per riduzione ore riunioni e tagli budget)
<i>n. ore riun. committente / casi seguiti</i>	ob. non raggiunto (per riduzione ore riunioni e tagli budget)
<i>n. ore riun. famiglie / casi seguiti</i>	ob. raggiunto
<i>n. reclami</i>	0
<i>turn over operatori / totali utenti</i>	ob. raggiunto

<i>n. insuccessi / casi seguiti</i>	ob. raggiunto
<i>n. successi / casi seguiti</i>	ob. raggiunto

Servizio notturno Cottolengo e servizio diurno Suore Luigine:

Indicatori	Output del 2020	Obiettivi per il 2021
<i>Giorni lavorati / reperibilità scattate</i>	Cottolengo: 274 gg (da genn. a settembre) / 19 rep. Scattate Suore Luigine: 334 gg (da genn. a novembre) / 42 rep. Scattate (costante nei mesi-no agosto)	Non più del 10% sul totale operatori

Gestione umana – turn over personale

Indicatori	Output del 2020	
<i>Turn-over generale sul personale interno</i>	Nel corso del 2020 si sono registrate, 21 assunzioni, 7 dimissioni e 3 maternità (di cui 2 attivate nel 2019)	
<i>Turn-over singoli servizi</i>	<i>Comunità Emmaus</i>	2 dimissioni; 1 trasferimento interno
	<i>Comunità C.M.R.</i>	1 copertura Ferie; 1 dimissione; 4 entrate; 1 spostamento servizio
	<i>Comunità Aurora</i>	0
	<i>Equipe G.A. Psichiatria</i>	0
	<i>Equipe G.A. Disabilità</i>	1 maternità
	<i>G.A. La Rocca</i>	1 fine contratto
	<i>G.A. Si Può Fare</i>	1 dimissione; 1 assunzione; 1 cambio coordinatore
	<i>Servizio Territoriale Bra</i>	1 operatori primo semestre; 3 operatori secondo semestre
	<i>Servizio notturno Cottolengo</i>	1 assunzione
	<i>Servizio diurno Suore Luigine</i>	1 assunzione
	<i>Scuola dell'Infanzia</i>	1 rientro maternità

L'impatto sociale della Cooperativa Progetto Emmaus

All'interno della Riforma del Terzo Settore è stata attribuita una certa importanza e considerazione per quanto riguarda la valutazione di impatto sociale. Per valutazione dell'impatto sociale si intende la **valutazione qualitativa e quantitativa sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato**. Gli obiettivi di tale rendicontazione sono vari: fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente, processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione, dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti, esporre gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire e rappresentare il «valore aggiunto» creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

Per raggiungere tali obiettivi è necessario adottare una metodologia chiara, partendo dall'individuazione delle aree di rendicontazione e passando attraverso la definizione degli obiettivi e dei rispettivi indicatori, sia qualitativi e quantitativi.

Questa metodologia di rendicontazione è una novità recente e per essere attuata richiede strumenti e competenze adatte.

Con questo Bilancio Sociale la Cooperativa Emmaus intende mettersi sulla strada per il raggiungimento di queste: il nostro obiettivo è quello di intraprendere un *percorso graduale di approfondimento dell'impatto sociale* che la Cooperativa ha sulle persone con cui viene a contatto e sul territorio in cui opera.

Siccome tale valutazione richiede una programmazione a priori, per questo anno iniziale si è deciso di individuare **quattro macro-aree di rendicontazione** e di riportare, per ciascuna di queste, una serie di indicatori volti a restituire un quadro quantitativo del 2020 e i rispettivi obiettivi per il 2021.

Ragionando in termini prospettici, nel 2021 ci proponiamo di lavorare su due fronti. Da un lato, portare avanti la valutazione delle quattro macro aree attraverso gli indicatori individuati e, dall'altro approfondire nello specifico **la valutazione d'impatto di un progetto portato avanti dalla Cooperativa**.

Area di rendicontazione e indicatori			Outcome 2020	Obiettivi 2021
personale	Test burn out		Consegnati n. 113 - restituiti n. 85 di cui: 84 punteggio basso; 1 moderato	Lavorare per assicurare la totalità di punteggi bassi
	n. iniziative specifiche a implementate favore dei lavoratori		2	Promuovere tante iniziative almeno quante quelle dell'anno precedente
utenti	questionari	G.A. psichiatria	Consegnati n.11 – restituiti n. 8	Mantenere una media almeno uguale a

			Media voti: 1,5 (1 = eccellente; 5 = pessima qualità del servizio)	quella dell'anno precedente
		Scuola dell'Infanzia	Consegnati n. 37 questionari - restituiti n. 22 di cui 75% risultati positivi (tra il 10 ed l'8.2)	Mantenere una media almeno uguale a quella dell'anno precedente
		Laigueglia	Dal 21/06/2020 al 13/09/2020 restituiti n. 108 questionari. Media voti: 4.3 su 5.	Mantenere una media almeno uguale a quella dell'anno precedente
	n. iniziative specifiche implementate a favore degli utenti		1	Promuovere tante iniziative almeno quante quelle dell'anno precedente
soci	Welfare aziendale		Ai soci vengono offerte: Convezioni con 8 attività albergo (scontistica tra il 5 e il 30%); Utilizzo agevolato di un appartamento ad Argentera; Sconto del 15% presso la Casa Vacanze di Laigueglia	Incentivare il welfare aziendale, mantenendo il numero di azioni promosse a favore dei soci almeno uguale a quella dell'anno precedente
	n. iniziative specifiche implementate a favore dei soci		3	Promuovere tante iniziative almeno quante quelle dell'anno precedente
persone esterne	n. iniziative specifiche implementate a favore delle persone esterne		5	Promuovere tante iniziative almeno quante quelle dell'anno precedente per incentivare un maggior coinvolgimento della collettività esterna
	Questionario sul nuovo nome del vino sociale		240	Promuovere almeno un'azione di coinvolgimento della collettività esterna

Iniziative specifiche, buone pratiche, implementate a favore di:

- **personale.**
 - **gruppi di ascolto e confronto** proposti a tutti i colleghi di Cooperativa, con l'obiettivo di creare uno spazio di confronto e riflessione di gruppo durante il periodo emergenziale;
 - la **raccolta di testimonianze relative all'emergenza Covid**, promossa e implementata attraverso il sito web della Cooperativa, con la volontà di creare narrazioni e radunare testimonianze, per fare da contrappeso alla forza di inerzia causata dall'isolamento, al silenzio imposto da un'emergenza sanitaria senza precedenti.
- **utenti.**
 - gli **incontri di gruppo a distanza** per gli ospiti gruppi appartamento durante l'emergenza Covid, per garantire uno spazio di ascolto e confronto nel periodo di crisi che si stava attraversando.
- **soci.**
 - offerta di **convezioni** con 8 attività albergo, sconti dal 5 al 30% sulla spesa;
 - possibilità di utilizzo di un appartamento di Argentera di proprietà della Cooperativa;
 - sconto del 15% presso la Casa Vacanze di Laigueglia gestita da Emmaus.
- **persone esterne.**
 - mostra fotografica **"Alza la testa, il valore sociale della disabilità"**, volto alla sensibilizzazione sul tema della disabilità;
 - i cortometraggi **"La mascherina? Ti spieghiamo noi come si indossa!"** e **"La Fase 1 spiegata da noi"** elaborati in collaborazione con il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero nel dal progetto sperimentale di Scuola di Autonomia e resi fruibili al pubblico tramite YouTube. Nei video alcuni ragazzi con disabilità spiegano come indossare la mascherina e cos'hanno provato durante la Fase 1 della quarantena;
 - Realizzazione del **video sul progetto Zaino in spalla** con la narrazione del percorso di Arteterapia ConTatto in Rete e i contenuti dell'Associazione Kairon sull'inclusione scolastica;
 - **Fumetto 'I Dinamici'** realizzato all'interno del progetto 'Alza la testa': nato un lavoro di gruppo su territorio di Bra, oggi ha l'obiettivo di offrire la chiave della fantasia come metodo per sviluppare la creatività di ognuno nell'esprimere se stesso, in ottica di una cultura più inclusiva, partendo dalle scuole ed altre agenzie educative;
 - **Questionario sul nuovo nome del vino sociale** con cui la cooperativa ha raccolto oltre 240 contributi per decidere, mediante un'azione collettiva, il nome 8pari. Il progetto ha coinvolto così l'intera comunità, sondando le aspettative di tutti gli attori coinvolti, e restituendo la fiducia costruita in questi anni in cui si è avviato il progetto.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Psichiatria

Nome Del Servizio: Comunità Emmaus (Alba)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: S.R.P. 2.3 ad elevata intensità terapeutica e intervento riabilitativo per pazienti segnati dall'esperienza del disturbo mentale

N. totale: 10

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità psichica

Nome Dei Servizio: Gruppi appartamento albesi "Due Passi", "Si Può Fare", "Ariete"

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: S.R.P. 2.3 per pazienti provenienti dal Dipartimento di Salute Mentale di differenti ASL

N. totale: rispettivamente 3, 4, 4

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità psichica

Disabilità

Nome Del Servizio: Servizi territoriali Bra

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 6

Tipologia attività interne al servizio: Percorsi di socializzazione e di integrazione; Interventi volti a creare un luogo neutro di incontro e confronto per minori e giovani disabili nel territorio; Interventi per l'inserimento attivo di persone diversamente abili in un contesto lavorativo; appalti della SOC Servizi Sociali Asl CN2, Bra.

N. totale: 132

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale, Minori

Nome Del Servizio: Servizi territoriali Alba

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: Educativa territoriale individuale, assistenza domiciliare, progetti vita indipendente e laboratori; Gestione del Servizio di Assistenza alla Comunicazione; appalti del Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero

N. totale: 110

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale, Minori

Nome Dei Servizi: Gruppi appartamento "Tetti Blu" (Alba), "La Rocca" (Bra), "Sotto Sopra" (Alba), "Pepe Nero" (Alba)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: Gruppi appartamento per soggetti disabili intellettivi, fisici e psichici cui si accompagna una insufficiente autonomia nella gestione quotidiana e discrete abilità relazionali residue

N. totale: rispettivamente 5, 6, 5, 4

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Dei Servizi: Comunità alloggio "Aurora" (Pollenzo), "Casa Maria Rosa" (Alba)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 6

Tipologia attività interne al servizio: Comunità alloggio di tipo B per disabili gravi con necessità di supporto educativo e sostegno tutelare; convivenza guidata.

N. totale: 8, 10

Categoria di utenza: Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Minori

Nome Del Servizio: Scuola Materna 'N.S. del Suffragio' del Mussotto (Alba)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 5

Tipologia attività interne al servizio: Servizio scolastico

N. totale: 40

Categoria di utenza: Minori

Nome Del Servizio: Estate Bimbi, Scuola Materna 'N.S. del Suffragio' del Mussotto (Alba)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 5

Tipologia attività interne al servizio: Servizio educativo estivo

N. totale: 23

Categoria di utenza: Minori

Anziani

Nome Dei Servizi: Attività educative presso le Case di Riposo di La Morra (48), Monforte d'Alba (57) e di Cherasco (111)

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 5

Tipologia attività interne al servizio: Servizio educativo per la realizzazione di attività ri-creative rivolte a persone auto e non auto sufficienti, ospiti delle case di riposo.

N. totale: 216

Categoria di utenza: Anziani

Nome Del Servizio: Assistenza alla persona presso le Suore Luigine di La Morra

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: Gestione del servizio assistenziale presso la casa di cura delle Suore Luigine

N. totale: 12

Categoria di utenza: Anziani

Nome Del Servizio: Assistenza notturna (fino al 30/09/2020) presso la Casa della Divina Provvidenza di Alba

Numero Di Giorni Di Frequenza a settimana: 7

Tipologia attività interne al servizio: Assistenza notturna rivolta agli ospiti.

N. totale: 30

Categoria di utenza: Anziani

Tipologia beneficiari (Cooperative sociali di tipo B)

N.	Categoria utenza	Divenuti lav. dipendenti	Avviato tirocinio
3	Soggetti con disabilità e problemi psichiatrici	1	2

Outcome sui beneficiari indiretti e portatori di interesse – Il welfare aziendale della Cooperativa

In un'ottica di restituzione ai soci, la Cooperativa ha attivato una serie di **convezioni** con 8 attività albesi (una libreria, due negozi di ottica, un negozio di giocattoli, uno di biancheria, una gastronomia e una cantina vitivinicola). Nello specifico, presso queste attività vengono offerti ai soci degli sconti che possono andare dal 5 al 30% sulla spesa effettuata.

Un'altra opportunità di cui possono approfittare i soci della Cooperativa consiste in un **appartamento presso il comune di Argentera**, ad uso esclusivo dei soci. La durata massima di soggiorno consentita è di 7 giorni all'anno, con un contributo simbolico di 10€ al giorno nel periodo estivo e di 15€ al giorno per il periodo invernale. Nell'anno 2020, nonostante l'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, è stato utilizzato da una ventina di soci in tutto per un totale di 4 mesi di utilizzo (da maggio ad ottobre).

I soci della Cooperativa possono inoltre usufruire di uno **sconto del 15% presso la Casa Vacanze di Laigueglia** in gestione della Cooperativa. Assieme ai soci possono usufruire di tale scontistica solo gli ospiti delle strutture residenziali di Emmaus.

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità

La Cooperativa assicura dal 2004 la garanzia della qualità dei servizi nelle diverse fasi dei processi attuati, con il miglioramento continuo e il potenziamento del metodo di lavoro attraverso il sistema della **qualità certificata ISO 9001:2015** dell'ente certificatore TUV Italia e la costante valutazione della qualità percepita mediante l'individuazione di indicatori di qualità adeguatamente monitorati, accanto al consolidamento dei processi legati alla garanzia della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro, igiene degli alimenti (H.A.C.C.P.), trattamento dei dai personali e sensibili.

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Le strategie e gli obbiettivi che erano stati individuati per l'anno 2020 sono riportati nella seguente tabella

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	<p>Attenzione alla gestione delle risorse umane col perfezionamento di strumenti di monitoraggio e valorizzazione dei ruoli, aumento della delega.</p> <p>Miglioramento dei processi gestionali e di direzione</p>	<p>Perfezionare il modello di valutazione di tutti i lavoratori, ai vari livelli, con un corrispondente sistema premiante che rispecchi valori e competenze, compatibilmente con le risorse disponibili. Ruoli e responsabilità diversificate.</p> <p>Definire con il Gruppo Risorse Umane e il gruppo Staff, con discussione all'interno del CDA, il sistema di valutazione.</p> <p>Continuare a migliorare la comunicazione interna alla cooperativa a tutti i livelli; lavorare affinché i coordinatori acquisiscano sempre più autonomia decisionale per andare a regime con il nuovo modello organizzativo.</p>
Governance, soci e partecipazione	<p>Ridefinire e potenziare il modello clinico - riabilitativo: Area clinica, interventi individuali e familiari, gruppi tra utenti e sul territorio.</p> <p>Adeguare il modello di intervento alla luce dei cambiamenti istituzionali e normativi, mantenendo la qualità del servizio.</p> <p>Potenziare la crescita operatori attraverso costante supervisione del gruppo di lavoro, affiancamenti, formazioni esterne, selezione del personale. Specializzare la professionalità, adeguare la sicurezza.</p>	<p>La clinica come strumento di lavoro nelle pratiche quotidiane; supervisioni equipe psichiatria,</p> <p>Mantenimento degli attuali standard terapeutici e riabilitativi.</p> <p>Supervisione dell'equipe psichiatria con rivisitazione del modello e innovazioni introdotte nel modo di lavorare.</p> <p>Scambi strutture-territorio, operatori con diverse specializzazioni, costante formazione/supervisione, gruppi trasversali degli utenti, sperimentazione nuovo PAI.</p> <p>Mantenimento SGQ e SGSL e miglioramento di alcune procedure di gestione di processi direzionali/ di cooperativa con valutazione dell'impatto del SGQ (es. mappa dei processi, organigramma, procedure), revisione periodica degli indicatori; realizzazione dell'annuale bilancio sociale.</p>
Servizi: caratteristiche e gestione	<p>Fronteggiare il cambiamento del welfare partecipando alla ridefinizione dei parametri di intervento.</p> <p>Rispondere in maniera tempestiva ai nuovi bisogni.</p>	<p>Dialogo e confronto attivo nella ridefinizione dei bisogni e delle risposte, partecipazione ai tavoli di lavoro istituzionali e alle politiche di intervento, tavoli di lavoro sulla disabilità e sulla psichiatria con ruoli importanti a rappresentare l'intera cooperazione locale.</p> <p>Diversificazione dei servizi in risposta alla nuova committenza. Servizi sostenibili e nuovi, orientandosi anche al privato, alloggi assistiti.</p>

	Dialogo con le cooperative del territorio con l'intento di concertare una strategia comune.	Legittimazione e riconoscimento in un sistema cooperativo ampio e complesso in cui poter esprimere potenzialità, rappresentanza e partecipazione.
Il mercato	<p>Potenziamento della visibilità esterna delle collaborazioni con le diverse realtà della comunità locale.</p> <p>Aumento della sensibilizzazione sul territorio.</p>	<p>Miglioramento sensibile dei processi di presenza esterna della nostra cooperativa, maggiore coinvolgimento dei soci nell'attività di comunicazione. Aggiornamento costante del sito web e valorizzazione dei social network.</p> <p>Comunicazione interna/esterna della cooperativa per far conoscere le diverse attività Progetto Emmaus: almeno quattro newsletter periodiche, convegni, feste, dvd, appartenenza, eventi pubblici, almeno 3 articoli su giornali locali e riviste specializzate.</p>
La pianificazione economico-finanziaria	Sostenibilità economica e crescita imprenditorialità: appalti, fund raising, sviluppo area clinica, riconversione servizi e analisi di mercato.	<p>Indipendenza economica: potenziamento delle capacità di gestione economica, controllo di gestione, bilancio trimestrale dei servizi, allineamento della nostra offerta alla domanda del pubblico e del privato, progetti individualizzati, sviluppo di area clinica, miglioramento ferie e rol residui al 31/12 su anno precedente.</p> <p>Miglioramento e rafforzamento del rapporto con le banche.</p> <p>Fidelizzazione del donatore - mantenimento del dialogo costante nel tempo.</p>

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.757.857,00 €	1.847.055,00 €	1.826.560,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	623.145,00 €	787.098,00 €	629.687,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	382.817,00 €	519.341,00 €	504.702,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	564.492,00 €	697.480,00 €	633.904,00 €
Ricavi da altri	106.826,00 €	10.541,00 €	2.307.931,00 €
Contributi pubblici	259.734,00 €	522.741,00 €	154.364,00 €
Contributi privati	136.079,00 €	194.075,00 €	26.702,00 €

Patrimonio:

Analizzando brevemente lo Stato Patrimoniale ed i risultati degli ultimi anni, subito si notano le **buone disponibilità liquide** che permettono solvibilità e pagamenti puntuali delle retribuzioni, dei fornitori e delle rate delle spese condominiali. Nel corso del 2020 si è fatto ricorso alla FIS per n. 23 settimane complessive, con la modalità di anticipo da parte della Cooperativa e successivo rimborso. Si nota che nell'ultimo triennio il capitale sociale ha subito una progressiva riduzione dovuta alle dimissioni di lavoratori e lavoratrici con anzianità ed all'uscita dalla compagine sociale di alcuni soci volontari e sovventori, per lo più figure storiche presenti dal nascere della Cooperativa. Le Riserve hanno mantenuto sostanzialmente il loro valore. Sotto il profilo finanziario nella gestione del patrimonio si scontano le difficoltà del mercato registrando a fine anno una **notevole riduzione dei proventi finanziari**. La situazione rimane difficile e pur chiudendosi la gestione con un minimo utile, non si hanno le performance degli anni precedenti.

	2020	2019	2018
Capitale sociale	58.302,00 €	59.593,00 €	65.944,00 €
Totale riserve	2.852.014,00 €	2.849.136,00 €	809.326,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	4.548,00 €	2.329,00 €	2.101.941,00 €
Totale Patrimonio netto	2.914.864,00 €	2.911.058,00 €	2.977.210,00 €

Conto economico:

Passando poi al Conto Economico si segnala rispetto al 2019 la **diminuzione dei ricavi** da fatturato per circa 443.153 euro; se consideriamo anche l'apporto degli altri ricavi, la differenza tra le due annualità si riduce a 376.337. Il disavanzo è parzialmente mitigato dai contributi e ristori ricevuti dall'Amministrazione Pubblica.

Le spese di personale sono scese proporzionalmente in maniera inferiore generando uno scostamento dei costi sui ricavi, passando il personale ad incidere dal 69% sul totale dei costi del 2019 al 71% del 2020. Questo se da una parte denota maggiori investimenti nella qualità del lavoro ed un incremento occupazionale, dall'altra è un campanello di allarme da monitorare per evitare che la % cresca ulteriormente.

Parecchie sono le ore di ferie e permessi residui dell'anno 2020. La voce "donazioni" è in sostanziale pareggio rispetto al 2019, confermando comunque un andamento di decrescita nell'ultimo decennio.

Il margine operativo lordo è diminuito, pur rimanendo in campo positivo: il MOL passa dal 5% del 2019 al 3% del 2020.

	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	4.548,00 €	2.329,00 €	2.101.941,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-1.296,00 €	-69.266,00 €	2.200.974,00 €

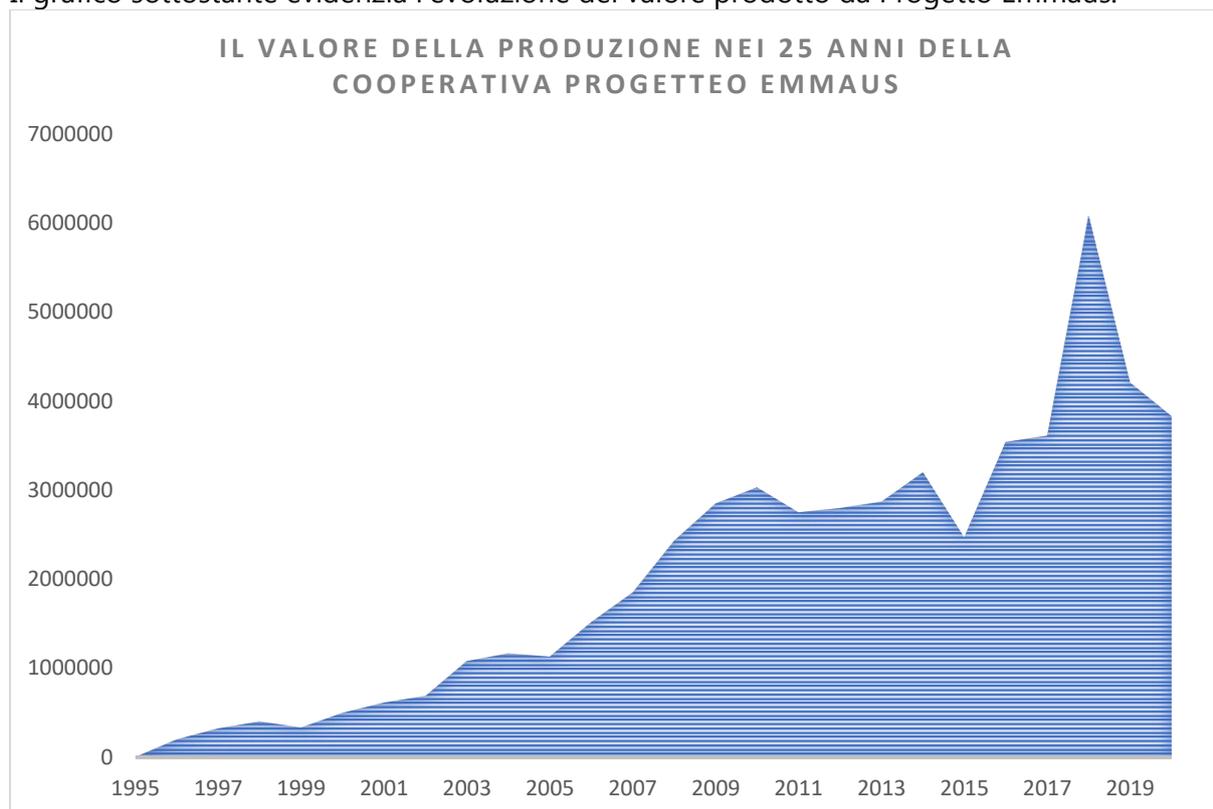
Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci operatori lavoratori	43.274,00 €	43.636,00 €	48.799,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	4.183,00 €	5.112,00 €	6.145,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	10.844,00 €	10.844,00 €	10.999,00 €

Valore della produzione:

	2020	2019	2018
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	3.831.528,00 €	4.207.865,00 €	6.083.850,00 €

Il grafico sottostante evidenzia l'evoluzione del valore prodotto da Progetto Emmaus:



Dall'analisi storica del valore prodotto da Progetto Emmaus nei suoi 25 anni di vita si evidenzia una progressiva crescita interrotta solamente in due esercizi.

Costo del lavoro:

Per quanto riguarda il costo del lavoro occorre sottolineare un'iniziativa in particolare: partendo dal bisogno di sostenere in maniera concreta le persone che avevano perso parte del lavoro da febbraio in avanti, e dal timore che non fosse garantita la FIS o altri ammortizzatori sociali, il Cda ha proposto la **donazione volontaria di ore o ferie** da parte dei dipendenti, che la cooperativa sarebbe poi andata a raddoppiare in ottica di solidarietà e responsabilità collettiva.

Nel corso dell'anno sono state così redistribuite all'incirca 650 ore in, un'azione solidaristica verso i lavoratori maggiormente colpiti dalla riduzione o sospensione dei servizi. Questa azione, unitamente al ricorso alla FIS, ha permesso di **mantenere costanti le retribuzioni**.

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	2.885.020,00 €	3.095.689,00 €	2.982.485,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	19.559,00 €	27.251,00 €	28.500,00 €
Peso su totale valore di produzione	75,80 %	74,22 %	49,50 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	181.274,00 €	181.274,00 €
Servizi educativi	600.415,00 €	83.687,00 €	684.102,00 €
Servizi sanitari	781.172,00 €	0,00 €	781.172,00 €
Servizi socio-sanitari	1.068.402,00 €	413.335,00 €	1.481.737,00 €
Altri servizi	0,00 €	200.025,00 €	200.025,00 €
Contributi	0,00 €	503.218,00 €	503.218,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	2.449.989,00 €	64,00 %
Incidenza fonti private	1.381.539,00 €	36,00 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi

Per quanto riguarda le iniziative di raccolta fondi, anche nel 2020, come negli anni precedenti, la cooperativa Progetto Emmaus ha promosso una propria campagna per il **5xmille**.

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

Per quanto riguarda la promozione della campagna 5xmille, la nostra cooperativa si è attivata su più fronti: da un lato sono stati diffusi numerosi **volantini** sui territori di operatività e dall'altro le varie informazioni sono state diffuse tramite email e tramite la **newsletter** della cooperativa.

Conclusioni e implicazioni per il futuro

In conclusione, il 2020 si presenta come un anno non facile non solo per via dell'emergenza sanitaria ma anche da leggere con attenzione rispetto alle avvisaglie di difficoltà strutturali che l'attuale assetto potrebbe comportare. Nel 2021 diventa centrale tenere sotto controllo i conti e cercare strade nuove o una riorganizzazione più sostenibile.

8. L'IMPATTO DELL'EMERGENZA SANITARIA SULLA COOPERATIVA

Introduzione

L'**emergenza sanitaria** che ha colpito il paese ha enormemente inciso sulle nostre modalità lavorative e sulla quotidianità del nostro lavoro.

Oltre ai mesi di chiusura totale delle strutture e dei servizi territoriali, si sono modificate le procedure lavorative, alzati i livelli protettivi e la sanitarizzazione dei servizi ha quasi snaturato alcuni di questi. Vi è stato un lavoro di grande messa in discussione del nostro approccio lavorativo e del nostro modo di vedere maggiormente gli aspetti sociali da quelli sanitari. Dopo un **primo approccio esclusivamente sanitario**, vi è poi stato un **processo di riequilibrio** riguardante gli aspetti sociali.

In tutto ciò il periodo è stata l'occasione per rinsaldare i rapporti nei gruppi di lavoro e anche con i committenti esterni. Rispetto alla committenza siamo riusciti, grazie alle modalità in cui abbiamo affrontato l'emergenza, a divenire un riferimento tanto che i consorzi sociali ci hanno affidato l'incarico di **Responsabili ICA** per le loro strutture semiresidenziali.

La chiusura delle strutture e degli ospiti dentro di queste, l'interruzione dei progetti esterni, il minor apporto di volontari e l'interruzione delle visite dei famigliari, questo accanto ad una sanificazione delle strutture e dei servizi ha modificato di molto il nostro modo di operare, di relazionarci con ospiti/utenti/famigliari e all'interno dei gruppi di lavoro.

Il **lavoro a distanza e non in presenza**, lo smart working, la presenza dove è indispensabile ha portato a pensare a nuove procedure, nuove modalità lavorative e di confronto, aumentare competenze (tecnologiche in primis). In questi mesi si è resa evidente la nostra responsabilità verso ospiti e utenti e corresponsabilità verso i colleghi.

L'impatto sulla quotidianità lavorativa, ma non solo, è stato molto forte, in una realtà come la nostra dove l'aspetto relazionale è molto importante, come il contatto e la vicinanza. Si sono attivati strumenti per far sentire la presenza della cooperativa e per "restare uniti seppur distanti": maggior numero di comunicazioni, creazione di gruppi di ascolto a distanza condotti da colleghe psicologhe, video chiamate a utenti e famiglie i cui servizi sono stati interrotti (scuola infanzia e territorio).

L'emergenza sanitaria è l'elemento centrale dell'anno che ha portato **diverse conseguenze a livello economico, sociale, sanitario, organizzativo e di programmazione**. Sul piano del monitoraggio stretto, ci si è organizzati con una struttura di controllo, facente capo all'unità di crisi ed alla direzione.

Lavoro di stretto collegamento con l'Asl, col Medico competente e di collegamento con i gruppi di lavoro, per monitorare le comunicazioni: invio di 15 serie di FAQ, partecipazione ai momenti di equipe per confronto, gruppi a distanza, monitoraggio delle condizioni di salute, con periodiche somministrazioni dei tamponi rapidi. Smart working per favorire la conciliazione lavoro/sfera personale.

Referenza ICA sul Covid-19 in diversi servizi territoriali. Il Covid-19 ha interessato 7 utenti nei gruppi appartamento albesi, 12 operatori; 4 suore anziane sono decedute a La Morra.

Gli “anticorpi” della Cooperativa

Il contrasto all'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 ha richiesto alla nostra Cooperativa di mettere in campo **nuove energie** e di riorganizzare in maniera sostanziale il quadro organizzativo precedentemente esistente.

Lo scoppio della pandemia ha richiesto una reazione tempestiva: molte le decisioni da prendere e i cambiamenti da elaborare, uniti a una situazione di forte instabilità e incertezza. Con l'obiettivo di rispondere nel modo più efficiente possibile alla situazione di emergenza e ai numerosi dubbi legati a questa, a marzo 2020 sono state definite due specifiche equipe “anti-Covid”:

- **un'equipe di direzione e sorveglianza**, composta dal presidente, dal responsabile di sistema protezione e sicurezza, dal Responsabile ICA (infezioni correlate all'assistenza) designato, il dott. Arago, e da una coordinatrice (Infermiera Professionale);
- **un'equipe operativa**, soprannominata “Covid-Buster”, composta da operatori volontari. Tale equipe è stata formata con il fine di fornire una base di rinforzo per aiutare la gestione di eventuali casi di isolamento cautelare o contagio nelle strutture e nei servizi gestiti dalla cooperativa.

Dal punto di vista operativo, la gestione delle **procedure di Contrasto alle Infezioni** è stata affidata alla responsabile ICA ed al Medico Competente. Si è inoltre consolidato il team di infermieri, volto a fornire uno spazio di condivisione e confronto, nonché organizzativo.

In un primo periodo parte sostanziale del lavoro fatto ha riguardato l'elaborazione delle modalità di attuazione dei decreti ministeriali e regionali, assieme alla definizione dei metodi di prevenzione e delle procedure anticontagio, assieme alla riorganizzazione degli spazi e delle attività.

Sono stati rivisti progetti ed attività in atto, valutando nello specifico revisioni e/o interruzioni. In un secondo momento si è lavorato per riequilibrare e per adattarsi alla nuova quotidianità imposta dal virus e una gestione di questa nel lungo termine. **Con lo stabilizzarsi della situazione, la cooperativa si è dotata dei giusti strumenti e ha saputo consolidare una serie di buone pratiche.**

In particolare, da novembre si è iniziato a fornire un **tampone bisettimanale per tutti i lavoratori** della cooperativa e per gli utenti in base alle normative esistenti. In seguito, si è scelto di allungare per gli ospiti il periodo tra un tampone e un altro a un mese.

Essenziale è stata **l'interfaccia con l'Asl**: la cooperativa ha saputo dare il via a una collaborazione molto forte con alcune figure dell'Ufficio Igiene dell'Asl, instaurando un dialogo aperto e diretto volto ad agevolare la gestione della situazione emergenziale.

Infine, oltre che fornire l'occasione per rinsaldare i rapporti nei gruppi di lavoro, il periodo ha dato modo di rinforzare e rinsaldare i legami con i committenti esterni.

Rispetto alla committenza siamo riusciti, grazie alle modalità in cui abbiamo affrontato l'emergenza, a divenire un punto di riferimento per gli enti circostanti, tanto che i consorzi sociali ci hanno affidato l'incarico di Responsabili ICA per tre delle loro strutture semiresidenziali (il centro diurno di Narzole “I Girasoli”, il centro diurno per anziani di Alba e il centro diurno “Pin Bevione” di Vezza d'Alba).

Partendo dal bisogno di sostenere in maniera concreta le persone che avevano perso parte del lavoro da febbraio in avanti, con il timore che non fosse garantita la FIS o altri ammortizzatori sociali, è emersa la proposta della **donazione volontaria di ore**, ferie o rol, che la cooperativa ha raddoppiato in un'ottica di solidarietà e responsabilità collettiva. Da questa iniziativa sono state raccolte 650 ore che sono state ridistribuite sui servizi maggiormente colpiti.

Dal punto di vista dei lavoratori

L'emergenza sanitaria per la diffusione del virus Covid-19 ha avuto un forte impatto sul modo di lavorare, di gestire le strutture e i servizi della Cooperativa. La chiusura delle strutture e degli ospiti dentro di queste, l'interruzione dei progetti esterni, il minor apporto di volontari e l'interruzione delle visite dei famigliari, assieme alla necessità di una sanificazione delle strutture e dei servizi, sono fattori che hanno modificato di molto il nostro modo di operare e di relazionarci sia con ospiti/utenti/famigliari sia all'interno dei gruppi di lavoro.

Ma non solo: la pandemia ha infatti costretto la Cooperativa ad attivare per la prima volta nella sua storia la **Cassa integrazione** (FIS) per i suoi lavoratori, coinvolgendone 50 nella primavera e prudenzialmente estendendola a tutti i lavoratori nella seconda ondata autunnale.

Al di là di questa conseguenza estrema, resa però necessaria dalle contingenze, è inoltre emersa **la necessità di pesare a nuove procedure e nuove modalità lavorative e di confronto, dal lavoro a distanza e non in presenza, lo smart working (là dove possibile), a quello in presenza** dove indispensabile. In questi mesi abbiamo dovuto aumentare le nostre competenze (tecnologiche in primis) e si è resa evidente la nostra responsabilità verso ospiti e utenti e corresponsabilità verso i colleghi.

In una realtà come la nostra dove l'aspetto relazionale, come il contatto e la vicinanza, è molto importante, **l'impatto sulla quotidianità lavorativa** (ma non solo) **è stato molto forte**. Per questo motivo si sono attivati molti strumenti per far sentire la presenza della cooperativa e per "restare uniti seppur distanti": un maggior numero di comunicazioni, la creazione di gruppi di ascolto a distanza condotti da due colleghe psicologhe e le video chiamate a utenti e famiglie i cui servizi sono stati interrotti (la Scuola dell'Infanzia e i Servizi sul Territorio).

Le attività programmate che non si sono svolte

In particolare, le **attività non svolte o interrotte sono le seguenti**:

- Da inizio marzo **le comunità alloggio e i gruppi appartamento sono rimasti chiusi a tutte le visite esterne, a nuovi ingressi e ai sollievi**. Tale situazione, conseguente all'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del covid-19, ha avuto un forte impatto sulla quotidianità delle diverse strutture, sulle modalità di gestione dei turni e sull'erogazione del servizio. Per alcuni mesi si sono bloccati i nuovi ingressi, i sollievi sono stati sospesi per tutto l'anno a partire da marzo, sono state ridotte le compresenze di operatori in turno, vietati incontri con i famigliari, le uscite, riunioni fatta a distanza ecc... Da inizio giugno abbiamo iniziato un processo di riapertura graduale di tutte le strutture, formando gli ospiti a riguardo delle precauzioni da prendere per poter riprendere una vita sociale fuori dalla struttura. Tale situazione ha fortemente modificato le visite con i famigliari, dapprima sospese e poi riprese con non poche restrizioni, il percorso di integrazione di alcuni ospiti e sicuramente ha inciso negativamente sul benessere mentale e emotivo degli ospiti. Sono stati così attivati gruppi di supporto a distanza condotti da due psicologhe di cooperativa.
- i **Servizi Territoriali** sono stati pesantemente colpiti dall'emergenza sanitaria con una chiusura totale nei mesi di marzo, aprile e maggio. Ad inizio giugno le varie attività sono state riprese, anche se non a pieno regime. Nei mesi di chiusura totale è stata richiesta la FIS per i lavoratori impegnati in quei servizi e sono stati attivati dei gemellaggi con le strutture per garantire il maggior numero di ore lavorative possibili. In questi mesi di

emergenza si sono anche dovute rivedere in modo importante le modalità di svolgimento degli interventi, adottando protocolli e procedure al fine di ridurre al minimo il rischio di diffusione del virus Covid-19.

- la **Scuola Materna**, causa emergenza sanitaria, ha visto la chiusura anticipata delle attività didattiche a fine febbraio. Nel mese di giugno e luglio, stante la precarietà economica della scuola e le difficoltà portate dall'emergenza sanitaria, si è attivato un processo di confronto tra Direzione della cooperativa – CdA – Referente Area Minori in cui si è presa in considerazione la chiusura definitiva della scuola. Da un confronto con il comune di Alba, nella persona del Sindaco, dell'Assessore ai servizi Sociali e alla Responsabile dei servizi scolastici comunali, in conseguenza della disponibilità del comune di sostenere la scuola dell'infanzia paritarie locali nelle loro attività, si è deciso di continuare l'attività didattica.
- **Estate Ragazzi di Pocapaglia**. Durante il mese di maggio la cooperativa si è incontrata con l'Amministrazione comunale di Pocapaglia per valutare la fattibilità o meno di realizzare l'attività dei centri estivi come negli anni passati. Purtroppo, al termine di questi incontri, in cui ci si è confrontati partendo dalle Linee Guida Regionali per i Centri Estivi, si è giunti alla conclusione di non realizzare l'edizione annuale dell'Estate Ragazzi, a causa delle numerose difficoltà per la gestione in sicurezza in questo periodo di emergenza sanitaria.
- **La Scuola Autonomia e l'Alloggio Palestra**. Il progetto sperimentale di Scuola di Autonomia è nato nel 2016 e, come suggerisce il nome, si propone con l'obiettivo di consentire ai ragazzi con disabilità l'apprendimento di competenze e accompagnarli verso il traguardo dell'indipendenza. Nel 2019 si è aggiunto il progetto Alloggio Palestra per quattro persone – Alessandro, Carola, Silvio e Daniela: un "laboratorio" in cui si apprende la convivenza e le pratiche domestiche nell'appartamento di cooperativa alle Terrazze di Alba. L'obiettivo principale è quello di conoscere il proprio limite e le proprie risorse, sperimentandosi nel rapporto con l'Altro nei suoi risvolti emotivi e relazionali. Poi imparare preparare una cena, pulire casa, fare i letti, rispettando i ritmi e le abitudini reciproche. Insomma, si apprendeva l'indipendenza: dal punto di vista psichico, la "differenziazione" del Sé rispetto alla famiglia di origine è considerabile come una tappa evolutiva cruciale per il benessere soggettivo e familiare. Il luogo di tali attività è l'Autonomia Lab di Orizzonte Vela, progetto finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo. Tuttavia, a seguito dell'emergenza sanitaria, i progetti sono stati interrotti, implicando il ritorno dei ragazzi presso le mura domestiche.
- **Giornate Cooperative**. A partire dal buon riscontro delle formazioni allargate a tutta la cooperativa che si sono svolte negli ultimi anni, si era pensato di proseguire in questa direzione pur con qualche modifica, come condiviso anche nell'ultima Assemblea Soci del 2019. L'idea condivisa con la direzione, risorse umane e formazione e con risorse umane era quella di programmare tre incontri incentrati sull'approfondimento e sulla condivisione di quelli che sono i valori alla base del lavoro sociale in cooperativa. Il percorso si sarebbe dovuto svolgere nei mesi di maggio 2020, novembre 2020 e aprile/maggio 2021. Indicativamente, i temi dei tre incontri avrebbero dovuto essere:
 - Primo incontro (maggio 2020): condivisione e conoscenza delle diverse aree e della loro struttura organizzativo/valoriale;
 - Secondo incontro (novembre 2020): incontro formativo con formatore esterno proveniente dal mondo della cooperazione, per un punto di vista

esterno sulla dimensione cooperativa e per avere spunti di approfondimento/confronto con riferimento soprattutto alla dimensione valoriale;

- Terzo incontro (aprile/maggio 2021): incontro di sintesi da strutturarsi alla luce del lavoro e delle eventuali proposte emerse nei due incontri precedenti.

Purtroppo, a causa del perdurare dell'emergenza sanitaria legata alla pandemia Covid-19, gli incontri sono stati rimandati a date da individuarsi nel 2021.

- In occasione dei **25 anni della Cooperativa Emmaus** si era messa in cantiere l'idea di organizzare una serie di eventi celebrativi. In particolare, erano stati ipotizzati due eventi: uno più formativo, che avrebbe assunto la forma di un **convegno** sui temi cari alla cooperativa, e una **festa** più ludica. Per ovvi motivi non è stato possibile realizzare nessuno dei due, ma rimane il desiderio e l'ipotesi di organizzarli non appena la situazione lo permetterà.

Le attività introdotte

- **I gruppi di supporto e di ascolto.** Durante il periodo di emergenza sanitaria è stato proposto a tutti i colleghi di Cooperativa uno spazio di confronto e riflessione di gruppo. L'esperienza ha coinvolto 15 operatori di strutture e territorio, diversi per genere, ruolo e storicità, ma ognuno portatore dei propri vissuti e della propria significativa esperienza. Visto il numero dei partecipanti sono stati creati 4 incontri di gruppo, della durata di 3 incontri ciascuno. Il tutto si è svolto a distanza, in remoto, una modalità molto lontana dalla condivisione relazionale a cui è abituato chi lavora a contatto con l'altro, eppure l'intensità e la ricchezza degli incontri sono stati di una portata così ampia da poter diventare momenti significativi di ascolto reciproco e immagine di una cooperativa che non è solo luogo di lavoro, ma anche di cura. Grazie alla partecipazione e condivisione di tutti i temi sono stati molti. È stato possibile condividere il senso di irrealtà e confusione, oltre ad angoscia e sconforto. Sono emerse tante paure (per i propri cari, per sé stessi, per gli ospiti, ...) e alcuni bisogni (trovare un equilibrio tra dentro e fuori, dare un senso a ciò che sta accadendo, protezione, stare in ascolto, ...) oltre che un forte senso di gratitudine. La condivisione ha permesso di non sentirsi soli e di esprimere aspetti intimi e di valore e la fiducia è stata riconosciuta come parte costitutiva dei momenti di maggiore vulnerabilità. Fiducia nell'Altro ma anche nella Cooperativa, vissuta come base solida e sicura, fatta di esseri umani fragili, non solo luogo di lavoro ma anche di cura.
- **I cortometraggi "La mascherina? Ti spieghiamo noi come si indossa!" e "La Fase 1 spiegata da noi" elaborati dal progetto sperimentale di Scuola di Autonomia.** I due video sono stati elaborati della Scuola di Autonomia. L'obiettivo era quello di intervenire sulle "autonomie" anche in un momento così particolare di crisi e di emergenza, permettendo di dare voce ai ragazzi, di lasciarli esprimere e di dimostrare che non solo sono parte della società, ma sono una parte competente. Un traguardo racchiuso appunto nei video realizzati dal Consorzio socio-assistenziale "Alba Langhe e Roero" in collaborazione con la nostra cooperativa. Nei filmati, visibili sul canale YouTube "Autonomia Lab Alba", alcuni ragazzi con disabilità spiegano come indossare la mascherina e cos'hanno provato durante la Fase 1 della quarantena.
- **La raccolta di testimonianze di lavoratori e ospiti durante il periodo della quarantena.** Il susseguirsi di chiusure dovute all'emergenza Covid ha prodotto stravolgimenti

emotivi e relazionali, sociali e familiari e, in un contesto sociale poco pratico nel maneggiare la fragilità, il rischio era quello di sottrarre voce a chi già era svantaggiato e invisibile. Da ciò è nata la volontà di creare narrazioni e radunare testimonianze, per fare da contrappeso alla forza di inerzia causata dall'isolamento, al silenzio imposto da un'emergenza sanitaria senza precedenti. Partendo da questa riflessione, la Comunità Emmaus, così come altri gruppi appartamento e servizi, ha voluto raccogliere e condividere sul proprio sito le testimonianze di alcuni ospiti relative al periodo di quarantena, dando così voce all'invisibile.

- **Gli incontri di gruppo a distanza per i gruppi appartamento.** Durante l'emergenza sanitaria, grazie all'area clinica di cooperativa, sono stati organizzati incontri di gruppo a distanza per gli ospiti, per garantire anche a loro uno spazio di ascolto e confronto nel periodo che si stava attraversando. Sono stati momenti ricchi e pieni di bellezza, vissuti attraverso uno schermo del pc o del cellulare ma insieme in una sala da pranzo, in un salone o nella propria stanza.
- **Il collage #distantimauniti.** L'equipe e gli ospiti di "2passi" e "Ariete" hanno approfittato del periodo di lockdown per riscoprire la fotografia e riflettere sul gruppo e sull'essere cooperativa, realizzando un collage "speciale". Il fine era quello di trasmettere la sensazione provata di far parte di qualcosa di più grande, al di là della propria struttura o del proprio ruolo: la fiducia nel fatto che ognuno sta portando avanti il proprio pezzo.
- **L'esperienza della Comunità Aurora.** La reazione alle chiusure dovute al Covid-2019 ha implicato, per la Comunità Aurora, la riscoperta del gioco e della corporeità. Fin da subito, si è iniziato ad animare con ogni tipo di attività le giornate in struttura: si sono proposte partite a bocce, a calciobalilla, a pallacanestro nel cortile della comunità e nei locali dell'oratorio. Altri giorni invece il programma prevedeva di sperimentare nuove ricette di cucina, organizzare balli e karaoke, divertirsi con giochi da tavolo e partite a carte. Il risultato è stato un senso di appartenenza capace di unire i corpi, proteggendoli, anche se fisicamente lontani.
- **Il puzzle della Piccola Falegnameria.** Davide, Claudio e Daniele sono tre ragazzi che ogni settimana a Bra animano la Piccola Falegnameria Emmaus con la supervisione di un educatore. Durante le criticità sanitarie e sociali, il lavoro del gruppo si è concentrato sulla realizzazione di un manufatto particolare, che in modo simbolico ha "appaiato" le persone, tracciando un filo tra le varie strutture e anime della Cooperativa proprio quando l'emergenza sanitaria rischiava di strappare la sensazione di vicinanza.
- I ragazzi hanno infatti ricavato da un grande asse di legno un puzzle, i cui pezzi sono stati distribuiti alle comunità e ai gruppi appartamento di Progetto Emmaus, che li hanno colorati. A novembre i pezzi "sparpagliati" sono stati radunati e riuniti. Il risultato è stato un messaggio di speranza: in un anno difficile segnato dall'emergenza sanitaria è stato bello realizzare un'attività collettiva capace di tenere collegate e impegnate le persone della Cooperativa.

L'impatto economico del Covid

Come è facilmente immaginabile, l'emergenza sanitaria ha avuto conseguenze particolarmente significative sul bilancio della cooperativa.

In particolare, l'impatto si è concretizzato in **un aumento delle spese** di personale e di attrezzature, DPI e strumentazioni non indifferente. Nello specifico, l'aumento dei costi è stato ripartito tra:

- **personale interno**, per tutta la formazione degli operatori per muoversi con consapevolezza in presenza di rischio Covid nell'emergenza sanitaria;
- **personale interno sanitario**: formazioni dirette e poi a ricaduta su tutti gli operatori per muoversi adeguatamente nelle situazioni; formazioni per esami sierologici, per tamponi rapidi, per caricamento piattaforma regionale, ecc.;
- **pratiche di sanificazione** periodica dei locali, degli automezzi, colonnine dedicate all'entrata etc.;
- messa a sistema e loro mantenimento del **triage** in ogni struttura ed ufficio della cooperativa, allestiti dalla primavera 2020 oltre 20 punti;
- **acquisto DPI** per varie figure, dalla semplice mascherina per gli utenti alla tuta sanitaria, agli occhiali, ai vari strumenti di misurazione temperatura, saturazione, etc.

Queste spese per l'anno 2020 sono state di poco inferiori ai 100.000 euro (per l'esattezza **euro 99.629,21**) e la relativa copertura prevista è in capo a diverse fonti, come evidenzia la tabella sottostante:

Fonte per la copertura delle spese Covid	Importo
Credito di imposta per sanificazione e DPI (art.125 DL 34 /2020)	€ 7.503,00
Contributo a fondo perduto per riduzione di fatturato (DL 34/2020)	€ 11.776,00
Asl regionali sulle presenze ospiti (periodo febbraio-dicembre 2020)	€ 25.535,00
Progetti realizzati con varie fondazioni bancarie	€ 12.670,05
Totale	€ 57.484,05

La rimanenza di euro 42.145,16 per concorrere al totale è stata quindi prelevata per la copertura dal Fondo Covid, istituito con l'approvazione del Bilancio esercizio '19.

9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

L'esercizio sociale va dal primo gennaio al trentuno dicembre di ogni anno e al termine di ogni esercizio sociale l'Organo amministrativo provvede alla redazione del progetto di bilancio.

Il progetto di bilancio deve essere presentato all'Assemblea dei soci per l'approvazione entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, ovvero entro 180 giorni qualora venga redatto il bilancio consolidato, oppure lo richiedano particolari esigenze relative alla struttura ed all'oggetto della Società, segnalate dagli Amministratori nella relazione sulla gestione o, in assenza di questa, nella nota integrativa al bilancio.

L'Assemblea che approva il bilancio delibera sulla destinazione degli utili annuali destinandoli:

- a) a riserva legale indivisibile nella misura non inferiore al limite minimo stabilito dalle vigenti leggi;
- b) al Fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione di cui all'art. 11 della legge 31.01.92 n. 59, nella misura prevista dalla legge medesima;
- c) ad eventuale rivalutazione del capitale sociale, nei limiti ed alle condizioni previsti dall'art. 7 della legge 31.01.92 n. 59;
- d) ad eventuali dividendi in misura non superiore al limite stabilito dal codice civile per le cooperative a mutualità prevalente.

L'Assemblea può, in ogni caso, destinare gli utili, ferme restando le destinazioni obbligatorie per legge, alla costituzione di riserve indivisibili, oppure a riserve divisibili tra i soci non cooperatori.

La Cooperativa può utilizzare le riserve divisibili per distribuire i dividendi ai soci non cooperatori nella misura massima prevista dalla legge per le cooperative a mutualità prevalente e per remunerare gli eventuali altri strumenti finanziari dei soci non cooperatori.

L'Assemblea può sempre deliberare la distribuzione di utili ai soli soci finanziatori nella misura massima prevista per le cooperative a mutualità prevalente.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

Le Assemblee dei Soci possono essere ordinarie o straordinarie. Le questioni trattate durante queste sono, da statuto, le seguenti:

- l'approvazione del bilancio secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 112 del 2017 e la destinazione degli utili;
- la deliberazione sulla emissione delle azioni destinate ai soci sovventori, stabilendone gli importi ed i caratteri di cui al precedente art. 17, nonché sui voti spettanti secondo i conferimenti;
- la deliberazione sulla emissione delle azioni di partecipazione cooperativa;
- l'approvazione, previo parere dell'Assemblea speciale dei possessori di azioni di partecipazione cooperativa, dello stato di attuazione dei programmi pluriennali in relazione ai quali sono state emesse le azioni medesime;
- la nomina degli Amministratori;

- l'eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale e, ove richiesto, del soggetto deputato al controllo contabile;
- la determinazione della misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori ed ai Sindaci;
- l'approvazione dei regolamenti interni;
- la deliberazione sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- la deliberazione su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto.

La COOPERATIVA ha adottato il modello della L. 231/2001? No

La COOPERATIVA ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì

10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);

Relazione organo di controllo

“Attestazione di conformità del bilancio sociale alle linee guida di cui al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, redatta dall’organo di controllo ai sensi dell’art.10, co. 3, del D. Lgs. n. 112 del 2017”

Sezione I - Oggetto dell’incarico e linee guida di riferimento:

Ai sensi dell’art. 10, comma 3, del D.Lgs. n. 112 del 2017, i sindaci esercitano compiti di monitoraggio dell’osservanza delle finalità sociali da parte dell’impresa sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4, 11 e 13 dello stesso decreto, ed attestano che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all’articolo 9, comma 2. Il bilancio sociale dà atto degli esiti del monitoraggio svolto dai sindaci.

Il rilascio dell’attestazione di conformità è subordinato al rispetto formale e sostanziale delle linee guida di cui al Decreto 4 luglio 2019 emanato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il bilancio sociale sottoposto a verifica risulta redatto secondo i canoni formali strutturati in seno al modello di rendicontazione sociale emanato da Confcooperative – Federsolidarietà, mentre le “Norme di comportamento dell’organo di controllo degli enti del Terzo settore”, stilate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, con diretto riferimento alle previsioni diffuse in ambito internazionale dall’International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, “Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”, emanato dall’International Federation of Accountants (IFAC), in vigore dal 1° gennaio 2005 e attualmente adottato nella versione “Revised, December 2013”, formano il documento di riferimento metodologico ispiratore delle verifiche e delle attestazioni prodotte dallo scrivente collegio sindacale.

Il compito del Consiglio di Amministrazione consta nel redigere il bilancio di rendicontazione sociale secondo le linee guida suddette. Nel quadro della vigilanza sulla legalità e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione i sindaci estendono la loro attenzione sia all’osservanza delle finalità sociali da parte dell’impresa, sia alla conformità del bilancio sociale rispetto ai contenuti delle stesse linee guida.

Sezione II - Svolgimento delle verifiche, individuazione degli obiettivi e modalità di esecuzione degli accertamenti:

A. Rendicontazione delle attività di monitoraggio e dei suoi esiti

A.1. Descrizione sintetica del processo di monitoraggio svolto:

Il processo di monitoraggio è stato condotto in maniera continuativa attraverso l’esame di atti e documenti prodotti dalla società, nonché attraverso la partecipazione attiva del collegio sindacale a tutte le adunanze degli organi sociali. Si segnalano, altresì, occasioni di confronto e condivisione informali tra il collegio ed alcuni componenti del consiglio di amministrazione, settorialmente impegnati in approfondimenti tecnici ed operativi, volti a fugare dubbi o ad affrontare in maniera puntuale aspetti peculiari della gestione.

A.2. Descrizione specifica del monitoraggio svolto riguardo ciascuno dei punti previsti dal legislatore e motivazione di eventuali rilievi o punti deboli suscettibili di miglioramento:

Ai sensi dell'art. 10, comma 3, del D.Lgs. n. 112 del 2017, i sindaci hanno esercitato i compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità sociali da parte dell'impresa sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4, 11 e 13 dello stesso decreto. In particolare, sono stati sottoposti ad attenta verifica i seguenti aspetti:

- Art. 2 – svolgimento in via stabile e principale di attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
- Art. 3 – assenza di scopo di lucro;
- Art. 4 – struttura proprietaria e disciplina dei gruppi;
- Art. 11 – coinvolgimento dei lavoratori;
- Art. 13 – adeguatezza del trattamento economico e normativo dei lavoratori.

A.3. Esiti del monitoraggio:

Il monitoraggio, siccome descritto, ha portato a rilevare il pieno rispetto delle prescrizioni di legge. In particolare, si rileva come l'operato del consiglio di amministrazione sia costantemente volto al rispetto scrupoloso e proattivo delle norme di legge e di condivisione sociale di strategie, bisogni, opportunità, soluzioni.

B. Verifiche di conformità alle linee guida

B.1. Rispetto dei principi ex art. 5 delle linee guida:

In base al disposto normativo la redazione del bilancio sociale deve attenersi ai principi di:

- 1) Rilevanza: nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;
- 2) Completezza: occorre identificare i principali stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- 3) Trasparenza: occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- 4) Neutralità: le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- 5) Competenza di periodo: le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;

- 6) Comparabilità: l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia - per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- 7) Chiarezza: le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- 8) Veridicità e verificabilità: i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- 9) Attendibilità: i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
- 10) Autonomia delle terze parti: ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Valutazioni, giudizi e commenti di terze parti possono formare oggetto di apposito allegato.

B.2. Rispetto dell'articolazione formale e dei contenuti ex art. 6 delle linee guida:

Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale deve contenere almeno le informazioni di seguito indicate, suddivise in sezioni a seconda della dimensione oggetto di analisi. In caso di omissione di una o più sottosezioni l'ente è tenuto ad illustrare le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione.

- 1) Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale:
 - eventuali standard di rendicontazione utilizzati;
 - cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione;
 - altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.
- 2) Informazioni generali sull'ente:
 - nome dell'ente; codice fiscale; partita IVA; forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore; indirizzo sede legale; altre sedi; aree territoriali di operatività; valori e finalità perseguite (missione dell'ente);
 - attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;
 - altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;
 - collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...);
 - contesto di riferimento.

3) Struttura, governo e amministrazione:

- consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente);
- sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);
- quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;
- mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'art. 1, comma 3 del decreto legislativo n. 112/2017 «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale») sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti
- direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017;

4) Persone che operano per l'ente:

- tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente con una retribuzione o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;
- attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari;
- struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito;
- Le informazioni sui compensi di cui all'art. 14, comma 2 del codice del Terzo settore costituiscono oggetto di pubblicazione, anche in forma anonima, sul sito internet dell'ente o della rete associativa cui l'ente aderisce.

5) Obiettivi e attività:

- informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati;

- 6) Situazione economico-finanziaria:
- provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;
 - specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi;
 - finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;
 - segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.
- 7) Altre informazioni:
- indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;
 - informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi;
 - altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.;
 - informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.
- 8) Monitoraggio svolto dall'organo di controllo (modalità di effettuazione ed esiti)

Sezione III - Dichiarazione conclusiva con espressione del giudizio sulla conformità:

In base a quanto rilevato e sin qui descritto il collegio, nell'esercizio delle proprie funzioni di monitoraggio ed attestazione, ritiene che il bilancio sociale sottoposto a verifica rappresenti in maniera veritiera, fedele e corretta la gestione sociale e che lo stesso sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità con le linee guida che ne stabiliscono le modalità di predisposizione. A titolo di richiamo di informativa si segnala come la Società abbia impostato, con l'intenzione di raffinarla ed ottimizzarla nel tempo, un'attività di misurazione di impatto sociale riportata in un apposito paragrafo del bilancio sociale.