



BILANCIO SOCIALE 2012

INDICE

1	INTRODUZIONE	1
2	NOTA METODOLOGICA	2
3	QUADRO NORMATIVO	3
4	L'IDENTITÀ DI EUREKA	8
5	GOVERNANCE E PARTECIPAZIONE SOCIALE	12
6	GESTIONE IMPRENDITORIALE	16
	6.1 Struttura e attività dell'impresa.....	16
	6.2 Le attività produttive.....	18
	6.2.1 Lavanderia.....	18
	6.2.2 Aree verdi.....	20
	6.2.3 Pulizie.....	21
	6.3 Le risorse umane.....	22
	6.4 Il rapporto lavorativo.....	24
	6.5 Mercato e Committenti.....	26
7	RISULTATI SOCIALI	32
8	CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE	40
9	INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	43
10	I RISULTATI ECONOMICI	46
11	CONCLUSIONI E PROSPETTIVE	50

1. INTRODUZIONE

La scelta di **EUREKA** di redigere il Bilancio Sociale è mossa dalle seguenti motivazioni:

- La convinzione che sia uno strumento privilegiato per far conoscere, in assoluta trasparenza e compiutamente, l'attività della Cooperativa sia per quanto concerne gli aspetti sociali che per quelli produttivi;
- La volontà di porre l'accento sulla cultura del dato per evidenziare il valore sociale prodotto dalla cooperativa;
- La possibilità di contribuire alla diffusione della cultura cooperativa nell'ambito della Collettività e del Territorio di riferimento.

Durante questa quarta edizione del Bilancio Sociale si consolida per noi il concetto, che esso continua ad essere per la Cooperativa **EUREKA** uno strumento di verifica di coerenza tra i Valori cui ci ispiriamo e l'operare quotidiano.

... per “rendicontare” è necessario prima di tutto “rendersi conto”.



2. NOTA METODOLOGICA

La conoscenza, la valutazione del lavoro e l'apprezzamento dei risultati di una Cooperativa sociale, che pur operando similmente ad un'Impresa ha prioritariamente fini diversi dal lucro, non possono basarsi unicamente sui dati economici rilevabili dal Bilancio civilistico, ma devono tener conto del contenuto di socialità sviluppato nell'attività e derivante dall'attività della Cooperativa stessa.

Uno degli obiettivi di questo documento è proprio il mettere in risalto, attraverso descrizioni e tabelle, le scelte che sono state effettuate dalla Cooperativa **EUREKA** in ambito etico e sociale, con lo scopo di fornire informazioni che rappresentino la declinazione operativa della Mission.

La redazione del Bilancio Sociale di **EUREKA** è frutto del lavoro di molti collaboratori, tra i quali sono da menzionare il Presidente, Sig. Gianni Turchetti, il Responsabile Amministrativo, Sig. Bruno Marcelli e la Responsabile Sociale Dott.ssa Alessandra Padovan mentre la responsabilità del progetto all'interno della struttura è stata attribuita al Direttore: Dott.ssa Alessandra Berloff.

Poiché, per tutti gli aspetti evidenziati, attribuiamo una grande importanza al Bilancio Sociale, contiamo di provvedere al suo aggiornamento con una periodicità indicativa di due anni.

3. QUADRO NORMATIVO

EUREKA è una Cooperativa sociale di tipo B, che opera coerentemente ai dettami della Legge 381/91, attuale principale riferimento legislativo.

3.1 LA LEGGE NAZIONALE 381/91

Si tratta della Legge che, preso atto della realtà delle Cooperative Sociali, ne disciplina l'operare attraverso una serie di specifiche.

All'Art. 1 possiamo leggere:

“Le Cooperative Sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- a) la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi;
- b) lo svolgimento di attività diverse-agricole, industriali, commerciali o di servizi- finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Molto importante, in questa legge, è anche l'art. 5 che regola le convenzioni con gli Enti pubblici compresi quelli economici e le società di capitali a partecipazione pubblica. Infatti, il citato articolo, specifica che gli stessi “ anche in deroga alla disciplina in materia di contratti della Pubblica Amministrazione, possono stipulare convenzioni con le Cooperative che svolgono le attività di cui all'articolo 1 ... omissis ... il cui importo stimato al netto dell'IVA sia inferiore agli importi stabiliti dalle direttive comunitarie in materia di appalti pubblici.”

3.2 LE DELIBERE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

La delibera della Giunta Provinciale (Bz) N° 1986 DEL 6.6.2006

La Giunta Provinciale, nell'ambito delle misure a contrasto della povertà, ha approvato una specifica misura volta ad una maggiore applicazione dell'art. 5 della Legge 381/91. A tutt'oggi in Provincia di Bolzano si rileva ancora uno scarso utilizzo di tale facoltà da parte degli Enti pubblici, anche a causa di una carente sensibilizzazione degli amministratori e dei funzionari, orientati più al raggiungimento dei propri obiettivi di contenimento della spesa, piuttosto che all'interpretazione della responsabilità sociale.

Legge Provinciale (Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione per l'anno finanziario 2012 e per il triennio 2012-2014) del 21 Dicembre 2011 n. 15 art. 36: Incarichi a Cooperative sociali

Delibera (sintesi):

1. La Provincia autonoma di Bolzano, le società da essa controllate e gli enti funzionali destinano entro il 2014 alle Cooperative sociali una quota pari ad almeno il due per cento del valore delle forniture annuali di beni e servizi;
2. Vengono individuate specifiche categorie merceologiche e di servizi ritenute particolarmente adatte allo scopo del comma 1;
3. Gli Enti di cui al comma 1 individuano specifiche clausole sociali negli affidamenti di lavori, forniture e servizi di importo pari o superiore alla soglia comunitaria.

Deliberazione della Giunta Provinciale del 21 Dicembre 2011 n. 15 art. 36: Incarichi a Cooperative sociali. Approvazione delle clausole sociali.

Delibera (sintesi):

1. di approvare le clausole sociali elencate all'allegato A...;
2. che le suddette clausole sociali sono inserite nei bandi di gara per l'affidamento di incarichi di importo pari o superiore alla soglia comunitaria da parte della Provincia autonoma di Bolzano, le società da essa dipendenti, gli enti funzionali e gli enti locali...;
3. che per l'affidamento di incarichi di importanza pari o superiore alla soglia comunitaria viene utilizzato il criterio dell'offerta economicamente più

vantaggiosa prevedendo un congruo punteggio, comunque non inferiore al 15%, alla valutazione delle proposte concernenti le clausole sociali. Inoltre, le suddette clausole devono consentire di verificare la capacità degli affidatari di svolgere efficaci inserimenti lavorativi di qualità, attraverso adeguate disponibilità di strumenti, di risorse, di competenze, di metodologie nonché relazioni operative con i servizi certificanti lo stato di svantaggio.

Deliberazione della Giunta Provinciale del 22 Ottobre 2012 n. 1541: Incarichi a Cooperative sociali di tipo "B" per servizi e forniture.

Delibera (sintesi):

1. di approvare la lista di categorie merceologiche e di servizi di cui all'allegato A...;
2. che a partire dal 2013 le Cooperative sociali di tipo B, comunicano entro il 30 giugno la tipologia ed il valore degli incarichi ricevuti...;
3. che l'ufficio provinciale sviluppo della cooperazione procederà semestralmente al controllo dell'entità degli incarichi conferiti alle Cooperative sociali...
4. che la Provincia e gli enti... possono affidare direttamente incarichi a Cooperative sociali di tipo B, aventi sede legale nel territorio provinciale, per acquisire beni e servizi fino all'importo massimo di euro 200.000,00.

3.3 LA DELIBERA DEL CONSIGLIO COMUNALE DI BOLZANO N°22 6.5.2008

Anche il Consiglio del Comune di Bolzano, preso atto delle finalità della Legge 381/91 e del relativo art. 5, ha provveduto a deliberare alcune misure volte ad incrementarne l'utilizzo.

Gli aspetti su cui la delibera pone l'attenzione sono due:

1. La promozione, attraverso idonee misure di informazione e sensibilizzazione, della possibilità da parte dell'Amministrazione comunale e delle partecipate SEAB e ASSB di affidare incarichi a Cooperative sociali o a Consorzi di Cooperative sociali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
2. La riserva di ambiti di attività del Comune di Bolzano, di SEAB, e di ASSB alle Cooperative sociali, impegnando gli uffici dell'Amministrazione comunale, a riservare una quota non inferiore al 3% del proprio budget annuale per incarichi a Cooperative sociali di tipo B.

3.4 IL PROTOCOLLO D'INTESA TRA COMUNE DI BOLZANO E CENTRALI COOPERATIVE

Il Comune di Bolzano nel giugno 2006 con la firma di un protocollo d'intesa con le Centrali Cooperative ha riconosciuto il ruolo della cooperazione sociale quale interlocutore nella costruzione delle politiche di welfare e delle politiche attive del lavoro. Il protocollo è stato integrato con 10 clausole di carattere sociale da inserire nei contratti d'appalto a garanzia dell'inserimento di soggetti deboli.

3.5 IL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI

Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE. (GU n. 100 del 2-5-2006 – Suppl. Ordinario n. 107) dlgs. 163/06

- Art. 2 Principi
- Art. 52 Appalti riservati

(art.19, direttiva 2004/18; art. 28; direttiva 2004/17)

“...le stazioni appaltanti possono riservare la partecipazione alle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici, a lavoratori protetti,.....quando la maggioranza dei lavoratori interessati è composta da disabili i quali non possono esercitare un'attività professionale in condizioni normali...”.

- Art. 69 Condizioni particolari di esecuzione del contratto prescritte nel bando e nell'invito.(art. 26, direttiva 2004/18; art. 38, direttiva 2004/17)

“...Le stazioni appaltanti possono esigere condizioni particolari per l'esecuzione del contratto, purché siano compatibili con il diritto comunitario, e purché precisate nel bando di gara. Dette condizioni possono attenersi ad esigenze sociali o ambientali...”

4. L'IDENTITÀ DI EUREKA

4.1 BREVE STORIA

L'Associazione La Strada-der Weg nel suo CdA del 22 Dicembre 1998 deliberava la costituzione di una Cooperativa Sociale. Detta determinazione perseguiva lo scopo di trovare una soluzione "... che potesse garantire l'inserimento dell'attività lavorativa in seno al progetto Uomo e nel contempo offrisse l'opportunità di uno sbocco lavorativo per gli utenti, una volta terminato il programma terapeutico." La soluzione di costituire una Cooperativa, anziché espletare questa attività all'interno dell'Associazione stessa, era dettata dal fatto che la forma giuridica cooperativistica avrebbe consentito di emulare le reali condizioni dell'impresa. In data 19 Gennaio 1999, è stato redatto e firmato l'atto costitutivo ed il giorno 22 Gennaio 1999 si riuniva il primo Consiglio di Amministrazione della Cooperativa **EUREKA** Soc. Coop. a.r.l. Nelle linee direttive di quel C.d.A. vengono individuate alcune attività da intraprendere quali:

- Attività di lavanderia;
- Laboratorio di falegnameria e carpenteria;
- Attività agricola;
- Giardinaggio;
- Raccolta di materiali di riciclo.

4.2 LA MISSION

Interesse prevalente

- Favorire il percorso (dal disagio) all'agio dei Soci e non Soci, con particolare attenzione ai soggetti a rischio di esclusione sociale e dal mondo del lavoro, perseguendone la promozione umana ed ispirandosi ai principi della solidarietà sociale.
- Sostenere e sviluppare l'integrazione e l'interrelazione con il sistema cooperativistico.

Stile e modalità

- Ricercare, selezionare e promuovere attività lavorative che, attraverso il lavoro di squadra, consentano di realizzare i progetti individualizzati di inserimento lavorativo costruiti con i Lavoratori stessi e con i Servizi inviati.
- Diffondere nel tempo, tra i suoi Soci, la cultura cooperativistica al fine di incrementare la logica del sostegno mutualistico.

Territorio e Impresa

- Effettuare servizi di: lavanderia, assemblaggio, cura aree verdi e pulizia, nell'ambito della città di Bolzano e Comuni limitrofi, ricercando l'integrazione con i propri Clienti al fine di perseguire i livelli di qualità attesi e quindi la soddisfazione dei Clienti stessi.
- Essere riconosciuti come partner affidabili oltre che nella erogazione dei servizi, anche nella loro progettazione e sperimentazione.

Ambiente

- Costituire luogo di incontro tra le prestazioni erogate alla collettività e l'offerta di una opportunità a persone svantaggiate.
- Valorizzare e canalizzare le capacità residue di persone svantaggiate in modo da trasformarle in un servizio nonché un valore aggiunto per la comunità.
- Realizzare attività e prestare servizi alla collettività attraverso l'avviamento al lavoro di persone svantaggiate alle quali viene offerta una opportunità.
- Promuovere, attraverso forme consociative, la sensibilizzazione delle amministrazioni territoriali, al fine di sviluppare le capacità di inserimento lavorativo del sistema.
- Realizzare l'accompagnamento educativo delle persone in inserimento lavorativo, con il supporto specifico di personale di riferimento.

4.3 LA CARTA D'IDENTITÀ

Ragione sociale

Società Cooperativa Sociale EUREKA

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Turchetti Gianni

Vice presidente: Monti Gianfranco

Consiglieri: Marcelli Bruno, Mario Rizzi, Torbol Alfio,.

Direzione

Berloffo Alessandra

Anno di costituzione

1999

Scopo sociale

La Cooperativa sociale, che non ha scopo di lucro, ispirandosi ai principi ed ai valori della solidarietà sociale che caratterizzano l'associazione "La Strada-der Weg" di Bolzano, persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, Soci e non Soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità e si propone due scopi sociali:

- l'inserimento lavorativo;
- l'occupazione dei Soci lavoratori;

Persegue questi obiettivi attraverso la ricerca e l'offerta di opportunità di lavoro stabile ai propri Soci, generando occasioni di reinserimento lavorativo di persone svantaggiate al termine di un percorso di recupero sociale mediante lo svolgimento di attività diverse (art. 4 Statuto).

Oggetto sociale

Reinserimento sociale, economico ed umano dei soggetti in situazione di svantaggio, e nello specifico quello derivante da tossicodipendenze, alcool, malattie psichiche ed altre tipologie previste dalla L.381/91, impiegandoli in lavori di mantenimento del verde, di pulizia e di lavanderia.

Sede legale e amministrativa

Via della Visitazione 42, 39100 BOLZANO.

Contatti

Tel. 0471203111 fax 0471201585

E – Mail

eureka@lastrada-derweg.org

Sedi operative

Lavanderia: Via Centro 100, Vadena;

Altre attività: determinate dalle commesse pubbliche o private.



5. GOVERNANCE E PARTECIPAZIONE SOCIALE

I principi cooperativi

Sono i principi ai quali le Cooperative si riferiscono nel loro percorso di costituzione e nella loro attività.

- Specificano come le Cooperative siano organizzazioni volontarie, aperte a tutte le persone in grado di utilizzare i servizi offerti e che ne accettano le responsabilità derivanti dall'appartenenza.
- Le definiscono come organizzazioni democratiche di proprietà dei propri Soci, i quali partecipano attivamente alla definizione delle politiche ed all'assunzione delle relative decisioni. Infatti, i Soci decidono come destinare gli utili avendo come fine lo sviluppo della propria Cooperativa.
- Prevedono che le Cooperative siano organizzazioni autonome, di mutua assistenza controllata dai propri Soci. Pertanto, la sottoscrizione di accordi con altre organizzazioni o la ricerca di capitali da fonti esterne, deve essere fatta in maniera da garantire il controllo democratico da parte dei Soci e salvaguardando l'indipendenza della Cooperativa stessa.
- Affermano che le Cooperative devono impegnarsi per l'educazione e la formazione di tutti i loro componenti affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della propria Cooperativa. Per dare un servizio migliore ai propri Soci e per rafforzare il movimento, le Cooperative collaborano tra di loro attraverso strutture locali, regionali, nazionali e internazionali.

5.1 IL RAPPORTO ASSOCIATIVO IN EUREKA

“Il numero dei Soci è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge” (Art. 5 dello Statuto).

I Soci operatori:

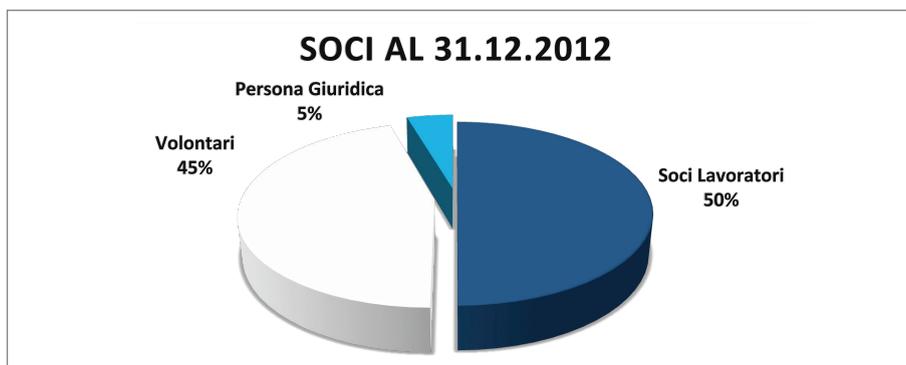
- Concorrono alla gestione dell'Impresa partecipando alla formazione degli Organi Sociali e alla definizione degli orientamenti generali dell'Impresa;

- Partecipano all'elaborazione dei programmi di sviluppo e alla formulazione delle scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi d'Azienda;
- Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'Impresa nei limiti della quota di capitale sociale.

Possono essere Soci cooperatori persone fisiche e/o giuridiche. Attualmente, la sola Persona Giuridica appartenente alla base sociale è l'associazione La Strada - Der Weg, la quale viene rappresentata in assemblea da un Socio delegato.

5.2 LA BASE SOCIALE:

Al 31/12/2012, **EUREKA** conta un totale di 22 Soci, di cui una Persona Giuridica, l'Associazione La Strada - Der Weg. La distribuzione dei soci è rilevabile dai grafici seguenti:



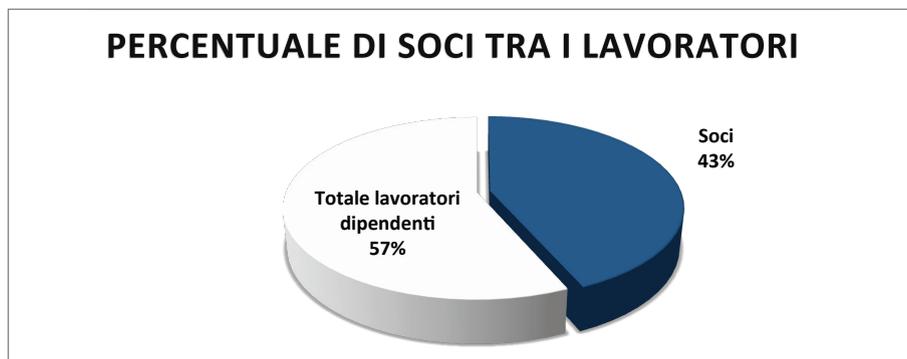
L'elevata presenza di Soci Volontari è una peculiarità di **EUREKA** che, a partire dall'anno 2003, si rafforza avvalendosi del supporto di un gruppo di persone altamente professionalizzate, che hanno scelto di mettere a disposizione le loro esperienze lavorative e la loro sensibilità sociale, allo sviluppo di attività produttive rivolte all'inserimento di persone svantaggiate ed a rischio di emarginazione.

5.3 MUTUALITÀ DELLA COOPERATIVA

Mutualità significa scambio; lo scambio mutualistico nella Cooperativa si sostanzia nella opportunità di lavoro che l'Azienda offre al Socio e nella prestazione che il Socio effettua per la Cooperativa. **EUREKA** è a mutualità prevalente "di diritto" in quanto Cooperativa sociale.

COSTO DEL LAVORO	VALORE	% SOCI/TOTALE
Soci	€ 282.908,67	61%
Totale	€ 466.329,43	100%

Come si evince dalla precedente tabella, il costo del lavoro dei Soci costituisce il 61% del totale dei costi del lavoro. Ciò significa che la maggior parte delle retribuzioni viene distribuita ai Soci, dimostrando che, per **EUREKA**, la mutualità, oltre ad essere una condizione di diritto, è un fatto oggettivo.



La volontà di favorire lo spirito associativo anche nei lavoratori in inserimento lavorativo ai sensi della L. 381/81, nasce dalla convinzione che lo status di Socio possa fungere da pungolo per una maggiore responsabilizzazione della persona e con essa favorirne l'autostima e la volontà di crescita.

5.4 L'ASSEMBLEA

L'Assemblea dei Soci è l'organo di governo della Cooperativa. È chiamata a decidere in merito alla visione strategica e alla definizione degli obiettivi, all'approvazione del bilancio, alla nomina o modificazione delle cariche sociali.

Nel corso del 2012 si sono tenute due assemblee dei Soci: una il 17 Aprile e una il 18 Ottobre.

DATA	TOT. SOCI	PRESENTI	PERS. GIURID	MASCHI	FEMMINE	% PARTECIP
17/04/12	22	19	1	14	4	86%
18/10/12	22	17	1	12	4	77%

5.5 IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione della Cooperativa avviene attraverso le delibere del Consiglio d'Amministrazione, che permette una gestione condivisa e attenta delle risorse e di tutte le attività della Cooperativa.

Il Consiglio d'Amministrazione di Eureka, nominato dall'Assemblea, è formato da 5 Consiglieri. Tutti i membri del C.d.A. sono Soci volontari, uomini. I componenti del C.d.A. non percepiscono alcuna indennità per la loro attività.

Il numero di riunioni complessive nell'anno 2013 ammonta a 12 che hanno visto costante la presenza di tutti i Consiglieri.

Composizione C.d.A.

Presidente: Turchetti Gianni

Vicepresidente: Monti Gianfranco

Consiglieri: Marcelli Bruno; Torbol Alfio; Rizzi Mario

6. GESTIONE IMPRENDITORIALE

6.1 STRUTTURA E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA

6.1.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione di **EUREKA** si articola attraverso una divisione funzionale al suo interno che permette l'ottimizzazione nell'utilizzo e nella correlazione di tutte le risorse. Essa prevede che la rappresentanza istituzionale sia svolta prioritariamente dal Presidente, l'attività di coordinamento, di direzione e di controllo è affidata al Direttore, l'amministrazione e il controllo di gestione sono presidiati dal Responsabile amministrativo e l'area sociale da un Responsabile Sociale. Per quanto concerne l'attività operativa, più direttamente correlata all'erogazione dei servizi e all'accompagnamento quotidiano degli utenti al lavoro, sono previste delle funzioni di Responsabile di settore/Caposquadra.

6.1.2 RUOLI E FUNZIONI

Funzione del Presidente

(Gianni Turchetti)

- rappresentanza istituzionale;
- punto di raccordo tra il C.d.A. ed il Direttore.

Funzione del Direttore

(Dr. Alessandra Berloffia)

- coordinamento generale;
- direzione delle attività di produzione;
- definizione dei piani per il conseguimento degli obiettivi proposti dal CDA;
- gestione delle risorse umane e formazione;
- supporto ai responsabili di reparto nella loro attività socio-lavorativa;
- direzione e coordinamento delle attività di marketing.

Funzione del Responsabile Area Amministrativa

- (Bruno Marcelli)
- analisi e definizione dei Budget;
- controllo di gestione;
- verifiche amministrativo/contabili periodiche.

Responsabile Sociale

(Dr.ssa Alessandra Padovan)

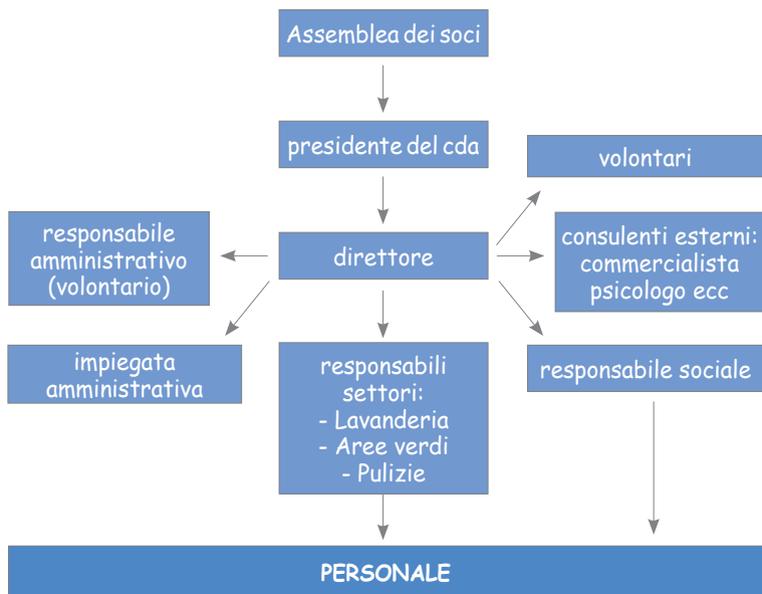
- stesura dei progetti individualizzati di inserimento lavorativo;
- supervisione e formazione dei Tutor relativamente al modello di inserimento lavorativo adottato dalla cooperativa Eureka: Work4Job;
- redazione e organizzazione Piano Formativo per i soggetti in inserimento lavorativo;
- relazioni con gli Enti Inviati del territorio;

Funzione dei Responsabili di Settore

(Carlo Fenice - Italo Rinaldo - Orkide Cufollari)

- gestione operativa nella produzione di prodotti finiti e nell'erogazione di servizi;
- coordinamento delle attività dei singoli Settori;
- rapporto diretto con i Clienti per quanto concerne l'erogazione dei servizi;
- affiancamento dei lavoratori in inserimento lavorativo.

6.1.3 ORGANIGRAMMA



6.2 LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

La struttura operativa della Cooperativa è costituita nell'ottica di offrire diversificate possibilità di inserimento lavorativo corrispondenti al livello di autonomia e capacità residua dalla persona.

6.2.1 LA LAVANDERIA



La Lavanderia **EUREKA** di Vadena, attiva dalla primavera del 2003, si propone per il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria, come risposta alle esigenze degli Operatori della ristorazione, dell'accoglienza e della sanità che gestiscono medie e piccole strutture in Alto Adige. Il servizio, che prevede il ritiro e la riconsegna presso le sedi concordate, è caratterizzato da una completa adattabilità alle richieste del Cliente in termini di tempistica e di qualità delle lavorazioni.

Attualmente la nostra clientela è composta da Enti a carattere sociale quali Caritas, San Vincenzo, clinica S. Maria, Casa di riposo Fondazione La Roggia, Asili Nido del comune di Bolzano ed altri, da strutture private quali piccoli alberghi, ristoranti/pizzerie e da squadre sportive.

Rispetto all'attività sociale prevista dalla mission di **EUREKA**, le caratteristiche strutturali e funzionali della Lavanderia ne fanno un ottimo laboratorio per la misurazione ed il monitoraggio delle capacità residuali dei dipendenti assunti ai sensi della Legge 381/81 in inserimento lavorativo.



Nell'anno 2012 è stato avviato un nuovo servizio di lavaggio biancheria per i bambini che frequentano gli asili Nido " Il Veliero" e "Firmian" del comune di Bolzano.

Nello stesso anno il notevole aumento dei lavori di lavanderia ha prodotto un incremento del fatturato del 39%.

6.2.2 AREE VERDI



Nel comparto delle Aree verdi si possono identificare due filoni di attività.

Un'attività, la prima delle due avviata nella nostra Cooperativa, ha come contenuto principale il monitoraggio, la manutenzione e la cura/pulizia di Aree Gioco pubbliche o private. L'altra attività, realizzata per conto della SEAB, presidia pro quota la pulizia di aree verdi quali passeggiate e aree pubbliche e ci è stata affidata in convenzione diretta.

Alla scadenza dell'affidamento, maggio 2012, SEAB ha indetto una gara d'appalto europea per la gestione di tutto il servizio in parola per cui le 4 Cooperative di Bolzano che già lo realizzavano, si sono consorziate in Joti al fine di concorrere a detta gara. Aggiudicatosi l'appalto Joti ha affidato a ciascuna delle quattro Cooperative la quota di attività già precedentemente presidiata.

EUREKA attribuisce particolare importanza a questo settore, per l'opportunità di far apprezzare alla cittadinanza "un lavoro utile per la comunità" prodotto da persone in inserimento lavorativo.

Poiché l'operare in gruppo rientra nelle nostre politiche educative a questo livello di inserimento lavorativo, il lavoro è organizzato per piccole squadre, situazione che permette di lavorare sulle dinamiche sociali e di portare le persone ad un confronto costante con l'altro attraverso il sostegno e lo sviluppo dei concetti di solidarietà e mutualità.



6.2.3 PULIZIE

Il settore delle pulizie, esiste da molti anni in **EUREKA** ed ha sempre espletato la sua attività riferendosi principalmente: al sociale, ai centri giovanili, ai condomini, ad uffici e a scuole private ecc.

EUREKA, in A.T.I. con Fondazione ODAR, ha vinto l'appalto per la gestione di Casa Migrantes e pertanto, a partire dal 1° gennaio 2010, è stato avviato il servizio di pulizia dell'intera struttura. Tale appalto avrà scadenza ad aprile 2013.

L'elemento sociale caratterizzante delle Pulizie è l'inserimento di persone che hanno acquisito un sufficiente livello di autonomia, in grado di autogestirsi ed organizzarsi, seppure con il costante supporto e controllo del Capo squadra.



6.3 LE RISORSE UMANE

L'obiettivo primario della Cooperativa **EUREKA**, come evidenziato nella Mission, consiste, rispetto agli inserimenti lavorativi, nel favorire il percorso dal disagio all'agio dei soggetti a rischio di esclusione sociale, attraverso un percorso di reinserimento lavorativo che ne permetta una crescita personale ed una riqualificazione professionale.

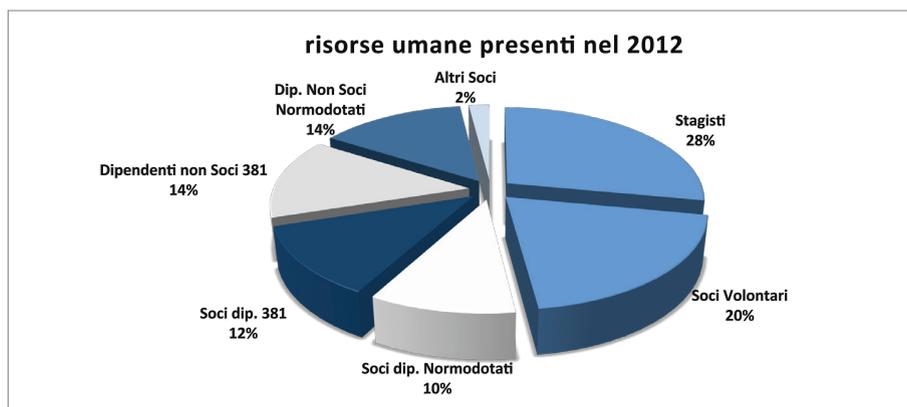
Il percorso prevede dei progetti individualizzati rivolti alla valorizzazione della persona ed al suo reinserimento sociale, nell'ottica di una auspicabile collocazione nel libero mercato del lavoro.

I Soci, i Volontari ed i Dipendenti di **EUREKA** sono le vere risorse nella produzione dei servizi e nella creazione di un ambiente operativo che riconosce come valore il diritto al reinserimento nel lavoro e nella società di persone in condizione di svantaggio o disagio.

6.3.1 COMPOSIZIONE DELLA COOPERATIVA

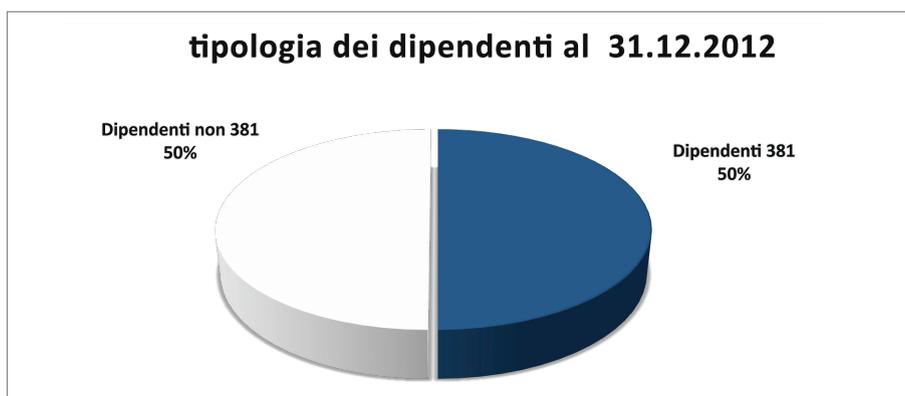
Nella categoria "Risorse umane" troviamo:

- Soci lavoratori ordinari;
- Soci volontari;
- Soci lavoratori in inserimento lavorativo ai sensi della L. 381/91;
- Lavoratori ordinari;
- Lavoratori in inserimento lavorativo ai sensi della L. 381/91;
- Stagisti in corso di formazione.



Il grafico precedente rappresenta la numerosità totale delle persone che hanno operato in Cooperativa nell'anno 2012 e questo permette di evidenziare la vera dimensione di **EUREKA**, con tutti i flussi di personale. Il criterio utilizzato per la classificazione delle risorse umane fa riferimento all'ultima posizione ricoperta dalla persona nella Cooperativa nell'anno 2012.

6.3.2 L'OCCUPAZIONE



Come si evince dalla rappresentazione grafica, rispetto al totale delle persone occupate in **EUREKA** al 31/12/12 il 50% sono persone svantaggiate, in inserimento lavorativo ai sensi della legge 381/91. La tipologia di disagio viene certificata dagli Enti invianti, con i quali il Responsabile Sociale instaura uno stretto rapporto di collaborazione che è caratterizzato da costanti incontri di verifica relativi all'andamento del progetto di inserimento lavorativo, degli obiettivi raggiunti o delle eventuali criticità emerse.

La numerosità dei dipendenti svantaggiati conferma la grande importanza che la Cooperativa attribuisce al reinserimento lavorativo, considerato lo strumento principe per il recupero delle competenze e per la rivalutazione sociale dei soggetti in stato di bisogno. Al riguardo è da sottolineare l'attenzione riservata da **EUREKA** alla categoria dei lavoratori svantaggiati, come identificati dalla normativa europea e non ancora recepito dalla normativa italiana, attraverso l'impiego tra i normodotati di persone appartenenti a dette fasce grigie.

6.3.3 MOVIMENTAZIONE DELLE RISORSE UMANE

	PRESENTI 1/1/2012	ENTRATI	USCITI	PRESENTI AL 31/12/2012
Dipendenti normodotati	9	4	1	12
Dipendenti 381	9	4	1	12
Stagisti	7	7	12	2
Stagisti assunti al 31.12		4		

Su 14 stages effettuati nell'anno 2012, realizzati in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano, Settore Formazione Professionale (italiana e tedesca), 4 si sono conclusi con l'assunzione presso la Cooperativa **EUREKA** (il 28%). Altri due sono rimasti attivi a fine anno e si concluderanno nel 2013.

6.3.4 LA FORMAZIONE

La formazione costituisce per la Cooperativa uno dei principali strumenti di sostegno allo sviluppo delle risorse umane. Obiettivo principale della formazione è il miglioramento della professionalità e l'acquisizione di competenze nell'ottica di prevenzione del burn out del personale.

La formazione viene quindi considerata dalla Cooperativa uno strumento di valorizzazione del singolo e di stimolo al cambiamento in un'ottica orientata al servizio al Cliente. Ciò che a nostro avviso differenzia la formazione dalla normale attività di aggiornamento professionale è proprio l'obiettivo del cambiamento: riteniamo fondamentale lavorare in termini formativi sulla centralità del lavoratore, sulla relazione di aiuto che si realizza nella pratica quotidiana, puntando l'attenzione oltre che sulle tecniche e sugli strumenti, anche sul vissuto e sulla cultura specifica.

6.4 IL RAPPORTO LAVORATIVO

6.4.1 IL CONTRATTO DI LAVORO

A tutti i lavoratori assunti (personale normodotato ordinario e svantaggiato in inserimento) viene applicato il contratto collettivo nazionale del lavoro del "Commercio e Terziario". Dal 2003 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'erogazione dell'indennità di mensa per i lavoratori impegnati per un numero superiore a quattro ore al giorno in attività produttive.

6.4.2 OCCUPATI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE al 31.12.2012

TIPOLOGIA CONTRATTO	DONNE	UOMINI	TOTALE	%
tempo determinato	5	3	8	33%
tempo indeterminato	7	9	16	67%

Nel corso dell'anno 2012 il personale impiegato (normodotati + personale svantaggiato) risulta così suddiviso:

- 1 Direttore (quadro);
- 1 Impiegata di segreteria (livello 3°);
- 1 Responsabile Sociale (livello 3°);
- 3 Capisquadra (livello 4°-5°);
- 19 Operai-lavoratori (livello 6°);

Distribuzione per settore di attività:

- Settore Amministrativo: 3
- Settore Aree verdi: 7
- Settore Lavanderia: 4
- Settore Pulizie: 10

6.4.3 RETRIBUZIONI E RIMBORSI SPESE

TIPOLOGIA	SOCI	NON SOCI	TOTALE	%
Dipendenti 381	€ 155.160,20	€ 63.394,52	€ 218.554,72	46,2%
Dipendenti normodotati	€ 127.748,47	€ 120.026,24	€ 247.774,71	52,4%
Rimborsi spesa volontari	€ 6.388,94	-	€ 6.388,94	1,4%
Totale	€ 289.297,61	€ 183.420,76	€ 472.718,37	100%

6.4.4 PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Nel settembre del 2008 è stato approntato, dall'RSPP incaricato della Sicurezza iscritto all'albo della Provincia Autonoma di Bolzano, il "Documento di valutazione dei Rischi" ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Individuati i rischi e determinata la pericolosità degli stessi, è stato steso un elenco di provvedimenti da attuare per ridurne l'incidenza. Gli interventi sono stati attuati dalla Cooperativa e monitorati costantemente dallo stesso "Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione" (RSPP).

Il documento in parola è uno strumento in evoluzione, a causa dell'introduzione di nuove lavorazioni ed attrezzature che ne determinano il continuo aggiornamento, evidenziando la necessità dei conseguenti interventi formativi.

6.4.5 LE PRESENZE 2012

TIPOLOGIA LAVORATORI	ORE LAVORATE	ORE LAVORABILI	%
Dipendenti 381/091	11.234,80	13.377,13	46%
Dipendenti normodotati	15.724,90	15.491,74	54%
Totale	26.959,70	28.868,87	100%

Relativamente ai dipendenti 381 occorre rilevare la presenza di un lavoratore che ha diritto all'applicazione della legge 104/92 la quale prevede la concessione di permessi per un totale di 3 giorni lavorativi al mese. Inoltre, nell'anno 2012, un dipendente in inserimento lavorativo ha accumulato molti mesi di assenza a causa di una grave malattia e nell'agosto del medesimo anno, terminato il periodo di comporto, è stato concordato il licenziamento consensuale.

6.5 MERCATO E COMMITTENTI

6.5.1 IL MERCATO

Considerate le attività che la Cooperativa svolge, il mercato potenziale di **EUREKA** è sicuramente molto esteso ma, negli anni precedenti, abbiamo sempre ricercato la nostra clientela nell'ambito degli Enti che operano nel sociale, per quanto concerne la Lavanderia e nell'ambito della Pubblica Amministrazione per ciò che riguarda le Aree Verdi. Da qualche anno e con maggior determinazione nel 2012, abbiamo avviato attività di ricerca e di marketing orientate ad acquisire "clientela privata" nella consapevolezza di aver maturato le conoscenze e di possedere le capacità produttive ed imprenditoriali

per acquisire nuove quote di mercato. Attraverso queste iniziative, che già nell'anno in parola hanno evidenziato i primi risultati positivi, ci proponiamo di ampliare il fatturato al fine di assicurare maggiori possibilità di inserimento lavorativo.

6.5.2 I CLIENTI ED IL FATTURATO PER SETTORE

Attività	2010		2011		2012	
	Clienti	Fatturato	Clienti	Fatturato	Clienti	Fatturato
Aree Verdi	8	€ 196.656	7	€ 203.138	7	€ 202.417
Lavanderia	27	€ 50.399	21	€ 72.209	31	€ 116.103
Assemblaggi	1	€ 3.443	0	-	0	-
Pulizie	12	€ 132.513	9	€ 161.122	9	€ 153.866
Lav. D. Bosco	2	€ 37.669	0	-	0	-
ASSB TAG	0	-	1	€ 23.056	1	€ 18.382
Totale	50	€ 420.680	38	€ 459.525	48	€ 490.768

I dati riportati in tabella evidenziano un buon trend di crescita del fatturato, considerato il periodo di difficoltà dell'economia, pur a fronte della contenuta numerosità dei Clienti della Cooperativa. In particolare si nota la stabilità dei settori delle Aree verdi e delle Pulizie, che sostanzialmente consolidano sia il numero di Clienti che il fatturato ed una crescita della Lavanderia che incrementa tutti i suoi parametri: Clienti, fatturato e fatturato per Cliente.

6.5.3 LA COMMITTENZA

Nell'anno 2012 **EUREKA** ha operato per n° 48 Clienti, la cui segmentazione tipologica è rilevabile dalle tabelle seguenti. È opportuno precisare che, dal 2011, è cambiata la modalità di gestione del Cliente che viene considerato unitariamente, comprendente l'eventuale numerosità di tutte le sue sedi.

Committenza per numerosità dei Clienti anno 2012

ATTIVITÀ	PUBBLICO		TERZO SETTORE		PRIVATO		TOTALE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Aree Verdi	3	42,9%	1	14,3%	3	42,9%	7	14,6%
Lavanderia	3	9,7%	14	45,2%	14	45,2%	31	64,6%
Pulizie	0	0,0%	6	66,7%	3	33,3%	9	18,8%
ASSB TAG	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,1%
Totale	7	14,6%	21	43,8%	20	41,7%	48	100,0%

Committenza per fatturato anno 2012

ATTIVITÀ	PUBBLICO		TERZO SETTORE		PRIVATO		TOTALE	
Aree Verdi	€ 119.426	59,0%	€ 66.393	32,8%	€ 16.598	8,2%	€ 202.417	41,2%
Lavanderia	€ 13.468	11,6%	€ 67.224	57,9%	€ 35.411	30,5%	€ 116.103	23,7%
Pulizie	€ 0	0,0%	€ 143.865	93,5%	€ 10.001	6,5%	€ 153.866	31,4%
ASSB TAG	€ 18.382	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	€ 18.382	3,7%
Totale	€ 151.276	30,8%	€ 277.481	56,5%	€ 62.011	12,6%	€ 490.768	100,0%

6.5.4 ANALISI DEI CLIENTI PER FATTURATO

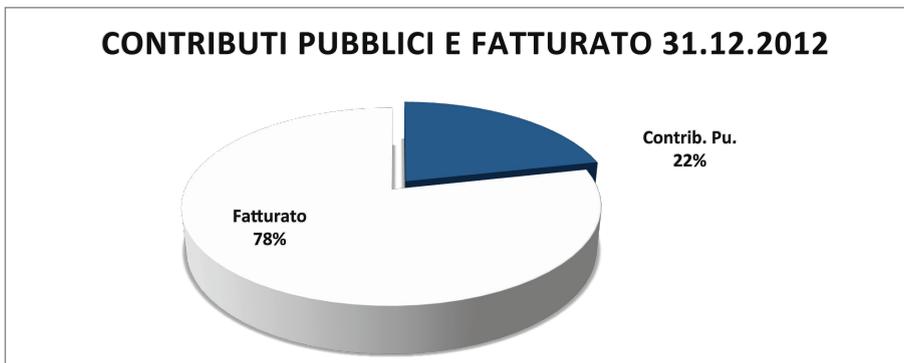
Il Consiglio di Amministrazione di EUREKA attribuisce una grande importanza alla diversificazione delle attività ed all'acquisizione di nuovi Clienti, consapevole del rischio della dipendenza da pochi committenti con fatturato determinante.

I primi 5 Clienti per fatturato - Dati al 31 dicembre 2012

ATTIVITÀ	CLIENTE	FATTURATO	% SU TOT
Pulizie	Caritas	€ 98.008,75	19,99%
A. verdi	Comune di Bolzano	€ 79.942,25	16,30%
A. verdi	Consorzio Joti	€ 64.141,84	13,08%
A.verdi	SEAB SpA	€ 29.004,00	5,91%
Pulizie	La Strada der Weg	€ 27.183,63	5,54%
	Totale primi 5 Clienti	€ 298.280,47	60,83%
	Totale primi 10 Clienti	€ 390.170,00	79,57%
	Totale fatturato 2012	€ 490.357,00	100,00%

6.5.5 CONTRIBUTI PUBBLICI E FATTURATO

Nell'anno 2012 il valore della produzione di EUREKA è stato di € 629.623,75 suddivisi per natura come rilevabile dal grafico successivo.



Ciò significa che, nello stesso anno, l'attività imprenditoriale in EUREKA ha consentito di moltiplicare per 3,64 ogni Euro di contributo erogato.

6.5.6 LE SPESE

Distribuzione delle risorse

Il grafico sottostante illustra la distribuzione delle risorse finanziarie di EUREKA nell'anno in esame.



Come è possibile rilevare, la voce di spesa più importante è relativa alla remunerazione del Personale dipendente, mentre notevole importanza assume anche l'incidenza dei Costi intermedi di produzione. La remunerazione della Cooperativa è costituita da ammortamenti ed utile accantonato; nella remunerazione della pubblica amministrazione e altro rientra quella del capitale di credito, la contribuzione al sistema cooperativo e le componenti accessorie e straordinarie.

6.5.7 GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti effettuati nell'anno 2012 sono stati rivolti ad incrementare il livello di produttività del settore Aree Verdi.

Nello specifico sono stati acquisiti: 1 Porter Piaggio Eco Power ed 1 Soffiatore elettrico a batterie Pellenc Airon. È opportuno precisare che nella scelta del mezzo di trasporto e dell'attrezzatura sopraccitata sono state determinanti le caratteristiche ecocompatibili.

I FORNITORI

La tipologia delle attività lavorative svolte da **EUREKA** non prevede l'impiego di molti materiali e conseguentemente risulta limitato il numero dei Fornitori. Tra questi sono sicuramente da menzionare:

- DAVIS Import Export Srl: è il nostro fornitore per le attrezzature di Lavanderia e ci fornisce il supporto tecnico durante le fasi di progettazione per le necessarie implementazioni e gli aggiornamenti.
- ALDEBRA SpA: sta progressivamente provvedendo all'aggiornamento, dal punto di vista dell'hardware, del nostro Sistema Informativo. È nostra intenzione affidargli anche l'upgrade dei Software applicativi.
- MAGRIS Group: ci rifornisce materiali di consumo per le attività di pulizia.
- AGRO CENTER: è il fornitore presso il quale acquistiamo tutto il materiale e le attrezzature, ad oggi peraltro limitate, per la cura delle Aree Verdi.
- MONDIALTEX E TESSITURE MERELLI SANTINO: provvedono alle forniture di biancheria e tovagliato per il noleggio da Lavanderia.
- VIP HOTELS'RIMINI: ci fornisce asciugamani, accappatoi ed altri prodotti in spugna per il noleggio alle Strutture alberghiere e di accoglienza.
- NOLOTECNICA: Concessionario RENAULT, è il nostro fornitore per gli automezzi commerciali.

7. RISULTATI SOCIALI

Obiettivo primario di **EUREKA**, come dichiarato nella Mission, è favorire il percorso dal disagio all'agio di soggetti a rischio di esclusione sociale attraverso il reinserimento lavorativo che ne permetta la crescita personale ed una riqualificazione professionale.

Per l'ottenimento del suddetto risultato, la Cooperativa prevede l'inserimento della persona in un particolare percorso che permette da un lato la misurazione delle competenze residue e dall'altro l'apprendimento di abilità socio-lavorative.

Conseguentemente, con particolare attenzione per gli aspetti di carattere sociale, è stato definito un percorso per il Personale svantaggiato che prevede:

- uno stage rinnovabile nel quale, attraverso un progetto individualizzato, viene effettuata la misurazione delle capacità lavorative e delle risorse residue della persona conformemente agli obiettivi dichiarati nel progetto stesso.
- successivamente, qualora tra gli obiettivi di stage vi fosse una misurazione finalizzata all'eventuale assunzione e qualora gli esiti siano stati positivi, si prevede un contratto a tempo determinato di un anno, con possibilità di rinnovo fino ad un massimo di due anni. Alla scadenza si aprono tre prospettive: accesso al libero mercato del lavoro, avviamento ad esperienze diverse d'intesa con i Servizi invianti, assunzione in Cooperativa a tempo indeterminato.

Figure coinvolte nella gestione dei progetti di inserimento

Responsabile Sociale

Nel 2012 la Cooperativa ha deciso di dotarsi di una risorsa professionalizzata, nello specifico con una laurea in psicologia del lavoro, atta a ricoprire il ruolo di Responsabile Sociale. A tale ruolo è attribuita la gestione dei singoli progetti di inserimento lavorativo: dalla fase di avvio che prevede la stesura del progetto individualizzato alla cura di tutte le fasi di verifica con gli Enti Invianti fino all'esito del progetto stesso.

Capisquadra (Tutor)

Presidiano principalmente gli aspetti tecnico/professionali con particolare attenzione all'accompagnamento socio/educativo. Attraverso l'affiancamento al lavoratore, compiono rilevazioni di alcuni items relativi al comportamento lavorativo, le cui risultanze verranno successivamente riportate al Responsabile Sociale il quale le utilizzerà per le valutazioni in merito all'andamento dei progetti.

Figure professionali esterne: Psicologi

La Cooperativa ha stipulato un accordo con La Strada – der Weg, per ottenere il supporto degli psicologi che operano in Associazione, qualora ritenuto necessario dal Responsabile Sociale di **EUREKA**. La loro attività, quando richiesta, si espletterà attraverso interventi nei singoli casi specifici relativamente a criticità emerse nella gestione dei casi di inserimento.

7.1 L'INSERIMENTO LAVORATIVO

L'inserimento lavorativo di un soggetto all'interno della Cooperativa costituisce un evento fondamentale che deve essere seguito secondo una metodologia strutturata.

La Cooperativa prevede per ogni inserimento lavorativo e per ogni progetto di stage, la formalizzazione di un progetto individualizzato. **EUREKA** ha infatti recepito pienamente il riferimento metodologico costruito da Federsolidarietà e costituito da un preciso processo suddiviso in quattro fasi principali con tempi e obiettivi determinati.

Definizione delle quattro FASI DEL PROGETTO SOCIO-LAVORATIVO:

1. RACCOLTA DATI E SELEZIONE

- raccolta delle segnalazioni e delle informazioni riguardanti l'utente (formazione scolastica, esperienze lavorative pregresse, ecc);
- valutazione e decisione in merito alla presa in carico;
- formulazione di ipotesi d'ingresso.

2. STESURA PROGETTO

- progettazione e stesura del progetto personalizzato di inserimento socio-lavorativo;
- definizione dei macro e micro obiettivi;
- individuazione del settore di attività;
- durata del progetto;
- identificazione dei soggetti coinvolti;
- pianificazione degli incontri di verifica con gli Enti invianti.

3. MONITORAGGIO

- incontri di verifica con l'Utente e con i Servizi invianti;
- eventuale ridefinizione degli obiettivi per rendere il percorso adatto alle caratteristiche dell'Utente;
- valutazione delle abilità trasversali e misurazione delle relative variazioni.

4. ESITO DEL PROGETTO

- verifica e valutazione finale del progetto;
- definizione dell'eventuale modalità di prosecuzione dello stesso.

Ogni fase prevede degli incontri di verifica interni (équipe) ed esterni con gli Enti invianti, nel corso dei quali viene misurato il raggiungimento degli obiettivi e ne vengono eventualmente proposti di nuovi in relazione ai tempi previsti.

L'inserimento lavorativo contribuisce sotto vari aspetti al miglioramento della qualità di vita della persona svantaggiata attraverso:

- il benessere materiale dato dal reddito;
- l'integrazione della persona nel tessuto sociale;
- lo sviluppo personale determinato dall'acquisizione di competenze personali e professionali di base e specifiche di settore;

- le relazioni interpersonali e la socializzazione sviluppate sul posto di lavoro;
- la riduzione del rischio di delinquere.

Il metodo, inoltre, permette di monitorare il processo di apprendimento nel tempo, comprendendone gli eventuali ostacoli per poter riprogettare l'intervento più mirato al superamento delle difficoltà rilevate.

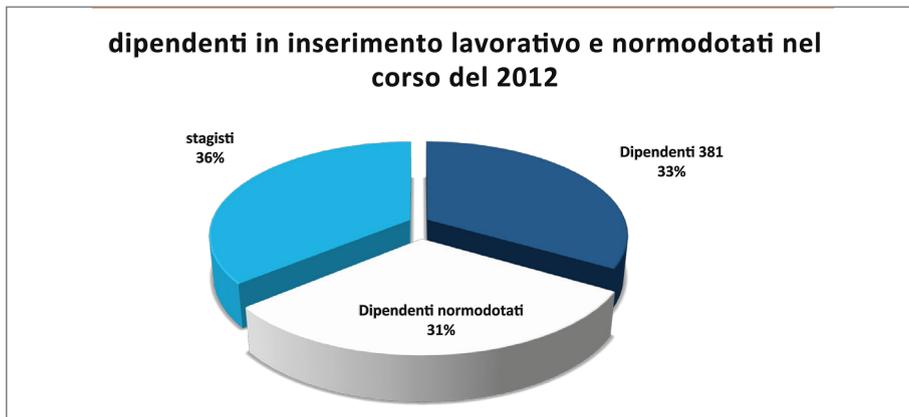
Nel lavoro con persone in difficoltà è molto importante la professionalità dell'operatore che deve saper agire non solo competenze tecniche ma anche competenze relazionali, al fine di coadiuvare i lavoratori svantaggiati nella tenuta socio relazionale. È per questo motivo che la Cooperativa prevede periodiche riunioni d'equipe tra il Responsabile Sociale ed i Tutor (Responsabili dei Settori), per indirizzarli e sostenerli nel valutare le giuste azioni da compiere in affiancamento al personale svantaggiato.

Per il 2013 la Cooperativa prevede di avviare l'utilizzo della piattaforma informatica Work4Job, costruita da Federsolidarietà, al fine di strutturare il metodo dell'inserimento lavorativo attraverso uno strumento informatico che permetta la gestione dei progetti di inserimento lavorativo, l'archiviazione storica dati e la produzione di statistiche in grado di rappresentare quantitativamente l'Area Sociale della Cooperativa stessa.

7.2 RISULTATI SOCIALI DELL'ANNO 2012

EUREKA considera i risultati sociali prodotti quale elemento primario del suo stesso esistere. La nostra scelta etica ci porta a sostenere la pari dignità di ogni individuo al di là delle sue momentanee difficoltà, ci spinge a credere che tra chi è più abile e chi lo è meno vi sia solo una differenza di competenze che nulla ha a che fare con il valore intrinseco della persona. Tutto ciò ci induce a creare le migliori condizioni ambientali e lavorative che possano condurre, attraverso il confronto e l'esperienza, a recuperare per prima cosa la fiducia in sé stessi ed in secondo luogo quelle competenze professionali necessarie ad un reinserimento nel libero mercato del lavoro, per coloro che ne hanno ancora le possibilità. Per coloro ai quali la società non è in grado di offrire altre opportunità, creare uno spazio vitale

e la prospettiva di una dignitosa integrazione sociale in un contesto che non li legga come diversi e più deboli.

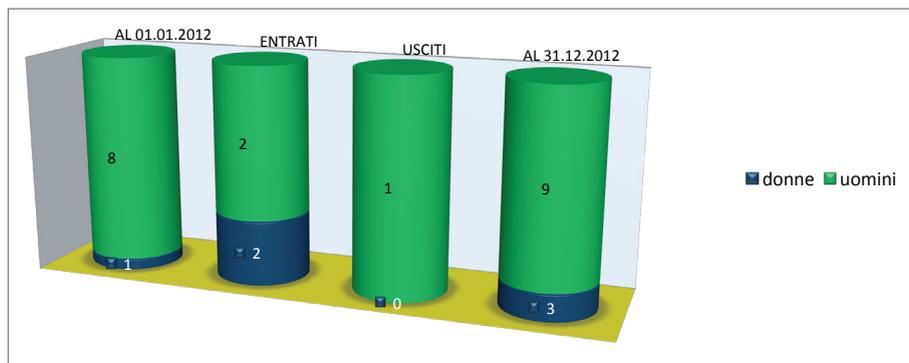


Nel corso dell'anno 2012 hanno operato presso la Cooperativa, 12 Dipendenti Normodotati, 13 Inserimenti Lavorativi e 14 Stagisti ai sensi della Legge 381, per un totale di 27 progetti attivi nel corso dell'anno.

È da sottolineare che 5 persone rientranti nella categoria dei Normodotati sono in realtà estremamente deboli, provengono da percorsi di svantaggio ad oggi non certificati dalla normativa italiana, ma rientranti nelle categorie della normativa Europea.

7.3 ATTIVITÀ DI INSERIMENTO LAVORATIVO

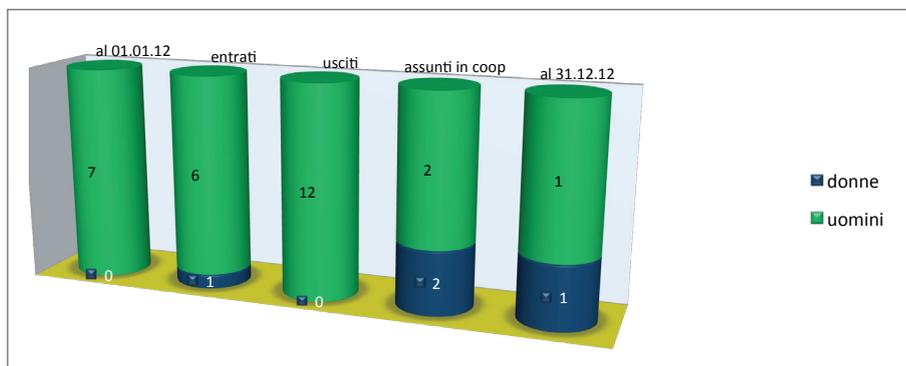
Flusso dei dipendenti in inserimento lavorativo



Rispetto all'attività sociale è da segnalare l'assunzione in Cooperativa di 4 persone che, concluso positivamente il loro percorso di stage, hanno optato per rimanere in **EUREKA** come dipendenti. È stata altresì inserita una risorsa, sempre su segnalazione di un Servizio Inviante, con la quale è stato avviato un progetto di inserimento finalizzato alla ripresa dell'attività lavorativa per la successiva reintroduzione del soggetto nel libero mercato.

7.4 I SERVIZI INVIANTI

Progetti di stage



TIPOLOGIA DI SERVIZIO INVIANTE	NR. INSERIM. LAV.
ser.d	3
Hands	4
distretti sociali	0
csm	2
U.e.p.e	3
ufficio lavoro	1
Totale inserimenti nel 2012	13

Come si evince dalla tabella, i principali servizi con cui **EUREKA** stabilisce contatti ed apre collaborazioni sono: Hands, il SerD, il Centro Salute Mentale, l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE), l'Ufficio del Lavoro ed i Distretti Sociali.

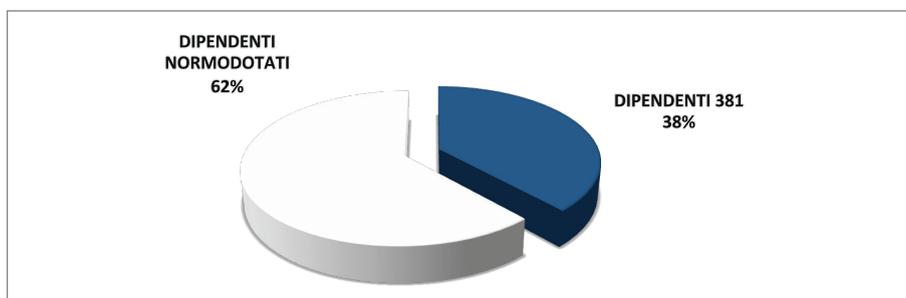
7.5 DISTRIBUZIONE DEI PROGETTI ATTIVI NEL CORSO DEL 2012

SETTORI PRODUTTIVI	DIPENDENTI	STAGISTI	TOTALE	%
manutenzione aree verdi	5	5	10	37%
lavanderia vadena	4	3	7	26%
pulizie	4	6	10	37%
amministrazione	0	0	0	0
TOTALE	13	14	27	100%

La tabella evidenzia la prevalenza di inserimenti lavorativi nel comparto delle Aree Verdi che costituisce, per **EUREKA**, il settore trainante sia a livello economico che per numerosità degli occupati.

7.6 COSTO DEL LAVORO

Distribuzione del costo del lavoro



Dal grafico si rileva che il 38% dei costi sostenuti dalla Cooperativa per il personale sono riferibili ai lavoratori in inserimento lavorativo ai sensi della legge 381.

Dati dipendenti a confronto al 31.12.2012

TIPOLOGIA	NR	%	RETRIB. LORDE	%	ORE LAVORATE	%
Dip. 381	12	50	€ 178.149,48	38%	11.234,80	42%
Dip. Normodotati	12	50	€ 288.179,95	62%	15.724,90	58%
Totale	24	100	€ 466.329,43	100%	26.959,70	100%

Il precedente indicatore evidenzia una buona percentuale di incidenza del costo del lavoro degli operatori 381 sul costo del lavoro dei normodotati.

7.7 INDICATORI SOCIALI

Il quoziente indica il livello di retribuzione mensile lorda di ogni operatore attivo in inserimento lavorativo (a prescindere dall'orario settimanale); indica il livello e lo standard di reddito dei singoli operatori della Cooperativa.

CONTRIBUTO PUBBLICO PER OGNI PROGETTO ATTIVO		
Contributi pubblici in conto esercizio	€ 135.000,00	€ 5.000,00
Totale progetti attivi nell'anno	27	

Il quoziente indica il contributo medio erogato per ogni progetto attivo per lavoratori in inserimento lavorativo.

RENDIMENTO SOCIALE		
Costo totale del lavoro	€ 466.329,43	€ 3,45
Contributi pubblici in conto esercizio	€ 135.000,00	

Questo indice mostra la capacità di moltiplicazione del contributo pubblico, al fine della creazione di occupazione, che è il fine cooperativistico fondamentale. L'Ente Pubblico "investe nella Cooperativa" che crea un effetto moltiplicatore di tipo sociale, generando occupazione.

8. CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE

EUREKA, nel rispetto dei principi di solidarietà e cooperazione, costruisce i propri processi ponendo l'Uomo e l'Ambiente al centro della propria attenzione in ottica di sostenibilità ambientale.

Ecosostenibilità, infatti, significa garantire una migliore qualità della vita per tutti, nel presente e nel futuro, integrando tre diversi fattori interdipendenti tra loro:

- Progresso Sociale
- Sviluppo Economico
- Tutela dell'Ambiente

Il nostro impegno è pertanto rivolto, come più volte specificato, a favorire il reingresso di persone svantaggiate nel tessuto sociale a beneficio di tutta la collettività, ma anche alla tutela dell'ambiente adoperandosi con tutte quelle piccole attenzioni che ci possono competere al fine di rispettare e sostenere l'ambiente in cui viviamo.



8.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Nei settori di attività della Cooperativa l'attenzione per l'ambiente è una pratica quotidiana.

In lavanderia, fin dalla sua attivazione, si è privilegiato l'utilizzo del gas per le macchine lavatrici, gli essiccatoi ed il servizio di riscaldamento. Inoltre, per i cicli di lavaggio vengono utilizzati detersivi biologici distribuiti con un sistema computerizzato che consente di ottimizzarne il consumo e risparmiare energia, in quanto tali detersivi permettono l'abbassamento delle temperature di lavaggio. Infine, è da sottolineare che la distribuzione computerizzata dei detersivi riduce a zero il rischio di incidenti da contatto con liquidi irritanti/pericolosi.

Per quanto concerne le Aree Verdi, vengono osservate scrupolosamente le Norme sullo smaltimento dei rifiuti rinvenuti, nonché quelle sull'uso dei "soffiatori" nel periodo di caduta delle foglie. Vengono inoltre utilizzati anche soffiatori elettrici ed un mezzo alimentato a GPL.

Nel settore delle pulizie **EUREKA** ha scelto quale suo fornitore dei prodotti e per la formazione degli addetti al servizio, la ditta Sutter per la particolare attenzione che questa ripone verso l'ambiente.

Sutter Professional ha infatti ottenuto le certificazioni ECOLABEL già dal 2005 (Regolamento CE n. 1980/2000), il marchio Europeo di qualità ecologica che premia i prodotti e i servizi migliori dal punto di vista ambientale e prima ancora la Certificazione ISO 9001 e la ISO 14001 a corollario dell'intensa attività nell'area della sicurezza e dell'ambiente.

8.2 APPLICAZIONE DEL CONTRATTO DI LAVORO

L'attenzione all'Uomo ed alle sue necessità, si esplicita anche nel creare un ambiente di lavoro rispettoso degli enunciati del C.C.N.L.

Il C.d.A. ha compiuto la scelta di applicare il C.C.N.L. del Commercio e Terziario anziché quello delle in quanto più vantaggioso per i propri collaboratori. Per garantire ulteriormente il benessere della persona, viene messa a disposizione la consulenza degli psicologi professionisti dell'Associazione La Strada – der Weg per affrontare le eventuali criticità emergenti.

Particolare attenzione è stata riservata, da sempre, alla normativa del D.Lgs 81/2008, in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, e attraverso il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, professionista esterno, ne è sempre stata garantita l'applicazione.

8.3 REALIZZAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Nell'ottica della costruzione di processi trasparenti ed intelleggibili, la Cooperativa **EUREKA** ha deciso di redigere anche il quarto Bilancio Sociale per rendere chiara e trasparente la sua attività sia all'interno, verso i Soci, che all'esterno, verso gli Stakeholders di riferimento. La scelta è stata fatta sia per sostenere la conoscenza della Cooperativa, che per analizzare i processi finalizzandoli ad un progressivo miglioramento.

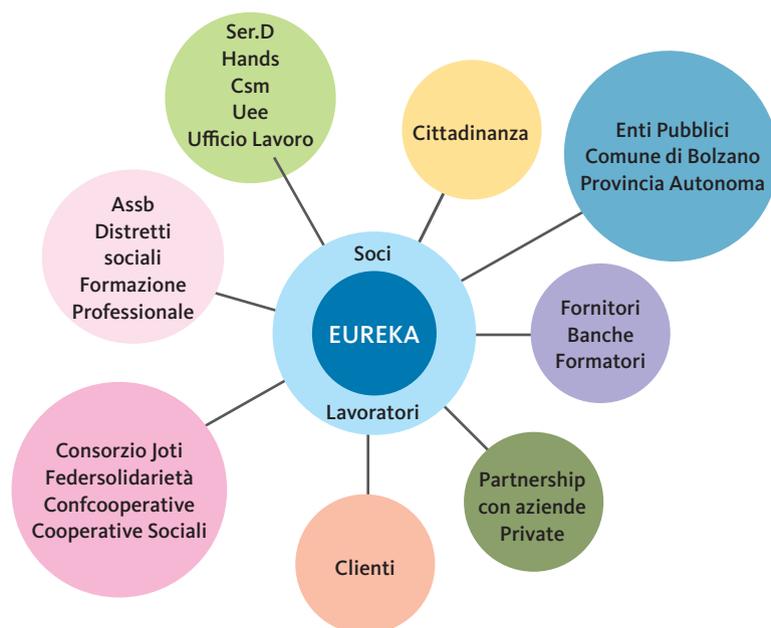
9. INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

9.1 LA RETE – GLI STAKEHOLDERS

La Cooperativa, nel corso degli anni, ha intessuto stretti e fattivi rapporti con il territorio, proponendosi come parte attiva dello stesso al fine di promuovere la formazione di reti di collaborazioni e best-practices. Perciò, per **EUREKA**, è di fondamentale importanza sostenere e sviluppare il lavoro in rete attraverso una intensa collaborazione con i Servizi inviati, con gli Enti territoriali, con i privati, con gli organismi di rappresentanza di categoria, nonché con le altre Cooperative al fine di ottimizzare le risorse disponibili ed offrire servizi di qualità sia alla comunità che agli utenti svantaggiati.

Mappa della rete di Eureka

9.2 GLI ENTI INVIANTI E LA RETE TERRITORIALE



TIPO COLLABORAZIONE	ENTE PORTATORE DI INTERESSE
Invio utenti per l'attivazione di progetti individuali di inserimento lavorativo.	Centro Salute Mentale, Hands, SerD, UEPE, Ufficio del Lavoro, Servizio Sociale Adulti, Distretti Sociali.
Organizzazione di Stage	Provincia Autonoma di Bolzano Formazione Professionale italiana e tedesca
Finanziamento e sviluppo d'impresa	Assessorato Provinciale alle Politiche Sociali - Ufficio Persone con disabilità. Ufficio Sviluppo della cooperazione, rip. 34 - Innovazione, ricerca, svipuppo e cooperative.
Ente preposto alla rappresentanza politico istituzionale delle cooperative sociali.	Federsolidarietà Bolzano
Consorzio di riferimento per la promozione commerciale	Consorzio Joti
Cooperativa d'acquisto	Cooperativa Emporium
Convenzioni per affidamento lavori	Comune, Circostrizioni, Seab, ASSB
Contratti per affidamento lavori	Enti non-Profit locali e imprese private.
Azioni formative	Wifi, Formazione Professionale, UPAD.

Gli Enti Inviati sono tutti quei servizi territoriali che hanno la responsabilità dei progetti globali degli utenti e che richiedono una nostra collaborazione al fine di realizzare gli inserimenti lavorativi. Detta collaborazione non si estingue alla fase progettuale, ma si estende per tutto il periodo di permanenza della persona all'interno della Cooperativa, attraverso verifiche in itinere. I nostri principali partners in questo percorso sono: il Servizio per le Dipendenze SerD, il Centro Salute Mentale, il Servizio Psicologico, l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), Hands, i Distretti Sociali, l'Ufficio del Lavoro, l'ufficio della Formazione Professionale di lingua italiana e di lingua tedesca, il Centro Servizi Sociali per Adulti.

Non meno importanti come partner sono le aziende private con le quali stiamo costruendo delle fattive Partnership, prima fra tutti la ditta Haas per il settore lavanderia.

9.3 STAKEHOLDERS PUBBLICI E PRIVATI

La Cooperativa **EUREKA** intrattiene rapporti di collaborazione con alcuni Enti pubblici, quali la Provincia ed il Comune di Bolzano, le Circostrizioni cittadine ed altre realtà private quali SEAB, ASSB, Caritas, Fondazione Odar, Volontarius e varie imprese private.

Inoltre, è associata a Federsolidarietà, a Confcooperative, a Confidi ed al Consorzio Joti che rispettivamente presidiano la prima, una adeguata rappresentanza dell'istanza sociale nel territorio, la seconda è fornitrice di alcuni servizi e preside la vigilanza sulla Cooperativa, la terza costituisce una garanzia finanziaria a sostegno della Cooperativa stessa e l'ultima ne promuove gli aspetti commerciali. **EUREKA** aderisce inoltre ad Emporium che è una Cooperativa d'acquisto finalizzata alla riduzione delle spese per l'acquisizione di beni e servizi per le sue associate, nonché alla distribuzione di servizi offerti dalla Cooperativa stessa. L'obiettivo primario che **EUREKA** si pone rispetto a tutti i suoi Stakeholders è di essere riconosciuta come Partner affidabile, oltre che nella erogazione dei servizi, anche nella loro progettazione e sperimentazione.

10. RISULTATI ECONOMICI

10.1 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO CEE

Soc. Cooperativa Soc. EUREKA	2012	
Voci	Importo	%
Ricavi per corrispettivi appalti / contratti (pubblici)	€ 260.125,41	41,31%
Ricavi per corrispettivi appalti / contratti art. 5 L. 381/91 (pubblici tipo b)	€ 33.391,30	5,30%
Ricavi per corrispettivi appalti / contratti (privati)	€ 197.251,29	31,33%
Contributi pubb. in conto gestione attività caratteristica	€ 135.000,00	21,44%
Erogazioni liberali	€ 3.600,00	0,57%
Altri Ricavi	€ 255,75	0,04%
Valore della produzione	€ 629.623,75	100,00%
Materiale consumo, attrezz. tecn. per att. caract.	€ 35.136,70	
Utenze (luce, telefono, acqua) per att. caratteristica	€ 14.175,23	
Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	€ 49.311,93	7,83%
Manutenzione ordinaria e contratti assistenza varia	€ 7.307,00	
subtotale	€ 7.307,00	1,16%
Servizi di consulenza legale, fiscale, lavoro, amm.va	€ 11.262,83	
Servizi prestazione terzi	€ 8.920,00	
Rappresentanza, comunicazione, pubblicità	€ 2.507,19	
Servizi assicurativi	€ 9.457,16	
Altri servizi vari	€ 666,98	
subtotale	€ 32.814,16	5,21%
Costi per servizi	€ 40.121,16	6,37%
Locazione per attività caratteristica	€ 15.446,04	
Locazione per attività amministrativa	€ 5.069,98	
Spese Condominiali	€ 914,11	
Costi per godimento di beni di terzi	€ 21.430,13	3,40%
Oneri diversi di gestione	€ 15.723,75	2,50%
Costi intermedi di produzione	€ 126.586,97	20,11%
Valore aggiunto caratteristico lordo	€ 503.036,78	79,89%
Ricavi accessori (altri ricavi e proventi)		
- da istituti di credito	€ 838,49	
- diversi		

subtotale	€ 838,49	0,13%
Proventi per gestione liquidità a BT		
Proventi per gestione liquidità a M/LT		
Componenti accessori e straordinari	€ 838,49	0,13%
Valore aggiunto globale lordo	€ 503.875,27	80,03%

Osservazioni

DISTRIBUZIONE DEI RICAVI PER PROVENIENZA				
Settori	App. Pubblici	App. Pubblici in art. 5	privati	Totale fatturato
Amministrazione		€ 17.689,00	€ 693,00	€ 18.382,00
Lavanderia + corrispettivi	€ 2.042,52	€ 7.356,26	€ 107.819,19	€ 117.217,97
Aree verdi	€ 172.956,09	€ 8.346,04	€ 17.551,91	€ 198.854,04
Pulizie	€ 85.126,80	€ -	€ 71.187,19	€ 156.313,99
TOTALE	€ 260.125,41	€ 33.391,30	€ 197.251,29	€ 490.768,00

Relativamente al Valore della Produzione, evidenziamo che esso è composto da una parte di fatturato emesso dalla Cooperativa per un totale di € 490.768,00, una parte di contribuzione pubblica per € 135.000,00 ed una piccola liberalità offertaci dalla Fondazione La Strada-der Weg per € 3.600,00. Relativamente al fatturato, esso risulta composto da quattro addendi, uno costituito da introiti provenienti da gare d'appalto per l'ammontare di € 260.125,41; il secondo esprime il valore delle Convenzioni in art. 5 della Legge 381/91 in essere con il comune di Bolzano relativamente al servizio di lavanderia negli asili nido, una commessa di ASSB, la Giardiniera comunale per alcuni lavori del verde per un ammontare totale di Euro 33.391,30; il terzo rappresenta l'attività produttiva proveniente da contratti privati per un ammontare di Euro 197.251,29;

Rispetto ai dati del precedente Bilancio Sociale, relativi all'anno 2010, si può osservare un notevole incremento del valore dei ricavi da appalti pubblici ed una corrispondente diminuzione di quelli in art. 5. Tale spostamento è stato determinato dalla scelta della Seab di pubblicare un bando di gara europea per un servizio precedentemente affidato in art. 5. Per quanto concerne gli introiti da commesse private, vi è stato un incremento di € 92.023,34 determinato dalla buona riuscita di alcune azioni di marketing rivolte al reperimento di clientela nel settore lavanderia.

È volontà della Cooperativa continuare a sviluppare il fatturato attraverso l'acquisizione di nuove commesse espresse dal mercato privato. Questo risultato sarà perseguito con l'attuazione, nell'anno 2013, di una serie di azioni promozionali volte alla valorizzazione delle attività di tutti e tre i settori.

10.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 503.875,27	100,00%
- retribuzioni	€ 121.259,21	
- TFR	€ 8.508,76	
<i>Remunerazioni dirette:</i>	€ 129.767,97	25,75%
- contributi previdenziali (inps+ inail)	€ 38.385,73	
- vestiario	€ 1.395,14	
<i>Remunerazioni indirette:</i>	€ 39.780,87	7,89%
Soci dipendenti Normodotati	€ 169.548,84	33,65%
- retribuzioni	€ 86.841,26	
- TFR	€ 5.652,02	
<i>Remunerazioni dirette:</i>	€ 92.493,28	18,36%
- contributi previdenziali	€ 27.532,97	
<i>Remunerazioni indirette:</i>	€ 27.532,97	5,46%
Dipendenti Normodotati (non soci)	€ 120.026,25	23,82%
Totale personale Normodotato (soci+non)	€ 289.575,09	57,47%
- retribuzioni	€ 101.503,32	
- TFR	€ 8.865,40	
<i>Remunerazioni dirette:</i>	€ 110.368,72	21,90%
- contributi previdenziali	€ 4.386,25	
- Formazione	€ 800,00	
- Mensa	€ 1.919,00	
<i>Remunerazioni indirette:</i>	€ 7.105,25	1,41%
Soci dipendenti art. 4/ 381	€ 117.473,97	23,31%
- retribuzioni	€ 54.602,51	
- TFR	€ 3.784,87	
<i>Remunerazioni dirette:</i>	€ 58.387,38	11,59%
<i>Remunerazioni indirette:</i>	€ 5.007,13	0,99%
Non soci, dipendenti art. 4/ 381	€ 63.394,51	12,58%
Totale personale art. 4/ 381	€ 180.868,48	35,90%

Totale Soci volontari	€ 6.388,85	1,27%
Totale costi amministratori	€ 0,00	0,00%
Remunerazione delle risorse umane	€ 476.832,42	94,63%
Imposte dirette: ritenute		
Altre imposte	€ 684,80	0,14%
Remunerazione pubblica amm.Ne	€ 684,80	0,14%
Oneri per finanziamenti a m/lungo T. (> 12 m)	€ 545,68	0,45%
Remunerazione del capitale di credito	€ 545,68	
Ammortamenti	€ 23.518,02	
Accantonamento a riserva legale	€ 238,20	
Accantonamento ad altre riserve indivisibili	€ 531,99	
Remunerazione dell'azienda	€ 24.288,21	4,82%
Fondo mutualistico (3%)	€ 23,82	0,00%
Contributi associativi	€ 1.500,00	0,30%
Contributo di revisione		
Contribuzione al sistema cooperativo	€ 1.523,82	0,30%

Osservazioni

Già in alcuni punti del presente documento è stato sottolineato il rapporto tra le remunerazioni dei lavoratori nelle loro tipologie. Ora si desidera unicamente porre in evidenza come la distribuzione del Valore aggiunto interessi le Risorse umane nella misura del 94,63% e la Cooperativa per il 4,82%.

11. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

Nel breve termine è da segnalare una forte criticità che la Cooperativa dovrà affrontare nel corso dell'anno 2013 relativa al suo settore del Verde. Infatti a partire da aprile 2013 è cessata la prestazione per le circoscrizioni Don Bosco ed Europa Novacella relativa alla manutenzione e pulizia delle aree gioco e degli impianti sportivi in seguito alla mancata aggiudicazione della gara d'appalto. Questo fatto ha comportato il licenziamento di due persone ed una consistente riduzione del settore del Verde con i relativi introiti.

Come obiettivi a breve e medio termine la Cooperativa Sociale **EUREKA** si propone di mettere in atto una serie di azioni di marketing finalizzate al reperimento di clientela sia nel settore del Verde che in quello delle pulizie contando sulla maggiore professionalizzazione del personale addetto derivante dagli interventi realizzati in passato e già programmati per il futuro. Per quanto concerne il settore lavanderia sono stati avviati nuovi contatti commerciali che, qualora si perfezionassero come da accordi presi, comporterebbero una duplicazione del turno di lavoro e pertanto l'inserimento di nuovo personale.

Sotto l'aspetto organizzativo dell'Area sociale, **EUREKA** si è dotata dello strumento informatico Work4Job, piattaforma informatica per la gestione dei progetti di inserimento lavorativo, che permette l'archiviazione dei dati, la registrazione delle misurazioni e l'elaborazione di statistiche relative all'Area sociale. Questo strumento costituisce una notevole innovazione poiché permetterà la sistemizzazione del processo e la gestione strutturata dei singoli progetti di inserimento lavorativo.

Anche attraverso la stesura di questa quarta edizione del Bilancio Sociale, riferita all'anno 2012, **EUREKA** si propone di evidenziare i contenuti sociali dell'attività d'impresa e di rendere disponibili i dati ai Soci, agli Stakeholder esterni e alla Collettività di riferimento, per consolidare la condivisione del nostro impegno ed incrementare la consapevolezza e la conoscenza dei risultati sociali ed economici.

La pubblicazione di questo documento impegna la Cooperativa anche nell'organizzazione di eventi mirati a diffondere, migliorandola, la conoscenza di **EUREKA** nel mondo della cooperazione e dell'economia locale.

Il Restyling dell'immagine

Data la generale situazione di crisi economica e la sempre maggiore concorrenza in tutti i settori di attività, Eureka ha deciso di avviare, nell'anno 2013, un piano di ridefinizione della propria immagine puntando sulla creazione di un brand per valorizzare e promuovere i servizi erogati. Si è dunque partiti con una rivisitazione del logo nell'ottica di modernizzarne l'immagine mantenendo però il significato originario ossia che la Cooperativa vuol essere un cammino verso una nuova alba, verso la luce per tutte le persone che vi operano, un percorso di crescita nell'armonia e nel rispetto.



È stata avviata la creazione del sito internet (www.eureka.bz.it), si proseguirà con l'ideazione di una brochure finalizzata alla commercializzazione dei servizi, verranno inoltre personalizzati tutti i mezzi di trasporto con il brand della Cooperativa e quello dei singoli settori di attività. L'obiettivo è quello di rilanciare **EUREKA** lavorando sia sulla professionalizzazione del personale che innovando i modelli comunicativi.





Bilancio sociale a cura della Direzione della Cooperativa EUREKA

*Impaginato e stampato nel mese di giugno 2013 da:
Cooperativa Sociale InSide, Bolzano*



Via della Visitazione, 42 Mariaheimweg
39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 203111 · Fax 0471 201585
eureka@lastrada-derweg.org
C.Fisc.-P. IVA 01721770210

www.eureka.bz.it