



Bilancio Sociale 2021

Dal 1975
con le persone
per le persone

Sommario

Identità	5
Chi siamo	
La storia	
Le novità del 2021	
<i>Mission e Vision</i>	
La rete degli stakeholder	
Governance	11
I ruoli di Governo	
Risorse umane	15
I Soci	
Lavoratori	
Le politiche attive del lavoro (inserimenti e tirocini)	
I Volontariato	
Il Welfare Aziendale	
Servizi	21
Servizi di supporto alle aziende	
Servizi di gestione di aree verdi, contatori, laboratorio di assemblaggio, raccolta indumenti e centri di raccolta	
Servizi di pulizia	
Servizi di ristorazione e catering	
Servizi di tipografia, stampa e legatoria	
Servizi di tipo A	
Qualità & Sicurezza	33
La struttura del sistema di gestione	
Misure e dati sulla sicurezza	
Dimensione economica	37
Dati economici: proventi e costi	
I costi d'esercizio	
Piano di miglioramento 2021/2022	41
Cruscotto di gestione sociale	44



[Identità

Premessa

L'instabilità legata alla pandemia in atto ha influito anche sull'esercizio appena conclusosi; diverse attività, in particolar modo quelle connesse al settore alimentare, hanno continuato ad essere penalizzate del persistere delle limitazioni che hanno condizionato la loro operatività.

Nonostante ciò la Cooperativa è riuscita non solo a consolidare i risultati raggiunti negli anni precedenti, ma

addirittura a segnare un consistente incremento del fatturato, che registra una crescita del 20% rispetto al precedente esercizio e del 10% rispetto al 2019. Anche in questo esercizio i maggiori incrementi sono identificabili nelle aree industria e servizi che hanno registrato incrementi sul 2020 rispettivamente del 21% e del 35%.

Degno di nota è anche il risultato raggiunto dalla parte A della cooperativa che, a seguito dell'introduzione di nuovi progetti in collaborazione con SIL e ULSS, registra un incremento del fatturato del 145%.

Una delle attività su cui la cooperativa si è maggiormente concentrata nel corso dell'esercizio è stata la sensibilizzazione del tessuto economico locale al tema dell'art. 14 del D.lgs. 276/03, strumento che si pone l'obiettivo di intervenire in merito agli obblighi di assunzione di persone appartenenti a categorie protette previsti dalla legge 68/99, sgravando in parte le aziende che accettano di stipulare contratti di appalto con cooperative sociali. La ricerca di partner con cui stipulare nuovi accordi o intensificare i rapporti esistenti perpetrata nel corso del 2021 ha espresso risultati molto positivi già nella prima parte del 2022 con l'inserimento di nuove risorse in un ambiente protetto e preparato e al contempo incrementando le attività della cooperativa.



Mission e Vision

Creare condizioni di vita e occasioni di lavoro che soddisfino la legittima e possibile speranza di autorealizzazione e di benessere, in particolare valorizzando il bisogno di rinnovamento e di riscatto di persone che si trovano in modo temporaneo o permanente in situazione di svantaggio psicofisico e sociale.

Le parole che ci guidano:

FIDUCIA

nella vita e nella possibilità che attraverso il nostro agire essa possa migliorare per noi e per coloro che ci stanno vicino;

SVILUPPO

propensione alla crescita non solo dal punto di vista numerico ma nella qualità della vita dei nostri soci e delle loro famiglie;

TRASPARENZA

nella gestione quotidiana e nelle pratiche gestionali;

DIGNITÀ

della persona e del valore assoluto della vita, ma anche dignità del ruolo della cooperazione sociale all'interno della società;

PROPENSIONE ALL'ASCOLTO

riteniamo importante dedicare il nostro tempo a chi è alla ricerca di risposte, soprattutto verso chi non ha voce per farsi sentire o gridare il proprio stato d'animo;

SOLIDARIETÀ

interna ai soci lavoratori, a sostegno delle situazioni familiari più deboli ed esterna verso il mondo del sociale e delle varie componenti che lo costituiscono;

IDEA IMPRENDITORIALE

in costante revisione e innovazione attraverso la valutazione di nuove attività non tradizionali;

SOBRIETÀ

come stile identificativo della gestione;

MOTIVAZIONE

elemento fondamentale per lavorare in realtà come la nostra e come base per una scelta non solo lavorativa ma di vita in tutti i suoi aspetti.

La rete degli stakeholder

Il lavoro per la redazione di un bilancio sociale offre l'interessante opportunità per una organizzazione di riflettere su quali siano i suoi principali portatori di interesse e di analizzarne l'importanza in termini di coinvolgimento e di rilevanza. Questa analisi consente di organizzare i contenuti del bilancio sociale in modo da generare fiducia e identità di senso nei confronti dell'organizzazione.

Sicuramente gli stakeholder più significativi sono quelli che potremmo chiamare stakeholder interni, le persone, cioè, che a vario titolo lavorano e prestano il loro servizio all'interno della Cooperativa. A loro va principalmente e naturalmente l'attenzione della Cooperativa. Appartengono a questa categoria tutti i soci, volontari e lavoratori, svantaggiati e non, che

dal lavoro traggono ispirazione e senso per raggiungere gli obiettivi e per realizzare la *mission* della Cooperativa.

All'estremo opposto come soggetti esterni esistono le varie figure e gli enti che solo marginalmente collaborano con la Cooperativa.

Nel mezzo una grande quantità di enti, primi fra tutti le pubbliche amministrazioni che dialogano con la Cooperativa rispetto all'attuazione di politiche sociali o di progetti finalizzati alla tutela delle persone svantaggiate. Qui si possono contare l'Ulss, i comuni, gli enti inviati, il carcere.

Attraverso il dialogo con i diversi stakeholder (enti non profit, istituzioni ed imprese) si attuano i più significativi progetti e processi di innovazione della Cooperativa, l'impatto di tutto questo va oltre il singolo beneficiario del servizio ma si amplifica e riverbera creando benefici e diffondendo la cultura dell'inclusione che è lo spirito stesso della **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro San Giovanni Calabria**.





Governance

I ruoli di Governo

La Cooperativa Sociale Centro di Lavoro San Giovanni Calabria è una Cooperativa sociale caratterizzata dalla "mutualità prevalente". La gestione è supportata dai suoi organi statutari: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Presidente e Collegio Sindacale. Per il coordinamento della sua gestione si avvale di una equipe di alta Direzione.

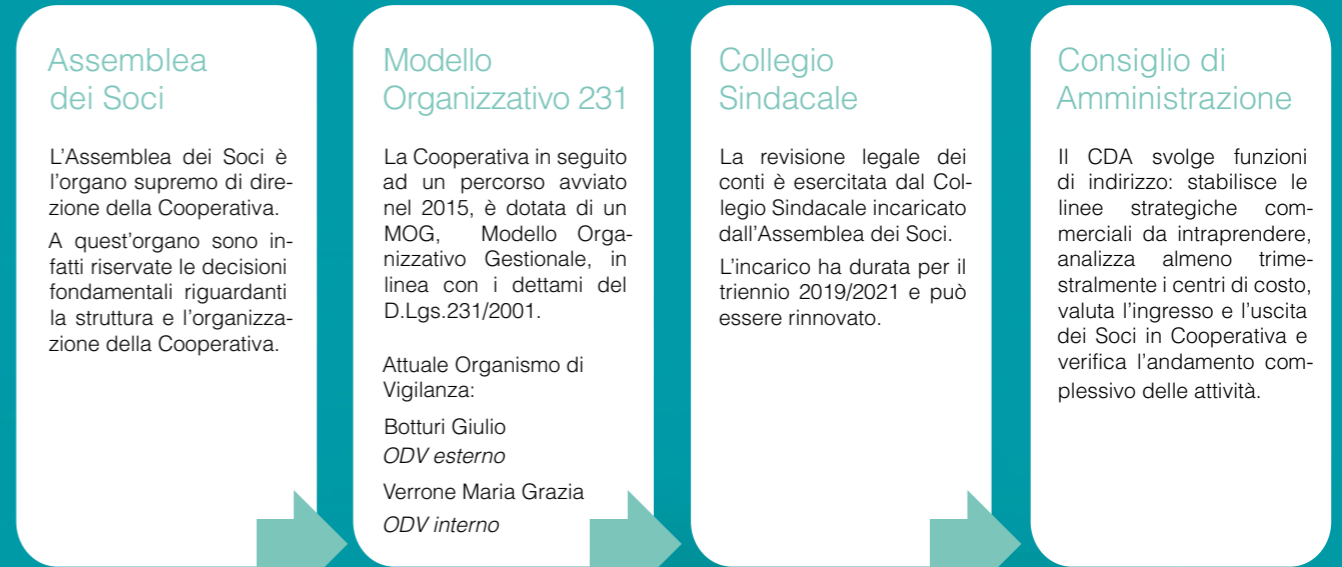
Il consiglio di Amministrazione è formato da 9 membri, di cui 8 soci e 1 non socio, in carica per il triennio 2020-2022. Si ricorda che socio fondatore e attualmente socio onorario della Cooperativa è **Don Antonio Mazzi**.

L'Assemblea dei Soci nel 2021 si è riunita una volta in data 27/05/21 con la presenza del 45,63% dei Soci. Il CDA si è riunito tre volte nel corso del 2021.

La composizione attuale degli organi di governo al 31/12/2021 è la seguente:

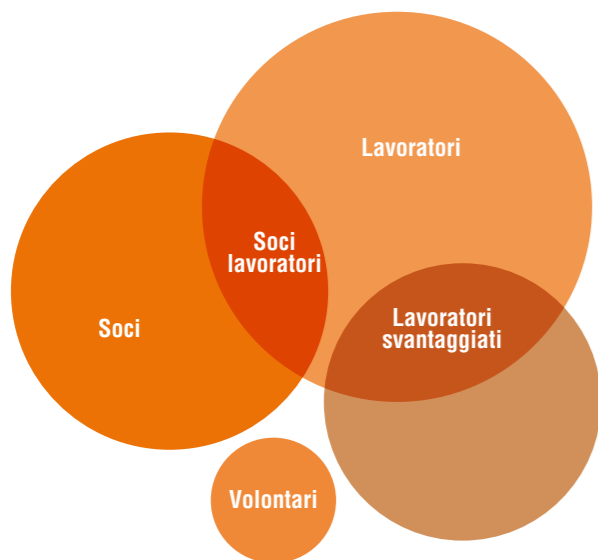


Indicatori di Governance





Risorse
umane



I Soci

Per una Cooperativa i **soci** sono un **elemento fondamentale**: definiscono gli obiettivi e contemporaneamente rappresentano la risorsa in grado di leggere i bisogni e trovare e realizzare strategie per soddisfarli. I soci al 31 dicembre 2021 sono 162, di cui 114 soci lavoratori.

La figura del socio è l'elemento fondamentale dell'impresa Cooperativa, che nasce ed opera in funzione degli obiettivi che i soci stessi si pongono.

Nella **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** i soci, ciascuno secondo il proprio ruolo, contribuiscono al raggiungimento della *mission* apportando competenze specifiche, professionalità, impegno e passione. Il numero dei soci è incrementato nel corso dell'ultimo anno, segnale di salute della Cooperativa e di fiducia delle persone nei suoi confronti.



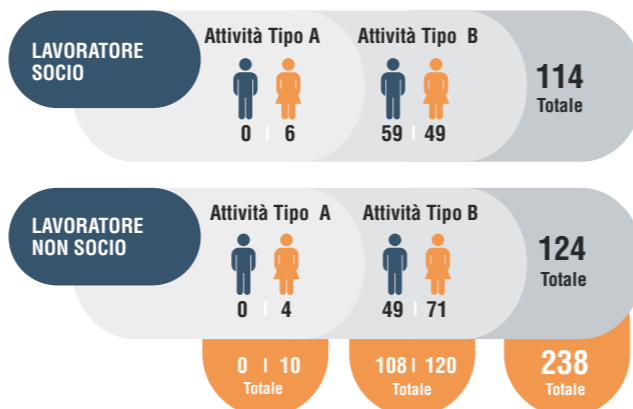
Nel 2021 i soci che sono anche lavoratori sono 114. La presenza di un numero alto di soci-lavoratori è significativa perché in quanto soci sono legati alla Cooperativa non solo dal contratto di lavoro ma da un forte vincolo associativo e dalla partecipazione democratica al processo decisionale.

Lavoratori

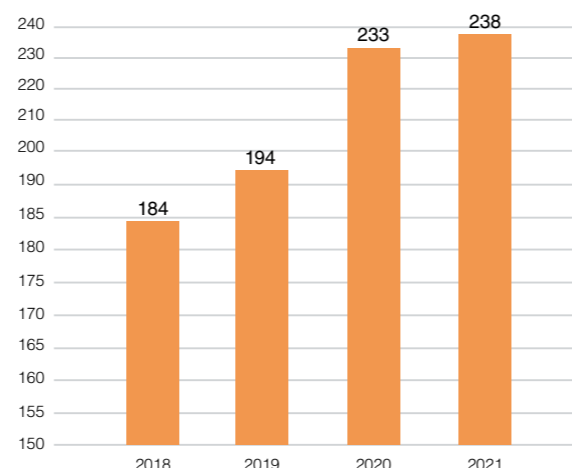
I **lavoratori della Cooperativa** al 31.12.2021 sono 238 di cui 162 soci. La **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** è a scopo plurimo e impiega i suoi lavoratori sia in attività di tipo "A" nel campo dei servizi sociali e assistenziali, sia in attività di tipo "B" con operatori che lavorano nel campo dell'inserimento di persone svantaggiate. La forza lavoro è distribuita come nella tabella qui sotto riportata.

I lavoratori sono numericamente aumentati nel corso dell'ultimo anno, a significare la salute della Cooperativa e il continuo impegno per dare una risposta di tipo occupazionale ad un numero sempre maggiore di persone.

TIPOLOGIE ATTIVITÀ A E B



Andamento totale lavoratori (socio + non socio)

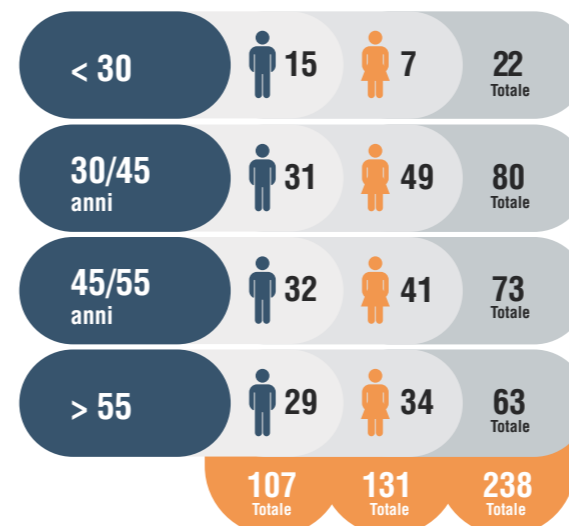


Classificazione di genere

La Cooperativa ha una composizione dell'occupazionale femminile del 55% e maschile del 45%. La prevalenza del lavoro femminile è un dato in linea con il dato nazionale degli impiegati in questo settore.

Un altro aspetto significativo della vita dell'organizzazione è dato dall'età dei lavoratori e dall'anzianità di servizio.

Fasce di età



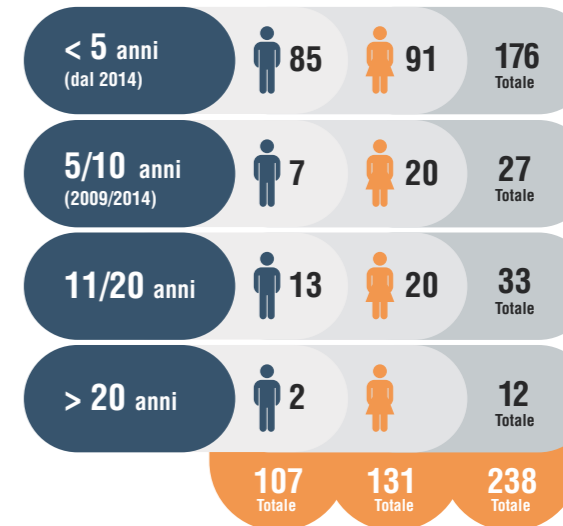
Nella tabella vengono divisi i lavoratori della Cooperativa per fascia di età. Il dato evidenzia come il 57% della forza lavoro abbia un'età superiore ai 45 anni e ben il 27% sia addirittura superiore ai 55 anni.

Si tenga presente che l'impegno della Cooperativa di dedicarsi ai percorsi di inserimento lavorativo di persone in condizioni di svantaggio, comporta anche (e sempre più spesso) il coinvolgimento nella crescente problematica dell'offrire occupazione ai fuori usciti dal mercato del lavoro.

Una situazione che tocca proprio le fasce over 50 con una scarsa possibilità di reinserimento nel tessuto produttivo della provincia. Se fino a un po' di anni fa il tema centrale delle cooperative di inserimento era l'inserimento della disabilità e del disagio sociale, oggi si è allargata al tema dell'occupazione over 50.

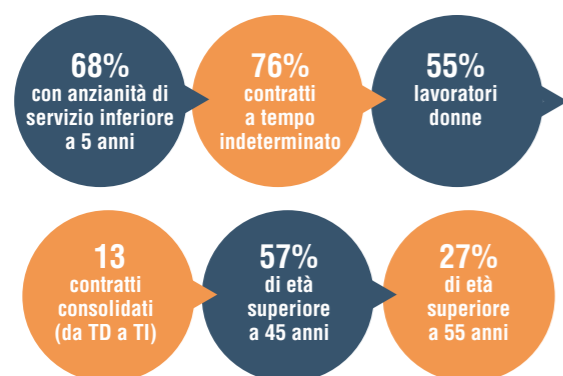
Anzianità di servizio

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio invece il dato sottolinea alcuni aspetti legati allo sviluppo della Cooperativa: la fascia di anzianità più consistente si attesta nel periodo successivo al 2014 con l'inserimento di 119 lavoratori. Il nucleo "storico" delle risorse umane è rappresentato da una fascia di circa 35 persone e si attesta su un'anzianità che varia fra i 10 e i 20 anni di servizio. È evidente in questi dati il forte sviluppo di attività che si è avuto negli ultimi 5/6 anni.



Tipologia di contratti

Il 76% dei contratti di lavoro è a tempo indeterminato, i contratti a tempo determinato sono 57 e si riferiscono per la quasi totalità alla fase di avvio di inserimento lavorativo su nuovi progetti attivati. La tendenza della Cooperativa è quella di favorire al massimo la stabilizzazione e, in effetti, nel corso del 2021 sono stati stabilizzati 13 contratti di lavoro.



Le politiche attive per il lavoro

I lavoratori svantaggiati vengono inseriti in base alle necessità di personale nell'organizzazione e per offrire loro spazi di reinserimento spesso sociale oltre che professionale. **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** collabora a stretto contatto con gli enti del territorio, pubblici e privati, che operano nel settore delle politiche attive del lavoro. Dopo tutti i colloqui e confronti che si rendano necessari, l'Ufficio determina se e in che ambito il candidato può essere collocato, favorendo ove necessario anche inserimenti di breve durata.



L'insieme di tutti i servizi lavorativi (che saranno presentati nel prossimo capitolo), hanno offerto un'occupazione ad un totale annuo complessivo di 49 lavoratori svantaggiati oltre a temporanei spazi di inserimento per altri soggetti. I lavoratori assunti anche per brevi periodi nella Cooperativa sono così ripartiti:



Iniziative per l'inserimento temporaneo di soggetti svantaggiati

Le iniziative temporaneo sono molteplici e nel complesso hanno consentito di avvicinare temporaneamente al lavoro 67 utenti nel corso del 2021. Si tratta di percorsi differenti in termini di durata (a volte an-

TIROCINI DI INSERIMENTO/REINSERIMENTO LAVORATIVO	18
SIL Ulss9 e Ulss6 (Servizio di Integrazione Lavorativa)	9
Medialabor	1
Rete Giovani Hermete	1
Energie Sociali	1
Penta Formazione	1
Sol.Co	5
TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE	14
SIL	12
Progetto Esodo	1
Progetto Jobgym	1
PROGETTI SOCIALI	23
Dopo di Noi L.112/2016 Ulss9	12
RIA (Reddito di Inclusion Attiva) con Comuni di Verona e provincia	7
L. 739 Ulss9	1
Dgr. 1375/2020 Ulss9 e Ulss6	3
TIROCINI CURRICULARI, STAGE SCOLASTICI	9
Stage scolastico Istituto Giorgi	2
Tirocinio Curriculare IUSVE	6
Stage scolastico centro Formazione Professionale Don Calabria	1
LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ AVVIATI	5
in convenzione con il tribunale ordinario di Verona	5

che poche settimane). La gestione di questi percorsi è strettamente connessa ad una rete di enti operanti sul territorio veronese a sostegno delle fasce deboli.

In base alle richieste che ci pervengono dai servizi sociali e dagli enti del territorio veronese, evidenziamo un incremento del 10% delle segnalazioni di accoglienza per brevi periodi: le persone coinvolte sono sempre di più figure disoccupate, sui 50 anni, con bassa scolarizzazione e con familiari a carico.

Nel corso dell'anno, 18 persone appartenenti alla categoria delle fasce deboli ex L. R. 23/06 sono state assunte stabilmente in Cooperativa. L'intenzione della **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** è creare sempre più occasioni di lavoro stabile a favore di queste fasce della popolazione che, pur non rientrando nelle categorie previste dalla L.381/1991, sono in ogni caso in condizione di forte svantaggio sociale.

I Volontari

I volontari che prestano la loro attività per la Cooperativa si possono distinguere in soci-volontari come previsto dallo Statuto della Cooperativa e in soci dell'Associazione di volontariato calabriano "Francesco Perez". Nell'anno 2021 sono stati 48 i soci volontari iscritti al libro soci della Cooperativa e 12 i volontari provenienti dall'Associazione di volontariato calabriano "Francesco Perez" per un totale di circa 3200 ore di servizio.

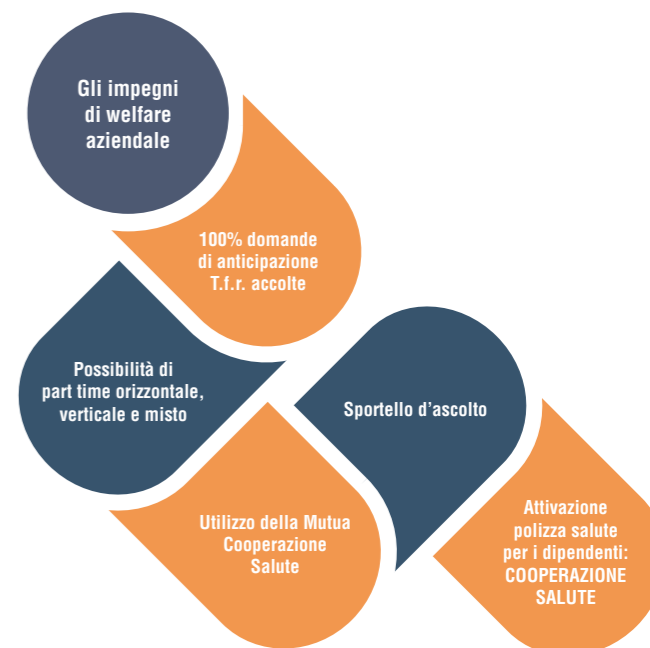
L'incidenza delle ore prestate dai volontari sulle ore lavorate dai dipendenti è molto bassa. Si tratta di una presenza importante, non certo sostitutiva dell'attività professionale, ma fondamentale per creare partecipazione e rete sul territorio.

Il Welfare Aziendale

Nella consapevolezza che una maggiore serenità nell'affrontare le problematiche della vita privata e familiare contribuisca a migliorare le prestazioni lavorative, **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** ha cercato di adottare una serie di politiche e strumenti che, nei limiti della gestione aziendale, mettano sempre al centro le esigenze dei dipendenti.

- **Conciliazione vita-lavoro:** da alcuni anni, per esigenze motivate dalla cura dei figli o dei familiari a carico, o anche per esigenze dell'organizzazione, la Cooperativa ha adottato forme contrattuali flessibili quali il rapporto di lavoro a tempo parziale orizzontale, verticale e misto.

- **Assistenza sanitaria:** il Contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali, cogliendo le opportunità offerte dalla Legge (art. 9 D.Lgs n. 502/1992), impegna le centrali cooperative ad istituire dei fondi che integrino, potenziandoli, i livelli (essenziali e uguali per tutti) di assistenza sanitaria previsti dal Sistema sanitario nazionale.
- **Anticipazioni sul Trattamento di fine rapporto (c.d. T.f.r.):** nonostante il T.f.r. sia un diritto acquisito ed una quota di retribuzione differita per il lavoratore, l'erogazione delle anticipazioni sui T.f.r. durante il rapporto di lavoro comportano esborsi finanziari anticipati per l'azienda. Alle condizioni stabilite dalla legge e dalla contrattazione collettiva nazionale, **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro**, nel corso del 2021, ha accolto il 100 % delle richieste di anticipo sul T.f.r..
- **Sportello d'ascolto:** Nel corso dell'anno è stato attivato uno sportello di ascolto gratuito per i dipendenti, che avranno la possibilità di seguire dei percorsi personalizzati di 10 incontri con professionisti del mondo del counselling e di affrontare assieme a loro problematiche relative al mondo del lavoro oppure famigliari.
- **Attivazione polizza salute per i dipendenti: COOPERAZIONE SALUTE:** Nel corso dell'anno è stato attivato uno sportello di ascolto gratuito per i dipendenti, che avranno la possibilità di seguire dei percorsi personalizzati di 10 incontri con professionisti del mondo del counselling e di affrontare assieme a loro problematiche relative al mondo del lavoro oppure famigliari.





Services

Presentazione dei servizi svolti

I servizi nei quali opera la Cooperativa si sono nel tempo ampliati e diversificati, ad oggi si può parlare di una impresa ormai orientata ad essere "multiservizi". La Cooperativa è quindi presente nei servizi di supporto alle aziende, assemblaggio, raccolta indumenti, pulizie, per giungere poi alle attività di ristorazione, comunicazione e stampa. Tutte iniziative che consentono di coinvolgere sia lavoratori con competenze qualificate ma anche fasce deboli e situazioni di svantaggio. Nel complesso sono coinvolti direttamente nei servizi 238 lavoratori, il tutto per un fatturato complessivo di circa 6.223.102 euro. I servizi svolti sono in parte acquisiti tramite gara di appalto e in parte tramite contratti privatistici.

La collocazione geografica dei servizi sul territorio di Verona

La Cooperativa è presente in 20 comuni del territorio della provincia di Verona, dialogando in rete con oltre 30 stakeholder fra aziende, consorzi, associazioni, realtà del territorio.

Ai fini del presente documento le attività sono state raggruppate nelle seguenti categorie:

	SERVIZI DI SUPPORTO ALLE AZIENDE
	SERVIZI DI GESTIONE DI AREE VERDI, CONTATORI, LABORATORIO DI ASSEMBLAGGIO, RACCOLTA INDUMENTI E CENTRI DI RACCOLTA
	SERVIZI DI PULIZIA
	SERVIZI DI RISTORAZIONE E CATERING
	SERVIZI DI TIPOGRAFIA, STAMPA E LEGATORIA
	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO



Servizi di supporto alle aziende: Data Entry, Call Center, Trasporti SIT e Portierato-Sorveglianza

Quattro tipologie di servizi collaudate da anni di esperienza che consentono alla Cooperativa di collaborare con realtà come la Camera di Commercio e l'Azienda Sanitaria di Verona. Un'area di lavoro che occupa 53 operatori.

Si tratta di iniziative legate al territorio del Comune di Verona svolte in parte presso la sede della Cooperativa e in parte presso strutture esterne.

Gli indicatori principali dei servizi di supporto alle aziende sono i seguenti:



Portierato e Sorveglianza

Il settore conferma anche per l'anno 2021 un incremento di attività. Il servizio di controllo accessi e sorveglianza presso l'Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar si è sviluppato ulteriormente con la creazione di altre attività di supporto presso diversi reparti dell'ospedale.

Al servizio di mobilità interna con trasporto pazienti in carrozzina si sono aggiunti i servizi di accoglienza, informazione e supporto al reparto Poliambulatori, reparto Tamponi e reparto Prelievi/Prericoverti. Abbiamo inoltre gestito come accoglienza e sorveglianza il servizio tamponi Covid-19 drive-in sia presso l'Ospedale di Negrar che presso il Centro Diagnostico Terapeutico di Via San Marco.

La novità per l'anno 2021 è stata l'aggiudicazione, grazie alla stesura di un progetto sociale, della gara di appalto indetta dal Comune di Verona Direzione Sport e Tempo libero relativa al servizio di portierato, accoglienza, pulizia e predisposizione dell'attrezzatura sportiva presso il Palazzetto dello sport AGSM Forum di Verona.

L'avvio del servizio, che avrà una durata di 3 anni, è avvenuto nel mese di ottobre ha richiesto l'assunzione di 6 persone. Si tratta di un servizio multidisciplinare che unisce attività di accoglienza e portierato, attività di pulizia di tutti gli spazi della struttura e la movimentazione e installazione delle attrezzature sportive a seconda dell'avvicinarsi della attività previste da calendario, basket, pallavolo, calcio a cinque. Tutte le mansioni previste dal servizio vengono svolte sia all'interno della struttura principale e campo centrale, sia nella tensoruttura adiacente al Palazzetto.

Il servizio prevede inoltre la gestione di tutti gli spazi accessori della struttura, palestre, spogliatoi ecc. per eventi e attività sportive diverse.



Data Entry

L'anno 2021, come l'anno precedente, è stato condizionato fortemente dalla pandemia.

L'ente camerale ha proseguito nelle proprie attività in modalità smart-working, e le relazioni personali con i referenti degli uffici preposti e con gli addetti camerale sono state chiaramente limitate.

Per poter garantire il servizio e mantenere il nostro standard di qualità abbiamo comunque mantenuto la nostra postazione presso la sede camerale e in accordo e su richiesta esplicita del cliente abbiamo aggiunto una postazione che si dedica oltre che al caricamento dei dati anche alla stampa di tutta la modulistica relativa ai protocolli da evadere. Un servizio aggiuntivo, non previsto dal contratto, che in virtù degli ottimi rapporti di collaborazione con il cliente e dell'evidente situazione di emergenza abbiamo svolto e stiamo svolgendo tuttora in maniera volontaria.

Dal punto di vista dei dati, l'anno 2021 ha registrato un calo nel numero delle pratiche lavorate, circa 3.000 protocolli in meno rispetto all'anno 2020.

Il calo dei protocolli è dovuto sia alle conseguenze della pandemia, sia ai diversi automatismi in fase di evasione pratica che l'ente camerale sta sviluppando e che hanno ridotto notevolmente le fasi e operazioni di caricamento riservate alla Cooperativa. Tutto ciò ha portato alla scelta di ridurre da 3 a 2 le risorse dedicate al servizio.

Anche se ridotto nei numeri, il servizio ha sempre mantenuto un alto livello di qualità e professionalità, testimoniato anche per l'anno 2021 dal questionario di soddisfazione somministrato al Conservatore del Registro delle Imprese e alla Responsabile dell'Ufficio Registro Imprese.

€ 1.288.608
fatturato del servizio

57
lavoratori complessivi

8
lavoratori svantaggiati

21%
fatturato in percentuale

24%
lavoratori in percentuale

Servizi di pulizia

I servizi di pulizia sono stati avviati nel 2002. L'idea iniziale era quella di percorrere strade di inserimento lavorativo e spazio occupazionale per le donne: fino a quel momento la Cooperativa aveva incentrato le sue attività su lavori più orientati al mondo maschile.

Nel complesso oggi sono coinvolti 71 lavoratori di cui 10 svantaggiati.

L'ufficio centrale di coordinamento, presente presso la sede, gestisce circa una trentina di clienti privati e tre comuni della provincia di Verona tramite gara di appalto (Grezzana, Fumane, Mozzecane).

Tra i 71 lavoratori 62 sono donne e la totalità dei lavoratori lavora con contratti part time

€ 1.134.817

fatturato
del servizio

71

lavoratori
complessivi

18%

fatturato
in percentuale

30%

lavoratori
in percentuale



Servizi di gestione di aree verdi, contatori, laboratorio di assemblaggio, raccolta indumenti e centri di raccolta

È un'area molto rilevante nella vita della Cooperativa. Coinvolge nel complesso 66 lavoratori di cui 22 svantaggiati.

La varietà e la tipologia dei lavori consentono di offrire numerose possibilità di inserimento e operatori con qualifiche professionali.

Le attività si articolano in:

- **Gestione aree verdi:** gestione di aiuole e spazi verdi pubblici, potatura di alberature, riordino aree verdi private;
- **Montaggio e smontaggio contatori d'acqua:** servizio di lettura, posa e rimozione contatori dell'acqua per conto di Acque Veronesi SpA;
- **Laboratorio di assemblaggio:** attività ospitata in un vasto spazio presso la sede di Via Gardesane con oltre 360 mq di spazio coperto. I servizi di assemblaggio sono concentrati su parti meccaniche e cablaggio circuiti elettrici;
- **Raccolta indumenti:** attività di raccolta indumenti usati (i classici "cassonetti gialli") dislocati nel territorio veronese;
- **Gestione centro di raccolta:** servizio di gestione dei siti di raccolta differenziata.



Gestione aree verdi

Attività di manutenzione, recupero e salvaguardia aree verdi. Attività che coinvolge manodopera specializzata senza rinunciare all'affiancamento di persone provenienti da categorie protette.

Una parte dei servizi è svolta con incarichi diretti da parte di privati e altri partecipando a gare di appalto.



Montaggio e smontaggio contatori acqua

Servizio svolto per conto di Acque Veronesi SpA. Si tratta di un'attività esternalizzata che comporta:

- Sostituzione contatori acqua per rottura e nuova posa;
- Movimentazione dei contatori con foto lettura;
- Gestione e registrazione ordini delle movimentazioni.



Raccolta indumenti

Attività di raccolta di indumenti usati conferiti nei cassonetti. È un servizio capillare di raccolta in tutta la città e provincia. Sono oltre 600 i cassonetti e nel complesso, nel corso del 2021, sono stati raccolti circa 2,2 milioni di kg.



Laboratorio di assemblaggio

I laboratori si trovano presso la sede operativa di Via Gardesane 212 a Verona.

Le principali attività consistono nell'assemblaggio di parti meccaniche e nel cablaggio di circuiti elettrici.

Per alcuni clienti l'utilizzo dell'attività di assemblaggio rientra nell'applicazione art. 14 Legge Biagi per l'assolvimento di Legge 68/1999.



Gestione centri di raccolta e altro

Servizio di gestione centri raccolta nei comuni di Fumane e Grezzana (VR). Coinvolgendo 7 dipendenti di cui 5 svantaggiati.

€ 2.373.707

fatturato
del servizio

66

lavoratori
complessivi

22

lavoratori
svantaggiati

38%

fatturato
in percentuale

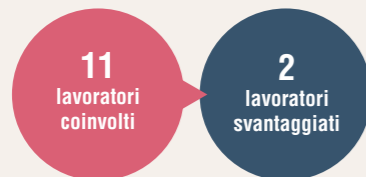
27%

lavoratori
in percentuale



La filiera del riciclo: da rifiuto a risorsa

“I cassonetti gialli”: con questo nome la maggior parte dei cittadini veronesi conosce i contenitori degli abiti usati sparsi nella città. Una rete di oltre 600 contenitori di cui 300 in città e 300 in provincia, per raccogliere quello che appare superfluo nelle nostre case.



Il percorso gestionale che sta alle spalle di questa struttura di raccolta è molto più complessa di quel che appare. La redazione del Bilancio Sociale è un'ottima occasione per un piccolo approfondimento dedicato a questa iniziativa così radicata sul territorio della provincia.

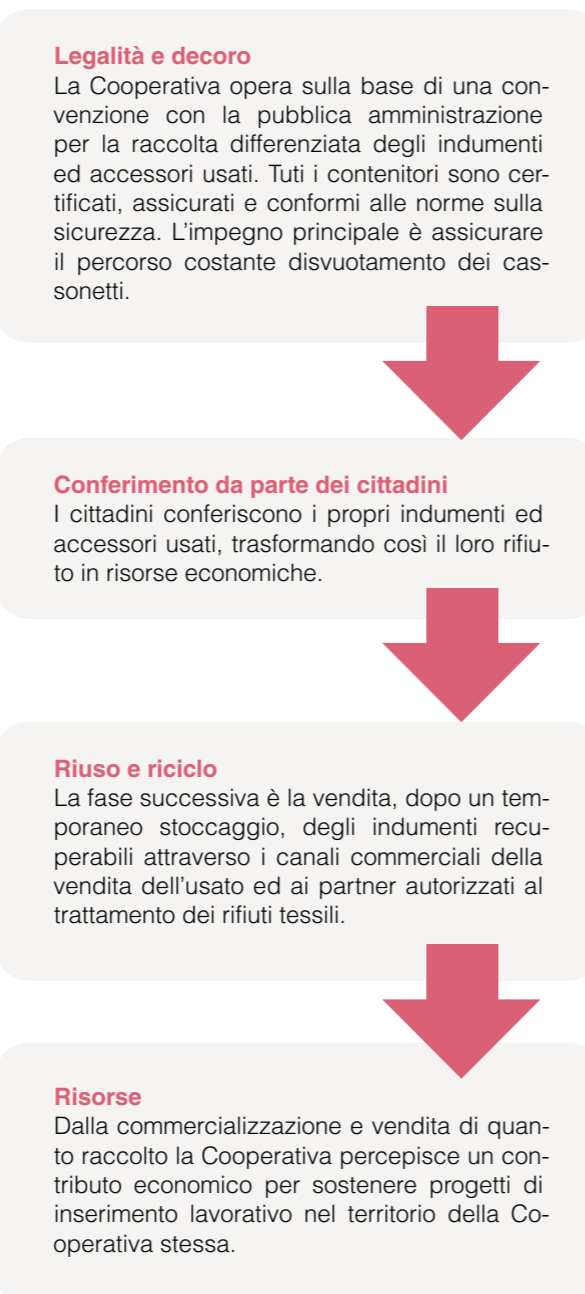
Alcuni indicatori di sintesi offrono un quadro di insieme del lavoro svolto:



È un servizio che contribuisce alla creazione di posti di lavoro e nello stesso tempo a finanziare le attività di sostegno alle povertà.

Ma come funziona questa particolare macchina organizzativa che mette in relazione il mondo della cooperazione, dell'associazionismo dedicato alla povertà e le imprese di produzione?

Proviamo a sintetizzare nel seguente modo tutto il processo della raccolta degli indumenti:



Servizi di ristorazione e catering

La ristorazione è uno dei settori che più ha risentito dell'avvento del Covid e della pandemia. L'anno 2021 ha visto un buon incremento del fatturato che appare però ancora lontano dai dati pre-covid. Chiaramente non hanno influito in senso positivo le restrizioni che abbiamo avuto anche lo scorso anno, per cui la speranza è che un ritorno alla normalità possa influire positivamente su questo settore su cui stiamo investendo tempo e risorse.

Da segnalare l'apertura nel maggio del 2021 da parte di Coldiretti del mercato coperto della Galleria Filippini, all'interno del quale come Cooperativa ci occupiamo anche di gestire il laboratorio alimentare con l'obiettivo di lanciare un servizio di gastronomia nell'anno 2022.



Che genere di filiera si è potuto attivare?

Attività produttiva alimentare

Le erbe, le verdure e i frutti sono prodotte e raccolte tramite la Società Agricola il "Campus", società nata e gestita all'interno della Cooperativa, e successivamente utilizzati dal Laboratorio alimentare di Verona e per produrre prodotti di stagione, marmellate, gelatine, tisane. Nel laboratorio operano operatori professionali ma lo spazio è strutturato per inserire lavoratori svantaggiati.

Marchio "Bottega dello Speciale"

Tutti i prodotti del laboratorio alimentare sono commercializzati tramite il marchio "Bottega dello Speciale". Un punto vendita con questo marchio è presente presso la sede della Cooperativa e presso la Malga Albarè. Il marchio è veicolato anche nella produzione di prodotti per regali aziendali.

Catering

Il Catering, nei suoi servizi, cerca di utilizzare i prodotti con il marchio "Bottega dello Speciale" per sostenere la conoscenza del marchio e offrire un menù altamente di qualità e con prodotti tipici del territorio.

Laboratorio di confezionamento

Tutti i prodotti del laboratorio sono confezionati ed etichettati presso la nuova sede della galleria Filippini, in uno spazio protetto che offre un contesto occupazionale per giovani con disabilità e problemi di inserimento lavorativo. Si mette così in moto uno spazio di un vero centro diurno occupazionale.

Attività grafica e tipografica

Tutte le etichette e i materiali informativi sui prodotti della "Bottega dello Speciale" sono creati nell'area comunicazione e grafica della Cooperativa.

Una filiera di imprenditoria sociale che consente di offrire occupazione e spazi di inserimento sia per professionalità qualificate sia per il coinvolgimento per fasce deboli.

La contaminazione fra imprenditoria sociale e l'innovazione

La partecipazione della **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** e **Lino's & Co.** ad un bando promosso dalla Fondazione Telecom nel 2016 ha consentito di condividere un sogno imprenditoriale e di valorizzazione di attività con un sapore di antico.

L'obiettivo è stato quello di **recuperare e riattivare un torchio dell'800** e di tutti **gli strumenti tipografici necessari** per il suo funzionamento con lo scopo di fare tornare attuale l'antico mestiere.

Attorno a questa rivitalizzazione si è costruita gradualmente la collaborazione fra le due imprese che ha consentito di sviluppare momenti formativi, convegni, eventi dimostrativi.

La classica bottega tipografa è stata ripensata, aprendola al pubblico e **integrandola con il coworking** nei locali di Vicolo Valle, uno spazio per freelance e piccole aziende nel settore creativo. Inoltre, sempre nei locali di Vicolo Valle è stata inserito uno spazio vendita per cartoleria di qualità e oggetti di design.

Nel complesso l'esperienza può oggi fare i conti con due spazi di lavoro importanti:

- lo **spazio** di Vicolo Valle con il punto vendita di cartoleria, e oggetti di design, con l'area Coworking e i servizi di sviluppo commerciale e informativi per il pubblico;
- Il **laboratorio** di Via Gardesane dove trovano spazio la rilegatoria e la tipografia con l'uso dell'antico torchio Albion e dei caratteri mobili.

I servizi di tipografia, stampa, comunicazione e legatoria

A partire dal 2018, grazie un progetto che ha visto la contaminazione fra una start up innovativa (Lino's & Co. di Verona) e l'imprenditoria sociale della **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro**, ha preso avvio l'esperienza nel campo della comunicazione, della tipografia e della gestione di spazi coworking.

Una scommessa totalmente nuova che ha consentito di allargare le proposte ai servizi di editing, gestione media, social, elaborazioni grafiche e in contemporanea alla rivitalizzazione della preziosa arte "nera" della tipografia a caratteri mobili (grazie al recupero di un torchio Albion del 1800).

Un mix interessante, fatto di competenze, passione e sperimentazione che ha visto anche nel 2021 raggiungere un fatturato di settore di euro 347.000. Nei servizi di area comunicazione e stampa trovano occupazione 5 persone di cui 2 svantaggiate. Questo grazie anche all'attività di coworking, presso la sede di Vicolo Valle nel centro storico di Verona, con un coinvolgimento di circa **30 coworkers** che sperimentano la possibilità di operare in rete grazie alle sinergie generate dal lavoro del **progetto integrato Lino's & Co.** con la Cooperativa.

Tipografia

Grazie alla presenza delle attrezzature storiche (Torchio Albion e la serie dei caratteri mobili) si è attivato un prezioso lavoro di stampa di alta qualità come biglietti da visita, inviti, partecipazioni, poster, menù. Inoltre i laureandi dell'Università di Verona hanno la possibilità di ottenere i cosiddetti "diplomi deluxe" con un'altissima qualità di produzione in stampa.

Attività comunicazione e grafica

I servizi erogati sono rivolti ad aziende con la necessità di impostare depliant, siti web e materiale informativo. Una parte del lavoro sostanziale del lavoro è finalizzato alla gestione del piano di comunicazione della cooperativa. Tra i clienti invece possiamo citare: Coldiretti, Centro Servizi per il Volontariato, Manni Group; NaturaSI, Vason, Astolfi, Università di Verona, oltre che piccole botteghe e privati.

Legatoria

Presso la sede di Via Gardesane è inoltre presente una legatoria che completa il recupero di arti e mestieri più antichi.

Coworking

Sono presenti circa 30 fruitori degli spazi fra freelance e piccole imprese della grafica. Molti progetti di grafica dell'area vedono il coinvolgimento dei "co-workers" dando vita ad interessanti sinergie produttive.

Perché rilanciare "l'arte nera"

Come mai questo sforzo imprenditoriale per rilanciare l'uso di strumenti antichi come il torchio "Albion" addirittura del 1800.

La tipografia a caratteri mobili vanta una prestigiosa tradizione nel territorio veronese dal 1400. È nato così un distretto che ha consentito di esprimersi a grandi aziende. Oggi il distretto è in crisi, con scarse possibilità di sopravvivenza per aziende che hanno portato avanti un patrimonio di competenze.

Una nicchia globale, il ritorno delle private press. Negli Stati Uniti ha preso avvio da qualche tempo una tendenza al rilancio della tipografia *letterpress* che viene promossa dai più sensibili grafici e artisti del digitale.

Verona ex capitale mondiale.

Perché allora non rilanciare piccole esperienze di recupero dell'antica arte "nera", quella della stampa a caratteri mobili con l'uso del torchio?

È in questo percorso di recupero che si inserisce il servizio attivato in Cooperativa. Una bella avventura, sulle strade della storia veronese.



€347.000
fatturato
del servizio

5
lavoratori
complessivi

2
lavoratori
svantaggiati

6%
fatturato
in percentuale

2%
lavoratori
in percentuale

**Chi è LINO'S & CO.**

Lino's & Co. è un concept space innovativo che vende prodotti stampati e di design.

Dai biglietti di auguri alle agende più raffinate, dalle lavagne agli zaini in cellulosa lavabile: tutto quello che piace per organizzare, decorare, contenere, comunicare con un pizzico di tradizione e di freschezza.

Nelle botteghe Lino's gli spazi espositivi vivono attorno ad un co-working per creativi e consulenti del mondo della comunicazione che offre servizi di progettazione grafica, web, fotografia, video e consulenza marketing e strategica.

Lino's è anche un laboratorio di stampa tipografica e un FabLab 3d per sperimentare, sporcarsi le mani e scoprire cose nuove.

Un luogo per eventi, corsi, innovazione e formazione sempre orientati alla creatività e alla diffusione della cultura grafica.

Dal 2018 la Bottega di Verona di Lino's & Co. è gestita dalla Cooperativa.

Laboratori Esperienziali

In questo servizio sono inseriti i beneficiari delle progettualità proposte da Ulss9 (L.112/2016, Dgr 1375/2020), persone con disabilità medio lieve per cui è previsto un percorso di inserimento pre lavorativo affinché acquisiscano maggiori capacità professionali e socializzanti fondamentali per l'entrata nel mondo del lavoro, in ambiente protetto e al fianco di figure professionali competenti. I laboratori: - CURA DEL VERDE (Ospedale di Marzana, Quadrante Europa, Azienda Agricola Pernigo, Corte Mercato Coperto Coldiretti) - RISTORAZIONE (Mensa Don Calabria, Laboratorio Alimentare e Gastronomia Mercato Coperto Coldiretti, Rifugio Podestaria, Catering) - DATA ENTRY - ASSEMBLAGGIO - RACCOLTA INDUMENTI

• 3 occupanti • Assistente sociale, Educatore e Operatore Sociale

Attività di assistenza alla persona presso Istituto Suore Comboniane di Verona

L'operatrice addetta all'assistenza ha relazioni di cura e sostegno con le sorelle anziane ospitate presso la casa madre.

• 1 occupante • OSS e Educatore

I servizi di tipo A

La vocazione della Cooperativa è principalmente di promozione del lavoro e dell'inserimento lavorativo, tuttavia, nel tempo sono stati attivati servizi che possiamo considerare di tipo "A", quindi sociali e socio-sanitari. Nel corso dell'anno il settore ha visto un incremento del 150% del fatturato e un incremento consistente del numero di ragazzi coinvolti negli inserimenti lavorativi e nei vari laboratori esperienziali passando dai 45 del 2020 ai 67 di quest'anno.

€ 153.710
fatturato del servizio

6
lavoratori

67
inserimenti
lavorativi
e tirocini attivati

2%
fatturato
in percentuale

2%
lavoratori
in percentuale

Ambulatorio Caritas

La Cooperativa partecipa alla gestione dell'ambulatorio Caritas di Verona

• 1 occupante • Infermiere

Progetto bagni pubblici Comune di Verona

La Cooperativa partecipa con proprio operatore sociale all'inserimento lavorativo di persone in situazione di svantaggio nella gestione dei bagni pubblici del Comune di Verona, in collaborazione con il Samaritano ONLUS

• 1 occupante: Operatore Sociale

Altri servizi

• 2 occupanti



Qualità &
Sicurezza

La struttura del sistema di gestione

Il sistema gestionale di **Cooperativa Sociale Centro di Lavoro** si è sviluppato attorno ai seguenti approcci

Documento Valutazione Rischi per la sicurezza

- In linea con il D.Lgs: 81/08
- Aggiornato al Rev. 07 dell'aprile 2021
- Datore di Lavoro: Gianfranco Zavanella
- Rischi specifici oggetto di monitoraggio: biologico, rumore, movimentazione manuale carichi, videoterminali, incendio, lavori ripetitivi, posture, rischi psicologici, vibrazioni e esposizioni ai campi elettromagnetici.

Sistema di gestione HACCP

- Per il controllo sicurezza alimentare di tutta la filiera di gestione nel settore: mense, bar, laboratorio alimentare, punto vendita, rifugio alpino e malga alpina, catering
- Referente del Sistema: Gianfranco Zavanella

Certificazione ISO9001:2015 Certificazione ISO14001:2015

- Per i servizi di data entry, inserimento lavorativo, pulizie
- Referente: Riccardo Rossi
- Lavoratori dei settori certificati
- Ente certificatore SQS
- Scadenza certificato 2022
- Sistema di gestione ambientale per i seguenti campi di applicazione:
- Progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo di persone svantaggiate
- Erogazione di servizi di gestione di contatori dell'acqua
- Erogazione di data entry e gestione documenti per clienti pubblici e privati

MOG "231"

- Per consentire una piena applicazione del D.L. 231/01 e garantire un sistema efficace di delega delle responsabilità ai fine di fronteggiare i rischi di reati penali cosiddetti "reati presupposto"
- Referente interno: Maria Grazia Verone
- ODV Esterno: Dott. Giulio Botturi

INDICATORI DI GESTIONE SICUREZZA

4
infortuni sul lavoro

1087
ore formazione sicurezza

La sicurezza e la salute sul posto di lavoro

Datore di lavoro
Gianfranco Zavanella

RSP
Andrea Friso

RLS
Gionata Giacomuzzi
Riccardo Rossi
Sebastiano Rossitto

Medico del lavoro
Christian Mattivi

Misure e dati sulla sicurezza

In questi anni la Cooperativa ha cercato con gradualità di fare crescere una cultura della sicurezza, per aderire pienamente ai dettami del D.L. 81/08.

Il mantenimento di adeguati livelli di sicurezza sul posto di lavoro e di formazione del personale non è facile soprattutto considerando la varietà delle attività lavorative. Sono oltre 20 le diverse mansioni previste dal DVR (documento di valutazione rischi della Cooperativa) con gli immaginabili effetti sul tipo di formazione.

Si consideri inoltre che sono previste anche mansioni con particolari obblighi formativi, impegnativi in termini di ore e aggiornamento: mulettisti, utilizzatori dispositivi per la discesa dall'alto (cosiddetti DPI di terza categoria), operatori su impianti elettrici (con corso PES/PAV), addetti a piattaforme elevabili per i lavori nel verde, lavori in ambienti confinati. L'investimento in formazione sui temi della sicurezza è una priorità e ha comportato un investimento di 1087 ore di attività d'aula.

Gli infortuni nel 2021 sono stati 4. Gli aspetti della sicurezza sul posto di lavoro vanno letti in modo integrato con gli adempimenti per il rispetto degli standard HACCP nel contesto della filiera alimentare (laboratorio, bottega dello speciale, gestione rifugio, mense, bar e ristoranti).

Il protocollo HACCP è diffuso per tutti i servizi, responsabile Gianfranco Zavanella.

Qui sotto uno schema per quantificare il costo complessivo del lavoro in sicurezza.



Dimensione
economica

I dati economici per capire il sociale

Proventi e Costi dei servizi

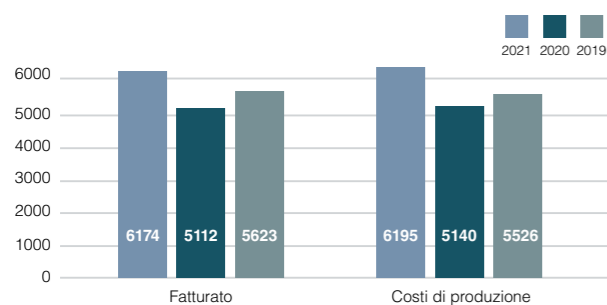
La Cooperativa Sociale Centro di Lavoro, come si è potuto evincere dall'ampia rassegna di informazioni sui servizi erogati, è centrata sulla capacità di offrire spazi occupazionali.

Questa è la ragione che l'ha portata ad una continua ricerca di nuovi progetti, iniziative e percorsi allo scopo di intravedere nuove possibilità occupazionali, il tutto cercando di valorizzare l'inserimento di fasce deboli.

L'attività di sviluppo è evidente in termini di fatturato diretto dei servizi, passato dai circa 4,7 milioni di euro del 2018 ai circa 6,1 milioni di euro del 2021, con un incremento di circa 1,4 milioni di euro in 4 anni.

Qui di seguito un grafico che correla la crescita del fatturato e del costo del lavoro

Andamento triennale fatturato e costo lavoro (migliaia di euro)



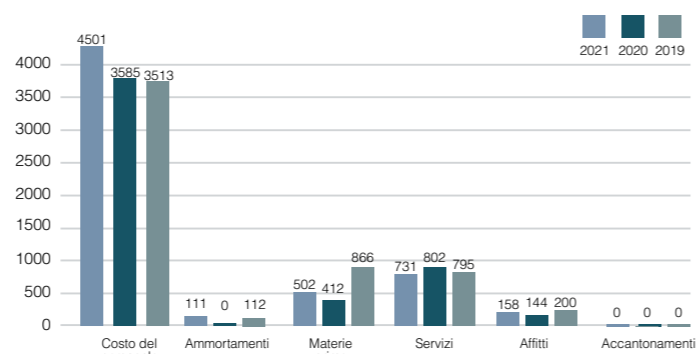
I costi d'esercizio

I costi d'esercizio I costi diretti per i servizi per il 2021 sono stati euro 6.195.000 e per il 72% (equivalenti a euro 4.501.000) sono rappresentati dal costo del lavoro.

Il costo del lavoro è passato dai circa 3,5 milioni di euro nel 2019 ai circa 4,5 milioni di euro nel 2021 con un incremento di circa 1,0 milioni di euro nel periodo mantenendo una media del 69% di incidenza sul fatturato, confermando in tale modo l'impegno ad erogare il valore raccolto allo stakeholder principale: i lavoratori. Il risultato di gestione dell'anno 2021 ha generato un utile di 11.813 euro.

Al valore della produzione vanno infatti aggiunti 48.425 euro per contributi in conto di esercizio.

Analisi costi di esercizio nel triennio in migliaia di euro



INDICATORI COSTI

€ 6.195.00
costi totali
2021

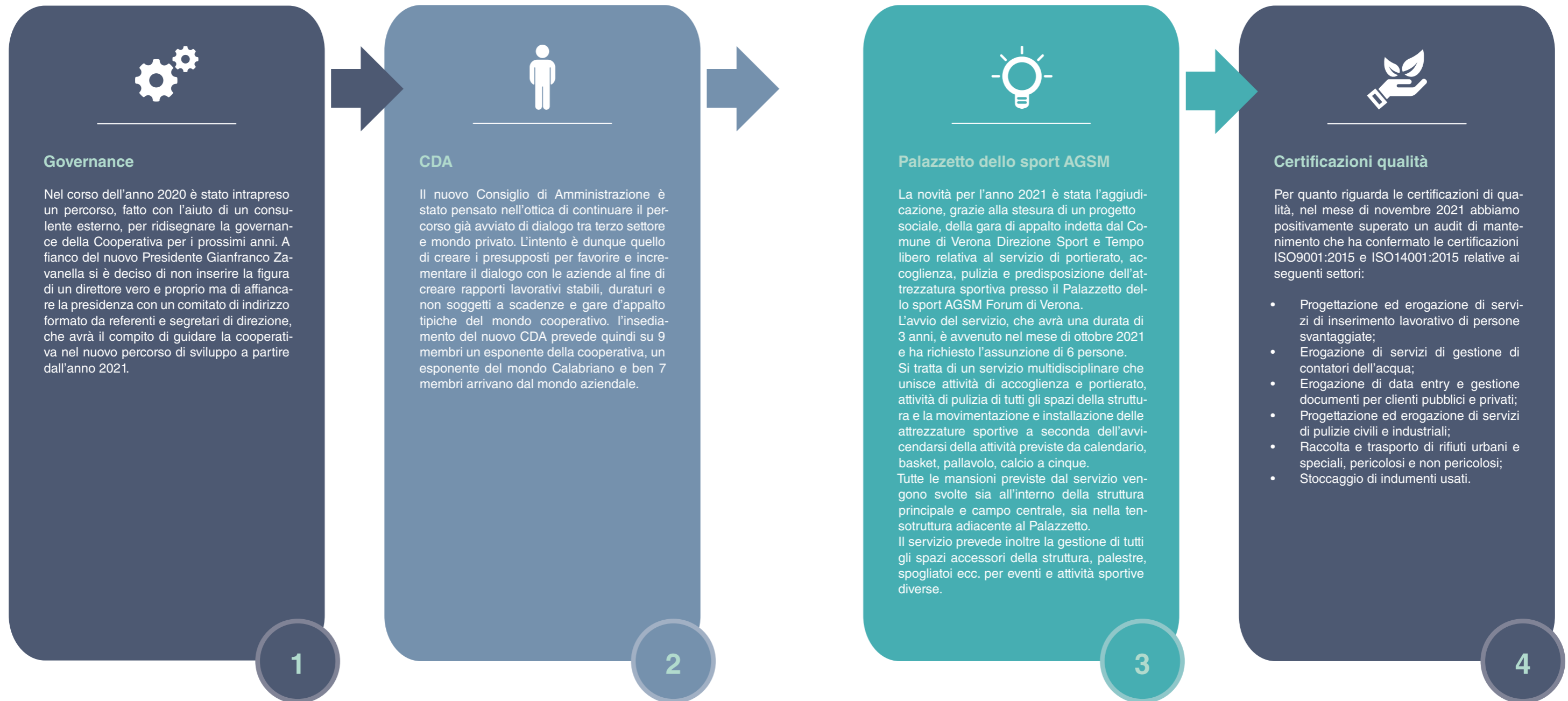
72%
incidenza costo
del lavoro sui costi
diretti per i servizi

69%
incidenza media costo
lavoro sul fatturato
nel triennio
2019-2021



Piano di miglioramento

Piano di miglioramento 2021/2022



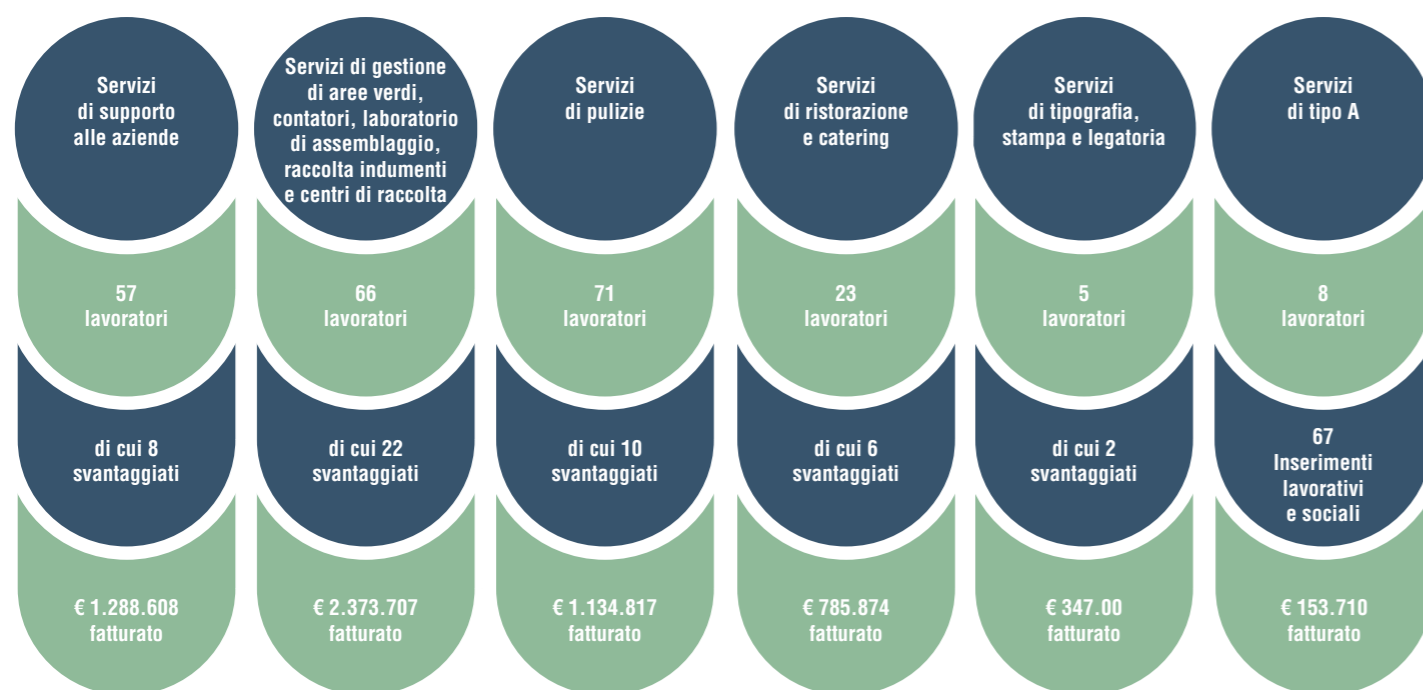


Cruscotto controllo gestionale sociale 2021 Dati di Governo



Cruscotto controllo gestionale sociale 2021

Dati sui Servizi



I dati presenti all'interno del documento potrebbero discostarsi lievemente dai dati definitivi di bilancio.

Questo a causa di riclassificazioni ed aggiustamenti in itinere per la chiusura del bilancio d'esercizio.

La cooperativa dichiara di avere provveduto alla redazione del Bilancio Sociale per l'anno 2021 secondo il DM 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali - "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore e delle imprese sociali"



Sede legale
Via San Marco, 121
37138 Verona

Sede operativa
Via Gardesane, 212
Loc. Basson
37139 Verona

T 045 8904599
F 045 8905040

centrolavoro@centrodilavoro.net
pec@pec.centrodilavoro.net



www.centrodilavoro.net