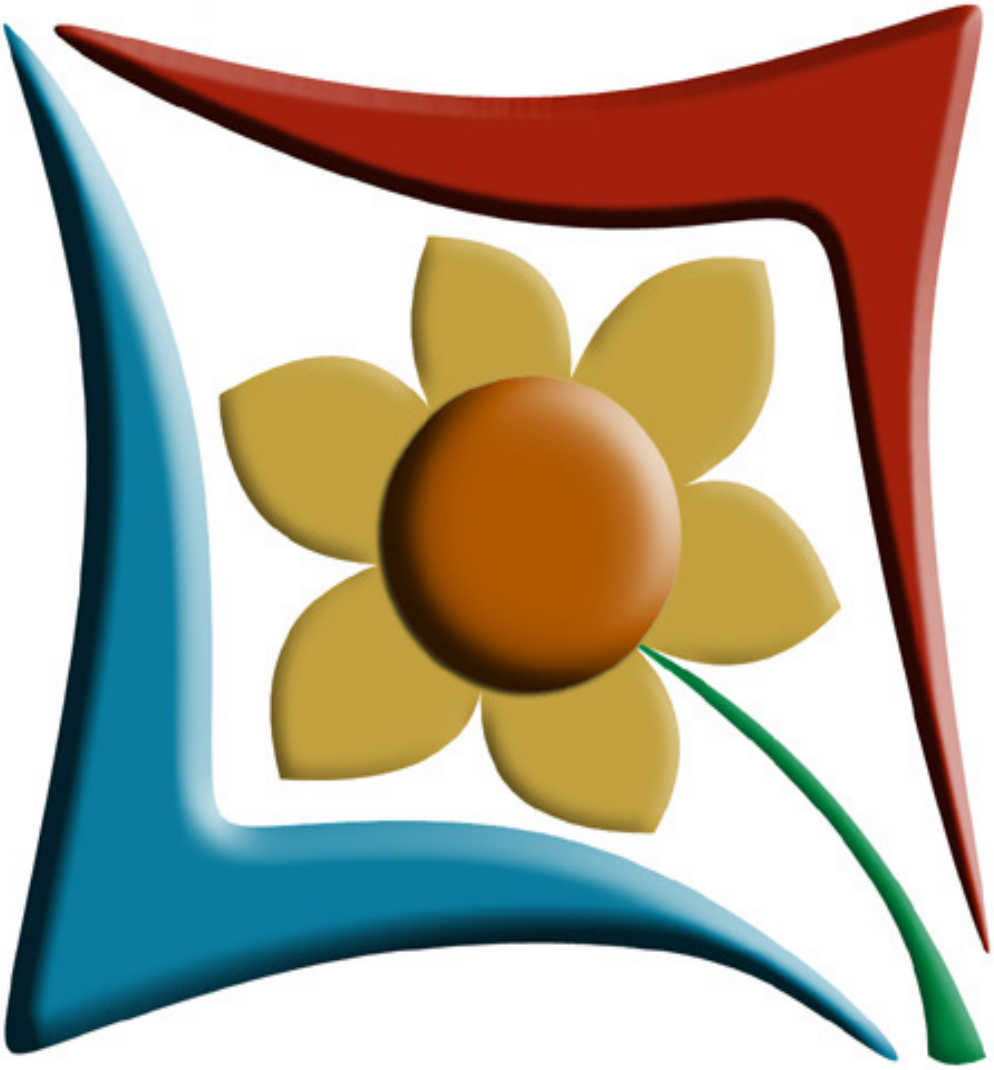
cooperativa LULE



BILANCIO SOCIALE 2010

CONFCOOPERATIVE
CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE

Indice

1. Premessa 3

1.1 Lettera agli Stakeholder 3

1.2 Metodologia 4

1.3 Modalità di comunicazione 4

1.4 Riferimenti normativi 5

2. Identità dell'organizzazione 5

2.1 Informazioni generali 5

2.2 Attività svolte 6

2.3 Composizione base sociale 7

2.4 Territorio di riferimento 8

2.5 Missione 8

2.6 Storia 9

3. Governo e strategie 10

3.1 Tipologia di governo 10

3.2 Organi di controllo 10

3.3 Struttura di governo 11

3.4 Processi decisionali e di controllo 12

3.4.1 Struttura organizzativa 12

3.4.2 Strategie e obiettivi 13

4. Portatori di interessi 14

5. Relazione sociale 16

5.1 Lavoratori 16

5.1.1 Analisi dei questionari dei lavoratori 21

5.2 Fruitori 27

5.3 Reti territoriali 37

6. Dimensione economica 40

6.1 Valore della produzione 40

6.2 Distribuzione valore aggiunto 44

6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale 47

6.4 Ristorno ai soci 48

6.5 Il patrimonio 48

7. Prospettive future 48

7.1 Prospettive cooperativa 48

7.2 Il futuro del bilancio sociale 49

1 PREMESSA

1.1 Lettera agli stakeholder

Anche in questa terza edizione del bilancio sociale della LULE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS abbiamo cercato di dare valore e forma a ciò che la cooperativa ha affrontato nel corso dell'anno in termini di progetti/servizi offerti all'utenza, di crescita dei lavoratori soci e non, di obiettivi previsti e risultati raggiunti.

Il lavoro svolto ogni anno diventa sempre più corale coinvolgendo direttamente, in questa rilettura, i membri del consiglio direttivo e gli operatori. Ci tengo a sottolineare il valore del lavoro svolto dai coordinatori dei singoli servizi che in questa edizione hanno arricchito il bilancio sociale con un'analisi puntuale di ciò che è stato il loro compito e con proposte migliorative e prospettive per il futuro. A loro va un ringraziamento particolare per l'impegno e per la spinta propositiva data nel corso dell'intero anno.

Per chi si accinge a leggere il nostro bilancio sociale per la prima volta anticipo che la nostra cooperativa ha come missione quella di occuparsi di chi sta vivendo una situazione di fragilità e marginalità sociale, di chi fa fatica a far sentire la propria voce, di chi ha bisogno di una mano tesa per superare gli ostacoli della vita. Nel corso del 2010 abbiamo incontrato circa 11.000 persone, per alcune di loro siamo stati una fonte di informazione, per altri i compagni di un percorso verso l'autonomia o uno strumento per orientarsi sul territorio, per i più piccoli il primo approccio nel mondo della scuola italiana. Tutto questo è stato possibile grazie alla sinergia di più di cento operatori fra cui educatori, facilitatori e mediatori linguistici, psicologi, assistenti sociali, e professionisti di altri ambiti.

Sono convinta che tutto ciò merita di essere raccontato non solo attraverso il tradizionale bilancio di esercizio ma anche dando spazio e voce a chi nelle diverse aree di intervento ha lavorato. Per questo abbiamo scelto di stendere un bilancio sociale che possa rappresentare la struttura di governo ad oggi, valorizzando le reti sociali costruite, contestualizzando all'interno "del fare quotidiano" le dimensioni economiche, fotografando scenari futuri.

Auguro a tutti una buona lettura.

Il Presidente

Mariapia Pierandrei

1.2 Metodologia

Il presente documento costituisce il BILANCIO SOCIALE delle attività della Cooperativa Sociale LULE.

Si tratta della terza edizione di bilancio sociale prodotto dalla Cooperativa Sociale LULE e come nelle scorse annualità abbiamo cercato di produrre un documento che riuscisse a misurare l'efficacia e l'efficienza dell'ente oltre che descrivere e comunicare il più semplicemente possibile "chi siamo" e "cosa facciamo".

Il bilancio sociale è uno strumento di autovalutazione e relazione per il quale non esistono format universalmente applicabili, pertanto siamo consapevoli della necessità di dover sempre investire in processi di miglioramento per conferire al documento una crescente capacità di "raccontare meglio" la realtà della Cooperativa.

Come lo scorso anno questo bilancio sociale è stato realizzato da un gruppo di lavoro composto dai membri del CDA, dai responsabili delle aree, dai coordinatori dei singoli servizi e dalla responsabile dell'area amministrativa. Insieme hanno contribuito a delineare le varie schede servizio, che si propongono di sintetizzare l'attività della cooperativa attraverso l'analisi dei servizi offerti e dei progetti attivati indicandone i destinatari, il funzionamento e le peculiarità. La riflessione e l'analisi di processo, pur partendo da dati oggettivi di carattere prettamente quantitativo (utenti beneficiari dei servizi, dati economici, ecc.), è tesa ad individuare e descrivere il valore sociale aggiunto prodotto dalla cooperativa al di là del puro rapporto tra costi e ricavi.

Anche quest'anno per implementare le informazioni ed il valore del documento stesso sono stati coinvolti tutti lavoratori della cooperativa (soci e non soci), che hanno prestato servizio nella Cooperativa nel 2010, tramite un questionario presentato on-line. Tale strumento è stato adottato principalmente per rilevare le conoscenze e valutare il livello di coinvolgimento e soddisfazione dei lavoratori nei confronti della Cooperativa, sia rispetto allo specifico servizio o progetto in cui prestano la propria professionalità, sia rispetto al rapporto con la struttura organizzativa e di governo dell'ente in generale.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 15/07/2011 che ne ha deliberato l'approvazione.

1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale sarà diffuso attraverso:

- Assemblea dei soci
- Comunicazione ai lavoratori all'interno delle diverse aree
- Invio ai lavoratori
- Invio ai principali stakeholder esterni
- Pubblicazione sul sito web della cooperativa

1.4 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08;
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007.

2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2010

Denominazione	*LULE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS*
Indirizzo sede legale	*Via Novara, 35 - 20081 ABBIATEGRASSO – MILANO*
Indirizzo sedi operative	*Via Pavia, 42 - 20081 ABBIATEGRASSO - MILANO*
Forma giuridica di riferimento	*S.r.l.*
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	La Cooperativa nasce nel 2001 con la denominazione Lule soc. coop. a.r.l.. Successivamente modifica il proprio nome in Lule soc. coop. sociale a.r.l. e nel 2002 aggiunge l'acronimo o.n.l.u.s ad esso. Nel 2006 assume la sua forma attuale di s.r.l. (società a responsabilità limitata). Nel 2009 trasferisce la propria sede legale in Via Novara, 35 ad Abbiategrasso.
Tipologia	*Coop. di tipo A*
Data di costituzione	*09/03/2001*
CF	*90016220155*
P. IVA	*03158180962*
N° is. Albo Nazionale società coop.	*A150473 del 24/03/2005*
N° is. Albo Regionale coop. sociali	*651 del 28/03/2002*
N° is. Registro Nazionale associazioni e enti che svolgono attività a favore degli immigrati – II° sezione	*C/102/2002/MI*
Tel	*02 94965244*
Fax	*02 36543572*
Sito internet	*www.luleonlus.it*
Adesione a consorzi di cooperative	*Confcooperative (confederazione cooperative italiane)* *Consorzio A.P.I.S. di Abbiategrasso*

Appartenenza a reti associative		
	Anno di adesione	
	Comitato Minori stranieri di Milano	*2005*
	Forum del Terzo settore dell'Abbiatense	*2003*
	Forum del Terzo settore del Magentino, Castanese, Corsichese	*2009*
Codice ateco	*960909*	

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

"La Cooperativa ha lo scopo di ricercare occasioni di lavoro alle migliori condizioni di mercato prioritariamente, ma non esclusivamente, a favore dei propri soci.

La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio- assistenziali, socio-sanitari-educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone emarginate, immigrate ed in situazione di disagio sociale ed economico, di donne e di minori vittime di violenza, anche sessuale, di maltrattamento e di sfruttamento."

2.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla LULE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS:

Settori di attività	***Residenziale***	***Domiciliare***	***Territoriale***
Area Tratta	*X*		*X*
Area Minori	*X*	*X*	
Area Scuola			*X*
Area Disabilità	*X*	*X*	*X*
Area adulti in difficoltà - lavoro			*X*

Area Tratta

- *attuazione di programmi di integrazione sociale per vittime della tratta ex art. 18 D. Lgs. 286/98 ed art.13 L. 228/03, tramite segretariato sociale e la gestione di strutture di accoglienza (pronta accoglienza, comunità alloggio, appartamenti semi-autogestiti)*

Area Minori

- *gestione di un Pronto Intervento per minori adolescenti femmine*
- *gestione della comunità alloggio per minori adolescenti femmine "Diana"*
- *gestione di appartamenti di semi-autonomia per l'integrazione socio-lavorativa delle giovani in prosieguo amministrativo*
- *Servizio di assistenza domiciliare (ADM) rivolto a minori stranieri e italiani in collaborazione con i servizi sociali*

Area Scuole

- *Facilitazione linguistica: laboratori di lingua italiana per alunni stranieri (italiano L2) e di lingua dello studio*
- *Laboratori estivi di lingua italiana per minori stranieri*
- *Mediazione linguistico/culturale volta a favorire l'incontro e l'integrazione dei minori stranieri e delle loro famiglie all'interno degli istituti scolastici*
- *Orientamento alla scelta della scuola superiore specificamente per gli alunni stranieri e le loro famiglie*
- *Laboratori interculturali rivolti ai gruppi classe per la diffusione di una cultura dell'accoglienza*
- *Consulenza e formazione rivolta agli operatori e agli insegnanti in tema di intercultura e integrazione dei minori*
- *Spazi per l'affiancamento allo studio rivolti a minori italiani e stranieri frequentanti la scuola dell'obbligo anche in orario extra – scolastico*

Area Disabilità

- *Residenza leggera "Casetta Lule"*
- *Interventi di sostegno scolastico e domiciliare per minori portatori di handicap lieve*

Area Adulti in difficoltà - lavoro

- *gestione di sportelli territoriali per l'orientamento di persone straniere*
- *interventi di orientamento, sostegno e tutoraggio all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e/o a rischio di esclusione sociale*
- *attività di formazione e consulenza in tema di normativa inerente l'immigrazione rivolti alle realtà del terzo settore e alle istituzioni pubbliche*
- *gestione di sportelli territoriali orientati all'inserimento lavorativo nell'ambito del lavoro domiciliare di cura (Sportello Assistenti Familiari)*
- *gestione di interventi di sostengo della maternità e più in generale alle famiglie in difficoltà volti a prevenire e ridurre il rischio di disgregazione del nucleo familiare e l'abbandono dei figli minori*

2.3 Composizione base sociale

Si riportano alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

	Soci al 31/12/09	**Soci ammessi 10**	**Recesso soci 10**	**Soci al 31/12/2010**
Numero	11	0	0	11

In particolare si tratta di **9** persone fisiche e **2** giuridiche, l'Associazione Lule onlus e la Children in Crisis (quest'ultimo in qualità di socio sovventore).

Rispetto alla precedente annualità non ci sono stati ne nuovi ingressi ne dimissioni.

Il valore della quota sociale versata da ogni singolo socio è di **26** euro.

2.4 Territorio di riferimento

La Cooperativa opera attraverso i propri servizi e progetti sul territorio della Provincia di Milano. Tuttavia, in particolare per le attività a favore delle vittime della tratta e nella struttura residenziale per minori, gestisce percorsi individualizzati di accoglienza ed integrazione socio-lavorativa per utenti provenienti da altre aree provinciali o regionali.

2.5 Missione

La cooperativa *LULE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS*, in accordo con la legge 381/91, si propone come **finalità istituzionale** la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

La cooperativa, nel 2010, ha deciso di attuare tale finalità consolidando le attività già "storicamente" strutturati e la sperimentazione di nuove azioni attraverso progetti specifici.

Si è cercato di incrementare, attraverso azioni mirate e concordate con altri soggetti del pubblico o del privato sociale (Uffici di Piano, servizi sociali, direzioni didattiche, associazioni di volontariato ed altre cooperative sociali), i servizi esistenti, trasponendo le esperienze più significative anche in altri territori dove determinati interventi potevano rispondere a bisogni emergenti o sin'ora poco affrontati (es. Assistenza Domiciliare per Minori, anche portatori di handicap, progetto per le biblioteche).

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso una **politica di impresa sociale** rivolta alla massimizzazione dell'utilità sociale con il reinvestimento parziale di eventuali utili di gestione in nuove attività.

L'annualità è stata caratterizzata anche dal trasferimento della propria sede legale ed operativa presso l'attuale nuova sede.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si propone come **valore** il perseguimento dell'interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.

La Mission della Cooperativa si esprime attraverso l'impegno a favorire l'integrazione e l'autonomia delle persone emarginate o a rischio di esclusione sociale, gestendo servizi e progetti orientati a rispondere ai loro bisogni. Si propone, inoltre, di promuovere l'impegno delle istituzioni pubbliche a favore delle persone deboli e svantaggiate affermandone i diritti.

Valori di riferimento e fattori qualificanti:

- <u>Centralità della persona/utente</u>:

  Considerare la singola persona nella sua globalità e non solo per parte problematica che ne ha originato la "presa in carico", mettendola al centro di un percorso che possa fornirgli o restituirgli gli strumenti necessari al raggiungimento di una maggiore autonomia individuale. Promuovere il protagonismo della persona come soggetto attivo del proprio percorso evolutivo e non soggetto passivo di interventi.

- Radicamento sul territorio:

  Essere presenza attiva e significativa sul territorio, sviluppando la capacità di saper leggere i bisogni, proponendo ed attivando ipotesi ed interventi in grado di rispondere ad essi.

  Consolidare i propri interventi attraverso la costruzione di reti di collaborazioni e di partnership con le realtà del terzo settore e del pubblico.

  Promuovere la creazione di collaborazioni sinergiche fra enti del terzo settore, associazionismo e enti pubblici per una risposta integrata al bisogno del territorio. Tale collaborazione ha permesso la non sovrapposizione di risposte, con relativo risparmio di risorse economiche, e l'intercettazione di finanziamenti per il sostegno dei progetti.

- Qualità del servizio:

  Promuovere la qualifica e la professionalità dei lavoratori, valorizzandone la competenza e contribuendo alla creazione di un ambiente lavorativo favorevole teso a riconoscere e considerare le esigenze individuali.

  Stimolare l'assunzione responsabile del ruolo ricoperto dai lavoratori (soci e non soci) nei servizi o nei progetti al fine di garantire la massima professionalità.

  Progettare interventi realisticamente accessibili dall'utenza target dichiarata, favorendo l'integrazione tra servizi o progetti (internamente alla cooperativa ed esternamente con altri enti).

2.6 Storia

La cooperativa LULE è una cooperativa sociale fondata nel marzo 2001 da un gruppo di 18 persone, professionisti con competenze diverse nelle discipline attinenti le scienze umane, economiche e sociali, tutti operatori professionali o volontari già attivi nell'associazione LULE.

Nata con l'obiettivo di gestire la comunità alloggio per minori adolescenti femmine "Diana", in breve tempo ha avviato interventi in diversi ambiti dell'esclusione sociale.

Le capacità organizzative e professionali dimostrate hanno permesso di intraprendere un percorso costante di crescita e consolidamento sul territorio. Ad oggi la Cooperativa Lule gestisce comunità di accoglienza, servizi di assistenza domiciliare, sportelli territoriali di orientamento ed accompagnamento per immigrati, assistenti familiari e giovani madri in difficoltà. Inoltre, è presente in numerosi istituti scolastici in cui opera a favore di alunni immigrati ed alunni con disabilità lieve.

3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e cognome	Carica	Ruolo operativo	Altri dati
MARIAPIA PIERANDREI	Presidente dal 09/10/2008	Responsabile Area Scuole	socio lavoratore dal 23/04/2003 residente a Legnano (MI)
LUCIANA GREPPI	Vice Presidente e Tesoriere, carica del 09/10/2008	Responsabile Amministrazione	socio lavoratore dal 09/03/2001 residente ad Abbiategrasso (MI)
MARCO BAIARDO	Consigliere, carica del 09/10/2008	Financial Controlling	socio lavoratore dal 09/03/2001 residente a Cornaredo (MI)
ILARIA CAUZZO	Consigliere, carica del 09/10/2008	Responsabile Area Adulti in difficoltà	socio lavoratore dal 30/08/2001 residente a Marcallo con Casone (MI)
MARA CUPANI	Consigliere, carica del 09/10/2008	Responsabile Comunità Minori	socio lavoratore dal 09/03/2001 residente a Motta Visconti (MI)
EMANUELE OMODEO ZORINI	Consigliere, carica del 09/10/2008	Responsabile di servizi e progetti	socio dal 09/03/2001 residente a Parona Lomellina (PV)
SARA VIRZI'	Consigliere, carica del 09/10/2008	Responsabile Area Tratta	socio lavoratore dal 30/08/2001 residente a Magenta (MI)

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei soci ed è composto da 7 consiglieri che eleggono al loro interno il Presidente, il Vice Presidente ed il tesoriere. La responsabilità decisionale è condivisa equamente tra tutti i membri.

L'assemblea dei soci ha deliberato l'attuale CDA e cariche sociali fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2011.

Il presidente con delega di rappresentanza è Mariapia Pierandrei (dal 2008).

Il Vice presidente, che riveste il ruolo anche di tesoriere è Luciana Greppi, che risulta tra i soci fondatori della Cooperativa Lule.

Il CdA si riunisce mediamente ogni due mesi, in occasione della redazione del bilancio previsionale e di chiusura dell'anno sociale, nonché ogni qual volta lo si ritiene utile per discutere o deliberare su temi rilevanti ai fini del buon funzionamento della Cooperativa.

3.2 Organi di controllo

La cooperativa non ha formalizzato una struttura statuaria di controllo quali un consiglio di sorveglianza o un collegio di revisori.

Ciò nonostante l'attività svolta viene monitorata a livello economico, finanziario, patrimoniale da uno studio professionale e dagli organi di revisione del sistema cooperativo che ne certificano periodicamente i bilanci.

3.3 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che evidenziano i processi di gestione democratica e di partecipazione dell'organizzazione.

Il **C.d.A.** della cooperativa LULE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS nell'anno 2010 si è riunito **7** volte e la partecipazione media è stata di 6 consiglieri su 7. Rispetto all'anno precedente il C.d.A. si è riunito meno frequentemente (15 volte nel 2009).

Tuttavia, a differenza delle precedenti annualità, il C.d.A. ha deciso di definire un **"Tavolo tecnico"** composto dai membri del C.d.A. stesso e da eventuali altre figure (esperti esterni, consulenti, coordinatori di servizio) chiamate ad intervenire su tematiche specifiche. Tale "Tavolo tecnico" si è così riunito in maniera alternativa al C.d.A per trattare questioni di carattere più organizzativo o operativo e che necessitavano di spazi di consultazione e scambio più approfonditi, lasciando così al C.d.A. l'opportunità di riunirsi successivamente per decidere e deliberare sulle diverse questioni nonché per affrontare aspetti più politici e strategici riguardanti la Cooperativa. Il tavolo tecnico si è riunito nel 2010 per un totale di **9** volte.

Per quanto riguarda **l'assemblea**, invece, il tema della partecipazione ha visto la partecipazione media di 7 soci su 11 nel corso di 3 convocazioni complessive (erano state 4 nel 2009).

La presenza dei soci alle assemblee e ai consigli di amministrazione dei consiglieri è stata elevata nel corso del 2010, così come tradizionalmente già avvenuto in passato sin dalla fondazione della Cooperativa.

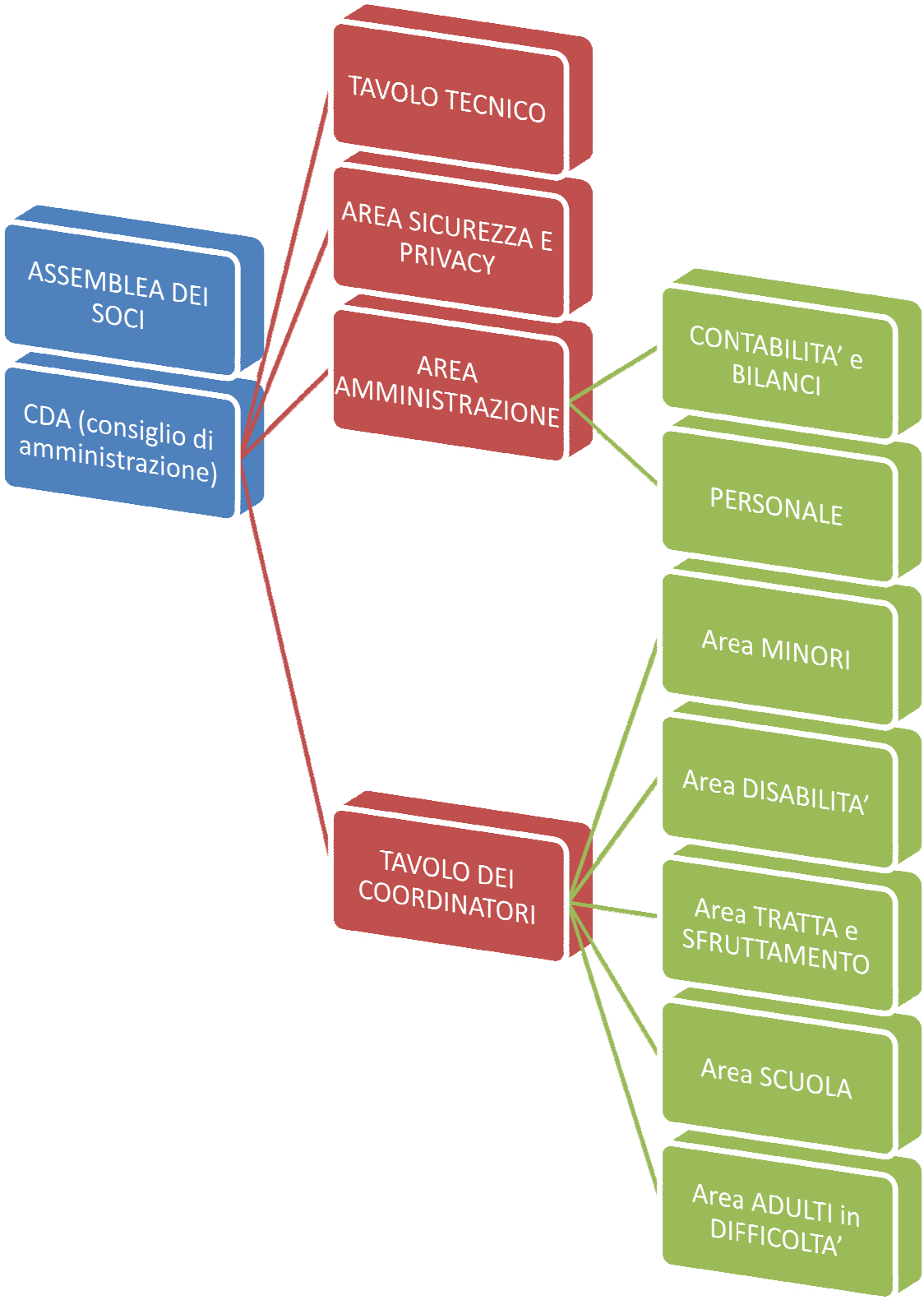
Tuttavia il ridotto numero di soci favorisce l'elevata adesione alle convocazioni, d'altro lato si può sottolineare quanto i dati dimostrino il forte senso di appartenenza e responsabilità degli stessi verso la Cooperativa nonché il bisogno di costante condivisione in merito a tutto ciò che riguardi l'organizzazione.

3.4 Processi decisionali e di controllo

3.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2010 è la seguente:

ORGANIGRAMMA



3.4.2 Strategie e obiettivi

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	- Implementare la capacità comunicativa e favorire le dinamiche decisionali interne - Aumentare le competenze gestionali ed imprenditoriali del CdA	- Convocare frequentemente il CdA, il Tavolo Tecnico ed i coordinatori d'area per favorire la condivisione e la comunicazione - Promuovere la partecipazione dei responsabili di servizio alla definizione delle strategie e delle modalità operative della Cooperativa attraverso la rappresentanza al Tavolo Tecnico - Implementare le attività di formazione per i membri del CDA su tematiche relative alla gestione organizzativa della Lule - Promuovere la formazione dei soci e dei lavoratori su tematiche relative alla gestione organizzativa
Soci e modalità di partecipazione	- Promuovere la partecipazione alla vita sociale della cooperativa	- Redazione del bilancio sociale - Coinvolgimento dei lavoratori e dei coordinatori nella redazione del bilancio sociale - Creazione di momenti di incontro per favorire il passaggio informativo ed il coinvolgimento nelle attività
Ambiti di attività	- Consolidare le attività "storiche" e maggiormente rappresentative della cooperativa - Implementare le azioni delle attività e servizi più “recenti” - Ricercare altre fonti di finanziamento rispetto a quelle già conosciute (europee o nazionali)	- Individuare opportunità di progettazione e finanziamento a supporto di tutte le attività - Curare i rapporti di rete per uno scambio proficuo di conoscenze e competenze - Realizzare azioni sistematiche di diffusione di informazioni relative ai servizi e progetti realizzati dalla cooperativa - Organizzare eventi formativi per i lavoratori allo scopo di ampliare le competenze professionali - Promuovere formazione specifica sulla progettazione europea rivolta ai responsabile di area e ai coordinatori - Valutare l’opportunità di iscrivere la cooperativa ad albi o registri nazionali per l’accesso a bandi specifici
L'integrazione con il territorio	- Radicare la propria presenza sul territorio	- Partecipazione attiva alla formazione di reti e forum del terzo settore sul territorio operativo
Informazione e sensibilizzazione degli enti pubblici e della cittadinanza	- Promuovere occasioni pubbliche di formazione, informazione e sensibilizzazione per accrescere la cultura dell’accoglienza e dell’integrazione	- Concorrere all’organizzazione di eventi culturali in partnership con enti pubblici e del 3° e 4° settore - Concorrere all’organizzazione di formazione in partnership con enti pubblici e del 3° e 4° settore
La pianificazione economico-finanziaria	- Pianificazione preventiva e monitoraggio dei budget per attività	- Costruzione preventiva annuale dei budget di progetto e d’area - Controllo semestrale dei budget di progetto e d’area - Analisi di modelli gestionali informatici atti a migliorare la pianificazione economico/finanziaria
Sicurezza sul lavoro e tutela della privacy	- Implementare la formazione e l’aggiornamento degli strumenti atti a garantire la corretta applicazione delle normative nazionali sulla sicurezza sul lavoro e sulla privacy	- Partecipazione di un incaricato a percorsi formativi R.L.S. (responsabile dei lavoratori per la sicurezza) - Aggiornamento dei referenti di servizio per la gestione della sicurezza - Partecipazione dei soci e dei lavoratori a percorsi formativi DLgs 626/94 - Partecipazione dei lavoratori a percorsi formativi sui temi della gestione dei dati per le norme sulla privacy

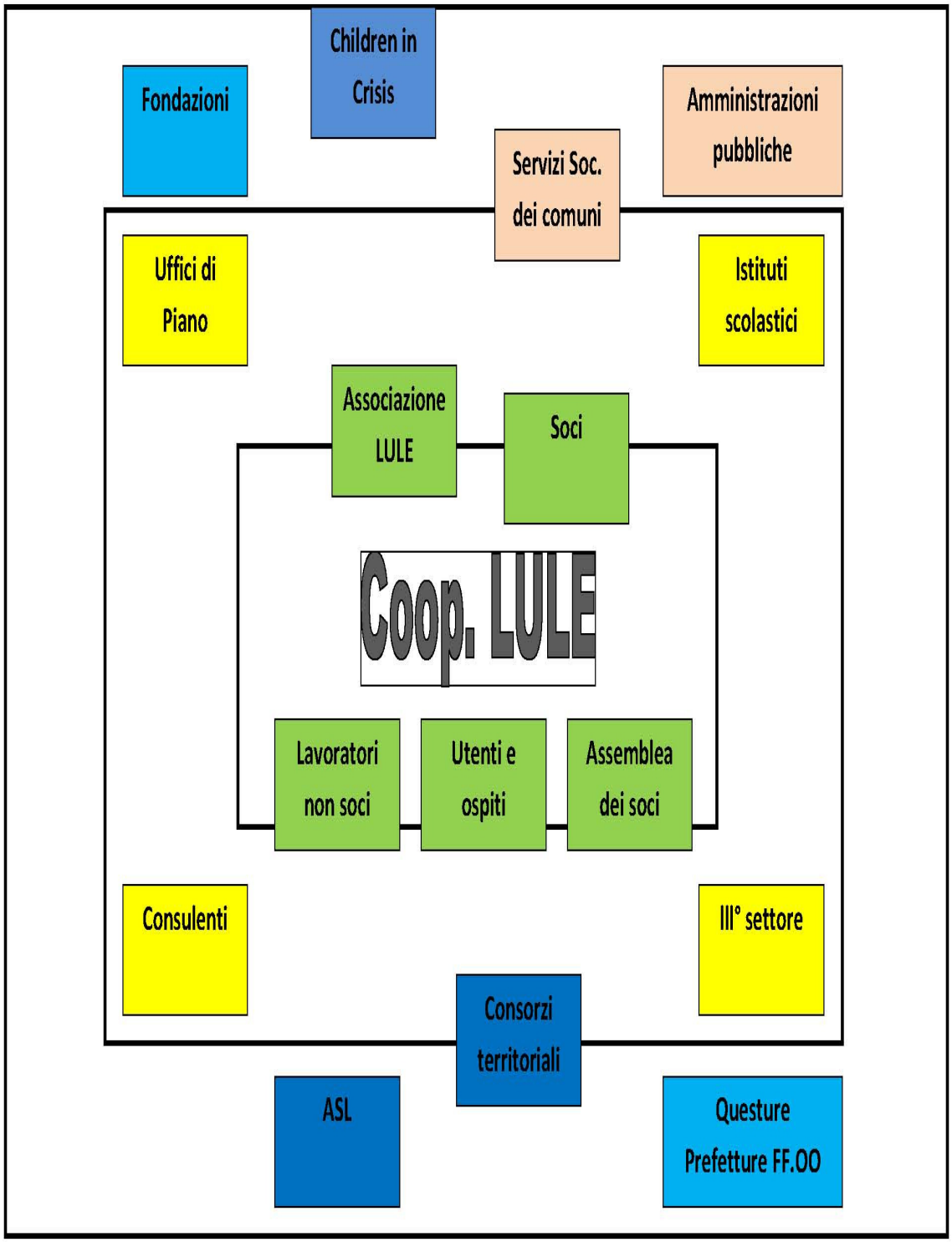
4. PORTATORI DI INTERESSI

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

Portatori di interesse interni	***Tipologia di relazione***
Assemblea dei soci	*Definizione delle scelte strategiche della cooperativa e della sua struttura organizzativa, finanziaria ed economica*
Soci lavoratori	*Collaborazione professionale, partecipazione alle scelte strategiche della cooperativa*
Lavoratori non soci	*Collaborazione professionale, coinvolgimento operativo e/o progettuale*
Consulenti	*Supporto alla definizione e gestione di aspetti tecnici relativi alle diverse aree (aspetti legali ,gestionali,sicurezza, empowerment)*
Utenti	*Presa in carico, accesso ai servizi*
Associazione Lule	*Socio, stretta collaborazione nell'attuazione di determinati interventi e progetti*
Children in Crisis	*Socio sovventore*

Portatori di interesse esterni	***Tipologia di relazione***
Consorzi territoriali	*Co-progettazione e partnership*
Altre organizzazioni di terzo settore	*Co-progettazione, partnership, promozione di politiche sociali sul territorio*
Scuole	*Fruitori, co-progettazione*
Servizi sociali dei comuni	*Collaborazione operativa, co-progettazione*
Uffici di Piano territoriali	*Analisi dei bisogni, programmazione, progettazione, finanziamento ed informazione*
Questure e Forze dell'Ordine	*Informazione, collaborazione operativa*
Amministrazioni pubbliche	*Analisi dei bisogni, co-progettazione, finanziamento ed informazione*
Fondazioni	*Progettazione e finanziamento*
ASL	*Progettazione e monitoraggio*

Lo schema sotto riportato indica, anche in termini di maggior o minor vicinanza, la rete dei principali portatori d'interesse della Cooperativa.


Children in Crisis
Fondazioni
Amministrazioni pubbliche
Servizi Soc. dei comuni
Uffici di Piano
Istituti scolastici
Associazione LULE
Soci
Coop. LULE
Lavoratori non soci
Utenti e ospiti
Assemblea dei soci
Consulenti
III° settore
Consorzi territoriali
ASL
Questure Prefetture FF.OO

5 RELAZIONE SOCIALE

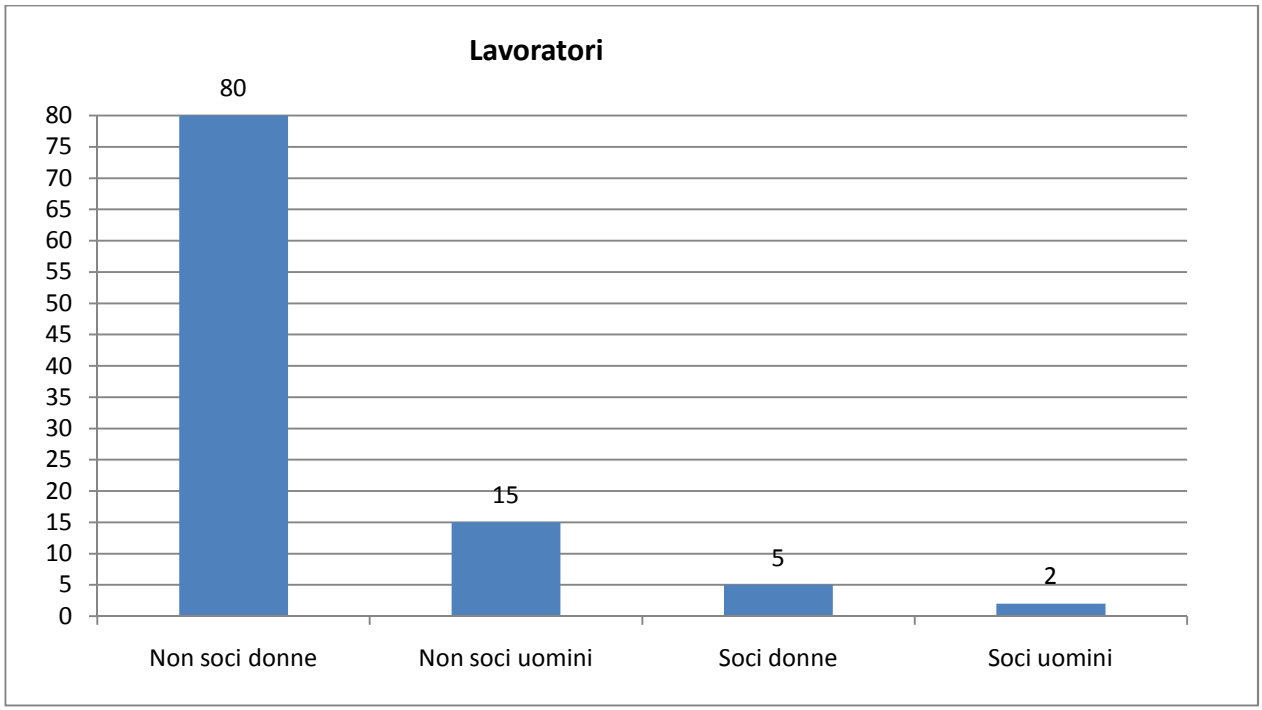
Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni (lavoratori e fruitori) ed esterni (le reti territoriali) ritenuti fondamentali riguardo l'edizione del bilancio sociale. Tali indicatori evidenziano e misurano alcune caratteristiche della Cooperativa concernenti la propria attività sociale.

5.1 Lavoratori

Soci e non soci

Il totale dei lavoratori è **102**.

Rispetto ai precedenti anni il numero di lavoratori è aumentato (61 nel 2008 ed 85 nel 2009) con un aumento del **20%** rispetto all'anno precedente. Tale incremento è stato relativo ai soli lavoratori non soci.



Categorie	Lavoratori
Non soci donne	80
Non soci uomini	15
Soci donne	5
Soci uomini	2
Totale	**102**

Come è possibile notare gran parte dei lavoratori è, come nelle precedenti annualità, di sesso femminile (83%). Ciò è motivato in prevalenza dalla natura dell'utenza che usufruisce dei servizi gestiti dalla Cooperativa. In particolare nell'area tratta e minori i servizi hanno carattere residenziale, richiedono un significativo impiego di operatori e l'utenza è esclusivamente femminile. Elevato anche il numero di lavoratrici impiegate nell'attività all'interno delle scuole con studenti stranieri.

Numero di ore complessivamente lavorate nel 2010: **54.598** (erano 31.755 nel 2009).

Malattia	soci	non soci	Totale
Lavoratori	1	6	7
Ore	316,00	412,00	**728,00**
Maternità	**soci**	**non soci**	**Totale**
Lavoratori	2	-	2
Ore	1.882,00	-	**1.882,00**

Il numero di lavoratori che hanno fatto ricorso alla malattia rimane basso (5 nel 2009) in rapporto al numero complessivo di lavoratori (6,9%). Allo stesso modo l'incidenza percentuale sul numero di ore complessive lavorate e stato dello 1,3%.

L'incidenza percentuale della maternità a cui hanno fatto ricorso le lavoratrici nel corso dell'anno è basso (2%) e poco significativo.

Si sottolinea, infine, che nel corso dell'annualità non si sono registrati infortuni sul lavoro.

La cooperativa applica il contratto nazionale del lavoro di categoria, e la politica adottata è quella di riconoscere trattamenti equivalenti, a parità di mansione, anche ai lavoratori con contratto a progetto.

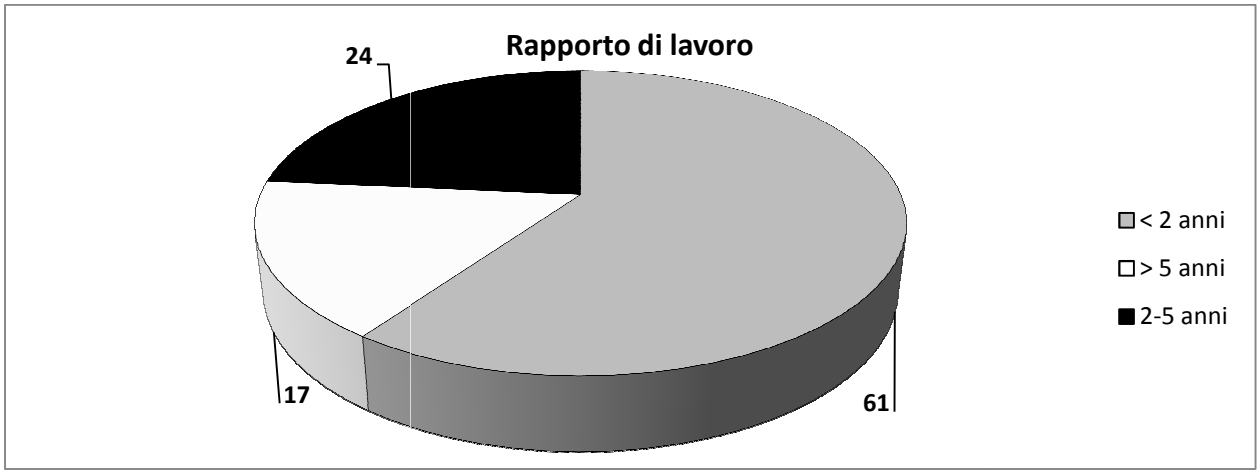
Le professionalità presenti sono: psicologi, assistenti sociali, educatori e mediatori linguistico culturali.

La cooperativa gestisce il proprio personale incentivando la co-responsabilizzazione nelle attività.

Nel 2010 non sono stati erogati incentivi economici ai lavoratori (soci e non soci).

Anzianità lavorativa in cooperativa

	< 2 anni	2-5 anni	> 5 anni
Rapporto di lavoro	61	24	17



L'anzianità di servizio per la maggior parte dei lavoratori non è elevata nonostante la Cooperativa miri a mantenere in organico operatori che possano garantire continuità ed elevata qualità del lavoro nelle diverse aree di attività.

Confrontando i dati con le due precedenti annualità emergono proporzioni molto simili a quelle riportate nel presente grafico.

Il dato relativo al numero di lavoratori che presta servizio da meno di 2 anni trova parziale motivazione dal fatto che la Cooperativa in questi periodo ha attivato una nuova area (area disabilità) e ampliato attività già esistenti (area minori e scuole).

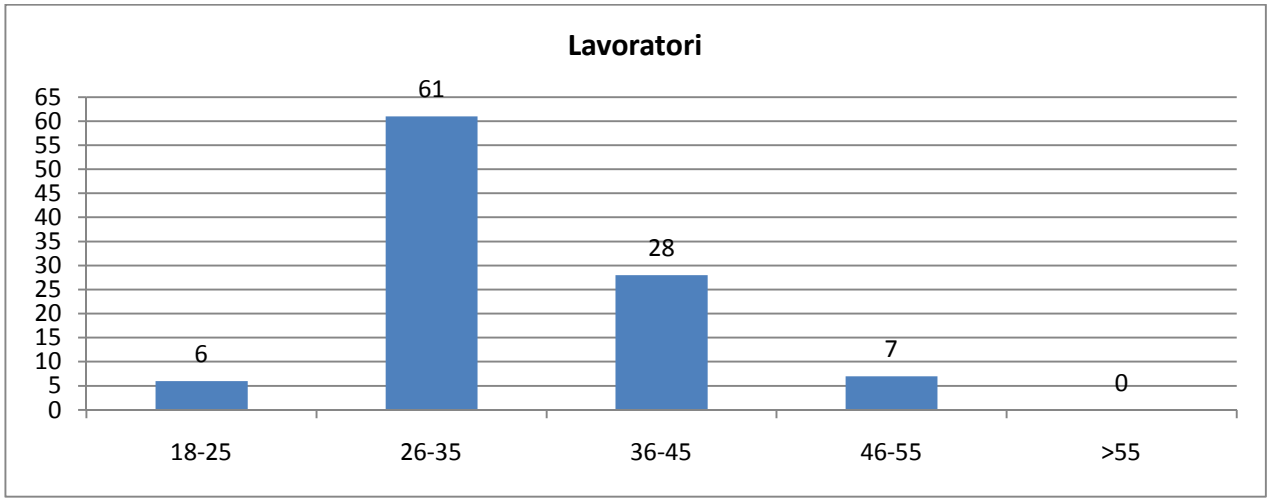
Inoltre, le caratteristiche di alcune attività, quali la stagionalità di una parte delle attività dell'area scuola, l'instabilità di altre sostenibili esclusivamente attraverso il sistema della progettazione a scadenza annuale e la relativa giovane età dell'organizzazione influiscono sul periodo medio delle collaborazioni con la Cooperativa da parte dei lavoratori.

In linea generale il turnover degli operatori non è elevato.

Classi di età dei lavoratori

La maggior parte dei lavoratori ha un'età compresa tra i 26 ed i 45 anni.

Classi di età	Lavoratori
18-25	6
26-35	61
36-45	28
46-55	7
>55	0
Totale	**102**



Il 60% dei lavoratori rientra nella fascia 26-35 anni e il 27% nella fascia 36-45 anni. All'interno della cooperativa non ci sono lavoratori con più di 55 anni. La forte presenza di giovani operatori è, come già detto, in parte legata alla tipologia di servizi che richiedono elevate disponibilità e capacità di adattamento. Tuttavia la relativa giovane età rappresenta spesso un valore aggiunto nonché "forza motrice" in termini di motivazione ed energia spesa nell'operatività quotidiana.

Si consideri, infine, la relativa giovane età dell'organizzazione che condizionano i dati riferiti all'età dei lavoratori.

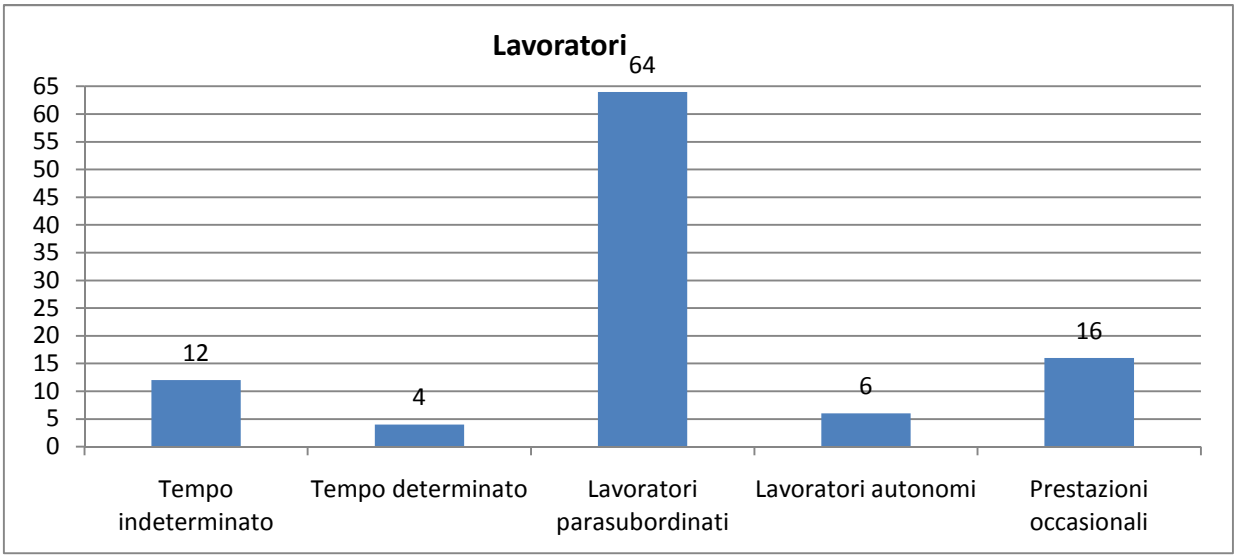
Tipo di rapporto lavoro

I lavoratori parasubordinati sono lavoratori con contratto di collaborazione a progetto, la cui durata è vincolata al progetto stesso e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I lavoratori autonomi sono professionisti in possesso di partita iva (psicologi e legali).

Le voci "tempo determinato" e "tempo indeterminato" riguardano rapporti di lavoro dipendente instaurati secondo contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali.

Contratto	Lavoratori
Tempo indeterminato	12
Tempo determinato	4
Lavoratori parasubordinati	64
Lavoratori autonomi	6
Prestazioni occasionali	16
Totale	**102**



Rispetto alla precedente annualità è aumentato il numero di lavoratori impiegati a tempo indeterminato (10 nel 2009) e in modo parasubordinato (45 nel 2009). La tipologia contrattuale che ha visto un particolare decremento è stata quella relativa alle prestazioni occasionali (21 del 2009), che è espressione di una precisa scelta politica fatta dal C.d.A. nel corso dell'anno.

Titolo di studio

	Laurea	Medie superiori	Totale
Lavoratori	89	13	**102**

Si sottolinea l'alta percentuale di lavoratori in possesso di diploma di laurea. In gran parte si tratta di lauree triennali e in minor misura di lauree specialistiche o master.

Tra i diplomati si contano numerosi mediatori culturali appositamente formati e, se stranieri, in possesso di titoli conseguite nel paese di origine e non riconosciute in Italia.

Livello contrattuale

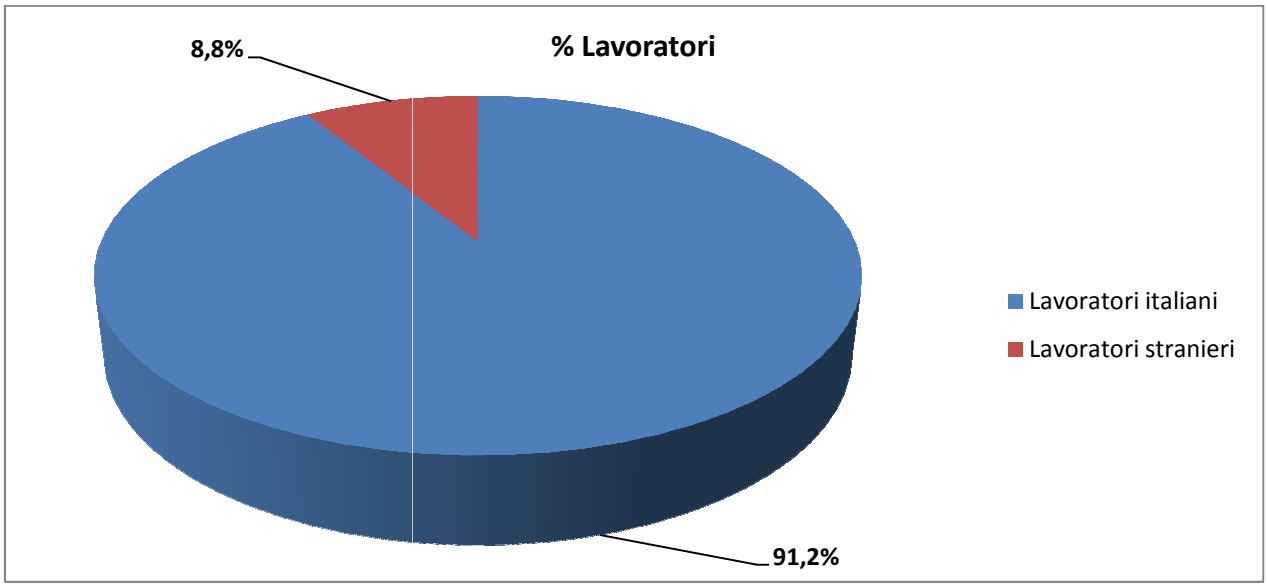
La suddivisione nella tabella fa riferimento al sistema di classificazione articolato in 6 aree/categorie (tra la A e la F).

	A	B	C	D	E	F
Lavoratori	-	2	3	5	2	4
Percentuale sul tot. dei lavoratori 2010	0,05	1,96%	2,94%	4,9%	1,96%	3,92%

I dati qui riportati fanno riferimento ai soli lavoratori con contratto a tempo determinato ed indeterminato. Si tratta in particolare di: 4 responsabili d'area, 4 coordinatrici, 2 educatrici professionali, 1 operatore di sportello, 1 amministrativa, 1 segretaria e 3 assistenti scolastiche.

Cittadinanza

Cittadinanza	Lavoratori	Incidenza %
Lavoratori italiani	93	91,2
Lavoratori stranieri	9	8,8
Totale	**102**	**100**



Rispetto alla precedente annualità è diminuito il numero di lavoratori stranieri e la loro incidenza percentuale rispetto al totale dei lavoratori (15,7% nel 2009).

Si tratta prevalentemente di mediatori linguistico culturali impiegati tramite contratti di collaborazione a progetto o di prestazione occasionale.

Formazione

La formazione dei lavoratori è incentivata tramite proposte avanzate periodicamente dai responsabili d'area e servizio in base alle necessità di aggiornamento per il miglior funzionamento delle equipe e dei servizi o sulla base di occasioni formative offerte dal territorio (Provincia di Milano, Consorzi, enti di formazione, seminari e convegni).

Nell'anno 2010 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati **56** su un totale di 102 lavoratori (erano 56 su 85 nel 2009).

Rispetto alla scorsa annualità è diminuita la % di lavoratori che hanno avuto accesso alla formazione (55% nel 2010 versus 66% nel 2009).

Area d'intervento	N° lavoratori	Ore formazione
Tavolo tecnico[1]	7	192
Formazione trasversale[2]	8	112
Area Tratta	8	237
Area Scuola	14	403
Area Minori	10	100
Area Disabilità (solo casetta)	3	64
Area Adulti in difficoltà-lavoro	6	205
Totale	**56**	**1313**

I lavoratori hanno frequentato corsi di formazione e seminari di aggiornamento su temi prevalentemente inerenti al proprio ambito di impegno lavorativo.

La formazione per il Tavolo tecnico, la formazione trasversale, parte della formazione per l'area tratta e la formazione rivolta ai lavoratori dell'area "scuola" è stata organizzata direttamente dalla Cooperativa.

5.1.1 Analisi dei questionari dei lavoratori

Per la stesura di questa terza edizione del Bilancio Sociale della Cooperativa Lule si è pensato di riproporre un questionario (quest'anno in formato informatico compilabile direttamente on line) che potesse dare la possibilità a tutti i lavoratori, soci e non soci, di esprimere, in forma anonima, opinioni e suggerimenti in merito al funzionamento della Cooperativa stessa, nonché di rilevare e restituire qual è la loro percezione e soddisfazione generale nel proprio rapporto con essa (ovvero con i colleghi, con i responsabili operativi, con le strutture in cui operano, con i vari servizi ed aree e con gli organi di governo).

Tale questionario è stato inviato mezzo mail a **64**[3] lavoratori. L'utilizzo di internet come mezzo per proporre il questionario (accessibile tramite un link, pertanto collegato ad un portale) ha favorito e facilitato la restituzione di un elevato numero di questionari permettendo, rispetto alla scorsa edizione del bilancio sociale, di analizzare le opinioni di un'alta percentuale di lavoratori. Infatti, hanno risposto al questionario **56** lavoratori (28 nel 2009), ovvero l'**84,5%** del totale (erano il 52% nel 2009).

Si sottolinea che alcuni servizi sono co-gestiti con l'Associazione Lule. Pertanto tale questionario è stato proposto anche agli operatori dell'Associazione ma non sono oggetto dell'analisi riportata nel presente Bilancio Sociale.

---

[1] Al "tavolo tecnico" partecipano i membri del direttivo e la formazione qui segnalata ha riguardato tematiche relative allo "sviluppo dell'impresa sociale".

[2] La "formazione trasversale" riguarda il gruppo dei coordinatori, lavoratori non soci, che hanno partecipato ad un modulo formativo che, avendo come tema "la progettazione sociale", non è riferibile ad un'area in particolare.

[3] Tale Numero è inferiore e differente rispetto al numero complessivo dei lavoratori che hanno prestato servizio nel 2010 in quanto rappresenta il numero di lavoratori impiegati in Cooperativa al momento della stesura del presente Bilancio Sociale (maggio 2011).

Scopo principale di tale analisi è stata quella di permettere, all'Assemblea, al C.d.A. della Cooperativa, ai responsabili dei diversi servizi e relative equipe, di valutare e programmare azioni specifiche atte ad affrontare le principali criticità evidenziate dai lavoratori. Introdurre strumenti o procedure che possano, per esempio, facilitare l'acquisizione di conoscenze riguardo la Cooperativa e porre l'attenzione su aspetti che migliorino il grado di soddisfazione del lavoratore.

I dati oggetto di commento in questo paragrafo fanno riferimento a lavoratori operanti nelle seguenti aree:

AREA OPERATIVA DI LAVORO[4]	N°
Area Amministrazione	4
Area Tratta	9
Area Minori	16
Area Scuola	24
Area Adulti in difficoltà	8
Area Disabilità	12

A differenza dello scorso anno si è deciso di non sottoporre ai lavoratori alcune questioni legate per esempio alla modalità con la quale sono entrate in contatto con la Cooperativa piuttosto che la propensione o l'opportunità di collaborare su più servizi o progetti del medesimo ente.

In questa annualità la scelta è stata quella di "semplificare" il questionario precedente, ponendosi tuttavia l'obiettivo di costruire uno strumento più sofisticato e professionale per la stesura del prossimo bilancio sociale 2011.

Primo aspetto su cui ci è sembrato importante indagare è quello relativo alla percezione del lavoratore rispetto alla propria conoscenza di come è organizzata la Cooperativa e qual è la propria Mission.

Per fare ciò sono state poste 4 domande a cui era possibile rispondere attraverso una scala di scelte per auto valutare la propria conoscenza di alcuni aspetti ritenuti importanti: organigramma della Cooperativa, in quali Aree di intervento opera, in quali territori è presente con le proprie attività e se è chiara la Mission che guida l'operatività dei servizi della Cooperativa.

Hai sufficienti informazioni sui seguenti aspetti dell'organizzazione della Lule

	molto	abbastanza	poco	nulla
Organigramma	25,5	43,6	27,3	3,6
Aree di intervento	30,9	56,4	12,7	-
Ambiti territoriali di azione	21,8	56,4	21,8	-
Mission	33,3	57,4	7,4	1,9

Dalle risposte emerge una buona conoscenza generale degli aspetti indagati.

4 Alcuni lavoratori operano su più servizi che afferiscono ad aree diverse.

Quello dell'organigramma è la meno diffusa mentre è levata la conoscenza delle aree di intervento della Cooperativa così come sono abbastanza noti i territori sui quali la stessa opera.

Tuttavia il dato più significativo e confortante riguarda la conoscenza della Mission (il 91% dichiara di conoscerla). Ciò sottolinea l'attenzione posta dai singoli lavoratori rispetto al senso e ad i valori che guidano la propria operatività. Inoltre, presuppone ad una buona capacità, maturata da parte dei soggetti con maggior anzianità di servizio, nel trasmettere ai lavoratori la Mission della Cooperativa.

Pur non potendo attraverso tale questionario esplicitare nei contenuti la propria conoscenza della Mission emerge comunque una percezione della stessa che suggerisce un elevato livello di condivisione, di riconoscimento e di comunanza di intenti che si può tradurre positivamente nell'operatività, sia a livello del singolo lavoratore (senso di appartenenza, chiarezza degli obiettivi) sia a livello di qualità del servizio reso.

Il successivo item cerca di sondare l'efficacia con la quale la Cooperativa gestisce i processi comunicativi. In questo caso viene chiesto di motivare le risposte e apportare suggerimenti in merito.

A tuo parere vengono gestiti in maniera efficace i processi di comunicazione in Lule?

molto	abbastanza	poco	nulla
31,9%	61,8%	7,3%	0,0%

Anche in questo caso sembra emergere un parere prevalentemente positivo da parte degli intervistati che ritengono in larga parte efficace la gestione della comunicazione.

Dai commenti liberi riportati nel questionario emergono alcuni suggerimenti sulle modalità di diffusione e conoscenza delle iniziative promosse dalla cooperative ed il desiderio di partecipare attivamente a tali eventi.

In particolare:

- La circolazione di informazioni riguardanti le iniziative pubbliche organizzate dalla Lule sul territorio, anche in collaborazione con altri enti, dovrebbe essere più diffusa e tempestiva anche nei casi in cui i temi trattati siano riferibili ad un area in particolare;
- La promozione di tali iniziative dovrebbe essere implementata sia rispetto l'interno (lavoratori, collaboratori, volontari), sia rispetto l'esterno (enti pubblici/privati territoriali);
- Calendarizzare periodicamente incontri di confronto che prevedano la partecipazione di lavoratori di aree differenti, per facilitare la conoscenza reciproca nonché implementare il coinvolgimento nella vita sociale della Cooperativa.

La questione posta successivamente è relativa alla percezione dell'**adeguatezza della retribuzione economica** per il lavoratore in Cooperativa, in considerazione di alcune variabili riportate in tabella:

Percepisci il tuo livello retributivo come adeguato:

	molto	abbastanza	poco	nulla
Alla tua professionalità specifica	9,4	37,7	43,4	9,4
Al ruolo da te ricoperto	11,1	42,6	38,9	7,4
Al livello di responsabilità a te assegnato	5,7	41,5	43,4	9,4

Tale tema, chiaramente controverso, raramente trova livelli di soddisfazione elevati e risente inevitabilmente della precarietà strutturale di alcuni servizi che vivono di progettualità di corto respiro temporale. Ipotizziamo che questo fattore influisca sul livello di soddisfazione del lavoratore in modo più incisivo rispetto alle variabili proposte dal questionario.

Inoltre, chi ha risposto "molto" o "abbastanza" solitamente lavora in servizi in cui il "benessere lavorativo" percepito è superiore. Ovvero il rapporto con i colleghi ed il coordinatore è buono ed il servizio gode di una certa solidità e garanzia di continuità. Al contrario là dove vengono a mancare tali condizioni la fatica dell'operatore aumenta e l'adeguatezza della retribuzione acquista maggior rilevanza.

Altro elemento non trascurabile è la natura dei contratti dei lavoratori, ovvero: se per i lavoratori dipendenti valgono i livelli retributivi definiti secondo contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali, è altresì vero che numerosi restano i contratti di lavoro subordinati che caratterizzano il sistema del lavoro su progetti.

Tuttavia la tipologia contrattuale incide sul "senso di appartenenza" e "senso di stabilità" che diversi lavoratori sembrano considerare importante alla stessa stregua del livello di retribuzione economica.

Ulteriori riflessioni in merito a tale tema possono essere sia di natura oggettiva, ovvero riguardanti la politica retributiva adottata dalla Cooperativa nel corso del 2010 rispetto al precedente anno sui nuovi contratti stipulati ai lavoratori (non sono state applicate revisioni nelle paghe orarie nonostante la crisi economica abbia investito anche la Cooperativa stessa), i sia di natura soggettiva, pertanto percepita, ovvero l'impressione di non aver sempre l'opportunità di vedersi riconoscere maggiori responsabilità o di poter esprimere compiutamente le professionalità in proprio possesso.

In quest'ultimo caso incidono forse in maniera determinante sia il fatto che le ridotte opportunità progettuali che il territorio offre in ambito sociale (enti pubblici e fondazioni) richiedono requisiti professionali medio-alti pur a fronte di stanziamenti economici sempre meno adeguati, sia il fatto che l'investimento della Cooperativa rispetto al consolidamento di alcune posizioni contrattuali, ruoli professionali e/o il riconoscimento di responsabilità non ha potuto oggettivamente coinvolgere tutti.

In conclusione possiamo affermare che dalla presente rilevazione emergere ciò che, in buona sostanza, pubblicazioni e ricerche specifiche sul tema hanno evidenziato in quest'ultimo periodo.

Mossa da tale consapevolezza la Cooperativa, attraverso il proprio gruppo dirigente, ha operato nel 2010 sopperendo al massimo delle proprie possibilità alle problematicità qui evidenziate.

L'item successivo riprende il tema relativo alla **comunicazione** declinando il giudizio sui **singoli servizi** e chiedendo suggerimenti per migliorare il processo la dove appare meno funzionale.

I servizi indagati sono stati: l'Amministrazione, il Pronto Intervento, l'Integrazione Territoriale, la Comunità Diana, la Facilitazione Linguistica, la Mediazione Linguistico culturale, i Laboratori Interculturali, gli Sportelli di Orientamento e per Assistenti Familiari, la Casetta Lule e il Sostegno Scolastico.

I risultati ricalcano in buona sostanza le indicazioni emerse sull'item relativo alla gestione della comunicazione nella Cooperativa.

Infatti l'88% dei lavoratori che hanno risposto al questionario giudicano "molto" o "abbastanza" efficace la gestione dei processi comunicativi nel proprio servizio.

Riportiamo a seguito le rare problematicità riportate in merito al tema:

- In alcuni periodi o occasioni l'elevato carico di lavoro, specie se coincidente con scadenze di progettazione o start up di nuovi progetti, causa rallentamenti o lacune nei passaggi comunicativi con il coordinatore o tra operatori;
- Un paio di lavoratori segnalano ritardi nei passaggi comunicativi o "cortocircuiti" comunicativi interni alle equipe (es. sportelli) dovuti all'incostante presenza di alcuni colleghi;
- Rispetto all'aera scuola qualcuno esprime il bisogno di un maggior sostegno nel rapporto con gli istituti per rendere meno "burocratici" alcuni passaggi operativi.

Rispetto ai medesimi servizi della domanda successiva viene chiesto se le **occasioni formative di aggiornamento** proposte vengono ritenute sufficienti.

In linea generale gran parte dei lavoratori (65%) è "molto" o "abbastanza" soddisfatto. Tuttavia una % rilevante si dichiara "poco" soddisfatta delle proposte formative che la Cooperativa, tramite la propria area o servizio, propone loro. Dalla lettura dei commenti riportati nel questionario si intuisce una differenza di giudizio tra aree e servizi, differenza che però raramente viene spiegata o precisata, soprattutto nei casi in cui viene dichiarata un'insoddisfazione. In tali casi viene solo sottolineata una generica carenza di occasioni formative.

Riportiamo invece alcuni commenti propositivi:

- Buona parte della formazione proposta è promossa da enti esterni, pertanto sarebbe più comodo ricevere sistematicamente informazioni dalla Cooperativa riguardo le opportunità formative;
- La cooperativa dovrebbe valutare di organizzare direttamente maggior occasioni di formazione ed aggiornamento

Le due domande successive sondano il grado di soddisfazione rispetto al **rapporto lavorativo con il proprio coordinatore ed i colleghi di servizio**.

Nel primo caso, chi ha risposto al questionario, evidenzia un rapporto lavorativo "buono" o "ottimo" con il proprio coordinatore nell'92% dei casi.

Il dato appare confortante in quanto tocca un tema, quello del "capo", che si crede spesso possa essere percepito come una figura con cui non sempre sia possibile stabilire rapporti lavorativi sereni o funzionali.

Le segnalazioni di lavoratori che lamentano una presenza o capacità di comunicazione scarsa, pertanto un mediocre o pessimo rapporto di lavoro sono rare (un caso).

In linea generale è possibile sintetizzare in questo modo il giudizio dei lavoratori:

- Il rapporto professionale ed umano con il proprio coordinatore è positivo soprattutto in termini di disponibilità, fiducia, professionalità, reperibilità, confronto e problem solving;
- Le criticità, a giudizio dei lavoratori, sono soprattutto legate a singole circostanze nelle quali il coordinatore è venuto temporaneamente meno in termini di disponibilità perché impegnato su più fronti (istituzionale, organizzativo ed operativo).

Dalla lettura dei dati e dei commenti sembra emergere come fondamentale la possibilità di "sentire vicino" il proprio coordinatore per operare al meglio, al di là del mezzo tramite quale è stato possibile garantirla (in equipe, al telefono, via mail, ecc.).

I dati relativi al rapporto lavorativo con i colleghi ricalca in buona sostanza il dato rilevato per i coordinatori, ovvero il 86% dei lavoratori ha scelto l'opzione "buono" o "ottimo".

Si tenga presente tuttavia che esistono forti differenze tra chi opera all'interno di un servizio territoriale rispetto a chi opera per esempio all'interno delle comunità di accoglienza. Il tipo di lavoro incide spesso in maniera determinante rispetto al rapporto tra colleghi specie quando questo rapporto risulta strutturalmente possibile solo in occasioni di equipe o formazione. Chi lavora sul territorio, per esempio in alcune scuole o ADM, spesso ha un forte contatto con il coordinatore e solo con alcuni o nessun collega.

Nei servizi o progetti dove il lavoro è più condiviso ed è più semplice che si creino momenti di scambio relativamente informali non emergono particolari problematicità. Infatti, l'elemento da considerare maggiormente in merito a tale aspetto indagato dal questionario e la "solitudine" che alcuni lavoratori accusano auspicando in tal senso almeno un aumento delle equipe.

L'ultimo item, infine, chiede di esprimere un **giudizio complessivo sul servizio** chiedendo eventuali suggerimenti utili ad elevarne la qualità. Il giudizio complessivo dei lavoratori è "buono" per il 65%, "ottimo" per il 20% e "discreto" per l'11%.

Riportiamo a termine di questa analisi i suggerimenti o riflessioni finali indicati da alcuni lavoratori e che ci sono parsi più significativi e propositivi.

- Alcuni lavoratori sottolineano che pur a fronte di un grosso impegno profuso e di lavoro svolto, il proprio servizio non è percepito dal territorio o dai cittadini. Il tema della visibilità esterna alla Cooperativa emerge da alcuni con rammarico, specie se la scarsa conoscenza del servizio può originare difficoltà operative nella continuità i alcune azioni progettuali;
- Conseguentemente si auspica una maggior capacità dei servizi e dei progetti di saper comunicare all'esterno il proprio operato;
- Per alcuni servizi o progetti (es. area scuola) emerge il tema della precarietà e frammentarietà. Infatti, operare continuamente tramite numerosi piccoli progetti legati a determinate territorialità, contando conseguentemente su risorse incerte e differenti sulla base delle disponibilità del committente e una variabile che incide sulla qualità del servizio, che con grossa fatica può mantenere una sufficiente uniformità di metodo, di strumenti e pertanto di qualità.

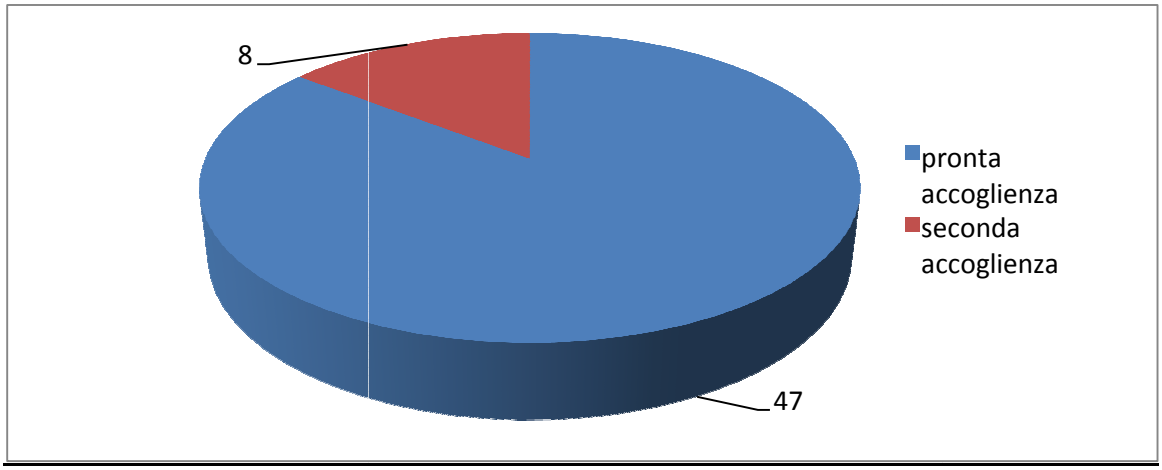
Possiamo concludere in generale sottolineando la maggior disponibilità ed il maggior interesse mostrato dei lavoratori rispetto ad esprimere la propria opinione, suggerendo migliorie e soluzioni alle problematicità incontrate sul lavoro. Si conferma che l'intento della presente analisi è quella di considerare tali indicazioni come spunto anche per definire gli obiettivi a medio-breve termine della Cooperativa.

5.2 Fruitori

Attività

Area Tratta

	Sede (indirizzo)	N° utenti	Tipologia
Pronta accoglienza donne e minori	**Località protetta**	**47**	**Residenziale**
Integrazione territoriale - seconda accoglienza	**Abbiategrasso**	**8**	**Residenziale**



Pronto Intervento Lule

Il Pronto Intervento è una struttura di accoglienza protetta, collocata in una zona dell'hinterland milanese.

La finalità prioritaria è quella di offrire un'accoglienza tutelata alle minori e alle donne che vivono situazioni di forte disagio, offrendo l'opportunità di realizzare percorsi di crescita e maturazione rivolti all'integrazione sociale.

La struttura nasce nel 2000 per sostenere e orientare l'avvio dei percorsi di fuga dallo sfruttamento di donne e minori che chiedono di uscire dal circuito della tratta facendo riferimento ai percorsi di integrazione sociale previsti dall'articolo 18 del D. Lgs. 286/98.

Attualmente estende la propria accoglienza anche a minori italiane e straniere non accompagnate, di età compresa tra i 14 e i 18 anni, poste sotto tutela dal Tribunale per i Minorenni o provenienti dal circuito penale. La struttura è autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Milano e la capienza è di 5 posti complessivi.

Nel caso di minori, l'accesso alla struttura di pronto intervento, può avvenire tramite segnalazione dei Servizi Sociali e, nelle situazioni di emergenza, l'inserimento avviene tramite l'accompagnamento delle Forze dell'Ordine.

In generale l'ingresso può avvenire tramite: Forze dell'Ordine, Numero Verde Nazionale Tratta, Unità Mobili di Strada, Enti pubblici (solitamente Comuni), altri enti del Privato Sociale, conoscenti delle donne.

I principali servizi offerti alle ospiti in accoglienza sono: tutela, protezione, assistenza sanitaria e psicologica, assistenza legale, alfabetizzazione, interventi di mediazione linguistica e culturale, l'avvio di progetti di protezione ed integrazione sociale e l'invio in comunità di accoglienza.

Attività di integrazione sociale e 2° accoglienza (ex vittime di tratta e sfruttamento)

L'attività è svolta in due appartamenti di semi-autonomia in cui si realizza il compimento dei percorsi di integrazione sociale. L'accesso prende avvio con l'analisi delle richieste di inserimento inviate da enti, istituzioni o singoli individui. Ad essa accedono persone in possesso o in attesa di permesso di soggiorno ex art. 18 che dimostrino di aver maturato con consapevolezza la scelta del reinserimento socio - lavorativo e di possedere capacità di gestione autonoma.

Attraverso colloqui individuali si definiscono progetti personalizzati che prevedono: orientamento ed accompagnamento alla formazione lavorativa - inserimento ed integrazione socio/lavorativa (ricerca attiva lavoro, tutoring, borse lavoro e tirocini lavorativi) - sperimentazione ed acquisizione di autonomia personale, abitativa ed economica - assistenza psicologica – rinnovo e conversione del permesso di soggiorno - accompagnamento abitativo.

Segretariato sociale (ex vittime di tratta e sfruttamento)

L'attività prevede lo svolgimento di colloqui in ambienti tutelati a favore delle vittime o di altri soggetti che siano a conoscenza di possibili situazioni di tratta configurabili nella casistica dell'art.18 D. Lgs. 286/98 ed art.13 L 228/03.

Tali colloqui sono prefissati telefonicamente con gli operatori dei servizi sopra indicati. Alla luce dell'esito del primo colloquio viene valutata l'opportunità di eventuali altri incontri di approfondimento o l'attivazione di un progetto di protezione.

Considerati anche i casi di donne accompagnate da cittadini o operatori di altri enti, si è stabilito di offrire consulenze e orientamento anche a tali soggetti che intrecciano relazioni d'aiuto o affettive con vittime della tratta.

Le attività dell'area si sono sviluppate nel corso dell'anno con continuità e con risultati in linea con quelli preventivati. Da segnalare tuttavia una diminuzione di prese in carico gestite in pronto intervento dovuto principalmente da 2 fattori: la maggior permanenza media in struttura delle ospiti ed una minor richiesta di invio da parte dei soggetti territoriali.

Pur trattandosi di un'area che ha come unica opportunità quella di operare tramite progetti di corto respiro, la cooperativa, ha potuto garantire una buona qualità nei servizi erogati ai fruitori, modificando, ove possibile, la tipologia di offerta rispetto a determinati bisogni.

Area Scuola

	Sede (indirizzo)	N° utenti	Tipologia
Facilitazione linguistico culturale	**Distretti sociali di Magenta, Corsico, Pieve Emanuele, San Donato Mil., Rozzano.**	**474 (11.973 h erogate)**	**Territoriale**
MLC (colloqui, accoglienza, orientamento)	**Distretti sociali di Magenta, Corsico, Pieve Emanuele, San Donato Mil., Opera, Rozzano.**	**140 (296 h erogate)**	**Territoriale**
Laboratori interculturali	**Distretti sociali di Magenta, Corsico, Pieve Emanuele, San Donato Mil., Opera, Rozzano.**	**70 classi (288 h erogate)**	**Territoriale**
Formazione operatori-insegnanti	**Distretti sociali di Corsico, Pieve Emanuele, San Donato Mil., Opera, Rozzano.**	**50 (50 h erogate)**	**Territoriale**

Scuole con cui collaboriamo	**N°**
Circoli didattici	14
Secondarie di primo grado	4
Istituti Comprensivi	20
Secondarie di secondo grado	9
CTP	2

* I dati fanno riferimento all'anno scolastico 2009/10

Facilitazione e mediazione linguistico culturale

L'attività di facilitazione scolastica si svolge all'interno delle scuole (dalla scuola dell'infanzia al biennio della secondaria di II°) in collaborazione con gli insegnanti e consiste nella presa in carico dell'alunno straniero di recente immigrazione e della sua famiglia con particolare attenzione al suo percorso migratorio e scolastico pregresso. Gli obiettivi degli interventi sono i seguenti:

per gli alunni stranieri:

- inserimento sereno all'interno della scuola e del gruppo – classe
- acquisizione di strumentalità e di tecniche base di lettura e scrittura;
- acquisizione del lessico di base per comunicare;
- consolidamento della strumentalità di base;
- acquisizione della lingua italiana come strumento di studio;
- autonomia nello studio;
- raggiungimento del successo scolastico.

per gli insegnanti:

- acquisizione di competenze specifiche legate all'alfabetizzazione di minori di recente immigrazione;
- conoscenza approfondita degli elementi culturali e linguistici delle culture di appartenenza dei propri alunni stranieri;
- comunicazione efficace con le famiglie immigrate.

per le famiglie straniere:

- conoscenza della cultura e del contesto scolastico italiano;
- coinvolgimento attivo nel percorso scolastico dei figli;
- comunicazione efficace con la scuola;
- accompagnamento ai servizi territoriali (vedi area "adulti in difficoltà").

Le azioni sono:

- accoglienza degli alunni e delle famiglie: supporto per l'iscrizione, colloqui per valutazione competenze e conoscenza del percorso migratorio;
- affiancamento e accompagnamento dell'alunno all'ingresso in classe;
- laboratori di italiano L2 su diversi livelli (dal principiante assoluto alla lingua dello studio disciplinare), in orario scolastico e extrascolastico;
- affiancamento allo studio (orario scolastico e extrascolastico);
- partecipazione al processo di programmazione del percorso didattico per l'alunno con l'insegnante e il facilitatore linguistico.
- laboratori interculturali rivolti al gruppo classe;
- supporto alla comunicazione tra scuole e famiglie durante i colloqui informativi e nei momenti di consegna delle schede di valutazione;
- orientamento alla scelta della scuola secondaria di secondo grado;
- produzione di materiale informativo bi e multilingue;
- formazione ai docenti sulla tematica dell'accoglienza dei minori stranieri all'interno della scuola e sulla didattica interculturale;
- accompagnamento delle famiglie straniere ai servizi del territorio;
- supporto tecnico e informativo alle scuole attraverso la reperibilità telefonica dell'equipe di operatori che informa rispetto ai progetti attivati, raccoglie le segnalazioni e le richieste di intervento.

Le figure professionali coinvolte sono il facilitatore linguistico e il mediatore linguistico-culturale che, in collaborazione con gli insegnanti, organizzano progetti individualizzati per il raggiungimento degli obiettivi.

L'intervento del facilitatore linguistico consiste nell'attivazione di laboratori di italiano L2 che stimolino e facilitino l'apprendimento della lingua italiana, favorendo l'acquisizione di contenuti significativi, funzionali alle interazioni quotidiane e all'incremento delle competenze comunicative e didattiche dell'alunno. Ciò può permettere loro di partecipare alle attività comuni della classe sostenendoli nel percorso di apprendimento e di socializzazione.

Il loro compito è anche quello di consolidare il clima di accoglienza nel contesto scolastico, insieme al mediatore culturale, a favore sia dell'alunno sia della famiglia.

Il mediatore linguistico-culturale accompagna l'alunno straniero di nuovo inserimento scolastico e la sua famiglia durante la fase di accoglienza, garantendo la mediazione tra questi e gli insegnanti e favorendo la comprensione sia linguistica sia culturale. Il mediatore gestisce anche laboratori interculturali rivolti ai gruppi classe.

Nel progetto sono state coinvolte le scuole di: Arluno, Bareggio, Boffalora S/T, Casorezzo, Corbetta, Magenta, Mesero, Marcallo, Ossona, Robecco S/N, S. Stefano Ticino, Sedriano, Corsico, Trezzano S/N, Cesano Boscone, Buccinasco, Assago, Cusago, Pieve Emanuele, Lacchiarella, San Donato Milanese, Binasco, Zibido San Giacomo, Casarile, Vernate, Opera, Rozzano, Locate di Triulzi, Noviglio.

Area Minori

	Sede (indirizzo)	N° utenti	Tipologia
ADM	Distretto Abbiatense e Magentino	31	Domiciliare
Prima accoglienza minori femminile	località protetta	12	Residenziale

L'attività principale dell'area è rappresentata dalla gestione della comunità "Diana". Il 2009 è stato caratterizzato dal consolidamento di tale realtà così come specificato nel relativo paragrafo. Riguardo l'intervento di ADM il servizio è stato attivato nel 2008 su richiesta del Comune di Cusago (chiusosi nel 2010 a seguito del raggiungimento degli obiettivi previsti) integrato negli anni successivi nei territori di Abbiategrasso e Magenta.

A.D.M. (Assistenza Domiciliare per Minori)

L'intervento ha previsto la gestione di 3 equipe (per il Distretto Abbiatense e per il Comune di Cusago e per il Comune di Magenta) composte da una coordinatrice e da 15 educatori.

Gli obiettivi sono:

- sostenere il minore nella gestione dei compiti e dello studio;
- rinforzare l'autostima dello stesso attraverso lo sviluppo delle competenze;
- sostenere la famiglia a sperimentare strategie adeguate nel rapporto con la scuola;
- favorire un clima di serenità all'interno del contesto familiare.

La coordinatrice e gli operatori hanno collaborato costantemente con le assistenti sociali e gli psicologi dei comuni, con i servizi di Tutela Minori, Neuropsichiatria, Cps e scuole partecipando attivamente a gruppi operativi e ad incontri di monitoraggio e verifica.

Comunità alloggio "Diana"

La comunità Diana è una comunità educativa per minori adolescenti femminile. La struttura è autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Milano.

Nella struttura di accoglienza sono accolte adolescenti, anche straniere e anche in art.18 (ex vittime di tratta), di età compresa tra i 12 e i 18 anni, che non presentano gravi patologie psichiatriche o di tossicodipendenza.

Il percorso di inserimento delle ospiti avviene su segnalazione dei servizi sociali e inizia con l'invio di una relazione psicosociale e con un colloquio di presentazione del caso da parte dell'ente che l'ha in carico alla coordinatrice della comunità. Seguono un colloquio della coordinatrice con la minore e una visita alla comunità. Infine, l'équipe valuta la compatibilità dell'inserimento con le caratteristiche della comunità e del gruppo di ragazze accolte.

I principali servizi offerti alle ospiti sono:

- Sostegno psicologico e affettivo: offerto dalle educatrici presenti in ogni momento della giornata e dalla psicoterapeuta della comunità;

- Sostegno scolastico: assistenza allo studio in funzione dei programmi formativi individuali, e consulenza specialistica per l'elaborazione e l'individuazione di un appropriato percorso scolastico;
- Sostegno famigliare: gestione di uno "spazio neutro" per creare nuove opportunità di relazione tra minore/famiglia con il supporto di un educatore;
- Orientamento professionale: sostegno alla definizione di un percorso mirato all'ingresso nel mondo del lavoro;
- Socializzazione e sport: partecipazione ad attività sportive e iniziative aggregative del territorio;
- Attività di volontariato: accompagnamento ad attività sociali di volontariato, gruppi di aggregazione con adolescenti diversamente abili;
- Programmi vacanze: organizzazione delle ferie estive presso località turistiche.

La coordinatrice e l'equipe operativa, coadiuvati all'occorrenza da un consulente legale, garantiscono inoltre sostegno diretto riguardo i rapporti tra le utenti ed i servizi sociali competenti, il Tribunale per i Minorenni, la Questura, i Consolati ed i servizi sanitari territoriali.

Rispetto alla precedente annualità la comunità ha consolidato le attività di sostegno scolastico, creando rapporti con strutture private esterne e aumentando internamente le figure di riferimento, e lo spazio neutro dandogli una nuova organizzazione interna che ha consentito di gestire nel 2010 percorsi di sostegno con 6 nuclei famigliari. Inoltre, sono stati avviati nuovi progetti che hanno reso possibile la strutturazione di attività creative\formative per le ospiti della comunità: il calendario 2011, l'agenda 2011 e l'audiolibro "imparo cucinando".

Nella prossima annualità si prevede di consolidare le azioni intraprese riguardo il sostegno scolastico e della genitorialità, e di ampliare la parte relativa ai progetti realizzati dalle ospiti coinvolgendo i gruppi e le associazioni esterni alla struttura.

Area Disabilità

	Sede (indirizzo)	**N° utenti**	**Tipologia**
Casetta Lule	**Castano Primo**	**14**	**Residenziale**
Assistenza scolastica	**Arluno, Pregnana Mil., Magenta, Arese, Castellanza, Inveruno, Vittuone.**	**12**	**Territoriale**

CASETTA LULE - Appartamento protetto per adulti con disabilità

L'appartamento protetto "Casetta LULE", sito in Castano Primo, è una realtà residenziale che ospita persone con lieve disabilità fisica e intellettiva.

Si configura come un progetto di autonomia abitativa, orientato alla crescita e allo sviluppo dell'autonomia e delle potenzialità personali, sociali e pre - lavorative degli utenti.

Il progetto intende fornire aiuto sia agli utenti sia alle famiglie affinché possano pensare e sperimentare strategie di gestione dell'emergenza prima che essa si manifesti attraverso la compromissione delle capacità di cura.

In particolare gli obiettivi dell'intervento sono volti a:

- coinvolgere gli utenti e le famiglie nell'elaborazione del proprio progetto di vita autonoma;
- stimolare le famiglie ad acquisire consapevolezza del diritto a una vita indipendente del figlio disabile, nel suo divenire adulto;
- costruire percorsi che tendano alla maggiore autonomia possibile, partendo dal presupposto che il disabile è una persona con propri diritti, esigenze e capacità e non solo "utente" passivo di cure e di assistenza.

L'appartamento è in grado di accogliere 7 ospiti adulti, uomini e donne, con disabilità non grave, tale da progettare percorsi di autonomia abitativa.

L'equipe operativa è composta da: 1 responsabile (coordinamento dell'équipe, predisposizione e supervisione dei progetto individuale, lavoro di rete), 6 educatrici (attuazione dei progetti personalizzati), 1 psicoterapeuta (supervisione dell'équipe, e sostegno psicologico per utenti e familiari), volontari e tirocinanti. La presenza del personale è prevista in ogni momento della giornata e garantisce:

- Esperienza abitativa e di vita, attraverso un percorso di sviluppo e di crescita dell'autonomia;
- Sviluppo di modalità relazionali adeguate con persone non appartenenti al proprio contesto familiare;
- Esperienza di sollievo attraverso soggiorni periodici programmati (weekend, ferie estive, ecc.) per sostenere le famiglie nella gestione quotidiana della persona disabile;
- Esperienza il "laboratori" per lo sviluppo delle autonomie (economia domestica, igiene personale, cucina, utilizzo servizi del territorio, gestione delle emergenze).

La Casetta è in grado di offrire inoltre i seguenti Servizi:

- Attività di supporto alle famiglie (Tutori, e Amministratori di sostegno);
- Incontri di scambio e confronto con gli operatori del settore;
- Formazione a volontari e tirocinanti.

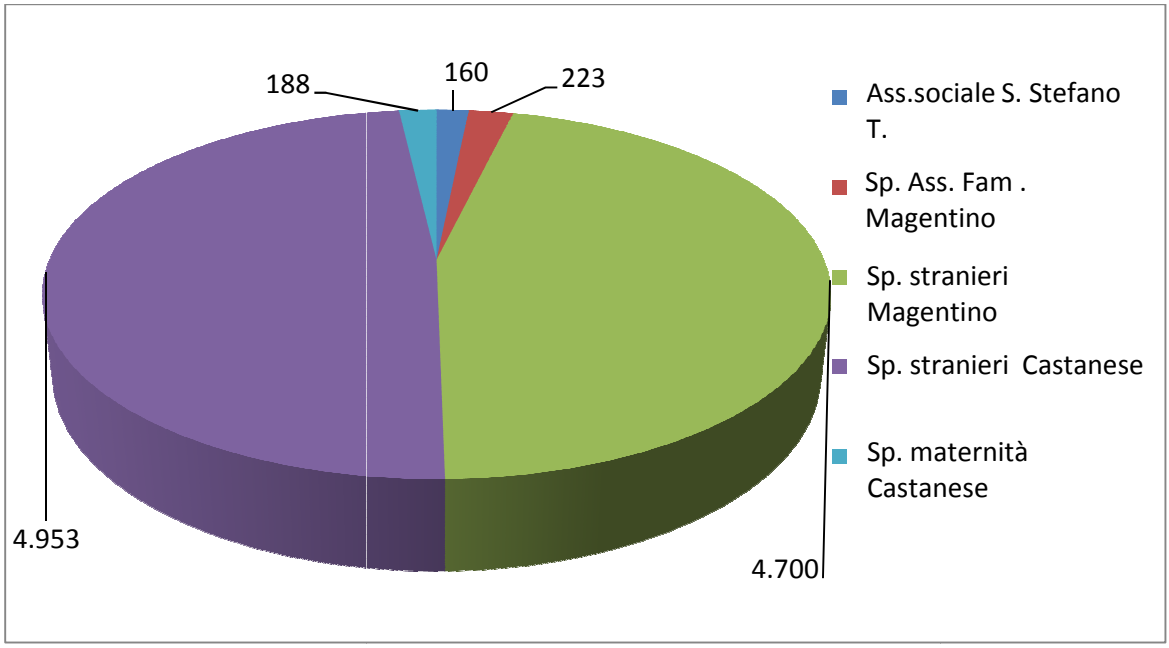
Progetto di assistenza minori portatori di handicap lieve

Il progetto si rivolge ai minori portatori di handicap presenti all'interno degli Istituti scolastici. Gli obiettivi dell'assistenza individuale sono:

- Collaborare alla promozione dello sviluppo psico-fisico del minore attraverso interventi assistenziali e/o educativi che agiscano sull'autonomia personale, sulla relazione e sulla socializzazione.
- Aiutare il minore disabile nell'uso si servizi igienici, nell'alimentazione, nello spostamento all'interno dei locali utilizzati, nella relazione interpersonale e nella comunicazione nello svolgimento di attività ricreative e di apprendimento.
- Favorire l'integrazione dell'alunno nella classe di appartenenza.

Area adulti in difficoltà - lavoro

	Sede (indirizzo)	N° utenti	Tipologia
Assistenza sociale	S. Stefano Ticino	160	Territoriale
Sportello ass. familiari	Distretto sociale di Magenta	223	Territoriale
Sportello stranieri	Distretto sociale di Magenta	4.700	Territoriale
Sportello stranieri	Distretto sociale di Castano Primo	4.953	Territoriale
Sportello maternità	Distretto sociale di Castano Primo	188	Territoriale



Progetto di sviluppo dei servizi alla persona

Il comune di Santo Stefano Ticino ha affidato alla Cooperativa Sociale Lule la gestione del Progetto di Sviluppo dei Servizi alla Persona, che svolge i seguenti interventi:

- analisi e monitoraggio dei bisogni consolidati ed emergenti, particolari e diffusi nel territorio comunale, con particolare riferimento all'area minori, donne, adulti a rischio di emarginazione, vecchie e nuove povertà, inserimento lavorativo;
- accoglienza e ascolto dei cittadini, mediante lo Sportello per i diritti di cittadinanza sociale;
- informazione e orientamento di primo livello sui diritti sociali di cittadinanza, ivi compresa l'attività di segretariato sociale (invalidità, benefici e agevolazioni economiche e tariffarie, accesso ai servizi sanitari e ai servizi a domanda individuale);
- predisposizione di proposte di interventi di sostegno economico ed educativo, di supporto ai nuclei familiari, anche con progetti personalizzati;
- consulenza relativa a politiche sociali da adottare in riferimento ai bisogni diffusi e alle necessità del territorio.

Spazio "Il benvenuto"

E' un progetto, realizzato sul territorio del Distretto del magentino, finalizzato a consolidare il percorso di integrazione degli immigrati, agevolando la comprensione delle leggi italiane e del contesto culturale italiano, il rapporto con gli uffici pubblici, l'accesso al mercato delle abitazioni e al lavoro ed i processi di ricongiungimento familiare.

Il progetto prevede l'attivazione di spazi di accesso per gli immigrati nei Comuni di Arluno, Bareggio, Corbetta e Magenta presso i quali viene svolto:

- sostegno alle famiglie ricongiunte per promuoverne l'autonomia e l'integrazione nel tessuto sociale del territorio.
- informazione, orientamento e consulenza sulle seguenti tematiche:
  - la legislazione in tema di immigrazione e cittadinanza (es. procedure per mantenere lo status di permanenza legale);
  - i servizi presenti sul territorio competenti in materia di scuola e formazione, assistenza sanitaria, tutela dei minori e della famiglia, area amministrativa, sociale, educativa e culturale;
  - l'abitazione (es. consulenze legali in materia abitativa, consulenze tecniche relative all'affitto e all'acquisto di immobili, consulenze in caso di sfratto o mora);
  - il mercato e la legislazione del lavoro (es. caratteristiche del mercato del lavoro locale e figure professionali richieste, opportunità occupazionali e formative, il diritto del lavoro, tecniche di ricerca attiva del lavoro, riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali conseguite all'estero).
- Mediazione nei rapporti con gli uffici pubblici per quanto concerne l'iter burocratico di rilascio o di rinnovo dei documenti.
- Monitoraggio dei ricongiungimenti: è stata svolta un'attività di monitoraggio dei ricongiungimenti avvenuti nel territorio.

Progetto "Sportello stranieri"

Il Progetto ha realizzato nel territorio dei Comuni compresi nel Distretto di Castano Primo, attività analoghe al Progetto Spazio "Il Benvenuto".

Progetto "Sportello Assistenti Familiari"

Il progetto "Assistenti Familiari" interviene sui diversi aspetti della tematica del lavoro domestico di cura prevedendo interventi a favore sia delle potenziali assistenti domiciliari sia delle famiglie che ricercano tali figure professionali. In particolare sono stati aperti sportelli nel Distretto del Magentino che hanno offerto:

- formazione e riqualificazione nell'ambito del lavoro domestico;

- informazione riguardo alle possibilità di ricerca attiva del lavoro e agli strumenti necessari per attivarsi correttamente sul territorio, incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- informazioni e consulenza in riferimento alla comprensione delle diverse tipologie contrattuali alle assistenti familiari e alle famiglie;
- creazione e aggiornamento di un bollettino e un database sulle offerte/domande di lavoro pervenute allo sportello badanti.

Progetto "Una rete a sostegno e servizio della vita"

Il progetto si rivolge al territorio del Castanese, e risponde ad bisogno espresso dalla popolazione e rilevato dal Piano Sociale di Zona che ha previsto di attivare interventi che sostengano il ruolo delle famiglie per evitare che situazioni di difficoltà economica e relazionale, possano originare la disgregazione del nucleo familiare e all'abbandono dei minori. Tale bisogno è stato rilevato dai volontari del Movimento per la Vita del decanato di Castano intervenuti negli ultimi anni a sostegno di oltre 100 famiglie in situazioni di fragilità. L'esperienza maturata dalla cooperativa Lule nella gestione delle problematiche inerenti all'immigrazione è messa a disposizione dei volontari in modo da strutturare interventi specifici che tengano conto sia dei bisogni espressi dalle famiglie sia degli elementi culturali di cui sono portatori i volontari e gli utenti.

Il progetto biennale è stato avviato nel 2009 e ha previsto l' apertura di due sportelli nei comuni di Vanzaghello e Castano Primo, ai quali gli utenti si possono rivolgere (appuntamenti liberi e su appuntamenti definiti con i servizi territoriali) per richiedere:

- fornitura di vestiario (madre e bimbo), beni di prima necessità (latte, alimentari, pannolini) e materiale per la prima infanzia (lettini, carrozzine, passeggini, ecc..)
- sostegno al reddito delle famiglie con difficoltà economiche attraverso:
- il pagamento, parziale o totale, di bollette, affitti, mutui
- acquisti di farmaci e pagamenti di ticket sanitari
- rette degli asili nido

Le spese vengono sostenute direttamente dagli operatori del progetto in quanto non è prevista la consegna di denaro agli utenti.

Presa in carico dei soggetti bisognosi proponendo alle mamme e alle famiglie incontri con personale specializzato per un sostegno psicologico ed educativo (psicologa e la mediatrice culturale) che si integri a quello economico e materiale. Oltre alle figure professionali la presa in carico dei soggetti avviene anche da parte dei volontari che effettuano gli accompagnamenti presso consultori e servizi pubblici.

Assistenza domiciliare attraverso visite costanti (settimanale o quindicinale) per i casi di più grave disagio.

La forte presenza di primipare ha portato a prevedere fra le azioni del progetto sia percorsi individualizzati di tutoraggio delle neo mamme sia l'organizzazione di attività per piccoli gruppi di donne. L'obiettivo di queste azioni è quello di sostenere le mamme, oltre che da un punto di vista pratico, anche attraverso il sostegno della capacità genitoriale. In particolare sono stati attivati due percorsi "Pensieri di mamma" uno presso lo sportello di Castano Primo ed uno a Vanzaghello rivolto alle donne arabe (che rappresentano un terzo dell'utenza) particolarmente in difficoltà vista anche la scarsa padronanza della lingua italiana.

Le attività dell'area si sono sviluppate nel corso dell'anno con continuità e con risultati in linea con quelli preventivati. In particolare si segnala un ulteriore aumento di utenti in tutti i servizi dell'area. Infine, l'area si è arricchita delle attività svolte dal progetto sull'area Castanese come sopra descritto.

5.3 Reti territoriali

	Forme di collaborazione
Associazione Lule onlus di Abbiategrasso (MI)	*Co-progettazione, coordinamento nella realizzazione degli interventi*
Associazione Interculturale Il Mosaico di Vedano al Lambro (MB)	*Progettazione, coordinamento, formazione, intervento sull'utenza*
ACLI di Corsico	*Progettazione, coordinamento intervento, sull'utenza*
Caritas Decanali	*Progettazione, formazione*
Cooperativa Intrecci di Rho (MI)	*Progettazione, coordinamento, intervento sull'utenza*
Cooperativa Stefano Casati di Albairate (MI)	*Progettazione, coordinamento, intervento sull'utenza*
Cooperativa Sociale Sofia di Abbiategrasso (MI)	*Progettazione, coordinamento, formazione interventi*
Cooperativa Sociale Lo scrigno (MI)	*Progettazione, coordinamento, intervento sull'utenza*
Cooperativa Con-Tatto	*Progettazione, coordinamento, intervento sull'utenza*
Cooperativa Il Girasole	*Progettazione, interventi sull'utenza*
Piano di Zona terza triennalità – 2009/2011	*Partecipazione ai tavoli d'area.*
Forum del terzo settore	*Rappresentanza, analisi del bisogno, segreteria*
Movimento per la vita – Decanato di Castano Primo (MI)	*Progettazione, coordinamento, formazione, intervento sull'utenza*
Enti attuatori di progetti che realizzano interventi sociali a favore delle vittime di tratta	*Progettazione, coordinamento, cogestione e presa in carico di utenza, confronto e scambio di buone prassi*
Provincia di Milano	*Progettazione, formazione, coordinamento*
Comuni della Provincia di Milano e Novara	*Progettazione, formazione, interventi sull'utenza*
Tribunali per i Minorenni (Mi, To, Ge)	*Interventi sull'utenza*
Istituti scolastici della Provincia di Milano	*Progettazione, formazione, coordinamento*

Anche nel corso del 2010 la Cooperativa Lule ha partecipato attivamente ai tavoli tematici dei piani di zona negli ambiti territoriali delle ASL Provincia di Milano 1 e Provincia di Milano 2. Una particolare attenzione è stata posta nel 2010 ai distretti di Magenta, Corsico e Castano Primo dove il terzo settore ha creato delle reti, anche tramite dei Forum, nei quali la Cooperativa Lule ricopre ruoli chiave (segreteria per il Magentino e rappresentanza del terzo settore per le istituzioni sul Corsichese e Castanese).

Inoltre alcuni coordinatori e operatori hanno partecipato ad incontri di tavoli tematici nei Distretti di: Garbagnate Milanese, Rozzano, Pieve Emanuele e San Donato Milanese.

La Cooperativa, tramite un proprio socio, ha partecipato al tavolo tecnico di confronto interdistrettuale istituito dall'ASL Provincia di Milano 1.

Tale attività, che proseguirà anche nel 2011, ha permesso di promuovere una sinergia, fra enti del privato sociale e dell'associazionismo, fondamentale per la partecipazione attiva alle politiche sociali e alla lettura dei bisogni espressi da ogni ambito territoriale. Inoltre, ciò ha permesso di creare occasioni progettuali e stilare convenzioni.

Ciò è avvenuto, rispetto ad alcune tematiche sfociate poi in progettualità, con diversi Comuni della provincia di Milano. In tali casi i singoli Comuni hanno affrontato specifiche problematiche sociali facendo riferimento alla Cooperativa Lule anche in partnership ad altri Enti del privato sociale.

La collaborazione con i Comuni è stata significativa anche nella definizione dei percorsi individuali di tutela dell'utenza minore in carico alle strutture di accoglienza (in particolare Comuni delle province di Milano e Novara).

Conseguentemente l'interazione con i Tribunali per i Minorenni è stata frequente e positiva.

Costante e significativo è stato il rapporto con l'amministrazione della Provincia di Milano in merito alla progettazione di nuovi interventi sperimentali, poi riproposti attraverso alcuni Piani di Zona territoriali. Indispensabile anche il rapporto instauratosi come facilitatore nella collaborazione con Prefettura e Questura di Milano, per gestione di pratiche relative ai rinnovi di permesso di soggiorno e ricongiungimento familiare.

Riguardo all'area tratta il lavoro di rete rappresenta un indispensabile strumento attraverso il quale è possibile dare piena attuazione ai progetti attivati e di cui la Cooperativa è ente attuatore. La co-progettazione, il coordinamento e la co-gestione di numerosi percorsi di protezione sociale avvenuta con i partner che a livello regionale operano in tale ambito è stata costante ed intensa. Si segnala in particolare la collaborazione con: la Cooperativa Farsi Prossimo di Milano, il Centro Accoglienza Segnavia dei Padri Somaschi di Milano, la Caritas Ambrosiana, l'Associazione Micaela di Bergamo, la Comunità Giulia Colbert di Crema, la Comunità Nazareth di Como, la Cooperativa Porta Aperta di Mantova ed il Comune di Milano.

Tuttavia si sottolinea la portata interregionale della rete degli enti che operano in tale settore, nella quale la Cooperativa Lule figura come realtà molto attiva.

Si sottolineano, soprattutto per la realizzazione di attività e progetti in area scuole e adulti in difficoltà, i rapporti di collaborazione e sinergia con altri enti del privato sociale quali l'Associazione Interculturale Il Mosaico, la Coop. Sofia, la Coop. Intrecci, la Coop. Lo Scrigno, la Coop. Con-Tatto, la Coop. Stefano Casati.

Nel corso del 2010 è proseguita la collaborazione anche con il Movimento per la Vita del Decanato di Castano Primo, con alcune Caritas Decanali (Abbiategrasso, Magenta, Castano Primo e Corsico) e con l'ACLI di Corsico.

In merito alle partnership avviate nel corso del 2010 si segnalano inoltre i seguenti enti: l'Associazione Luna Marina D.B. (ex Nuovo Cerp), la Coop. La Chioccia, la Coop. Via libera, l'Associazione Un naviglio per i minori e la Coop. Zero5.

La collaborazione con gli Istituti scolastici (circa 50 in Provincia di Milano) è stata particolarmente positiva e fruttuosa. Soprattutto in termini di coprogettazione, oltre che di gestione operativa, la propensione e capacità degli operatori scolastici di interagire nella realizzazione delle azioni a beneficio degli studenti a raggiunto alti livelli di funzionalità e qualità.

I rapporti storici con l'Associazione Lule, ente socio della cooperativa, sono tali che i servizi offerti dalla cooperativa restano complementari ed interconnessi ad essa specie rispetto alla gestione di alcune attività. In generale a livello di coordinamento, progettazione, condivisione di alcuni obiettivi e metodologie operative la collaborazione è stata anche nel corso del 2010 positiva riguardo al perseguimento della mission della Cooperativa Lule.

Si segnala, infine, il forte impulso dato all'area disabilità dalla collaborazione instauratasi nel 2010 con la Cooperativa Il Girasole. Tale cooperativa di tipo B, che vede tra i propri soci alcuni componenti della stessa cooperativa Lule, ha implementato le proprie attività soprattutto sull'area territoriale del Castanese. Infatti, a partire da competenze acquisite tramite alcuni laboratori ludico/formativi da alcuni utenti della Casetta Lule, sono stati organizzati eventi sul territorio che hanno coinvolto allo stesso modo i lavoratori della Coop. Il Girasole e gli utenti della Casetta stessa.

6. DIMENSIONE ECONOMICA

6.1 Valore della produzione

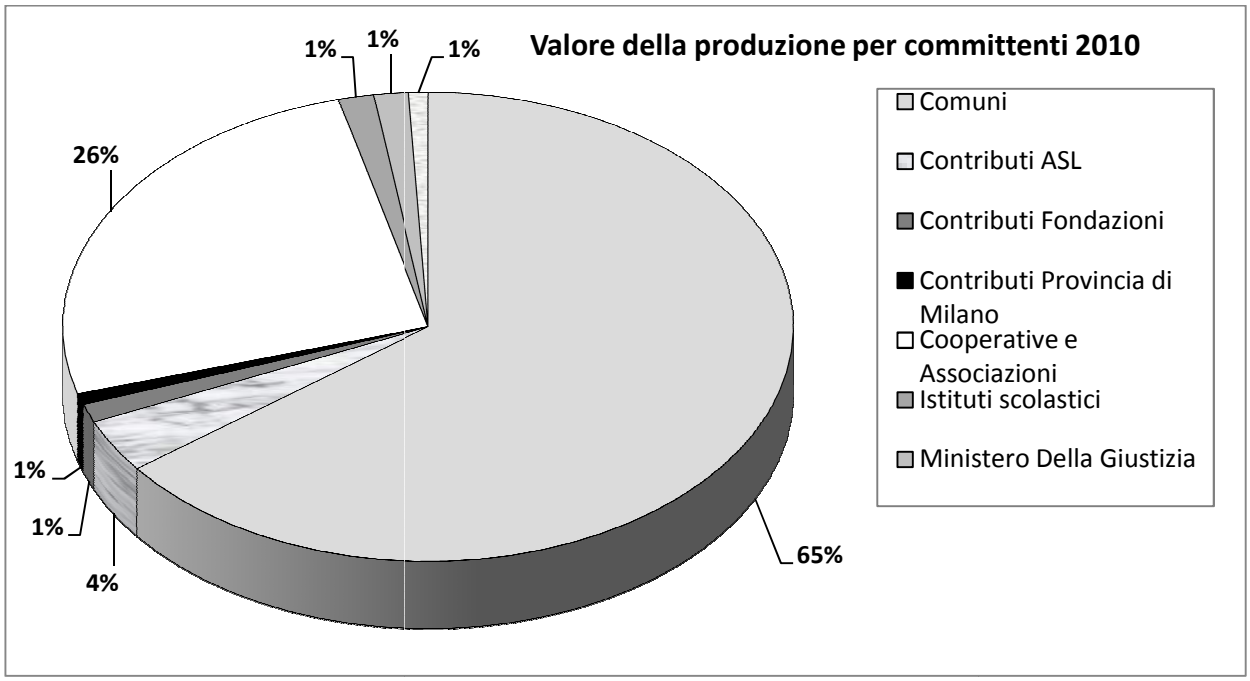
Il "valore della produzione", cioè l'insieme dei ricavi di competenza dell'esercizio, per i servizi che la cooperativa ha realizzato e i contributi ricevuti ammonta per il 2010 a Euro **1.196.715,00.**

Dal confronto con il 2009 il dato risulta in diminuzione (**6%**).

TABELLA 1 – Valore della produzione per categoria di committente

	2009		2010	
Comuni	708.927	56%	773.758	65%
Aziende sanitarie locali	10.296	1%	44.050	4%
Fondazioni	131.917	10%	15.217	1%
Enti provinciali	58.321	4%	9.234	1%
Altre Cooperative ed Associazioni	338.616	26%	307.092	26%
Istituti scolastici	17.227	1%	18.656	1%
Enti ministeriali	831	1%	18.462	1%
Privati e famiglie	7.556	1%	10.247	1%
Totale	**1.273.691**	100%	**1.196.715**	100%

La tabella 1 evidenzia come tale ricchezza sia frutto dell'attività svolta con Committenti differenti.



Nel corso degli ultimi due anni gli interventi con alcuni enti (Comuni, Aziende sanitarie locali, Istituti scolastici, Enti ministeriali, privati e famiglie) si sono consolidati, registrando anche considerevoli aumenti.

Significativo il dato dei ricavi riguardanti i Comuni che rappresentano il **65%** del totale delle entrate. Questo dato mostra come gli enti pubblici locali costituiscono il committente più importante per la nostra cooperativa.

Rilevante è anche il dato riguardante le altre Cooperative ed Associazioni (**26%** del totale). Ciò sottolinea il forte lavoro di rete realizzato con altre organizzazioni del terzo settore sul territorio attraverso il quale la Cooperativa Lule sceglie spesso di gestire diverse progettazioni.

Continua, anche se in misura minore, la collaborazione con le Fondazioni (alcuni progettti dell'area Scuola e dell'Area Minori, mentre si è concluso un progetto dell'area Tratta rispetto al 2009).

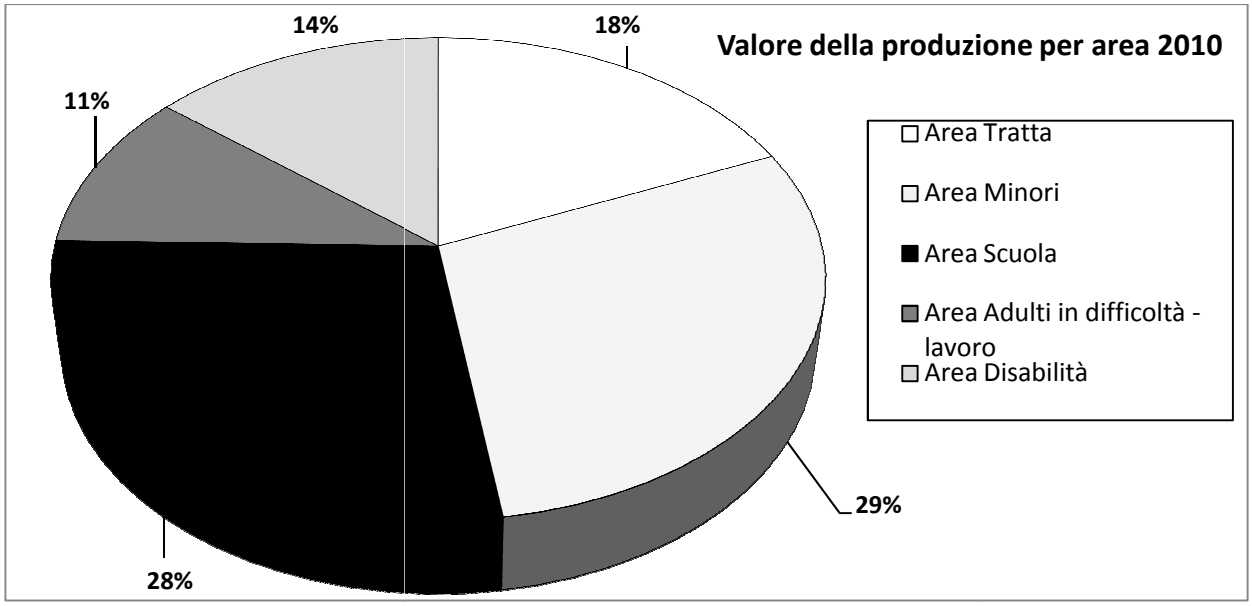
Sono diminuite rispetto allo scorso anno le entrate provenienti dagli Enti Provinciali.

Complessivamente è altresì importante sottolineare come e in che misura le diverse aree della Cooperativa hanno concorso alla produzione della ricchezza.

La seconda tabella ci mostra proprio come questo dato si è evoluto negli ultimi due anni.

Tabella 2 – Valore della produzione per Aree di Intervento

	2009		2010	
Area Tratta	380.463	30%	220.823	18%
Area Minori	309.498	24%	349.572	29%
Area Scuola	331.101	26%	331.676	28%
Area Adulti in difficoltà - lavoro	145.802	12%	127.355	11%
Area Disabilità	106.827	8%	167.288	14%
Totale	**1.273.691**	100%	**1.196.715**	100%



Sono diminuite le entrate dell'area tratta che rappresenta nel 2010 il 18% del totale (conclusione nel 2009 di un progetto attuato con il contributo della Fondazione Cariplo).

In leggera diminuzione anche le entrate dell'area Adulti in difficoltà che rappresenta nel 2010 l'11% del totale.

In aumento, invece,i dati relativi all'area minori. Tale area ha registrato un incremento del 13% rispetto al 2009 e rappresenta il 29% del totale delle entrate.

Allo stesso modo anche l'area scuola, che rappresenta il 28%, e l'area Disabilità, che rappresenta il 14% (+57% rispetto al 2009), hanno registrato un aumento.

Questi dati dimostrano l'attenzione rivolta a tutte le aree, a tutti i servizi e a tutti i progetti con l'impegno e la volontà di sviluppare sempre più interventi e azioni.

La terza tabella, infine, ci mostra il valore della produzione suddiviso per aree di intervento in relazione ai relativi committenti.

Tabella 3 – Valore della produzione per Aree di Intervento e per committenti

Area Tratta		
Cooperative e associazioni	169.082	77%
Comuni	26.515	12%
Ministero della Giustizia	18.462	8%
Contributi Provincia di Milano	6.765	3%
Totale Area Tratta	**220.823**	**100%**
Area Minori		
Comuni	330.740	95%
Contributi Fondazioni	5.000	1%
Cooperative e associazioni	13.832	4%
Totale Area Minori	**349.572**	**100%**
Area Scuola		
Contributi ASL	43.467	13%
Cooperative e Associazioni	56.198	17%
Comuni	200.670	60%
Istituti scolastici	18.656	6%
Contributi Fondazioni	10.217	3%
Contributi Provincia di Milano	2.469	1%
Totale Area Scuola	**331.676**	**100%**
Area Adulti in difficoltà - lavoro		
Cooperative e Associazioni	12.141	9%
Comuni	114.630	90%
Contributi ASL	583	1%
Totale Area Adulti in difficoltà - lavoro	**127.355**	**100%**
Area Disabilità		
Cooperative e Associazioni	55.839	33%
Comuni	101.203	61%
Privati e famiglie	10.247	6%
Totale Area Disabilità	**167.288**	**100%**
Totale Complessivo	**1.196.715**	

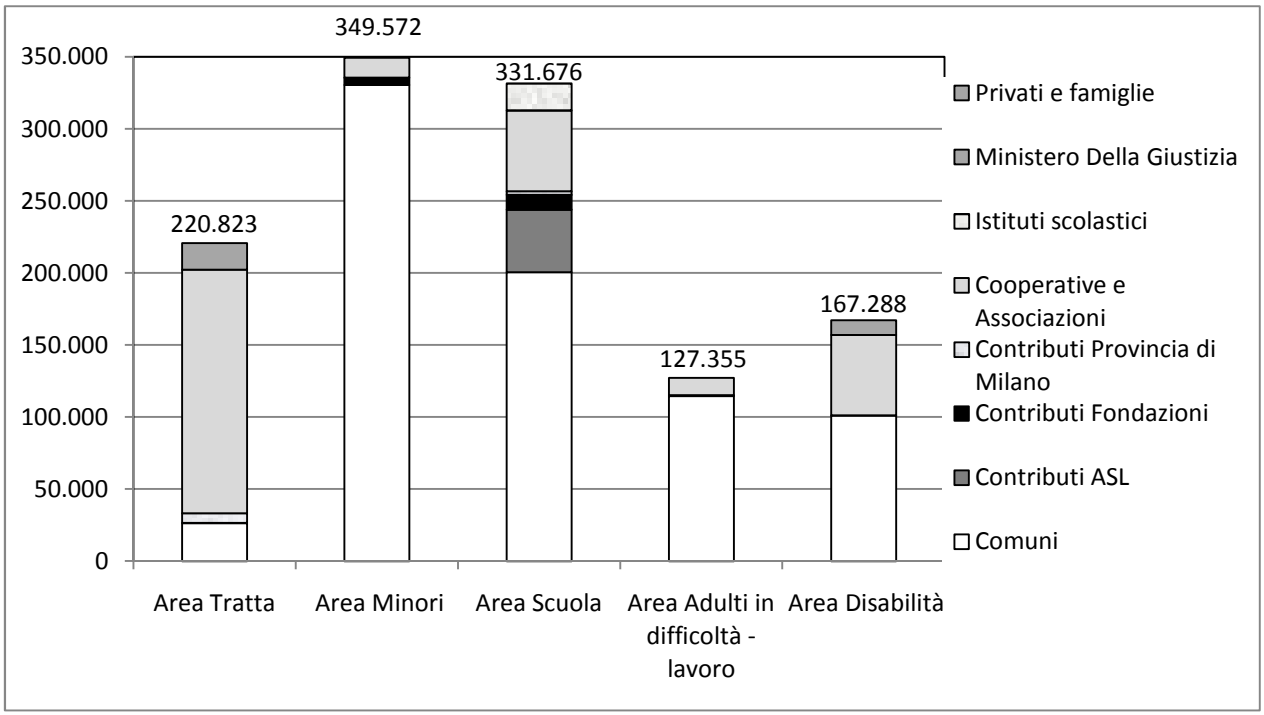
E' possibile notare che nell'area Tratta le entrare maggiori sono determinate dalle Cooperative e dalle Associazioni (77%), con le quali viene svolto un significativo lavoro di rete in progetti, seguono i contributi comunali (12% del totale).

Nell'area Minori il 95% delle entrate sono rappresentate dai Comuni, ovvero dalle rette per accoglienza minori in comunità.

Nell'area Scuola il 60% delle entrate è generato da contributi Comunali, il 17% da Cooperative e Associazioni in rete, il 13% da contributi delle Asl e il 6% da Istituti scolastici.

Nell'area Adulti in difficoltà quasi la totalità delle entrate (90%) sono contributi Comunali.

Infine, nell'area Disabilità il 61% delle entrate è determinato da contributi Comunali, per la maggior parte rette, il 6% sono rappresentati da contributi di privati e famiglie, mentre il 33% del totale è costituito da entrate relative ad altre Cooperative con le quali vengono gestiti progetti di assistenza ad alunti disabili.



6.2 Distribuzione valore aggiunto

Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza complessiva generata dalla Cooperativa.

Si calcola partendo dal Valore della Produzione (totale dei ricavi di competenza esercizio) da cui si sottrae il valore dei costi dei beni e servizi acquistati da terzi (i cosiddetti consumi), ottenendo così il Valore Aggiunto Lordo.

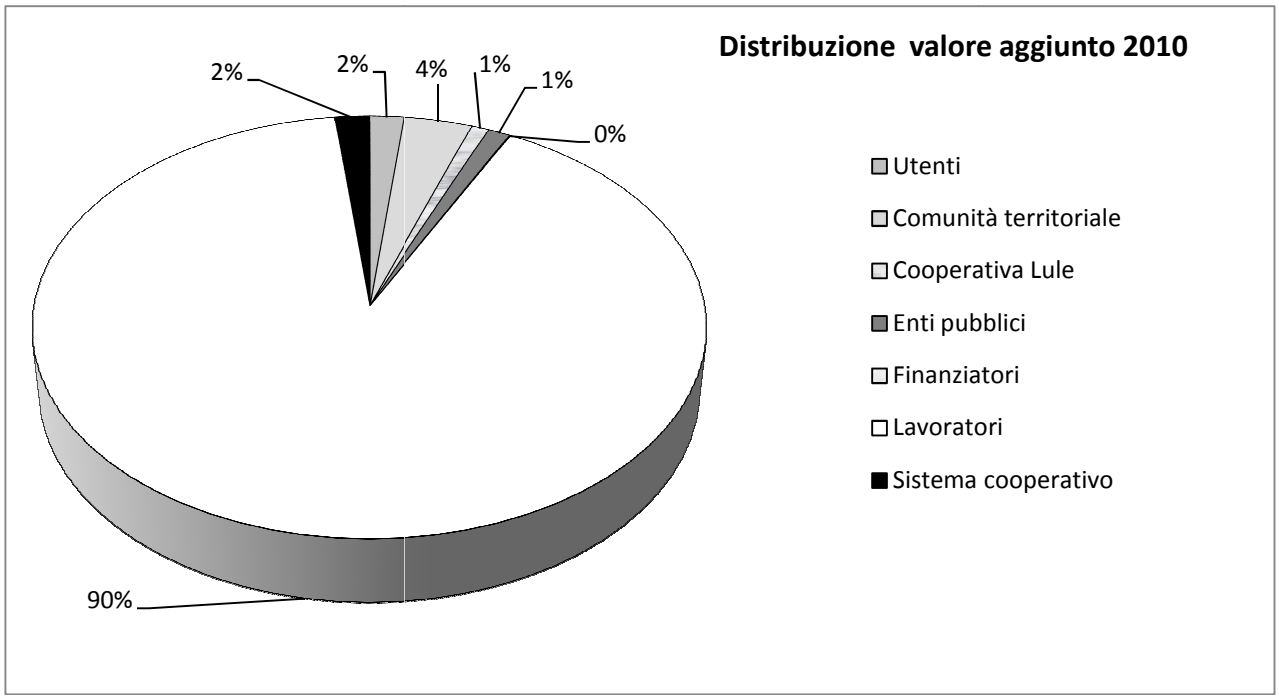
Sottraendo da questo valore gli ammortamenti oltre ad eventuali rettifiche dell'attivo per svalutazioni e i proventi e oneri finanziari si ottiene il Valore Aggiunto Netto.

	2009	2010
Valore della Produzione	1.273.691	1.196.715
Costi dei beni e servizi acquistati (consumi)	183.322	118.307
Valore aggiunto lordo	1.090.369	1.078.408
Ammortamenti e svalutazioni	42.885	46.185
Proventi e oneri finanziari	598	4.122
Valore aggiunto Netto	**1.046.886**	**1.028.101**

La riclassificazione del conto economico secondo il calcolo del valore aggiunto permette di evidenziare le fonti della ricchezza dell'impresa e la sua distribuzione.

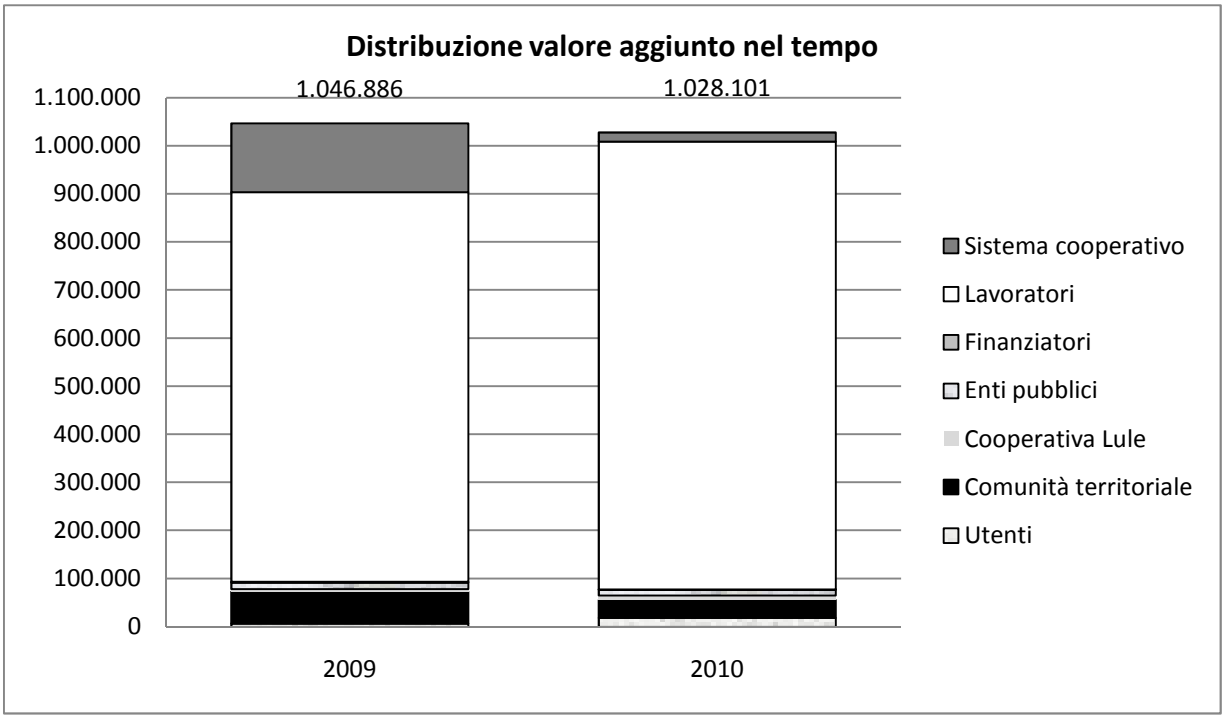
Si evidenzia in questo modo la ricchezza che l'impresa produce e distribuisce.

Il grafico e le successive tabelle evidenziano la distribuzione quantitativa e la variazione negli ultimi due anni, della ricchezza ripartita tra gli stakeholder.



	2009	2010
Utenti		
Indennità, viaggi, spese scolastiche e sanitarie ospiti	6.935	18.455
Totale	**6.935**	**18.455**
Comunità territoriale		
Associazioni e soggetti del terzo settore	66.035	37.443
Totale	**66.035**	**37.443**
Cooperativa		
Utile di esercizio/perdita	5.607	9.421
Totale	**5.607**	**9.421**
Enti pubblici		
Imposte e Tasse	13.549	12.040
Totale	**13.549**	**12.040**
Finanziatori		
Finanziatori ordinari	1.418	624
Totale	**1.418**	**624**
Lavoratori		
Dipendenti soci	197.930	174.429
Dipendenti non soci	137.614	212.562
Occasionali	13.698	15.174
Collaboratori soci	35.471	43.623
Collaboratori non soci	425.569	465.825
Collaboratori professionali	19.774	19.756
Totale	**830.056**	**931.369**
Sistema cooperativo		
Cooperative sociali	140.752	16.538
Fondosviluppo	173	291
Confcooperative	2.135	1.920
Totale sistema cooperativo	**143.060**	**18.749**
TOTALE VALORE AGGIUNTO	**1.046.886**	**1.028.101**

Utenti	18.455	1,80%
Comunità territoriale	37.443	3,64%
Cooperativa Lule	9.421	0,92%
Enti pubblici	12.040	1,17%
Finanziatori	624	0,06%
Lavoratori	931.369	90,59%
Sistema cooperativo	18.749	1,82%



	2009	%	2010	%
Utenti	6.935	0,66%	18.455	1,80%
Comunità territoriale	66.035	6,31%	37.443	3,64%
Cooperativa Lule	5.607	0,54%	9.421	0,92%
Enti pubblici	13.549	1,29%	12.040	1,17%
Finanziatori	1.418	0,14%	624	0,06%
Lavoratori	810.282	77,40%	931.369	90,59%
Sistema cooperativo	143.060	13,67%	18.749	1,82%
TOTALE	**1.046.886**		**1.028.101**	

Ricchezza distribuita ai lavoratori

In una cooperativa sociale la dimensione mutualistica, cioè il beneficio economico in termini di opportunità di lavoro e retribuzione, per gli appartenenti all'organizzazione è rilevante, non solo in termini di appartenenza, di opportunità lavorativa, di compartecipazione alla Missione sociale della cooperativa, ma anche per l'aspetto economico. Dalla tabella e dal grafico è evidente che gli stakeholder cui è destinata la quota maggiore di ricchezza (90,6%) sono i lavoratori.

Ricchezza distribuita al sistema cooperativo e alla comunità territoriale.

La Cooperativa Lule attribuisce al lavoro in rete con altre realtà del territorio una grande importanza. Questo permette uno scambio di ricchezza soprattutto in termini di esperienze, competenze e confronto e ci permette di progettare e attuare servizi innovativi rispondendo a bisogni emergenti.

Una quota del valore aggiunto, l'1,8% è destinata al sistema cooperativo e il 3,6% alle Cooperative e alle Associazioni e ai soggetti del terzo settore che lavorano in rete con la Cooperativa, condividendo progetti e servizi.

Ricchezza trattenuta nella cooperativa

E' rappresentata dall'utile che al netto del 3% destinato al Fondo Mutualistico, viene convogliato nella Riserva Legale Ordinaria. Tale riserva raggruppa gli utili ottenuti dalla cooperativa al termine dei vari esercizi dal 2001 ad oggi.

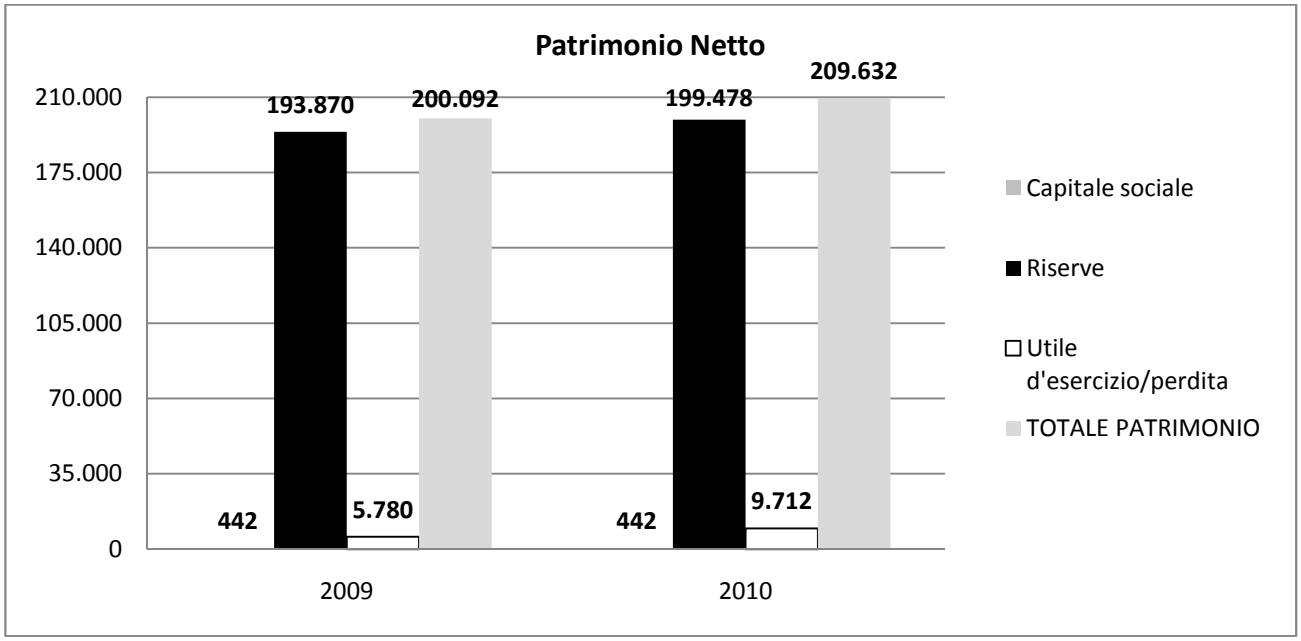
Ricchezza distribuita alle utenti

Parte della ricchezza della cooperativa, l'1,8%, viene distribuito ad una parte degli utenti sotto forma di indennità, cioè di contributo alle spese quotidiane di vitto e alloggio alle le persone che non hanno ancora una stabilità lavorativa, e di contributo alle spese scolastiche, sanitarie e di viaggio.

6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

Il Patrimonio Netto della cooperativa è costituito principalmente da Riserve accantonate negli anni, grazie agli utili degli esercizi precedenti.

Il Capitale Sociale non costituisce, invece, un apporto rilevante. Esso è rappresentato dal totale delle quote associative versate dai soci che, per deliberazione sono fissate a 26€ cadauna, corrisponde a un valore leggermente superiore a quella minima prevista per legge (pari a 25 €). La politica della cooperativa non prevede che ogni lavoratore debba necessariamente associarsi.



	2009	2010
Capitale sociale	442	442
Riserve	193.870	199.478
Utile d'esercizio	5.780	9.712
TOTALE PATRIMONIO	**200.092**	**209.632**

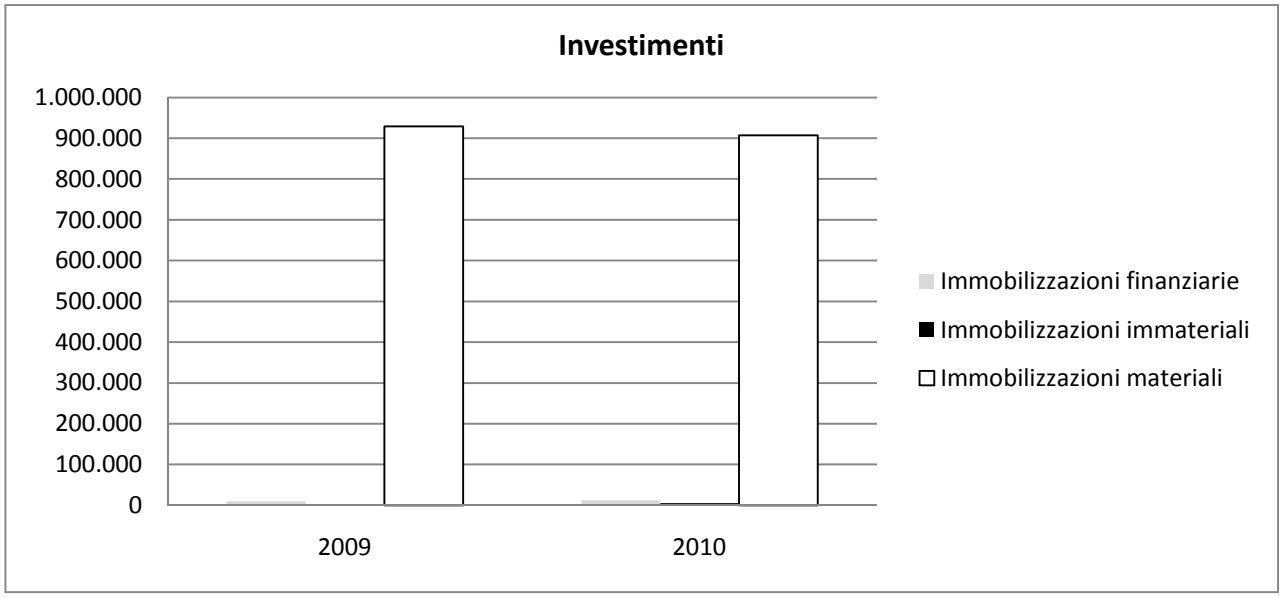
6.4 Ristorno ai soci

La cooperativa, come storicamente ha sempre scelto, non ha previsto piani di ristorno dell'utile generato a favore dei soci. Tale scelta è essenzialmente motivata dalla volontà di non discriminare i non soci – lavoratori rispetto ai soci lavoratori.

6.5 Il patrimonio investito

Il patrimonio sociale risulta investito in massima parte nell'acquisto della comunità alloggio Diana e della nuova sede di Via Novara ad Abbiategrasso. Gli altri immobilizzi finanziari e immateriali assumono una rilevanza marginale.

	2009	**2010**
Immobilizzazioni finanziarie	10.084	12.776
Immobilizzazioni immateriali	2.794	5.613
Immobilizzazioni materiali	929.153	906.889
	942.031	**925.278**



7. PROSPETTIVE FUTURE

7.1 Prospettive cooperativa

Gli obiettivi a medio-breve termine della cooperativa possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

- Mantenere una gestione del personale attenta in una realtà in continua evoluzione, improntata ai criteri della flessibilità in base alle esigenze diverse poste dai servizi, senza trascurare le esigenze dei lavoratori e delle relative attitudini e competenze;
- Provvedere alla verifica e modifica dello statuto della cooperativa (es. forma giuridica, criteri di adesione per nuovi soci), anche in ragione delle modifiche legislative intercorse negli ultimi dieci anni e alla maggior diversificazione delle attività nella quali opera attualmente la stessa;
- Approvare il regolamento interno della Cooperativa;
- Curare maggiormente l'aspetto della comunicazione tra soci e lavoratori, anche in considerazione dei suggerimenti emersi dai lavoratori stessi (introduzione di nuovi strumenti on line di condivisione, favorire lo scambio tra operatori della stessa area o di aree differenti);
- Aumentare il monitoraggio rispetto alle opportunità di progettazione o finanziamenti per mantenere operative le attività ed i progetti in corso che, pur rispondendo a bisogni reali del territorio, possono risentire della crisi economico-finanziaria che sta coinvolgendo in welfare locale e nazionale (es. sperimentare azioni nel Fund Rising, investire sulla progettazione europea);
- Implementare le azioni volte a far meglio conoscere la cooperativa sul territorio (es. stampa e diffusione di una nuova brochure informativa, aggiornamento sito internet);
- Proseguire il percorso formativo per responsabili di servizio su tematiche relative a diversi aspetti della gestione organizzativa della Lule (gestione del personale, sicurezza e privacy);
- Aggiornare i lavoratori sul tema della sicurezza sul lavoro (DLgs 626/94);
- Aggiornare gli strumenti interni alla cooperativa atti a garantire il corretto trattamento dei dati così come previsto dalle norme in materia di Privacy.

7.2 Il futuro del bilancio sociale

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

- Verificare l'efficacia del presente documento in relazione alla valenza dichiarata;
- Migliorare il questionario per i lavoratori
- Individuare indicatori che permettano di meglio evidenziare il valore dei servizi prestati dalla nostra cooperativa a favore dei differenti stakeholder
- Valutare l'opportunità di coinvolgere altri stakeholder nella stesura e/o lettura del bilancio sociale.