via libera
cooperativa sociale onlus

Bilancio Sociale 2020

Sede legale: Via De Pretis, 13 – 20141 Milano
Tel. 0289504176 – fax 0289534533
P.I. e C.F.: 04314310964

PREMESSA

Il Bilancio Sociale, nell'esplicitare i dati d'esercizio insieme ai dati di valore aggiunto creato e ridistribuito, permette di rendere evidente l'azione della Cooperativa cogliendone gli aspetti che la qualificano in quanto *sociale.*

I soci lavoratori della Cooperativa sono attivi nel tentativo di rendere condivisibile gli ideali della stessa, concretamente nella pratica quotidiana, nella costruzione dei dispositivi delle cure assistenziali, nell'organizzazione e nella sostenibilità economica, di uno stile di lavoro vivo e partecipato.

Il Bilancio Sociale ha come obiettivo quello di garantire la massima completezza, chiarezza e trasparenza nel comunicare le proprie strategie, le attività realizzate e i risultati ottenuti nei confronti della comunità di riferimento. In questo modo il Bilancio Sociale diventa non soltanto uno strumento di rendicontazione, ma anche un mezzo di diffusione dell'impegno sociale dell'organizzazione e di promozione di politiche di buona cittadinanza.

Il Bilancio Sociale è un vero e proprio strumento di lavoro per capire come si muove la Cooperativa, come si evolve. I Dati che in esso vengono portati, mettono a nudo limiti e potenzialità della Cooperativa, ci consentono di valutare meglio la coerenza tra azione e missione, ci aiutano a riflettere.

Per il Consiglio di Amministrazione
Il Presidente
Dott.ssa Ligurgo Raffaella

1. IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

1.1 STORIA

La Cooperativa sociale VIA LIBERA Onlus nasce a Milano il 10/03/2004 grazie all'iniziativa dei soci fondatori Andrea Miotti, Manolo Moretti, Rinaldo Ferretto, Giansandro Ogliari, Domenico Romeo, Marco Nagliati, Andrea Caneva, Marcella Prandoni, Luca Bernardinello e grazie all'intervento come Socio Sovventore de L'Impronta – Associazione Onlus.
Tra i soci fondatori ci sono operatori sociali, ma anche persone occupate professionalmente in altri ambiti (architetti, libero professionisti, imprenditori, pensionati, impiegati, ricercatori informatici) che però hanno condiviso fin da subito i valori di fondo e gli obiettivi della Cooperativa.
L'Impronta è dal 1999 impegnata nel territorio della zona sud di Milano e dell'hinterland limitrofo a promuovere progetti innovativi di valorizzazione della persona disabile (di tutte le fasce di età) e sostegno di minori (dalla prima infanzia alle scuole medie).

Dal 2004 inizia la storia di VIA LIBERA… costruita a piccoli passi. In particolare dal 2004 al 2011 la cooperativa realizza diversi servizi previsti dal suo oggetto sociale di tipo "A" e dal 2011 si pone l'obiettivo di ampliare le attività al suo oggetto sociale di tipo "B" (rif. Statuto: "La Cooperativa persegue gli scopi di cui alla lettera a) ed alla lettera b) dell'art. 1 della L. 381/1991, essendo funzionalmente collegati nell'interesse delle persone svantaggiate, a beneficio dei quali viene svolta l'attività della cooperativa"). Nel 2012 si è aperto il primo servizio in cui sono state inserite persone svantaggiate al lavoro.

Il **2006** vede la Cooperativa impegnata in una nuova e triennale gestione: quella dello Sportello Disabili nel Distretto 6, con sede a Lacchiarella, in collaborazione con altre 2 realtà del territorio. Lo Sportello aveva la funzione di essere punto informativo per le diverse esigenze delle persone disabili e delle loro famiglie, oltre che fornire servizi di Tempo Libero e percorsi consulenziali.
Inoltre, quest'anno VIA LIBERA avvia la gestione di un Centro Diurno per minori con svantaggio sociale nel Comune di Rozzano.
I trasporti sociali e gli interventi di assistenza domiciliare vengono estesi al Distretto 6.
Il volume d'affari raddoppia a 162.000 €.

Nel **2007** vi è un altro importante passo dell'attenzione della Cooperativa verso il territorio. L' efficace collaborazione con l'Ufficio di Piano del Distretto 6 porta alla sperimentazione, che durerà due anni, di un Ufficio di Protezione Giuridica sul territorio dove la Cooperativa offriva formazione e supporto alle famiglie di persone fragili e agli operatori sociali dei Comuni del Distretto. Nello stesso anno, viene attivato un laboratorio di animazione musicale all'interno di 3 scuole elementari del Comune di Milano e un intervento di integrazione scolastica in un Circolo Didattico. Viene gestito uno spazio di Tempo per le famiglie all'interno dell'Asilo nido Comunale di Lacchiarella.
Vengono assunte a tempo indeterminato due operatori professionali.
Il volume d'affari cresce esponenzialmente a 262.000 €.

Nel **2008** vengono ampliati i servizi educativi ai minori con disabilità con la proposta di interventi di tutoraggio rivolti a minori disabili nel Distretto 6. Tutto questo impatta fortemente sulla Cooperativa aprendola a scenari di rilievo nell'ambito educativo.
Viene assunta a tempo indeterminato un ulteriore operatore professionale.
Viene rinnovato il Consiglio di Amministrazione. Il volume d'affari si stabilizza intorno ai 291.000 €.

Nel **2009** viene realizzato a Milano (zona 5) un servizio dedicato a bambini dai 6 ai 10 anni del territorio insieme a minori con disabilità e/o con disagio socio – familiare (apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 16.30 alle ore 19.00).
Vengono assunte a tempo indeterminato due figure socio assistenziali.
Il volume d'affari si stabilizza intorno ai 312.000 €.

Nel **2010** si consolidano i servizi attivati negli anni precede tenti e Via libera viene accreditata per l'erogazione dei voucher di conciliazione da Regione Lombardia.
Non vengono assunte a tempo indeterminato alcune figure professionali.
Il volume d'affari è dello stesso valore dell'anno precedente.

Nel **2011** si consolidano i servizi previsti nell'oggetto sociale di tipo "A" , viene assunta a tempo indeterminato una nuova figura professionale e il volume d'affari è leggermente superiore al valore dell'anno precedente (circa 324.000 €).
Sul finire del 2010 e portata avanti nel 2011 nasce uno studio progettuale per concretizzare l'inserimento lavorativo di 11 persone di cui 7 svantaggiate realizzando (all'interno di un'unica struttura) due attività in campo alimentare. Il CdA di Via Libera delibera la volontà di iscrizione alla sezione "B" dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali. Nonostante gli impegni assunti in sede di richiesta di iscrizione, durante il secondo semestre del 2011 sono sopravvenute oggettive esigenze organizzative che hanno inciso sull'effettivo inizio delle attività e conseguente assunzione delle relative risorse umane ivi compreso il personale svantaggiato.

Nel **2012** per quanto riguarda il ramo A si realizzano piccoli progetti inerenti i supporti alle famiglie grazie alle partnership con altre realtà del territorio di Milano e hinterland ma non si incrementa il fatturato; vengono assunte 4 persone a tempo indeterminato; per quanto riguarda invece il ramo B si apre il servizio di ristorazione Gustop che vede l'assunzione di 7 persone di cui 3 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è di 401.000 €.

Nel **2013** non ci sono sviluppi evidenziabili nel ramo A, è stata assunta una sola persona; vanno a pieno regime le attività del servizio di ristorazione Gustop per quanto riguarda il ramo B; il fatturato è fortemente in crescita grazie alle attività del ramo B e sono state assunte 5 persone, di cui 2 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è notevolmente in crescita ed ha un valore di 935.342 €.

Nel **2014** non ci sono nuovi sviluppi nel ramo A; sono più che positivi gli sviluppi del ramo B, grazie alle attività di "Gustop", ma anche grazie all'avvio ad inizio 2014 del laboratorio di panificazione "Gustolab" e del laboratorio di progettazione grafica e stampa "Altrostampo". Sono state assunte 13 persone, di cui 9 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è ulteriormente in crescita ed ha un valore di 1.229.519 €.

Nel **2015** il ramo A subisce un'inflessione nei ricavi dati dalle prestazioni socio educative, legate alle disponibilità economiche sempre più scarse degli enti Pubblici; nel ramo B si verifica un aumento significativo del valore della produzione: in particolar modo si segnala che il panificio Gustolab ha raggiunto il suo pieno regime di attività mentre la stamperia "Altrostampo" è stata avviata nel corso dell'anno. Si sono invece stabilizzati i ricavi del ristorante "Gustop" giunto al suo quarto anno di attività.
Sono state assunte 10 persone, di cui 4 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 1.349.845 €.

Nel **2016** il ramo A subisce un ulteriore inflessione nei ricavi dati dalle prestazioni socio educative, legate al non sviluppo/realizzazione di progetti sperimentali; nel ramo B si verifica un aumento significativo del valore della produzione: in particolar modo si segnala che la stamperia "Altrostampo è andata a regime, il panificio Gustolab e il ristorante Gustop hanno attivato nuove convenzioni ed è stato aperto una nuova attività, Micrò, bar all'interno del parco delle Cascine Rosse. Sono state assunte 6 persone, di cui 5 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 1.385.463 €.

Nel **2017** il ramo A ha un incremento del fatturato grazie ad un nuovo appalto per la gestione di interventi socio assistenziali; nel ramo B il valore della produzione è rimasto significativamente alto; è stato avviato un nuovo bar a Milano, Gustobar, all'interno dell'RSA-RSD "Mater Gratiae".
Sono state assunte 5 persone, di cui 2 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 1.504.687 €.

Nel **2018** il ramo A non ha incrementi di fatturato ma ha un considerevole aumento di contributi, soprattutto privati; nel ramo B il valore della produzione è significativamente incrementato; è stato avviato un nuovo ramo d'impresa, un servizio di pulizie.
Sono state assunte 18 persone, di cui 5 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 2.012.703 €.

Nel **2019** Via Libera ha ottenuto la **certificazione per il sistema di gestione per la qualità** (ISO n. 9001:2015) per la progettazione ed erogazione dei servizi di domiciliarità nel Ramo A.
Inoltre, è stato nominato un **Organismo di Vigilanza**, composto da tre membri ai sensi del d.lgs. 231/01.
Via Libera avendo superato per due esercizi consecutivi il totale dell'attivo dello stato patrimoniale e il numero di unità inerenti i dipendenti occupati in media durante l'esercizio 2017 e 2018 a fine 2019 si è dotata di un **Collegio Sindacale composto da tre revisori legali e due sindaci supplenti**. Il collegio sindacale nominato ha il compito di vigilare sulla osservanza della legge, dello Statuto, dei principi di corretta amministrazione oltre che della revisione dei conti.
Sono stati avviati i servizi all'interno del Centro Poilfunzionale. L'apertura delle "Botteghe" ha portato a un aumento del fatturato nel ramo B. Sono state inoltre avviate iniziative di volontariato aziendale.
Sono state assunte 9 persone, di cui 4 con disabilità.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 2.445.075 €

L'anno **2020** è stato caratterizzato dalla **pandemia Covid 19** con una conseguente rivisitazione e riduzione delle prestazioni dei servizi. Il diffondersi del virus COVID-19 in Italia e le connesse misure del governo italiano per il suo contrasto e contenimento hanno inciso in modo significativo sulla vita delle comunità locali. Tali effetti risultano ancora più evidenti in riferimento alle categorie più fragili. Seguendo quanto varato da Governo, l'amministratore della Regione Lombardia, una delle più colpite, e i Sindaci del Comune di Milano e dei Comuni dell'hinterland, hanno dovuto garantire provvedimenti restrittivi: scuole, centri socio educativi per persone disabili, centri di aggregazione, manifestazioni sospese ... Al contrario tutti i servizi fondamentali per la salute delle persone e tutti i servizi residenziali predisposti dalle istituzioni sono dovuti rimanere aperti e rimodulare la propria offerta in ragione dell'emergenza in atto introducendo risposte efficaci ai nuovi bisogni. Nel 2020 sono state assunte 10 persone e 8 persone hanno rescisso o terminato il contratto di lavoro.
Il volume d'affari complessivo è in crescita ed ha un valore di 2.129.268 €.

CARTA D'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Denominazione	VIA LIBERA – COOPERATIVA SOCIALE
Indirizzo sede legale	Via De Pretis 13 – 20141 Milano
Indirizzo sede amministrativa	Via Boifava 31/B - 20142 Milano
Forma giuridica	Cooperativa Sociale
Tipologia	Cooperativa di tipo A e B
Data di costituzione	10/03/2004
Data inizio attività	30/03/2004
Codice fiscale	04314310964
Partita iva	04314310964
N. iscrizione Albo Società Cooperative	A183727 (dall' 11/05/2007)
N. iscrizione Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Lombardia	- Sezione A, con numero 1143; presso: Regione Lombardia; con disposizione dirigenziale n 131 del 03/06/2008; - Sezione B, con numero 751; presso: Regione Lombardia; con disposizione dirigenziale n 3719 del 21/04/2011.
Modello organizzativo adotato	Tipo SrL
Impresa sociale	Iscritta nella sezione ORDINARIA il 30/03/2004 Iscritta nell'apposita sezione speciale in qualita' di IMPRESA SOCIALE il 23/10/2018
N. REA	MI - 1740118
Modello organizzativo	SpA
Telefono	02/89504176
e-mail e pec	via.libera@virgilio.it; vialibera@pec.it
Fax	02/89534533
Sito internet	www.gustop.it
Appartenenza a reti associative	Coonfcooperative (matricola n. 64880 dal 03/08/2011)
Adesione a consorzi di cooperative	No
Codice Ateco	88.1 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 81.21 Pulizia generale (non specializzata) di edifici 81.29.1 Servizi disinfestazione 56.29.1 Mense 10.71.1 Produzione pane e prodotti di panetteria freschi 56.3 Bar e altri servizi simili senza cucina 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione documenti e altre attività di supporto per le funzioni di ufficio nca 47.19.9 Empori e altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari 56.2 - fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione 47.11 Commercio al dettaglio in servizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande 01.13.2 - coltivazione di ortaggi (inclusi i meloni) in foglia, a fusto, a frutto, in radici, bulbi e tuberi in colture protette (escluse barbabietola da zucchero e patate)
Attività prevalente	Ristorazione con somministrazione
Certificazione biologica	Operatore IT BIO 006 C916. Per la tipologia di attività "preparazione di alimenti" . i prodotti certificati sono: pane, focaccia, pizza rossa. Certificato di conformità n. 2018/00235 validi fino al 26/10/2021

Certificazione per il sistema di gestione per la qualità (ISO n. 9001:2015)	Certificazione per la progettazione ed erogazione dei servizi di domiciliarità con n. 38461/19/S data 19/07/2019
Unità Locali	**Unita' Locale n. MI/1** VIA SELVANESCO 77/NO MILANO (MI) CAP 20141 **Unita' Locale n. MI/2** VIA SANTA TERESA 18/A MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/3** VIA SANTA TERESA 26/B MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/4** VIA FERABOLI ACHILLE 15 MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/5** VIA DELLA CHIESA ROSSA 55 MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/6** VIA CORRADO II IL SALICO 50 MILANO (MI) CAP 20141 **Unita' Locale n. MI/7** VIA BOIFAVA PIETRO 31/B MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/8** VIA FERABOLI ACHILLE 15 MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/9** VIA ACHILLE FERABOLI 15 MILANO (MI) CAP 20142 **Unita' Locale n. MI/10** VIA MACCONAGO 36 MILANO (MI) CAP 20141

1.2 VALORI E CODICE ETICO

Via Libera:

- E' una cooperativa senza connotazioni politiche o religiose
- Si fonda sui valori della solidarietà e della integrazione
- Rispetta il principio della democraticità interna, che si riflette nella concessione in assemblea di un unico voto per ogni singolo socio
- Vuole fornire un vantaggio ai soci, valutabile economicamente attraverso l'attività di impresa (MUTUALITA' INTERNA)
- Vuole fornire un vantaggio alla società, misurabile attraverso l'utilità sociale offerta al territorio (MUTUALITA' ESTERNA)
- Persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana
- Si propone di prestare servizi socio-assistenziali e socio-educativi, in situazione di qualità gestionale, attraverso l'ottimizzazione delle risorse e la professionalizzazione dei propri soci e collaboratori
- Presta particolare attenzione ai giovani e allo sviluppo delle loro idee in ambito sociale
- Ricerca il coinvolgimento attivo della cittadinanza rispetto ad iniziative sociali di auto-organizzazione
- Rivolge i propri servizi in particolar modo a individui o famiglie in situazione di svantaggio sociale
- Realizza progetti sociali in contesti che siano il più possibile "vicini" al luogo o abitazione in cui vive ciascun individuo svantaggiato
- Si propone di dare continuità ai suoi interventi, sia in senso temporale sia nelle sue implicazioni motivazionali
- Crede nella risorsa del volontariato, rappresentato in particolar modo dalla figura del Socio Volontario
- Intende la figura del volontario come una preziosa risorsa a supporto delle figure professionali di riferimento

1.3 MISSION

VIA LIBERA nello sviluppare la propria azione sul territorio di Milano e hinterland si propone di migliorare la qualità della vita privilegiando la persona e la sua unicità. Concorre perciò al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona.

Si propone di partecipare attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitario, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata e da qualificare.

La Cooperativa sociale, promuove dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso una azione solidale e a tutela, anche normativa, dei soci verso i quali si applica il CONTRATTO UNEBA.

Si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantita da una accurata attività formativa incentrata sulla responsabilità soggettiva ed organizzativa (collettiva). In ciò autonomia ed indipendenza s'intrecciano con la possibilità per ciascuno di condividere fortemente in Cooperativa una gestione trasparente e partecipata, promuovendo la valorizzazione di autonome capacità imprenditoriali in grado di favorire progettualità, professionalità e solidarietà.

1.4 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Cooperativa fornisce servizi socio-educativo assistenziali a persone che versano in stato di bisogno, temporaneo o permanente. Opera prevalentemente sul territorio di Milano e hinterland omogeneo per caratteristiche socio-economiche e culturali

L'agire della Cooperativa è improntato al massimo rispetto dell'identità della persona con l'intento di favorire l'integrazione sociale e avversarne l'emarginazione.

L'agire della Cooperativa è rispettoso della dignità umana, è alla ricerca di opportunità di mercato e sviluppa attività innovative dirette alla persona con disagio.

L'operato della Cooperativa, improntato al rispetto delle peculiarità individuali, si sviluppa attraverso la valorizzazione delle capacità lavorative e della partecipazione attiva dei soci. La Cooperativa assume come asse portante del proprio agire:

- una gestione democratica e partecipata di tutti i soci;
- parità di condizioni tra i soci;
- trasparenza gestionale.

VIA LIBERA si impegna a garantire una ricerca costante della qualità per il cliente committente e per il beneficiario del servizio che si sostanzia nel/nella:

- cura della persona in termini di assistenza fisica, psicologica e di relazione
- legame con la comunità locale, con i gruppi sociali con le istituzioni per una valorizzazione, dei bisogni delle persone più deboli e svantaggiate
- specializzazione degli interventi indirizzati a specifiche aree del bisogno
- professionalità e affidabilità nell'erogazione del servizio
- progettualità del servizio e lavoro d'équipe per il raggiungimento di obiettivi comuni.

Obiettivo strategico della Cooperativa è quello di fare della qualità un fattore di crescita sociale e imprenditoriale agendo sui bisogni dei beneficiari,
attraverso la gestione di servizi ad alto contenuto relazionale.

La politica della qualità definisce la qualità come quell'insieme di attività svolte da tutti i soci della Cooperativa per la piena soddisfazione degli stessi, del cliente committente (Ente Pubblico, familiare) e dell'utente. La Cooperativa si impegna a fare del miglioramento continuo della qualità il proprio modo di operare. Tutti indistintamente devono pertanto sentirsi coinvolti nel processo di miglioramento, impegnandosi personalmente, nell'ambito delle proprie possibilità e capacità, a migliorare continuamente le proprie prestazioni.

1.5 NASCITA E SVILUPPO DEL "RAMO B" DELLA COOPERATIVA VIA LIBERA

La possibilità che VIA LIBERA ampliasse la sua attività andando a realizzare iniziative di inserimento lavorativo di persone svantaggiate, è stata strettamente legata all' iscrizione alla sezione B dell'Albo regionale delle Cooperative Sociali. Tale opportunità è stata normata dal Regolamento Regionale della Regione Lombardia del 26 ottobre 2009, art. 5 - Requisiti per l'iscrizione all'Albo Regionale: <<… Le cooperative che svolgono attività sia di «tipo A» che di «tipo B» possono chiedere l'iscrizione sia nella sezione A che nella Sezione B qualora: a) il collegamento funzionale tra le attività' di cui alla lettera a) e alla lettera b) del comma 1 dell'art. 1 della legge 381/1991 e dell'art. 4, comma 1, del presente regolamento sia chiaramente indicato nello statuto sociale; b) l'organizzazione amministrativa, gestionale ed economica sia tale da consentire la netta separazione delle gestioni delle attività esercitate. In caso di

iscrizione sia nella Sezione A che nella Sezione B, la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 4 della legge 381/1991 viene determinata considerando solo il personale addetto alle attività rispondenti alla sezione B. 5>>. In relazione a quanto esplicitato Via Libera: intendendo avviare un'attività di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel campo della ristorazione si pone in modo coerente sia rispetto alle finalità attribuite alle cooperative sociale, sia rispetto al proprio oggetto sociale che include tali attività (art 5, lettera b dello Statuto);

a) Prevede sia statutariamente sia operativamente il collegamento funzionale tra le attività socio-educative (di tipo A) volte a valorizzare persone adulte con disabilità in tutti gli aspetti della vita sociale e occupazionale e l'attività di tipo B progettata e finalizzata a sviluppare il coinvolgimento occupazionale delle persone disabili che ne hanno la capacità in attività lavorative;
b) ha progettato e realizzato le seguenti peculiarità nella separazione delle gestioni relative alle attività esercitate:

LIVELLO ISTITUZIONALE

Le persone iscritte nel Libro Soci sono differenziate in due specifici elenchi: i soci lavoratori che offrono le proprie prestazioni nelle attività riferite all'oggetto di tipo "A" dello statuto e quelle all'oggetto di tipo "B". Per il ramo B almeno il 30% di persone assunte sono in condizione di svantaggio sociale. I soci costituiscono la compagine sociale di un'unica Assemblea dei Soci che a sua volta nomina un Consiglio di Amministrazione. Nominati dal CDA sono previsti un presidente ed un vice-presidente. Il Bilancio approvato e depositato ai vari Enti è unico, determinato dalla somma delle singole voci delle due situazioni patrimoniali indipendenti, composte ciascuna da Stato Patrimoniale e Conto Economico. La Nota Integrativa segue lo stesso schema.

LIVELLO DELLA GESTIONE DELLA CONTABILITA' E DEI LAVORATORI

A livello di contabilità è prevista la tenuta di registri contabili separati che confluiscono annualmente in un bilancio unico in grado tuttavia di dettagliare specificamente i proventi e gli oneri delle attività di tipo "A" e di tipo "B". In particolare abbiamo:
1. predisposto tramite l'utilizzo di un software idoneo, due contabilità ordinarie separate tenute secondo i corretti Principi Contabili editi dal CNDCEC (Consiglio Nazionale Dottori Commercialisti Esperti Contabili) di concerto con OIC (Organismo Italiano di Contabilità),
2. predisposto la documentazione amministrativa separata così articolata:
-2 libri giornali separati (A + B);
-2 registri Iva vendite separati (A + B);
-2 registri Iva acquisti separati (A + B)
3. predisposto la tenuta di due conti correnti bancari separati; ciascuno dei 2 è destinato esclusivamente per la gestione della specifica attività prevista (A + B);
4. predisposto la tenuta di due casse contanti separate.
La gestione dei lavoratori avviene secondo il criterio stabilito da INPS, secondo il quale è stata predisposta l'apertura di due posizioni INPS separate rispettivamente per i lavoratori svantaggiati e per quelli "NON" (posizione quest'ultima già aperta per Via Libera).

LIVELLO ORGANIZZATIVO

A livello organizzativo Via Libera si organizza in modo da:

-Avere due Direttori rispettivamente per il "Ramo A" (nella figura del Presidente della cooperativa) e per il "Ramo B" (nella figura del vice-presidente). I due direttori coordineranno in maniera specifica l'attività di progettazione (e le conseguenti rendicontazioni) dei due rami di attività.

-Avere coordinatori operativi specifici per le diverse attività e distinti per le attività del "Ramo A" da quelle del "Ramo B".

Per quanto riguarda le "funzioni aziendali di supporto":

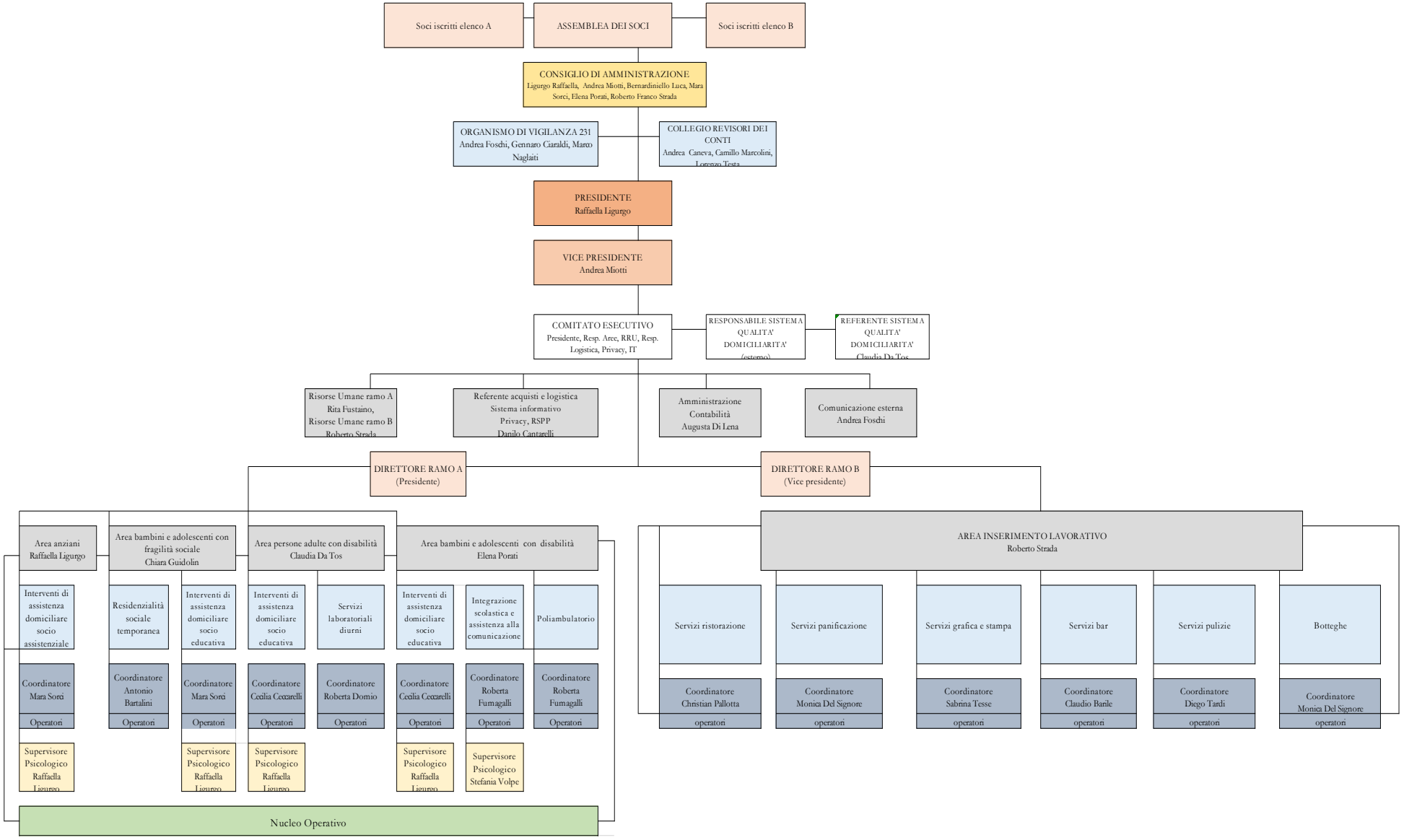
-La gestione di tutte le risorse umane è affidata ad un'unica persona. Tra le mansioni di questa anche la formazione del personale che è differenziata tra operatori attivi nel "Ramo A" e operatori impiegati nel "Ramo B".

-Anche la figura amministrativa è unica ma agisce in maniera specifica su procedure che come si è detto in precedenza sono differenziate ove necessario.

-Unico referente per i due Rami della cooperativa sulle funzioni della Logistica, della Sicurezza nei luoghi di lavoro, di Sistema informativi.

-Unico referente anche per la progettazione e per l'attività di rendicontazione (unificate appunto ma gestite in maniera specifica) dei due rami di attività.

ORGANIGRAMMA



2. ORGANIZZAZIONE

2.1 DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa si suddivide idealmente in 2 livelli che si caratterizzano per diversi contenuti di lavoro e di responsabilità:

- livello istituzionale;
- livello gestionale.

Livello Istituzionale

Assemblea dei soci
Formato da 20 soci nel ramo A (di cui 14 soci lavoratori e 6 soci volontari) + 1 socio sovventore e 50 soci (47 soci lavoratori e 3 soci volontari) nel ramo B si riunisce 2 volte all'anno, delibera l'approvazione del Bilancio di esercizio

Consiglio d'Amministrazione
Costituito da 6 membri

Collegio sindacale
Controlla la gestione e l'amministrazione della cooperativa, nonché il rispetto delle norme di legge in fatto di bilancio. Attua la revisione dei conti.
E' composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti

Livello Gestionale

Nucleo Organizzativo
Equipe formata dal responsabile de coordinamento dell'organizzazione e dalle responsabili del lavoro di supervisione

Operatori
Gli operatori sono educatori professionali, ausiliari ed operatori socio assistenziali in possesso di apposito attestato professionale regionale, educatori professionali, psicologi, personale addetto ai trasporti sociali, cuochi, addetti alla ristorazione, grafici, panificatori, addetti alla cassa, addetti alle consegne, addetti al bar.
Gli operatori al 31/12/2020 sono 71, 24 nel ramo A (di cui 13 soci lavoratori. I soci lavoratori sono 14, uno dei soci al 31/12/20 non è dipendente) e 47 (tutti soci lavoratori) nel ramo B. Nel Ramo B sono 28 i lavoratori con svantaggio sociale (tutti soci lavoratori).

2.2 ORGANISMI DI GOVERNO

Il **Consiglio di Amministrazione** della Cooperativa è stato rinnovato il 29 aprile 2019 e sarà in carica per il triennio di esercizio 2019-2021 ed è così composto:
PRESIDENTE: Raffaella Ligurgo (legale rappresentante), socio volontario;
VICEPRESIDENTE Andrea Miotti (legale rappresentante), socio volontario;
CONSIGLIERE Luca Bernardinello, socio volontario;
CONSIGLIERE Mara Sorci, socio lavoratore;
CONSIGLIERE Elena Porati, socio lavoratore;
CONSIGLIERE Roberto Strada, socio lavoratore.

Il **Collegio Sindacale** della Cooperativa è stato nominato a dicembre 2019 e sarà in carica per il triennio di esercizio 2019-2021 ed è così composto:
Sindaci effettivi - Andrea Caneva (Presidente), Camillo Marcolini, Lorenzo Testa
Sindaci supplenti – Roberto Annibale, Davide Lottieri

L'**Organismo di Vigilanza** della Cooperativa è stato nominato il 24 ottobre 2019 e rimarrà in carica per tre anni ed è così composto:
Andrea Foschi, Gennaro Ciaraldi, Marco Lorenzo Nagliati.

IA LIBERA E IL SUO OGGETTO SOCIALE DI TIPO “A”

3. SERVIZI

3.1 SERVIZI EROGATI DI TIPO ASSISTENZIALE

I servizi assistenziali riguardano tutte quelle prestazioni di aiuto e sostegno nello svolgimento delle principali attività della vita quotidiana, volte a favorire la permanenza delle persone in difficoltà nel proprio ambiente di vita. Gli interventi che vengono messi in atto sono adattati alla complessità ed evoluzione del bisogno, valorizzando le capacità d'autonomia del beneficiano, stimolando la socializzazione e coinvolgendo le associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il servizio è rivolto ad anziani, disabili, nuclei familiari, persone sole in condizioni di disagio e minori. Le attività vengono svolte a domicilio e in strutture residenziali a favore di enti pubblici e clienti privati.

A DOMICILIO. I servizi attualmente attivi sono: assistenza domiciliare presso i Comuni dell'Ambito Visconteo Sud Milano (ex Distretti Sociali 6 e 7 ATS Milano CM con accreditamento Voucher e con convenzioni, assistenza domiciliare a utenti privati)
E' il gruppo di lavoro a rappresentare la forza di questo servizio. Motivati, professionali e flessibili nella gestione degli orari, gli operatori sono continuamente stimolati a lavorare per il raggiungimento degli obiettivi di ogni singolo intervento. L'intento non è solo quello di erogare una prestazione, ma soprattutto quello di garantire il benessere sociale della persona in carico. Se al primo posto delle motivazioni che spingono a svolgere questo tipo di lavoro gli operatori hanno indicato il benessere della persona, solo al secondo vengono gli aspetti personali quali la crescita professionale e il riconoscimento del proprio lavoro.
Il servizio si avvale di un gruppo di lavoro di 7 operatori addetti all'assistenza la cui professionalità è garantita dall'esperienza, dalla qualifica e da interventi formativi specifici. Il gruppo di lavoro è coordinato da un responsabile che si occupa di organizzare il lavoro, oltre che di gestire le relazioni con le famiglie e con gli operatori coinvolti.
Il servizio è rivolto a soggetti privati e intende fornire sostegno qualificato alla famiglia favorendo la permanenza a domicilio della persona. Le attività riguardano: assistenza alla persona, prestazioni domestiche, vita di relazione e altre prestazioni (accompagnamento, disbrigo pratiche, spesa e rifornimenti).

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: 38 anziani/non autosufficienti.

3.2 CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

Il servizio prevedeva la consegna dei pasti al domicilio di persone anziane e/o non autosufficienti del Comune di Zibido San Giacomo con il quale Via Libera ha vinto l'appalto per l'annualità 2020. Il Comune ha messo al servizio dell'operatrice un mezzo di trasporto adibito alla consegna dei pasti.

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: 14 anziani/non autosufficienti.

3.3 SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

Riguardano servizi di assistenza, cura e sviluppo delle potenzialità di persone portatrici di handicap più o meno gravi e di fascia d'età variabile. Per ogni famiglia viene elaborato un programma personalizzato sulla base dei bisogni espressi e con il coinvolgimento diretto dei familiari.
A DOMICILIO. I servizi attualmente attivi sono presso i Comuni dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano con accreditamento voucher, Pro.Vi, Reddito di autonomia.
Nei mesi di pandemia gli incontri si sono tenuti anche in modalità video-conferenza.

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: 12 adulti con disabilità, 6 minori con disabilità

3.4 ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO SOCIALE

Mentre il termine "trasporto sociale" è quello più adatto a definire l'azione intrinseca che costituisce un servizio rivolto a persone svantaggiate, il termine "accompagnamento" implica qualcosa in più rispetto al semplice trasferimento di un utente da un posto ad un altro. Significa prendersi cura della persona, scambiare due parole con lui, capire se ha bisogno d'aiuto negli spostamenti. Questo è quello che fanno ogni giorno, come una sorta di "angeli custodi", gli addetti ai trasporti della Cooperativa. Persone che, proprio per le caratteristiche del servizio

spesso frammentato nell'arco di tutta la giornata, sono molto motivate e gratificate dal lavoro che svolgono.
Il valore sociale del servizio spesso dà loro una ragione in più per attivarsi, le arricchisce.

TRASPORTI SOCIALI. Il servizio attualmente è attivo per utenti dei comuni dell'Ambito Visconteo Sud Milano (ex Distretto Sociale 7 ATS Milano CM) in convenzione; per utenti privati nel Comune di Milano. Nel 2020 c'è stata una forte riduzione degli accompagnamenti in alcuni momenti dell'anno a causa dell'emergenza sanitaria, mentre alla ripresa nel mese di Maggio sono stati

realizzati protocolli sanitari di prevenzione e protezione dal Covid-19. Lo schema base annuale è stato comunque rispettato.

Nello specifico: 2 trasporti collettivi continuativi rivolti a 8 adulti disabili dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, 5 trasporti privati continuativi per 12 utenti disabili del comune di Milano (6 adulti e 6 minori), 1 trasporto continuativo per 1 adulto disabile dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: 1 persona disabile in carrozzina, 20 persone disabili.

La Cooperativa utilizza:

1) Un automezzo in utilizzo con la formula del noleggio a lungo termine. Nello specifico si tratta di:
- "Ford Transit" - nove posti organizzabili in modo da permettere fino al trasporto di 8 persone deambulanti.
2) In comodato d'uso gratuito gli automezzi dell'associazione L'IMPRONTA Onlus. Nello specifico si tratta di:
- "Volkswagen Crafter" - nove posti organizzabili in modo da permettere fino al trasporto di 4 persone in carrozzina, oltre a 4 passeggeri deambulanti.
- "Volkswagen Transporter" – nove posti organizzabili in modo da permettere fino al trasporto di 8 persone deambulanti.
- "Fiat Scudo" – otto posti organizzabili in modo da permettere fino al trasporto di 7 persone deambulanti

3.5 SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Il servizio si rivolge a soggetti portatori di handicap, minori con disagio socio-relazionale e/o di apprendimento e minori stranieri.
Uno degli scopi dell'attività educativa, e del servizio in oggetto in particolare, consiste nel permettere al minore che si trovi in difficoltà all'interno del sistema scolastico la possibilità di integrarsi in maniera attiva e positiva nei confronti del gruppo classe e nel rapporto con gli insegnanti.
La finalità di questo progetto si può quindi riassumere nell'idea di sviluppare le potenzialità di ogni singolo utente, contenerne eventualmente il disagio, promuoverne lo sviluppo cognitivo e socio-relazionale.
Il servizio di integrazione in senso stretto ha lo scopo di:
coinvolgere il minore all'interno del gruppo classe, attraverso modalità educative, che permettano il confronto e il rapporto quotidiano con i compagni servizio educativo sviluppare le risorse e le attitudini individuali, favorendo il potenziamento della sfera emozionale ed affettiva servizio socio-assistenziale
portare avanti un tipo di assistenza che consenta non solo al minore di sviluppare relazioni sociali stabili, ma anche di seguire insieme agli altri compagni la programmazione didattica.

INTEGRAZIONE SCOLASTICA: all'interno di 3 Istituti Comprensivi e Istituti scolastici (ICS "S'Ambrogio", ICS "E. Morante", Scuola dell'Infanzia di Moirago).

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: 25 minori con disabilità.

3.6 CONSULENZA PSICOLOGICA E PEDAGOGICA

Il servizio ha la finalità di offrire un tipo di consulenza psicologica e pedagogica, rivolto nello specifico a quelle aree di intervento proprie della cooperativa Via Libera, e, quindi, vuole essere uno strumento ulteriore non solo per anziani in difficoltà, minori con problematiche socio-educative, disabili, ma anche per chi si trova a vivere o lavorare accanto a loro. Le figure professionali impiegate sono psicologi e psicoterapeuti, con particolare esperienza nel campo del disagio sociale

CONSULENZA PSICOLOGICA E PEDAGOGICA: i servizi offerti sono quelli propri dell'assistenza psicologica e pedagogica attraverso:

- Colloqui di sostegno psicologico e pisco-pedagogico individuali o di gruppo (anche per realtà strutturate come associazioni o società...) per persone che sentano il bisogno di un tale supporto.
- Supervisioni di gruppi ed equipe.
- Formazione a gruppi ed equipe.

Gli incontri si sono tenuti per la maggior parte in modalità video-conferenza.

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: Hanno avuto accesso 13 educatori di un Centro Diurno Disabili di Rozzano, 5 famiglie di persone disabili e 10 persone con disabilità residenti nel Comune di Rozzano.

3.7 SUPPORTO SOSTENTAMENTO DELLE ATTIVITA' SOCIALI IN MUNICIPIO 5 A MILANO

Via Libera è partner del progetto WEMI - Municipio 5. E' un progetto creato dal Comune di Milano insieme a diverse realtà del terzo settore che offre ai cittadini milanesi informazioni sui servizi sociali del territorio, sia pubblici che privati. Via Libera ha coordinato le attività di WEMI nel Municipio 5, gestendo, come capofila, insieme ad altre 3 cooperative sociali lo sportello informativo WEMI / RAB - Corso San Gottardo 41. Nel corso dell'anno oltre a degli incontri di persona o al telefono con cittadini milanesi richiedenti informazioni, sono state organizzate iniziative specifiche, su richiesta del Comune di Milano, come la consegna dei buoni spesa o il supporto a domande di sostegno al reddito, per i cittadini più in difficoltà.

3.8 R.E.A.C.T.

R.E.A.C.T. **-** Reti per Educare gli Adolescenti attraverso la Comunità e il Territorio - è un progetto triennale in partnership finalizzato al contrasto della povertà educativa minorile (Soggetto attuatore del 'Fondo per il Contrasto della Povertà Educativa Minorile' Legge 28 dicembre 2015 n. 208 articolo 1, comma 392 è CON I BAMBINI Impresa Sociale).
L'Obiettivo generale del progetto consiste nel contribuire a favorire l'inclusione e il benessere degli adolescenti che vivono in contesti a rischio di povertà educativa, caratterizzati da scarse opportunità formative e socializzanti e assenza di modelli positivi di riferimento, con attenzione aggiuntiva per i soggetti già a maggior rischio di dispersione scolastica.
Il progetto si sviluppa in 10 aree urbane periferiche ad alta vulnerabilità sociale in 6 regioni italiane, attraverso un modello d'intervento da promuovere a livello nazionale
Via Libera mette a disposizione:
<u>Coordinatore Operativo- Community Worker</u>

- Gestisce il presidio territoriale locale e tutte le attività ad esso correlate, incluse le attività che si svolgono all'interno delle scuole.
- Presiede alla co-programmazione delle attività con i partner culturali.
- Gestisce le relazioni con gli Istituti Scolastici, le istituzioni e le associazioni locali.
- Svolge il ruolo di facilitatore sul territorio, aggancia e attiva le risorse formali e informali della comunità.

Case Manager

- Ha in carico la gestione di percorsi educativi individualizzati rivolti ai minori, finalizzati al potenziamento delle competenze scolastiche e formative.
- Supporta e accompagna il minore all'interno del sistema educativo/formativo territoriale, nonché nell'accesso alla rete dei servizi socio-sanitari e sociali.
- Costruisce un progetto personale per il/la ragazzo/a, attivando una rete di servizi e opportunità integrative.
- Sostiene la rete delle relazioni sociali prossimali del minore (supporti mirati educativi e/o psicologici ai componenti della famiglia).
- Promuove le Family Group Conference e partecipa alle riunioni.

Due figure educative

Educatore 1

- Progetta, sviluppa e realizza attività educative e ludico-ricreative territoriale all'interno del centro educativo territoriale (sostegno allo studio, attività extrascolastiche)

Educatore 2

- Educatore Progetta, sviluppa e realizza attività educative e ludico- ricreative presso il centro educativo territoriale (in particolare laboratori)
- Progetta e realizza uscite sul territorio,
- Progetta e realizza laboratori genitori-figli
- Gestisce laboratorio Urban Game a scuola

Psicologo

- Gestisce lo sportello di orientamento nel passaggio alla scuola secondaria di 2° grado.
- Si coordina con il Case Manager
- Realizza percorsi di counselling rivolti alle famiglie
- Realizza corsi sulle competenze genitoriali e percorsi di sensibilizzazione rivolti alle famiglie
- Progetta e gestisce percorsi di formazione e confronto con i docenti su metodologie didattiche alternative

Le attività svolte all'interno dell'Istituto Comprensivo Ilaria Alpi prevedono:

- Laboratorio di Game designer per la costruzione di un gioco collettivo che coinvolgerà tutti gli studenti del plesso scolastico
- Laboratori scientifici promossi da Bergamo Scienza che svolgeranno un approfondimento tematico scientifico che esiterà nella divulgazione svolta dai ragazzi all'interno del Festival di Bergamo Scienza.

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI: Hanno avuto accesso 45 minori.

3.9 PROGETTI

Via Libera insieme ad alti partner ha partecipato come partner al Bando di Fondazione Cariplo denominato QuBi – La ricetta contro la povertà infantile all'interno dei quartieri Stadera e Gratosoglio di Milano

Enti del Terzo Settore, aziende, istituzioni, cittadini sono chiamati a creare una ricetta comune che permetta di dare risposte concrete alle famiglie in difficoltà e creare percorsi di fuoriuscita dal bisogno. Via Libera con il proprio personale ha dato un sostegno concreto a famiglie in difficoltà con risposte a bisogni concreti ad alunni all'interno di alcune scuole del territorio.

Ha inoltre partecipato come partner al "Bando alle periferie", avviso pubblico per l'erogazione di contributi destinati a progetti a sostegno della rigenerazione urbana nell'ambito delle periferie di Milano. Via Libera è intervenuta nella rivalorizzare del tessuto sociale del Municipio 5, rendendo la zona, luogo più vitale, solidale, aperto alle diversità e alle contaminazioni reciproche di culture, stili ed opportunità sociali. La sfida, quindi, è quella di superare l'idea di periferia come luogo di degrado fisico degli spazi pubblici e privati, mancanza di connessioni, percezione di insicurezza, mancata integrazione sociale, squilibri demografici, carenza di legami di comunità, ecc.

Sempre in partnership, Via Libera ha partecipato al Bando di Fondazione Cariplo e Il Banco

dell'energia Onlus, realtà non profit nata grazie all'attivazione di A2A, Fondazione AEM e Fondazione ASM, denominato Doniamo Energia, con l'obiettivo di alleviare e contrastare la povertà e la vulnerabilità sociale, tramite interventi in grado di intercettare precocemente le persone e le famiglie fragili e favorire la loro riattivazione attraverso misure personalizzate. Il progetto garantisce ai beneficiari individuati un percorso di supporto e accompagnamento, oltre a sostegni diretti per "tamponare" le situazioni più critiche e coprire i bisogni materiali urgenti. In un'ottica di welfare promozionale, il sono sostenuto percorsi di inclusione sociale e

lavorativa che sappiano valorizzare le capacità e potenzialità delle persone vulnerabili e allo stesso tempo incentivare azioni di "restituzione" a beneficio della collettività in cui vivono.

Infine, nel 2020 ha realizzato un progetto finanziato dalla Chiesa Valdese con i fondi 8 per mille, "MammAttiva!", che ha l'obiettivo di supportare famiglie monogenitoriali femminili senza una situazione abitativa continuativa, disoccupate e con difficoltà a gestire il proprio ruolo genitoriale al fine di poter raggiungere una stabilità abitativa, lavorativa, genitoriale.

3.10 POLIAMBULATORIO

Presso il Centro Polifunzionale Ri.Abi.La di via Feraboli,15 Milano è stato aperto il nuovo Poliambulatorio "Con te". Si tratta di un servizio rivolto a bambini e adolescenti con fragilità e alle loro famiglie e a persone adulte e anziane che necessitano di aiuto riabilitativo specialistico.
Al suo interno lavora un Team di professionisti attento e competente composto da medici, terapisti della riabilitazione, fisioterapisti, osteopati, psicologi/psicoterapeuti e infermieri. Il servizio è privato ma si rivolge al territorio con costi calmierati, mettendo in campo i propri valori e mission attraverso la professionalità e il forte radicamento territoriale.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nell'immagine seguente si propone una rappresentazione grafica dei principali interlocutori con cui la Cooperativa Sociale si relaziona. Gli stakeholder si suddividono in interni (soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori, dipendenti e work experience) ed esterni.

4. DATI ECONOMICI E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

In questa sezione il Bilancio sociale si apre a una valutazione in termini economici delle relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse interni ed esterni attraverso l'analisi del valore aggiunto, una grandezza che scaturisce da un'opportuna riclassificazione del conto economico che permette di leggere i dati contabili in chiave sociale.

4.1 SITUAZIONE PATRIMONIALE ED ECONOMICA

Considerata la quotidiana attenzione della governance della Cooperativa all'equilibrio fra l'aspetto economico e sociale si ritiene, per trasparenza, di dover riportare i dati del bilancio civilistico e della relativa analisi dei flussi.
Alcune osservazioni in merito alle voci del conto economico, saranno prese in esame successivamente per giustificare le variazioni nel prospetto del valore aggiunto distribuito.

Riportiamo il bilancio al 31/12/2020 approvato in Assemblea Soci complessivo del ramo A e ramo B.

Stato patrimoniale

	31-12-2020	31-12-2019
Stato patrimoniale		
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	39.124	66.741
II - Immobilizzazioni materiali	4.461.940	4.609.863
III - Immobilizzazioni finanziarie	6.000	6.000
Totale immobilizzazioni (B)	4.507.064	4.682.604
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	5.657	11.785
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	376.048	535.253
esigibili oltre l'esercizio successivo	11.282	11.282
imposte anticipate	0	0
Totale crediti	387.330	546.535
IV - Disponibilità liquide	544.211	239.452

Totale attivo circolante (C)	937.198	797.772
D) Ratei e risconti	6.711	1.571
Totale attivo	5.450.973	5.481.947
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	6.500	6.300
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	37.221	33.688
V - Riserve statutarie	81.116	73.226
VI - Altre riserve	0	0
VII - Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	0	0
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0	0
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	6.293	11.776
Perdita ripianata nell'esercizio	0	0
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio	0	0
Totale patrimonio netto	131.130	124.990
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	425.556	346.861
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	719.676	829.721
esigibili oltre l'esercizio successivo	3.897.282	3.582.504
Totale debiti	4.616.958	4.412.225
E) Ratei e risconti	277.329	597.871
Totale passivo	5.450.973	5.481.947

Conto economico

	31-12-2020	31-12-2019
Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.369.775	1.588.567
2), 3) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e dei lavori in corso su ordinazione	-6.128	11.785
2) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-6.128	11.785
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	736.664	792.925
altri	28.957	51.798
Totale altri ricavi e proventi	765.621	844.723
Totale valore della produzione	2.129.268	2.445.075
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	340.912	469.914
7) per servizi	273.421	385.617
8) per godimento di beni di terzi	89.924	77.532
9) per il personale		
a) salari e stipendi	865.634	1.009.116
b) oneri sociali	197.009	210.501
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	75.609	68.245
c) trattamento di fine rapporto	75.609	68.245
Totale costi per il personale	1.138.252	1.287.862
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	209.026	157.578
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	30.709	33.085
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	178.317	124.493
Totale ammortamenti e svalutazioni	209.026	157.578
14) oneri diversi di gestione	52.320	18.705
Totale costi della produzione	2.103.855	2.397.208
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	25.413	47.867

C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	0	780
Totale proventi diversi dai precedenti	0	780
Totale altri proventi finanziari	0	780
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	18.699	36.523
Totale interessi e altri oneri finanziari	18.699	36.523
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(18.699)	(35.743)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	6.714	12.124
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	421	348
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	421	348
21) Utile (perdita) dell'esercizio	6.293	11.776

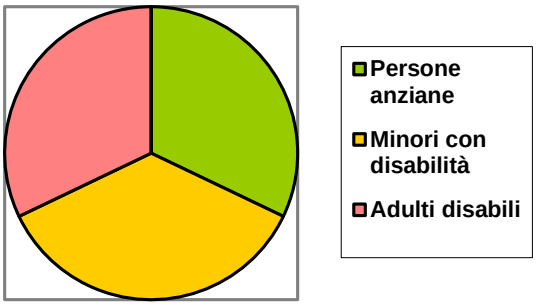
4.2 ANALISI DEL FATTURATO

Il fatturato dei ricavi operativi e diretti, al netto di donazioni e contributi da enti pubblici e privati, è stato pari a 254.280 euro, con un aumento significativo rispetto all'anno precedente. Riportiamo in tabella i valori dei fatturati dal 2004 al 2020.

Anno	Fatturato globale d'impresa
2004	41.972,00 €
2005	55.526,00 €
2006	162.762,00 €
2007	210.537,00 €
2008	276.536,00 €
2009	249.661,00 €
2010	273.834,00 €
2011	271.795,00 €
2012	227.305,00 €
2013	211.196,00 €
2014	188.259,00 €
2015	166.548,00 €
2016	135.731,00 €
2017	165.070,00 €
2018	152.072,00 €
2019	244.059,00 €
2020	254.280,00 €

Via Libera ha ricevuto dei contributi da parte di Enti privati (organizzazione We World e Tavola della Chiesa Valdese):

Distinzione ricavi per tipologia d'utenza:



4.3 IL VALORE AGGIUNTO

Per valore aggiunto si intende la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno della Cooperativa. Tale grandezza può essere interpretata come la ricchezza che viene creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività e che, in quanto tale, è distribuita fra le diverse categorie di soggetti che con i loro differenti apporti hanno concorso a produrla.
L'organizzazione è quindi vista come una rete di soggetti che collaborano al fine di creare ricchezza, la cui distribuzione va a beneficio di tutti loro. In questa prospettiva, il reddito va considerato non come l'esclusiva ricchezza generata, ma solo come una delle quote di distribuzione della ricchezza globale. Analogamente, la retribuzione del personale costituisce un'altra quota di ricchezza, che remunera le risorse umane che hanno contribuito a realizzarla.
Va però sottolineato che l'interpretazione del valore aggiunto come "ricchezza creata e distribuita" è valida solo a condizione che risulti chiaro che, in questo contesto, "ricchezza" ha un significato ben più ristretto rispetto a "contributo dell'azienda al benessere economico e sociale". Esistono infatti benefici e oneri, direttamente o indirettamente generati dall'impresa, che assumono un ruolo determinante nella valutazione da parte dei vari portatori di interesse e che non trovano alcuna espressione nel conto economico dell'azienda (da cui deriva, come si è detto, il valore aggiunto).
Il valore aggiunto va quindi considerato solo come uno dei vari elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico, sociale e ambientale dell'azienda rispetto ai vari portatori di interesse.

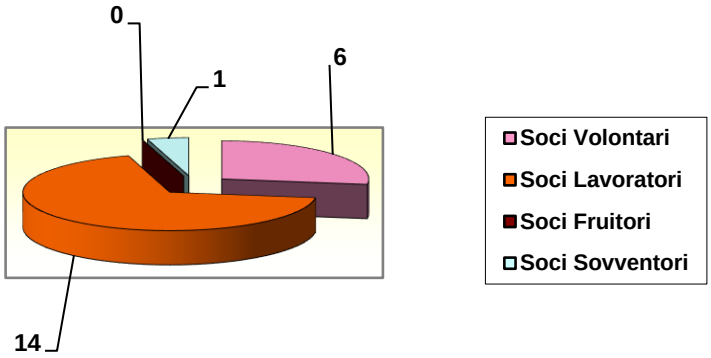
5.ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER INTERNI

Il presente capitolo propone un'analisi del profilo degli stakeholder interni e una valutazione degli indicatori di responsabilità. Soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori e dipendenti vengono rappresentati attraverso la descrizione del loro profilo anagrafico (sesso, età, residenza, cittadinanza, scolarità, qualifiche) e la valutazione degli elementi di responsabilità (continuità occupazionale, responsabilizzazione, ascolto, condizioni di lavoro, formazione, partecipazione, soddisfazione).

5.1 COMPOSIZIONE STAKEHOLDER INTERNI

Di seguito si descrive brevemente la composizione dei portatori d'interesse del 2020 interni.

COMPAGINE SOCIALE



I 6 soci volontari sono 3 uomini e 3 donne.
I 14 soci lavoratori sono 12 donne e 2 uomini.
Il Socio sovventore è L'IMPRONTA – Associazione Onlus.

OPERATORI PROFESSIONALI IMPIEGATI NEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA AL 31/12/2020

RAPPORTO DI LAVORO AL 31/12/20	GENERE	Provenienza	Operatori con contratto a TI	Operatori con contratto aTD	Part time	Full time	Socio	Non socio	Funzione lavorativa	Età AL 31/12/20	Titolo studio	Qualifica	Infortuni	Malattia	Maternità obbligat, congedo parent, cong.obblig.padre	Altre risultanze (perm retrib e non retrib, perm l.104, perm studio, assenza ingiustif, sanzione discipl, allattam, mal bamb...)	C.I.G	Totale ORE assenza	Livello assunzione
DIPENDENTE	DONNA		X			X		X	Coordinatore educatore	39	Laurea psicol	Impiegato		370,00			93,50	463,50	2
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		Educatrice	37	Laurea sc beni	Impiegato					203,00	203,00	3
DIPENDENTE	DONNA		X			X		X	Educatrice	30	Laurea sc edu	Impiegato		96,00			2,50	98,50	3S
DIPENDENTE	DONNA		X			X	X		ASA/OSS	65	Media superiore	Impiegato		270,50			606,00	876,50	4s
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		Educatrice professionale	34	Laurea in psic	Impiegato					99,00	99,00	3
DIPENDENTE	DONNA			X	X			X	Educatrice professionale	45	Laurea scienze dell'educazione	Impiegato						0,00	3S
DIPENDENTE	DONNA		X			X		X	Educatrice	36	Laurea psicol	Impiegato		32,00			174,50	206,50	3
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X		Trasportista	63	Media superiore	Operaio					167,00	167,00	4S
DIPENDENTE	DONNA	*Filippine*	X		X		X		Operatrice socio-sanitaria	52	Infermiera (non riconosciuto in Italia)	Impiegato		75,00			225,50	300,50	4S
DIPENDENTE	DONNA			X	X			X	Educatrice professionale	25	Diploma geometra	Impiegato		94,00				94,00	3S
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		coordinatrice	36	Laurea psic	Impiegato		22,25		60,00	66,00	148,25	2
DIPENDENTE	UOMO			X	X			X	Addetto ad accompagnamento/trasporto persone, alimenti	24	Laurea scienze linguistiche	Operaio						0,00	5
DIPENDENTE	UOMO			X	X			X	Operatore socio educativo ed assistenziale	23	Diploma liceo classico	Impiegato						0,00	4S
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		Educatrice	37	Laurea psic	Impiegato				13,00	184,50	197,50	3
DIPENDENTE	DONNA		X		X			X	operatrice socio sanitaria	42	Diploma perito turistico	Operaio		75,00			38,50	113,50	5S
DIPENDENTE	DONNA	*El Salvador*	X		X		X		Ausiliaria socio assistenziale	39	Medie inferiori	Impiegato		72,00			9,00	81,00	4S
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		Amministrativo	45	Media superiore	Impiegato					104,00	104,00	3
DIPENDENTE	UOMO		X		X			X	Addetto ad accompagnamento/trasporto persone, alimenti e materiali	61	Diploma tecnico commerciale	Operaio					250,00	250,00	5
NON DIPENDENTE	DONNA						X		ASA/OSS	47	Medie inferiori	Impiegato							4s
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		Operatrice socio-sanitaria	54	Qualifica OSS	Impiegato					237,50	237,50	4s
DIPENDENTE	DONNA		X			X	X		responsabile	52	Laurea sc pol	Impiegato					90,00	90,00	1
DIPENDENTE	DONNA		X			X	X		coordinatrice	45	Media superiore	Impiegato				29,50	90,00	119,50	2
DIPENDENTE	UOMO			X	X			X	Educatore	30	Laurea in psicologia	Impiegato		57,00				57,00	3
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X		Trasportista	47	Medie inferiori	Operaio		51,50			504,00	555,50	4
DIPENDENTE	DONNA		X		X			X	Educatr profess	42	Laurea sc edu	Impiegato					104,50	104,50	3S

Hanno lavorato come liberi professionisti per Via Libera 7 persone laureate (6 donne e un uomo) come figure specialistiche del poliambulatorio attivo nel centro Riabila e hanno lavorato occasionalmente 5 persone (4 donne e un uomo) con diploma di scuola superiore di età compresa tra i 22 e i 44: 2 come educatrici, 2 come ASA/OSS e 1 come trasportista. Ulteriori analisi sotto riportate sono state fatte per i lavoratori dipendenti.

SESSO
Fin dalla sua costituzione la Cooperativa ha dimostrato un importante ruolo nel promuovere e favorire l'integrazione lavorativa del sesso femminile. L'alta percentuale di donne testimonia il contributo all'occupazione in rosa.
Sono impiegati nei diversi servizi 6 uomini e 18 donne.

ETÀ
Il maggior numero delle persone lavoratrici appartiene alla fascia d'età tra i 30 e 40 anni.

Numero lavoratori per fasce d'età:

FASCE D'ETA'	TOTALE
18-29	3
30-40	9
41-50	6
OVER 50	6

PROVENIENZA STRANIERA
Una lavoratrice proviene dalle Filippine e un'altra da El Salvador

TITOLO DI STUDIO
Il dato conferma un discreto livello di scolarità.

TITOLO DI STUDIO	TOTALI
Media inferiore	2
Media superiore	9
Diploma di laurea	12
Atro	1

LIVELLO CONTRATTUALE
I 24 lavoratori assunti sono stati inquadrati: 1 al 1° livello, 3 al 2° livello, 6 al 3° livello, 4 al 3° livello S, 1 al 4° livello, 6 al 4° livello S, 2 al 5° livello e 1 al 5° livello S (Contratto UNEBA).

TIPOLOGIA DI LAUREA
6 Laureati in Psicologia
3 Laureati in Scienze dell'Educazione
1 Laureati in Scienze Politiche
1 Laureato in Scienze dei Beni Culturali
1 laureato in scienze linguistiche

FUNZIONI LAVORATIVE
4 Addetti ai trasporti Sociali
1 Amministrativo
5 Oss
1 Operatori socio educativi
9 Educatori professionali
3 Coordinatrici, una delle quali è anche psicologa
1 Responsabile

QUALIFICA PROFESSIONALE
5 Operai
19 Impiegati

5.2 VALORI ED ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

Gli indicatori qui individuati costituiscono gli strumenti fondamentali per la valutazione, da un lato, della coerenza della mission e degli elementi di responsabilità, dall'altro, della conformità e misurabilità degli impegni nei confronti degli stakeholder.

CONTINUITÀ OCCUPAZIONALE

La Cooperativa si propone di garantire ai propri soci lavoratori, e non solo, la continuità occupazionale e promuove politiche di crescita sociale e professionale con l'obiettivo di consolidare la base sociale.

Anzianità di servizio: ogni tre anni.

Turn over: Il livello di turn-over rappresenta uno dei nodi critici dell'organizzazione ed è conseguenza di diversi fattori:
- trattamento economico contrattuale
- garanzia di continuità occupazionale fortemente legata a fattori di mercato
- fenomeni di burn-out lavorativo

Recessione: 5 recessioni.

RESPONSABILIZZAZIONE

La Cooperativa si propone di promuovere e stimolare la responsabilità professionale del personale attraverso processi di motivazione e partecipazione nell'ambito dei singoli gruppi di lavoro.

Numero provvedimenti disciplinari e contestazioni di infrazioni: Nessuno

RELAZIONE E DISPONIBILITÀ A RISPONDERE ALLE ISTANZE DEL SOCIO

La Cooperativa si propone di agevolare processi relazionali volti a migliorare i rapporti con e tra i soci e si impegna a incrementare la flessibilità e la continuità nell'organizzazione del lavoro.

Supervisione delle unità di lavoro: Nel 2020 è stata svolta, in continuità con gli anni precedenti, il progetto di supervisione delle unità di lavoro da parte della psicologa della Cooperativa e da colloqui individuali con il personale due volte all'anno. L'obiettivo dell'intervento è quello di individuare le aspettative dei dipendenti e le criticità che emergono dal personale.

CONDIZIONI DI LAVORO, PREVENZIONE, SICUREZZA

La Cooperativa, oltre all'obbligo di informare e formare i lavoratori sui rischi che possono correre e su ciò che devono fare per proteggersi e prevenire tali rischi, favorisce condizioni di lavoro idonee alla tutela della salute e della maternità.

Numero infortuni per durata. Nessuno.

Indici di malattia, infortunio, maternità, altro:

PERSONA	MALATTIA	INFORTUNI	MATERNITA' OBBLIGATORIA E FACOLTATIVA	C.I.G.	ALTRE RISULTANZE (perm retrib e non retrib, perm L.104, perm. studio, assenza ingiustif., sanzione discipl., allattam., malattia figli)
DONNA	370 ore			93,5 ore	
DONNA				203 ore	
DONNA	96 ore			2,5 ore	
DONNA	270,5 ore			606 ore	
DONNA				99 ore	
DONNA	32 ore			174,5 ore	
UOMO				167 ore	
DONNA	75 ore			225,5 ore	
DONNA	94 ore				
DONNA	22,25 ore			66 ore	60 ore
DONNA				184,5 ore	13 ore
DONNA	75 ore			38,5 ore	
DONNA	72 ore			9 ore	
DONNA				104 ore	
UOMO				250 ore	
DONNA				237,5 ore	
DONNA				90 ore	
DONNA				90 ore	29,5 ore
UOMO	57 ore				
UOMO	51,5 ore			504 ore	
DONNA				104,5 ore	

FORMAZIONE

La formazione costituisce uno degli strumenti principali per conservare, valorizzare e sviluppare il capitale umano. La Cooperativa garantisce la formazione dei soci e del personale non socio a tutti i livelli attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e tiene conto della domanda proveniente dai propri clienti pubblici e privati

La politica formativa che la Cooperativa ha avviato negli ultimi anni è influenzata dalla forte criticità che si registra nel sistema occupazionale e formativo del settore socio-assistenziale della Regione.

E' evidente che questa situazione ha disperso energie e reso molto difficoltoso lavorare per progetti, a scapito della qualità dal servizio erogata alla persona. L'operatore di assistenza è quindi una figura professionale che sta percorrendo un cammino di definizione e di riconoscimento.

Alla luce di queste considerazioni la politica formativa che la Cooperativa sta implementando nel medio periodo si sviluppa su tre macro aree di intervento:

A) la formazione di base generica per gli operatori non qualificati al fine di omogeneizzare le competenze di base. Rientrano in questo tipo di formazione:

- interventi per l'acquisizione di competenze di base in materia di sicurezza nell'ambiente di lavoro, igiene degli alimenti, trattamento dei dati personali;
- interventi per l'acquisizione di competenze di base in materia assistenziale rispetto alle diverse tipologie di utenza servita;

B) la formazione di base specifica per l'acquisizione della qualifica professionale e/o di crediti formativi per il conseguimento di qualifica professionale;

C) la formazione per l'aggiornamento delle conoscenze/competenze degli operatori qualificati, degli operatori tecnico/amministrativi e coordinatori.

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa promuove la partecipazione alla vita sociale quale primario elemento di espressione dei valori di responsabilità e auto-imprenditorialità della compagine sociale. Tale elemento è misurato attraverso la presenza alle assemblee sociali.

Presenza in assemblea: Nell'anno 2020 si è svolta 1 Assemblea dei Soci ordinaria. Hanno partecipato rappresentati, in proprio o per delega, 13 soci su 63 con diritto di voto.

EFFICACIA E SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

La rilevazione della soddisfazione del personale rappresenta uno dei momenti di verifica fondamentali, insieme alla valutazione della soddisfazione del cliente/utente, nel controllo del processo di erogazione del servizio. La Cooperativa effettua periodicamente tali rilevazioni sui servizi.

La rilevazione è stata effettuata attraverso colloqui con i quali si sono raccolte informazioni sulla motivazione, sulla condivisione dei valori e delle modalità di lavoro, sul coinvolgimento, sulle capacità della Cooperativa di soddisfare le esigenze organizzative (strumenti forniti, coordinamento), sugli eventuali rapporti con il cliente committente.

5.3 SOCI VOLONTARI

La Cooperativa, in ottemperanza ai dettami dello Statuto, intende promuovere e agevolare il contributo ideale e operativo dei 6 soci volontari. A conferma dell'importanza che viene attribuita al ruolo del volontariato in seno alla compagine sociale, l'assemblea della Cooperativa ha programmato e fatto svolgere dai soci volontari attività per un totale di 100 ore interamente dedicate al sostegno e supporto amministrativo/burocratico. Obiettivo futuro sarà nuovamente quello di potenziare anche altri settori d'attività della Cooperativa

5.4 SOCI SOVVENTORI

I soci sovventori sono definiti come persone fisiche o entità giuridiche che, non partecipando direttamente al raggiungimento dei fini mutualistici, sottoscrivono azioni e versano capitale a puro titolo di investimento contribuendo al raggiungimento degli scopi sociali.

L'IMPRONTA – Associazione onlus è il socio sovventore di VIA LIBERA.

L'IMPRONTA, nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa associazione di volontariato, iniziando oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. Nel 2006 dopo aver avviato una rete complessa e significativa di interventi sociali, L'Impronta diviene associazione onlus riconosciuta giuridicamente da Regione Lombardia; i suoi principali interventi si concretizzano nel territorio della zona sud di Milano e dell'hinterland limitrofo e vanno ad interessare persone in situazione di svantaggio sociale ed in particolare situazioni in cui siano presenti disagio minorile e/o disabilità; obiettivo comune dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione di ogni persona come individuo avente il diritto di essere socialmente integrata.

Oggi l'associazione gestisce più di una decina di centri operativi a Milano ed hinterland; questi costituiscono la sede di riferimento (in area minori) per la realizzazione di interventi educativi individualizzati; inoltre ospitano direttamente servizi per la prima infanzia, l'infanzia e l'adolescenza; servizi di formazione all'autonomia, centri diurni, laboratori d'integrazione, iniziative per il tempo libero, gite, vacanze; servizi di tipo residenziale organizzati in comunità di accoglienza residenziale, comunità socio educative, alloggi per l'autonomia, servizi a sostegno delle figure genitoriali, progettazione (in area disabili adulti) di percorsi finalizzati alla progettazione del "dopo di noi". Esternamente alle sue sedi L'Impronta realizza servizi di integrazione scolastica rivolti ad alunni disabili.

I suddetti servizi, che vanno ad interessare un'utenza complessiva di circa 650 persone, vengono realizzati con una grossa prevalenza di personale professionale (110 dipendenti con professionalità in ambito prevalentemente educativo) e con apporti di numerosi specialisti. Di importanza rilevante rimane il supporto dato dalle figure volontarie (orientate e formate da quelle professionali).

L'Impronta gestisce i suoi servizi su committenza prevalente degli enti pubblici, con i quali stabilisce rapporti di stretta collaborazione e lavoro "in rete". Numerose sono altresì le partnership con altre

realtà del privato sociale.
Attualmente L'Impronta ha raggiunto dimensioni significative sia per "impatto sociale" sia per consistenza economica, e continua a mantenere quali valori "fondanti" la testimonianza coerente degli ideali di accoglienza e carità, valorizzazione di ogni persona, "vicinanza alla famiglia", integrazione con il territorio.

6. STAKEHOLDER ESTERNI

6. 1 ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKERHOLDER ESTERNI

L'impegno sociale e lavorativo della Cooperativa Sociale si esplica a favore di una mutualità allargata; rivolta oltre che ai soci, all'intero gruppo sociale di riferimento:

- un'area territoriale;
- una particolare fascia di persone accomunate da un medesimo bisogno.

Nel dettaglio gli stakeholder individuati sono: clienti committenti, beneficiari, fornitori, candidati, pubblica amministrazione, finanziatori, comunità locale e soggetti di membership.

CLIENTI COMMITTENTI

I clienti committenti rappresentano il principale stakeholder esterno della Cooperativa e si suddividono in clienti pubblici, clienti privati (privati cittadini) e realtà del Terzo settore.

	Clienti
Pubblici (Comuni, ATS, Scuole)	20
Privati (Cittadini privati, Aziende)	14
Terzo Settore (Cooperativa Sociali e Associazioni)	15
TOTALE	49

ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

Gli elementi di responsabilità relativi ai clienti committenti vengono considerati sulla base di tre variabili che sono la flessibilità organizzativa, l'affidabilità e insieme l'efficacia e la soddisfazione.

FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA

La Cooperativa si propone di garantire efficacia dei servizi attraverso una elevata flessibilità organizzativa e il costante impegno nel facilitare i processi relazionali con i propri clienti. L'ampia reperibilità dei coordinatori e del responsabile della Cooperativa Sociale permette un intervento sempre tempestivo nella gestione delle emergenze.

AFFIDABILITA'

La Cooperativa si propone di garantire standard organizzativi e di prestazione adeguati alle richieste dei propri clienti e ai requisiti contrattuali previsti.

I reclami e le non conformità rilevati dai clienti vengono valutati dal responsabile della Cooperativa insieme al coordinatore del servizio a cui arriva il reclamo, sulla base dei seguenti parametri:

- non accettato - in caso di reclamo infondato, errori di rilevazione, informazione non completa;
- in concessione - non ci sono leve di azione per agire sulla non conformità;
- non grave - non conformità non strutturale e con impatto non significativo sul cliente;
- grave - non conformità con impatto significativo sul cliente.

Nell'anno 2020 non ci sono stati reclami.

EFFICACIA E SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

La Cooperativa si impegna ad avviare e mantenere processi di miglioramento continuo dei propri servizi attraverso la valutazione dei risultati raggiunti e l'ascolto delle istanze dei propri clienti.
La Cooperativa effettua periodicamente rilevazioni della soddisfazione del cliente committente.
La rilevazione viene effettuata attraverso la somministrazione di un questionario attraverso il quale si sono raccolte informazioni relativamente agli operatori (capacità relazionali, qualità delle prestazioni, identificabilità, puntualità), all'organizzazione e al coordinamento (programmazione del lavoro, flessibilità, gestione emergenze, professionalità dell'organizzazione, strumenti e attrezzature, raggiungimento degli obiettivi).
Nell'anno 2019 non ci sono stati reclami e il 90 % dei committenti si è dichiarato soddisfatto delle prestazioni.

BENEFICIARI

Nell'anno 2020 la Cooperativa ha proceduto con la somministrazione dei questionari di rilevamento della soddisfazione ai beneficiari dei servizi e/o ai loro familiari. Tale iniziativa riguarda un campione ancora esiguo con l'obiettivo di implementarlo e renderlo maggiormente rappresentativo delle diverse tipologie di beneficiari serviti. Il numero ristretto del campione è determinato dalla difficoltà a raggiungere direttamente i beneficiari che fanno capo al committente Ente pubblico.

CANDIDATI

Lo stakeholder candidato è rappresentato da tutti coloro che intendono entrare a far parte della Cooperativa come soci lavoratori, volontari, o dipendenti.
L'attenzione a questa categoria di stakeholder rimanda ad uno dei principi del codice etico quale è quello della porta aperta e integrazione societaria di lavoratori retribuiti, volontari, fruitori.
In un contesto territoriale a bassi livelli di occupazione da un lato e di scarsa conoscenza del mondo della cooperazione sociale dall'altro, la corretta gestione dei rapporti con i candidati risulta strategica:
- per ottimizzare l'attività di ricerca e selezione delle risorse umane in relazione alle conoscenze e competenze richieste;
- per attivare una azione di filtro su valori, motivazioni e aspettative dei candidati in relazione alla specificità di una organizzazione cooperativa.
VIA LIBERA dispone di una banca dati informatizzata dei candidati e svolge le attività di selezione e inserimento al lavoro secondo una procedura definita.

Il numero dei candidati giunti alla Cooperativa Sociale VIA LIBERA nel 2020 sono stati 42, di cui 21 donne e 23 uomini, di età compresa tra i 20 e i 62 anni: 18 con Laurea (psicologia, scienze dell'educazione, fisioterapia, organizzazione e gestione delle risorse umane, accademia delle belle arti, economia aziendale, terapia occupazionale, sociologia, filologia moderna, terapia neuropsicomotricità dell'età evolutiva, servizi sociali), 1 con Master (Project management), 9 con Diploma (perito aziendale corrispondente in lingue estere, liceo classico, ragioneria, Servizi socio sanitari, istituto tecnico industriale, scuola professionale, perito fotografico, turistico alberghiero, operatore amministrativo segretariale), 8 con licenza media inferiore, 4 con qualifica OSS, 1 con titolo non pervenuto.
E' stato assunto 1 persona tra i candidati.

ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

La Cooperativa si impegna a realizzare tutte quelle attività volte a informare in maniera trasparente i propri candidati al fine di agevolare i processi di scelta consapevole delle opportunità lavorative offerte.

Le modalità e gli strumenti di gestione del rapporto con i candidati sono così riassumibili:

- **fase di accoglienza:** il candidato viene sinteticamente informato su servizi offerti, professionalità richieste, offerte di lavoro disponibili, modalità di archiviazione (banca dati informatizzata) e gestione dei dati personali;
- **fase di selezione:** il candidato viene informato in maniera approfondita sulle caratteristiche dell'offerta di lavoro, sul contratto di lavoro, sulle modalità organizzative del servizio.

Rapporto di ammissioni e domande. Il rapporto fra le ammissioni/assunzioni e le domande di lavoro è stato di 1 su 42.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Pubblica Amministrazione se da un lato rappresenta il principale cliente committente, dall'altro è il soggetto destinatario di imposte e tasse oltre a essere un sostenitore della cooperativa in termini di contributi e sovvenzioni.

FINANZIATORI

Nessuno.

COMUNITÀ LOCALE

Il riconoscimento da parte della Cooperativa di essere parte di un sistema più ampio come quello della comunità locale fa si che essa cooperi con gli attori che la compongono per favorire la vitalità, la dinamicità e la capacità di risposta alle istanze di un territorio.

Tale impegno si concretizza nell'adesione a progetti di solidarietà e nel sostegno a proposte sociali e culturali promosse da istituzioni e associazioni locali.

COMUNITÀ VIRTUALE

Il sito internet è uno strumento che la Cooperativa intende potenziare nell'impegno a garantire all'esterno sempre più trasparenza e interazione.

VIA LIBERA è stato inserito come link nel sito de L'IMPRONTA (www.improntas.it), affinché sia più visibile la collaborazione tra le due realtà. Dal punto di vista della grafica si è cercato di dare una nuova strutturazione che, attraverso un gioco di colori, garantisca più chiarezza nell'organizzazione dei servizi di cui si occupa la Cooperativa.

SOGGETTI DI MEMBERSHIP

Il raggiungimento dello scopo sociale ed il compimento della mission trovano sbocco naturale nella membership con altri attori che perseguono analoghe finalità.

- L'IMPRONTA – Associazione Onlus
- Consorzio SiR
- Associazione Zucche Ribelli
- Associazione A.F.G.P.
- Associazione La Nostra Comunità
- Associaizione Luna Marina D.B.
- Fondazione Aquilone
- Cooperativa Sociale IL BALZO
- Cooperativa Sociale Spazio Aperto Servizi
- Cooperativa Sociale Diapason
- Cooperativa Sociale Zero5
- Cooperativa Sociale Piccolo Principe
- Cooperativa Sociale Fraternità e Amicizia

- Cooperativa Sociale Azione Solidale
- Cooperativa Sociale Cascina Bianca
- Cooperativa Sociale Il Gabbiano Servizi
- Cooperativa Sociale Il Laboratorio
- Cooperativa Sociale Progetto Persona
- Cooperativa Sociale Santa Rita
- Cooperativa Sociale Graffiti

VIA LIBERA E IL SUO OGGETTO SOCIALE DI TIPO “B”

7. SERVIZI

7.1 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Via Libera nel 2012 ha avviato il progetto ("B come Mangiare") di inserimento lavorativo di persone svantaggiate realizzando 2 attività in campo alimentare nella zona sud di Milano (Zona Circoscrizionale n.5: Via Selvanesco 77) che nel 2018 sono andate a pieno regime:

1. Un laboratorio di produzione di pasti veicolati a legame caldo, distribuiti con un servizio di catering a:

- Servizi di tipo socio-educativo
- Uffici e ditte presenti nel territorio.

2. Un locale di ristorazione self-service, in cui sono previsti 88 posti circa all'interno e 24 posti nel dehor esterno, organizzato con la modalità del free flow con annesso uno spazio bar, rivolto a:

- Agglomerato commerciale sito nel territorio
- Persone di passaggio nelle vicinanze
- Dipendenti della Cooperativa.

Entrambe le attività funzionerebbero in prevalenza nei giorni compresi tra lunedì e venerdì, in orario compreso tra le 7.00-15.00. Per iniziative specifiche, quali banchetti, battesimi, … sarebbe possibile l'apertura in orari particolari.

Servizio aperto dalle ore 12 alle 14.30

Servizio aperto dalle ore 7 alle 15

Servizio attivo tutti i giorni per i pranzi e su richiesta

Servizio attivo su richiesta nei giorni festivi e feriali

Cucinare è un modo di dire

Sei alla frutta? Fermati per il dolce!

E' stato scelto il nome e il logo del servizio di ristorazione al fine di dare visibilità al servizio di ristorazione: GUSTOP.
GUSTOP è stato scelto in quanto:

- Il NOME: breve ed immediato rimanda all'obiettivo di offrire il meglio del gusto
- Il LOGO: le foglie del basilico simboleggiano la sana cucina mediterranea
- Lo SLOGAN "cucina e persone genuine", si concentra sul buon cibo ma pone anche un delicato accento alla Nostra attenzione alle Persone

Tra le cose da evidenziare e che promuovono il servizio, segnaliamo:

- **Sito internet www.gustop.it**

Il sito è stato realizzato in collaborazione con la cooperativa Zero5, una cooperativa sociale fondata a Milano nel 2005 da un gruppo di educatori, psicologi, insegnanti e volontari che operano per prevenire il disagio infantile e adolescenziale e per contrastare il fenomeno dell'abbandono scolastico. Il sito è stato pensato per dare visibilità alle attività progettate e per raggiungere un buon numero di persone che possa usufruire delle proposte.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO:

Giorni apertura Self service	225
Giorni apertura Trasportati	233
Media giornaliera pasti self service	70
Media giornaliera pasti trasportati	135
Media mensile eventi	0
Persone senza disabilità assunte al lavoro	7
Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	7
Persone accolte in tirocinio	1 persone con disabilità psichica/intellettiva in tirocinio lavorativo
Persone accolte in attività forma-educative	1

7.2 LABORATORIO DI PANIFICAZIONE

"Gustolab" è un'attività produttiva avviata nel 2014, finalizzata all'inserimento lavorativo di persone disabili e che nel 2015 ha consolidato le sue produzioni.
Le attività produttive si sviluppano su quattro filoni tra loro correlati:
1. Laboratorio di panificazione e pasticceria che ha come clienti aziende private, abitanti della zona e società di ristorazione. Il Laboratorio di panificazione e pasticceria rappresenta il primo e fondamentale anello a premessa delle altre attività (vendita, consegna e confezionamento regalo).
2. Vendita al dettaglio. E' previsto che il punto vendita funzioni come un piccolo negozio di prossimità e che abbia come clienti abitanti e lavoratori della zona, studenti delle scuole limitrofe
3. Confezionamento di "regali alimentari". Tale attività sarà svolta in maniera saltuaria in base agli ordini delle aziende clienti e in determinati periodi dell'anno (ad esempio nei periodi precedenti le festività Natalizie o in momenti strettamente legati all'azienda-cliente come anniversari).
4. Consegna a domicilio. Il servizio di consegna è una attività strettamente legata alla vendita nel negozio, in quanto permette di vendere ingenti quantità di prodotti ad aziende private e/o società di ristorazione
Il laboratorio di panificazione è situato in via Santa Teresa 18/a, nella periferia sud di Milano.

Il nome scelto per identificare il panificio è GUSTOLAB che rimanda al ristorante GUSTOP, realtà ormai conosciuta nel territorio e al laboratorio di panificazione dove lavorano persone con disabilità
Alla scritta GUSTOLAB si è associata l'immagine della spiga di grano al fine di trasmettere in maniera chiara il messaggio che si vuole trasmettere e cioè di genuinità e di produzione di pane.

Nell'anno 2021 è previsto uno spostamento del laboratorio in uno spazio più ampio sito in via Antegnati 11 a Milano.

Tipologia di prodotti realizzati:
- Prodotti da forno: pizze e focacce, sfornati.
- Prodotti di panetteria secca (grissini, crackers).
- Prodotti di pasticceria secca (crostate, biscotti, pasta frolla).

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO:

Giorni di lavoro effettivo	340
Giorni apertura punto vendita	235
Totale Kg panificati in un anno	22.000
Così composti:	
Subtotale produzione pane (in kg)	12.000
Subtotale produzione pizze e focacce (in kg)	3.000
Subtotale produzione pasticceria (in kg)	7.000
Persone senza disabilità assunte	3
Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	6
Persone con altre fragilità stabilmente assunte al lavoro	1
Persone accolte in tirocinio	0
Persone accolte in attività forma-educative	0

7.3 LABORATORIO DI PROGETTAZIONE GRAFICA E STAMPA

Nel 2014 Via Libera ha sviluppato e avviato un ulteriore nuovo ramo d'impresa nell'ambito della progettazione grafica, nello specifico un laboratorio di produzione grafica manuale e digitale, finalizzato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità che nel 2015 ha consolidato le sue attività. L'attività si chiama "ALTROSTAMPO ed è sita in via Santa Teresa 26/B a Milano.

I servizi di Altrostampo rivolte al pubblico sono:

- Grafica - Servizio di progettazione grafica per inviti, informative, loghi e impaginazione editoriale
- Stampa - Servizio di fotocopisteria e stampa digitale di cartoline, manifesti, brochure, biglietti da visita, calendari, rilegature, plastificazioni, imbustamento
- Consegne - Il materiale prodotto può essere ritirato in Laboratorio o spedito al cliente
- Servizi coordinati - Soluzioni personalizzate, quali confezioni, pacchetti, bomboniere coordinate con Gustolab.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO:

Giorni di lavoro effettivo	90

Totale copie stampate	30.000

Così composti:

Subtotale copie stampate a colori	25.000

Subtotale copie stampate bianco/nero	5.000

Persone senza disabilità stabilmente assunte al lavoro	3

Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	2

7.4 BAR MICRO'

micrô è un luogo di socialità dove persone, gruppi e organizzazioni possono incontrarsi per dar vita a iniziative sociali, educative e culturali, per festeggiare un momento speciale o per bere un buon caffè. Si trova all'interno del Parco Cascine Rosse in Via Chiesa Rossa 55 a Milano

Il Parco Cascine Rosse, uno dei parchi più suggestivi della città di Milano, rappresenta un importante esempio di architettura rurale nel sito dell'antica chiesa di S. Maria di Fontigio. Il complesso comprende attualmente cinque edifici: la Chiesa, la Canonica, il Portico, l'ex Stalla con spioventi aggettanti lunga 100 m., ora Biblioteca e l'ex abitazione, oltre a un vasto parco pubblico e sorge su di un'area caratterizzata dalla presenza di rogge e canali artificiali in adiacenza del Naviglio Pavese.

micrô rappresenta un importante progetto sociale e culturale per Milano in quanto gestito da un gruppo di enti non profit, costituitisi in Associazione Temporanea di Scopo (ATS), a cui il Comune di Milano ha affidato uno spazio nel Parco Chiesa Rossa attraverso un bando che prevedeva, oltre alla conduzione dell'attività commerciale (il bar), l'impegno a realizzare sotto il portico attività di interesse culturale, sociale, educativo e formativo rivolte all'intera cittadinanza.

Il Bar micrô, aperto a giugno 2016, dà un'opportunità di lavoro a persone con disabilità oltre a operatori sociali con esperienza nell'ambito della ristorazione.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO:

Giorni apertura Micrò	190
Media giornaliera scontrini	25
Media mensile eventi	5
Persone senza disabilità assunte al lavoro	0
Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	1
Persone accolte in attività forma-educative	12 persone con disabilità psichica/intellettiva

7.5 SERVIZIO DI CONSULENZE

Il rapporto dei due referenti di Via Libera con il Consorzio di realtà no profit di Cremona si è consolidato e dopo aver fornito supporto per apertura e avviamento delle molteplici attività di ristorazione nel corso del 2018 (Bon Bistrot, food truck "Il Bistrottino", Bar del Museo Civico di Cremona, Bar delle Colonie Padane) e commerciali (Parco Avventura Cremona) a tutt'oggi vengono erogate consulenze di direzione, analisi economica e gestionale delle cooperative consorziate.
Inoltre sono state svolte Consulenze sulla sicurezza per enti no profit da un altro professionista.

7.6 GUSTOBAR

Via Libera gestisce il bar all'interno dell' RSA/RSD Mater Gratiae in via Corrado II il Salico n. 50 da febbraio 2017. La struttura, gestita dalla cooperativa sociale EDOS, dispone di 120 posti accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia per l'accoglienza di persone anziane e 60 posti accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia per l'accoglienza di persone con età superiore a 18 anni e inferiore a 65 anni che presentino grave disabilità. Il Bar Gustobar è un luogo dove le persone ospitate e i loro parenti possono consumare bevande, dolci e cibi leggeri in compagnia. L'orario di apertura di Gustobar è 9-18 e lavorano 2 persone con disabilità. Inoltre, 3 persona con disabilità psichica/intellettiva sono state accolte in attività forma-educative.

7.7 SERVIZIO DI PULIZIE NITIDO

Il servizio di Pulizie avviato a fine 2018 è dedicato principalmente ad un fabbisogno interno alla Cooperativa e alla sua partner storica L'Impronta – Associazione onlus formando e inserendo al lavoro persone con disabilità. Tale servizio è stato rivolto da ottobre 2018 ed è tuttora in essere ad un cliente esterno (un'azienda di Cusago). Lavorano per il servizio 6 persone di cui 2 con disabilità fisica.

7.8 VOLONTARIATO AZIENDALE

Il volontariato d'impresa è uno strumento adatto alle esigenze delle aziende sensibili ad una politica di sviluppo sostenibile e Responsabilità Sociale. Attraverso il volontariato d'impresa, aziende, fondazioni, …. possono concretizzare il proprio impegno sociale. Si tratta di iniziative sostanzialmente divise in due ambiti: da una parte l'azienda promuove azioni di volontariato nelle quali coinvolgere i propri dipendenti, dall'altra ne organizza addirittura in orario lavorativo.
I vantaggi dell'avvio di un programma di volontariato aziendale sono numerosi:

- Manifesta la sensibilità dell'azienda per una politica di sviluppo sostenibile e rappresenta un'assunzione di responsabilità sociale, che può essere utile per la comunicazione interna ed esterna.
- Rafforza il legame dipendente-azienda in una condivisione di valori solidali e nel sostegno di iniziative a favore dei dipendenti.
- Aumenta l'apprezzamento e il riconoscimento dei propri dipendenti
- Contribuisce a motivare il personale, rafforzandone il senso di appartenenza e valorizzandone competenze
- Costituisce un'argomentazione nella selezione di giovani laureati, spesso sensibili allo

sviluppo sostenibile e alla solidarietà
- Arricchisce la cultura aziendale attraverso l'acquisizione di competenze nella diversità
- Consente la crescita professionale dei dipendenti, attraverso l'acquisizione e il rafforzamento di competenze trasversali (soft skills)

VIA LIBERA ha promosso e organizzato alcune giornate di volontariato ad aziende in cui i dipendenti vengono accompagnati in esperienze vissute sul campo insieme a persone con svantaggio sociale. Grazie al volontariato aziendale Via Libera fa conoscere i servizi del Gruppo L'IMPRONTA e crea le basi per promuovere il volontariato nei servizi del Gruppo stesso.
Nel 2020 a causa della pandemia purtroppo non è stato possibile organizzare giornate di volontariato aziendale.

7.9 COLTIVAZIONE DI ORTAGGI IN SERRA

VIA LIBERA ha avviato anche la coltivazione di prodotti orticoli nelle serre posizionate nel campo agricolo di proprietà di Agrivis – società cooperativa sociale agricola in via Macconago 36 a Milano dove ha inserito al lavoro 2 persone con disabilità intellettiva e fisica o in formazione persone con disabilità.

7.10 CENTRO POLIFUZIONALE RI.ABI.LA. – SISTEMA DI RISORSE A SUPPORTO DI PERSONE E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' RISPETTO A BISOGNI AFFERENTI ALLA RIABILITAZIONE, ALL'ABITARE E AL LAVORO

Nel 2015 è stato dato avvio alla programmazione per la realizzazione di un nuovo progetto di ampliamento di VIA LIBERA in collaborazione con L'IMPRONTA a partire dall'acquisto del Centro Parrocchiale sito in via Feraboli 15 a Milano. IL 6/11/2017 sono stati avviati i lavori di recupero dell'immobile che sono terminati a gennaio 2019. Successivamente sono stati avviati i servizi, tra cui le BOTTEGHE dedicate all'inserimento lavorativo di persone con svantaggio sociale.

Botteghe

All'interno delle Botteghe Via Libera ha allestito e aperto al pubblico un bar con annessa sala bistrot e un punto vendita di prodotti alimentari in cui sono state inserite al lavoro persone con disabilità.

le BOTTEGHE de L'Impronta

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO:

Giorni apertura BOTTEGHE	285
Media giornaliera scontrini BAR e BISTROT	90
Media giornaliera scontrini RIVENDITA	62
Media mensile eventi	1
Persone senza disabilità assunte al lavoro	1
Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	4
Persone accolte in tirocinio	1
Persone accolte in attività forma-educative	4 persona con disabilità psichica/intellettiva

La SALA POLIFUNZIONALE del Centro RI.ABI.LA è stata allestita con ampio schermo a parete, videoproiettore a soffitto; essa è stata utilizzata e messa a disposizione per incontri formativi e informativi oltre che della Cooperativa anche da parte della cittadinanza e fa parte di aziende profit.

FASE PROPEDEUTICA ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE SVANTAGGIATE

Via Libera mira a dare una risposta al problema emergente in questo periodo storico: l'accesso al lavoro e il mantenimento dello stesso. La possibilità di realizzarsi come "lavoratori" per le persone con svantaggio sociale permette:

1. di contrastare l'isolamento e l'emarginazione attraverso la creazione di relazioni interpersonali nell'ambiente lavorativo;
2. accrescere la propria autostima e vedersi come soggetti in grado di essere produttivi permettendo una piena espressione delle proprie abilità e risorse;
3. utilizzare il proprio tempo in maniera qualitativamente migliore in modo da poter favorire l'apprendimento di nuove competenze;
4. rafforzare la propria identità di lavoratore.

Prima dell'assunzione del personale con svantaggio sociale Via Libera ha avviato il percorso di individuazione, selezione e preparazione del personale operativo da inserire lavorativamente nei tre servizi commerciali in collaborazione con Enti accreditati alla Formazione e Enti di mediazione al lavoro.

FASE DI SELEZIONE

L'individuazione di candidati è avvenuta nei seguenti "bacini" di provenienza: Associazione L'Impronta, CELAV - Milano, San Giusto, Afolsud. La elezione è avvenuta prima di tutto raccogliendo i curriculum delle persone disabili, successivamente svolgendo colloqui conoscitivi in cui venivano valutate le basi conoscitive dei candidati, valutandone le competenze e le potenziali risorse. Infine, sono stati abbinati i profili ritenuti idonei con le mansioni previste.

Al termine della selezione, attraverso colloqui mirati si dava restituzione ai candidati e si proponeva il percorso di formazione.

FASE DI FORMAZIONE TEORICA

I percorsi di formazione teorica sono stati strutturati ad hoc per le persone disabili previste dal progetto, infatti in fase di stesura dei percorsi formativi sono stati previsti una serie di accorgimenti al fine di rendere gli argomenti trattati di più facile comprensione; per ottenere un percorso formativo "facilitato" si è operato come segue:

- Utilizzo di un linguaggio semplificato e continuo ricorso ad esempi tangibili in fase espositiva;
- Introduzione di schede integrative ai diversi argomenti trattati;
- Interventi di accompagnamento alla conoscenza delle mansioni per le persone con disabilità.

FASE DI FORMAZIONE PRATICA/TIROCINIO

La praticità del percorso formativo è stato fondamentale per poter imparare la professione apprendendone le tecniche direttamente sul campo. La parte pratica è stata svolta presso le sedi dei servizi commerciali di Via Libera a stretto contatto con il personale professionale e ci si è proposto di fornire alle persone con disabilità solide basi conoscitive e pratiche, per inserirsi in maniera sicura e competente nel mondo del lavoro. In questa fase si è verificato nelle persone disabili la disponibilità a collaborare, la tenuta rispetto ad eventuali momenti di stress per richieste superiori alle proprie possibilità e l'apprendimento degli insegnamenti specifici.

FASE DI ACCOMPAGNAMENTO E INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Le persone con disabilità sono state supportate a individuare le proprie potenzialità e a spenderle nelle attività previste nel progetto oppure a individuare competenze da spendere in altri ambiti lavorativi. In quest'ultimo caso le persone disabili sono state indirizzate in altri servizi in rete con la Cooperativa.

FASE DI TUTORAGGIO E INSERIMENTO LAVORATIVO

Parallelamente a tutto il percorso è stato indispensabile e utile verificare l'andamento dello stesso con colloqui individuali da parte del responsabile degli inserimenti lavorativi, Tutor, psicologo con le singole persone per meglio realizzare la progettazione individualizzata pensata per ciascuna persona fragile; attraverso rimandi di valorizzazione sulle abilità acquisite e suggerimenti per gli aspetti da curare maggiormente, sia a livello di attività pratica che relazionale; colloqui a supporto della motivazione; incontri di verifica per discutere e rilevare l'esito della formazione.

8. DATI ECONOMICI E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

ANALISI DEL FATTURATO

Il fatturato operativo e il totale dei ricavi diretti dell'anno 2020 al netto delle donazioni e dei contributi da enti pubblici e provati è stato pari a 1.115.495 euro in diminuzione rispetto all'anno precedente. Riportiamo in tabella i valori dei fatturati dal 2012 al 2020.

Anno	Fatturato globale d'impresa
2012	89.906,00 €
2013	511.830,00 €
2014	665.709,00 €
2015	865.078,00 €
2016	1.105.527,00 €
2017	970.959,00 €
2018	1.435.531,00 €
2019	1.426.806,00 €
2020	1.115.495,00 €

I dati riferiti ai ricavi operativi diretti delle attività commerciali del ramo B di Via Libera mostrano i riflessi negativi della crisi pandemica che ha profondamente caratterizzato il 2020.

La ristorazione è stata indiscutibilmente uno dei settori più colpiti; Via Libera ha reagito ponendo in essere misure di contenimento della crisi e cercando strade alternative atte a tutelare Gustop, ma qui il riflesso delle chiusure e delle misure di prevenzione dei contagi è stato estremamente significativo; lo stesso smartworking ha modificato profondamente la geografia dei consumi fuori casa, causando una importante flessione dei ricavi del ristorante. Anche il panificio ha subito una importante perdita di fatturato, attribuibile non solo al mercato domestico ma anche al mancato guadagno derivante dalle vendite di prodotti alle aziende con cui sono state stipulate le convenzioni ex art.14 (in primis gli stabilimenti Ikea di Milano -che sono state a lungo chiusi- e Banca Mediolanum –che ricorrendo in misura quasi totalizzante allo smartworking ha chiuso il punto vendita gestito da Via Libera c/o l'head quarte di Basiglio-).

Proseguendo l'analisi della attività ristorative e alimentari, la crisi è stata avvertita ovviamente anche da Micrò, che ha visto dimezzato il fatturato rispetto al 2019.

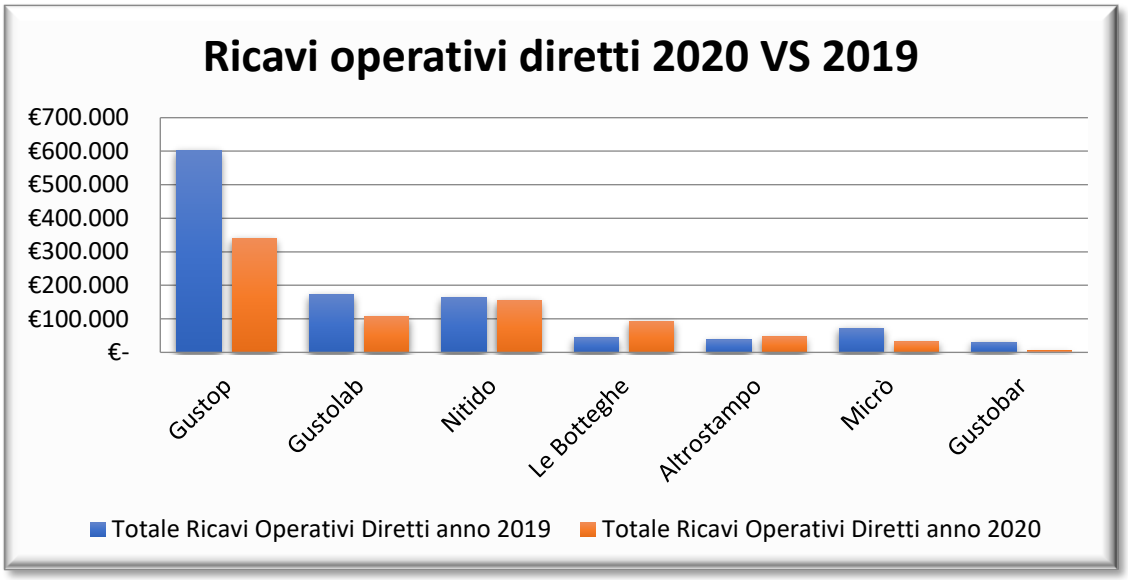
Gustobar è stato chiuso per tutto il 2020 a partire dall'inizio della pandemia, perdendo a tutti gli effetti l'intero fatturato dell'anno.

Anche Altrostampo ha subito una flessione dei ricavi, fortunatamente contenuta in virtù della vendita di prodotti e servizi alle aziende convenzionate (specialmente cesti e confezioni natalizie).

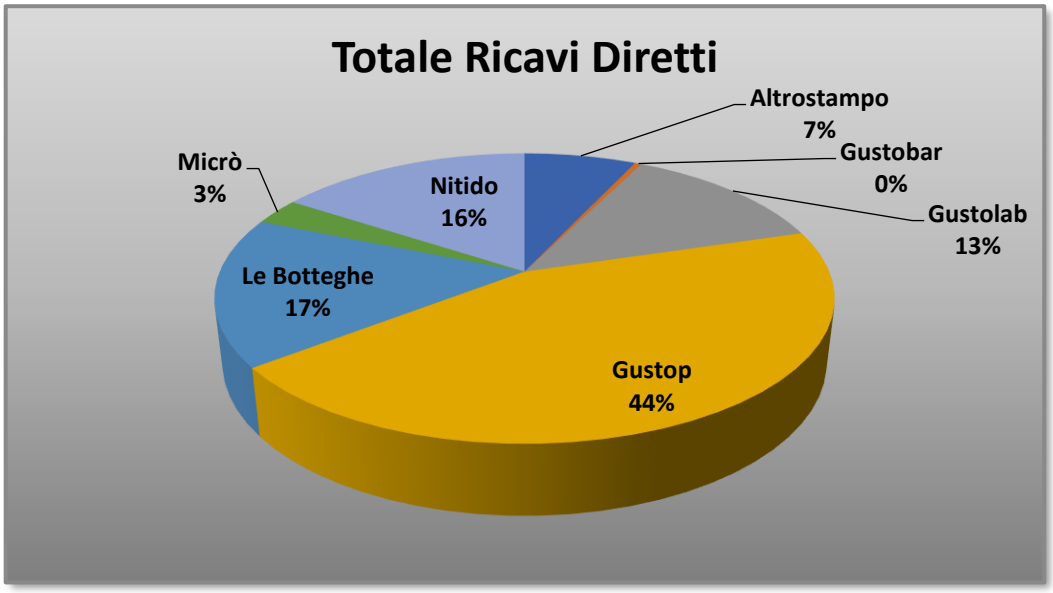
Nitido è riuscito a mantenere sostanzialmente invariato il proprio fatturato operativo, fornendo servizi di pulizia e igienizzazione (particolarmente richiesti come conseguenza della pandemia)

Merita attenzione la crescita di fatturato de Le Botteghe, che a partire dal periodo di lockdown sono riuscite a caratterizzarsi come negozio di prossimità e a vendere prodotti e servizi accessori.

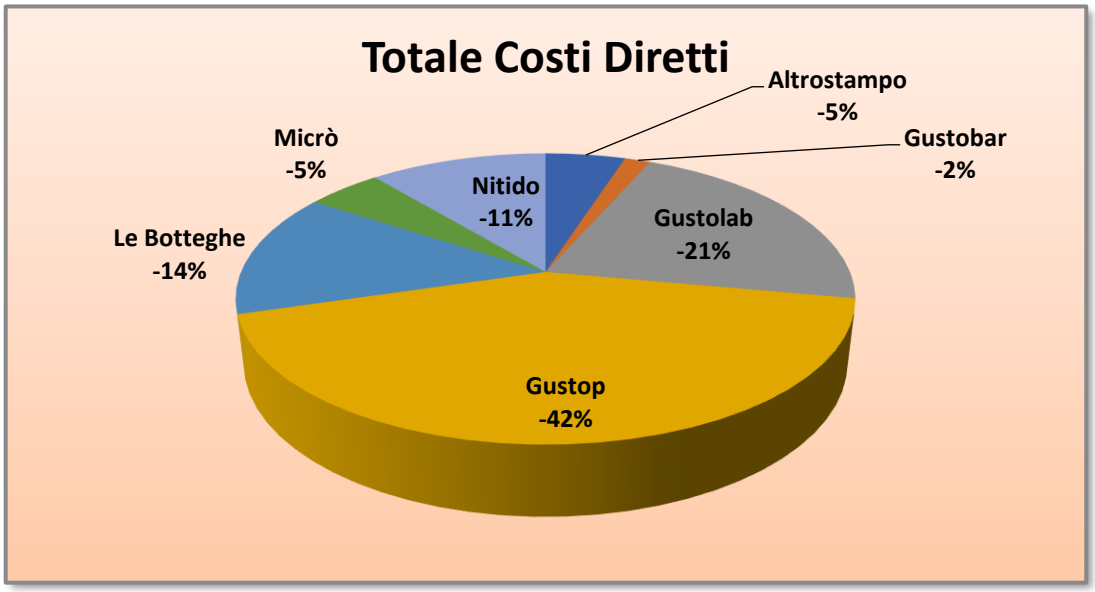
Il grafico sotto riportato evidenzia le differenze tra il 2019 e il 2020 in merito ai ricavi operativi diretti delle attività commerciali del ramo B di Via Libera.



Fatte queste debite premesse e nonostante l'impatto della pandemia sul Covid, Gustop si conferma la prima attività commerciale di Via Libera, totalizzando il 44% del totale dei ricavi diretti. Il grafico sotto riportato evidenzia la crescita de Le Botteghe che nel 2020 hanno contribuito in misura addirittura leggermente superiore a Nitido e a Gustolab

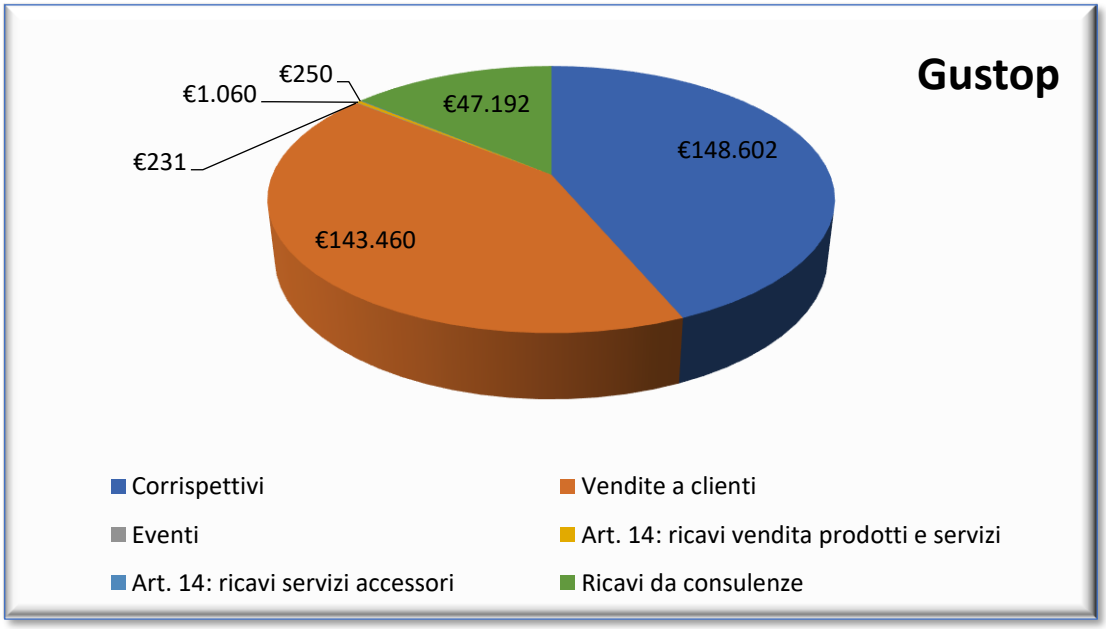


I costi diretti sono un diretto riflesso dei ricavi, con la doverosa precisazione che i costi di Gustolab tengono conto dei costi sostenuti per i prodotti venduti a Le Botteghe.

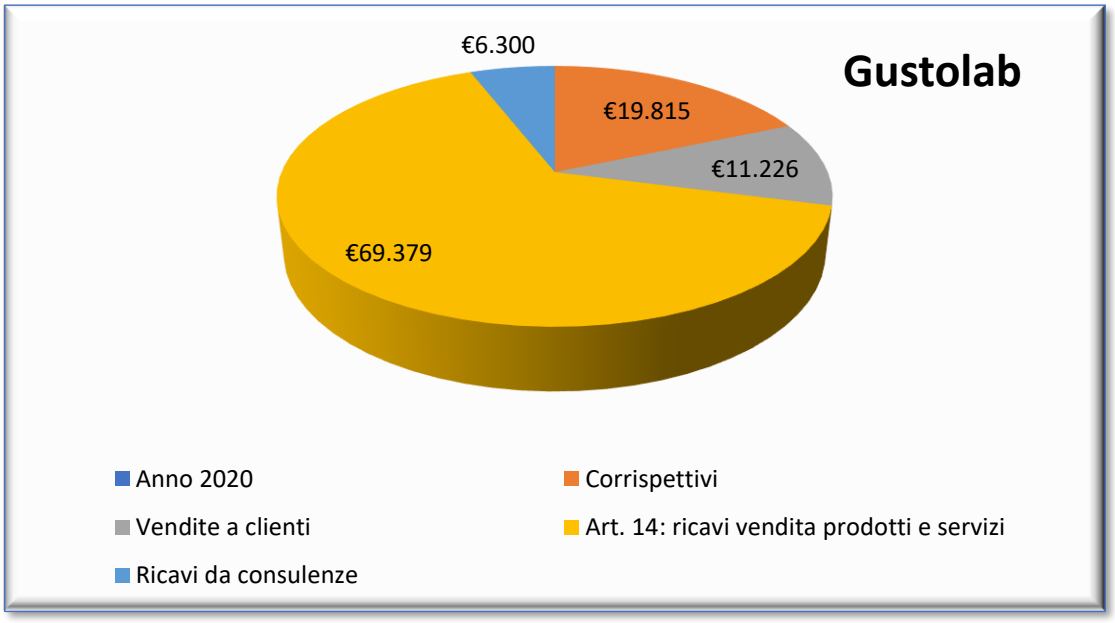


Mettendo a fuoco le principali attività commerciali (Gustop, Gustolab, Le Botteghe) , di seguito la sintesi della composizione dei ricavi operativi in formato tabellare e grafico:

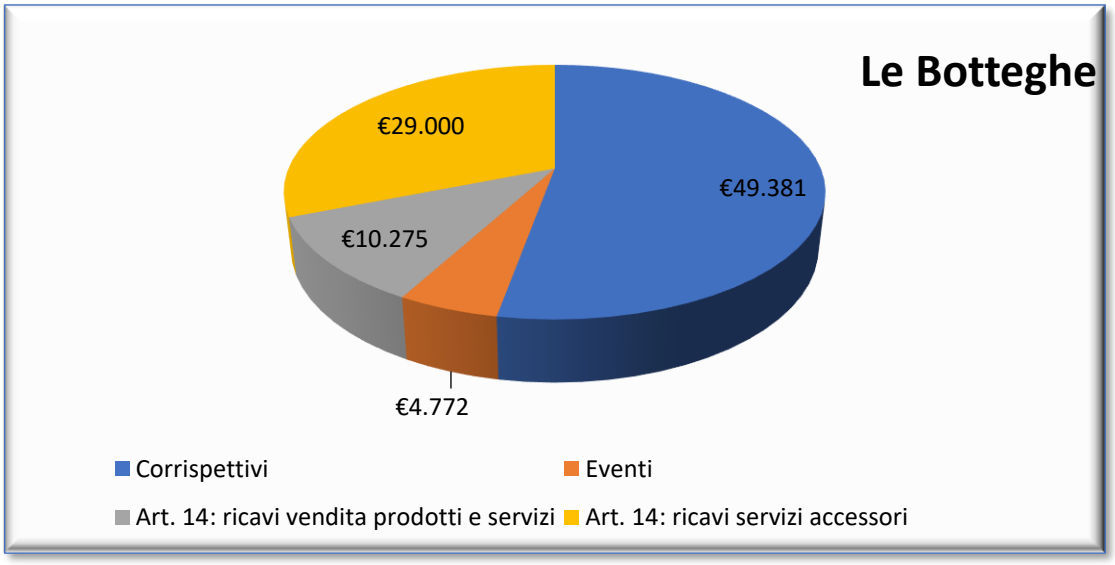
Anno 2020	Gustop
Corrispettivi	€148.602
Vendite a clienti	€143.460
Eventi	€231
Art. 14: ricavi vendita prodotti e servizi	€1.060
Art. 14: ricavi servizi accessori	€250
Ricavi da consulenze	€47.192



Anno 2020	Gustolab
Corrispettivi	€ 19.815
Vendite a clienti	€ 11.226
Art. 14: ricavi vendita prodotti e servizi	€ 69.379
Ricavi da consulenze	€ 6.300



Anno 2020	Le Botteghe
Corrispettivi	€ 49.381
Eventi	€ 4.772
Art. 14: ricavi vendita prodotti e servizi	€ 10.275
Art. 14: ricavi servizi accessori	€ 29.000

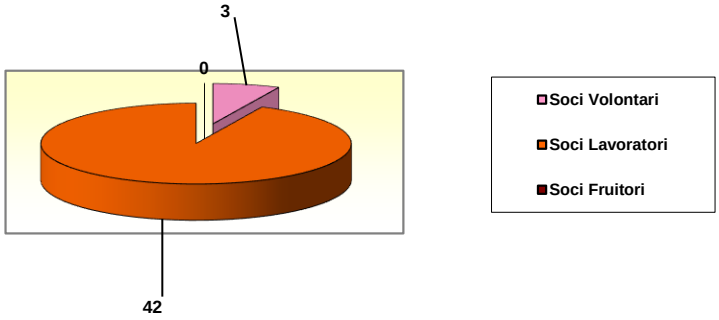


9.ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER INTERNI

9.1 COMPOSIZIONE STAKEHOLDER INTERNI

Di seguito si descrive brevemente la composizione dei portatori d'interesse del 2020 interni.

COMPAGINE SOCIALE



I 3 soci volontari sono 1 uomo e 2 donne.
Gli 47 soci lavoratori sono 28 maschi e 19 donne.

OPERATORI PROFESSIONALI IMPIEGATI NEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA AL 31/12/2020

RAPPORTO DI LAVORO AL 31/12/20	GENERE	Provenienza	Operatori con contratto a TI	Operatori con contratto aTD	Part time	Full time	Socio	Non socio	Con svantaggio sociale	Tipologia disagio	Asl	Funzione lavorativa	Età AL 31/12/20	Titolo studio	Qualifica	Infortuni	Malattia	Maternità obbligat, congedo parent, cong.obblig.padre	Altre risultanze (perm retrib e non retrib, perm l.104, perm studio, assenza ingiustif, sanzione discipl, allattam, mal bamb...)	C.I.G	Totale ORE assenza	Livello assunzione
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(dipendenze)	ASL - MI 2	Panificatore	41	Medie inferiori	Operaio		16,00			286,00	302,00	5
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X		X	(disabilità fisica)	ASL MI - distretto 4	Autista addetto al trasporto dei	31	Medie inferiori	Operaio		87,00			253,50	340,50	5
DIPENDENTE	UOMO	*Egitto*	X			X	X					Aiuto cuoco	24	Medie inferiori	Operaio					204,00	204,00	4S
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - MI 1	Addetto grafica, stampa, riordino e consegne	38	Media superiore	Operaio					506,50	506,50	5
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X					Cuoco operativo	40	Laurea filos	Operaio		15,50	7,50	7,50	248,50	279,00	4
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI	Addetto al trasporto di alimenti e pulizie, addetto al bar, nonché alla	64	Media superiore	Operaio		885,50		38,00	505,00	1428,50	6
DIPENDENTE	DONNA		X			X	X					Formatrice e coordinatrice	45	Laurea scienze dell'educazione	Impiegato					271,00	271,00	2
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X					Educatrice	37	Laurea sc comun	Impiegato			1447,00	187,50		1634,50	3S
DIPENDENTE	UOMO	*Marocco*	X		X		X					Addetto alle pulizie sedi e al trasporto di attrezzature, materiali e	47	Diploma di contabilità non riconosciuto in Italia	Operaio					65,00	65,00	5
DIPENDENTE	UOMO	*Filippine*	X		X		X					Addetto pulizie e al trasporto di attrezzature e materiali	38	Non pervenuto	Operaio					124,50	124,50	7
DIPENDENTE	DONNA	*Perù*	X		X		X		X	(disabilità fisica e psichica)	ASL - MI - distreto 2	Addetta alla preparazione, somministrazione, pulizie	38	Licenza elem in Perù	Operaio		83,00			457,00	540,00	6
DIPENDENTE	DONNA	*Cile*	X		X		X					Addetto pulizie	68	4° superiore in Cile (non riconosciuta in Italia)	Operaio					314,50	314,50	7
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		x	(disabilità psichica)	ASL - MI 1	Addetta alle vendite e alle pulizie	28	Licenza media inferiore	Operaio					7,00	7,00	6
DIPENDENTE	DONNA		X			X	X					Addetta alla ristorazione, agli eventi e ai trasporti di persone, alimenti	35	Media superiore	Operaio		60,50		84,00	129,00	273,50	4s

DIPENDENTE	UOMO			X	X		X		X	(disabilità psichica)	ASST - Rodense	Addetto alla vendita e al	35	Diploma liceo classico	Operaio		4,00			516,75	520,75	6
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI 2	Addetto alla panificazione, ristorazione, confezionamento, riordino e	28	Media superiore	Operaio		59,00			312,00	371,00	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - MI 3	Addetto sommministra e vendita, pulizie, manutenz del verde…	29	Triennio superiori in grafica	Operaio		61,00			290,50	351,50	6
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X					Amministrativo	59	Media superiore	Impiegato					105,50	105,50	3
DIPENDENTE	UOMO	*Perù*	X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - distretto 5	Addetto sala	33	Licenza elem in Perù	Operaio		130,00			301,00	431,00	5
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - MI 2	Addetto sala	35	Medie inferiori	Operaio		63,00			676,25	739,25	5
DIPENDENTE	UOMO	*Ucraina*	X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - distretto 2	Addetto alla coltivaz del verde e alle manutenz, ai lavaggi, riordino e pulizie, trasporti e	52	Media inferiore in Italia	Operaio		17,00				17,00	7
DIPENDENTE	DONNA	*Ucraina*	X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - distretto 3	Addetta ai lavaggi, riordino, pulizie, trasporto	52	Media inferiore in Italia	Operaio					52,50	52,50	7
DIPENDENTE	DONNA			X	X		X		X	(disabilità psichica)	ASL 1 distretto Corsico	Addetta alle vendite e ai servizi di segreteria	61	Diploma scuola media superiore	Impiegato		29,50			340,00	369,50	5S
DIPENDENTE	DONNA	*Santo Domingo*	X		X		X					Addetto pulizie	58	Media superiore	Operaio					64,00	64,00	7
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X					Cuoco	37	Media superiore	Operaio		479,50			266,00	745,50	3
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità psichica e sensori	ASL MI - distretto 5	Addetta a ristoraz, panificaz, eventi, bar, trasporti, consegne pasti, somministraz, alla manutenz del verde e alle coltivazioni	23	Medie inferiori	Operaio					396,00	396,00	6

DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL MI - distretto 2	Addetta alla vendita	44	Medie inferiori	Operaio		895,00				895,00	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL MI - distretto 1	Addetto al supporto grafico	35	Media superiore	Operaio					620,50	620,50	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - MI 1	addetto su varie	46	Medie inferiori	Operaio		54,00			676,50	730,50	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X					Aiuto panettiere	26	Media superiore	Operaio		21,00			490,00	511,00	5
DIPENDENTE	DONNA	*Filippine*	X		X		X					Addetta alle pulizie	49	Infermieristica liceo in Filippine, non riconosciuto in	Operaio		34,00			266,00	300,00	7
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL MI - distretto 1	Addetto su varie	46	Medie inferiori	Operaio					684,50	684,50	5
DIPENDENTE	DONNA			X	x		x		X	disabilità psichico	ASL Milano 2	Addetta alle vendite, ai lavaggi, riordino	31	Licenza media	Operaio		12,00			548,50	560,50	6
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL - MI 2	Addetto al lavaggio	51	Medie inferiori	Operaio					283,00	283,00	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fis e psichica)	ASL - MI 2	Addetto su varie	57	Medie inferiori	Operaio					559,00	559,00	5
DIPENDENTE	DONNA	*Filippine*	X		X		X					Addetto pulizie e ad attività di supporto presso servizi socio-	62	Maestra di sc sup (no riconosciuta in Italia)	Operaio					191,00	191,00	7
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità psichica)	ASL MI - distretto 4	Addetto al lavaggio	32	Medie inferiori	Operaio					683,50	683,50	5
DIPENDENTE	UOMO	*Egitto*	X			X	X					Addetto alla panificazione.	41	Medie inferiori	Operaio					546,50	546,50	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità intellettiva)	ASL - MI 1	addetto lavaggi, riodino, pulizie, manutenz del verde …	44	Medie inferiori	Operaio		9,00				9,00	6
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X					Responsabile inserimenti	46	Laurea sc edu	Impiegato		38,00	50,00			88,00	1
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X					Addetto ai trasporti e all'organizzazione dei servizi di trasporto, pulizia, manutenzione	55	Media superiore	Impiegato					54,00	54,00	3
DIPENDENTE	UOMO		X			X	X					Responsabile qualità	51	Laurea sc pol	Impiegato		120,00			266,00	386,00	2
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X					Grafica	55	Medie inferiori	Impiegato		90,00			571,50	661,50	3
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI 2	Barista	55	Scuola elementare	Operaio		84,00			870,00	954,00	5
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI - distreto 4	Addetta alla segreteria e amministrazione, al rifornimento, riordino, somministrazione e pulizie	51	Qualifica accompagnatore turistico	Operaio		88,00		22,50	241,00	351,50	6
DIPENDENTE	DONNA		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI 2	Addetta alla panificazione	25	Dipl profess di tecnico…	Operaio					66,00	66,00	5
DIPENDENTE	UOMO		X		X		X		X	(disabilità fisica)	ASL - MI 2	Autista addetto al trasporto dei	53	Media superiore	Operaio		843,50			134,00	977,50	5

Sono state inserite al lavoro 28 persone con svantaggio sociale, di cui 27 con disabilità (11 disabilità fisica, 13 disabilità psichica/intellettiva, 1 disabilità psichica e sensoriale e 2 disabilità fisica e psichica) e 1 con fragilità sociale. Riportiamo in tabella le ASL di riferimento per le 28 persone con svantaggio sociale.

ASL DI RIFERIMENTO	NUM. PERSONE CON SVANTAGGIO
ASL MILANO	1
ASL MILANO - Distretto 1	2
ASL MILANO - Distretto 2	3
ASL MILANO - Distretto 3	1
ASL MILANO - Distretto 4	3
ASL MILANO - Distretto 5	2
ASL MILANO 1	4
ASL MILANO 2	9
ASL MILANO 3	1
ASST Rodense	2

Hanno lavorato occasionalmente, inoltre, 1 uomo di 65 anni con licenza media inferiore come addetto alle consegne/trasporti, 1 ragazza di 26 anni con diploma di agraria come Addetta alla cassa per Gustop e 1 ragazza di 32 anni con diploma di scuola superiore come supporto alla reception.

Ulteriori analisi sotto riportate sono state fatte per i lavoratori dipendenti.

SESSO
Sono stati impiegati 28 uomini e 19 donne.

ETÀ
Il maggior numero delle persone lavoratrici rientrano nelle fasce 18 – 29, 30 - 40 anni, 41 – 50 anni.

Numero lavoratori per fasce d'età:

FASCE D'ETA'	TOTALE
18-29	7
30-40	14
41-50	10
OVER 50	16

CITTADINANZA
Sono 12 le persone straniere inserite: 4 provenienti dall'America Latina (1 Cile, 1 Santo Domingo e 2 Perù), 3 dalle Filippine, 2 dall'Ucraina, 1 dal Marocco e 2 dall'Egitto.

TITOLO DI STUDIO
Il dato conferma un discreto livello di scolarità.

TITOLO DI STUDIO	TOTALI
Licenza elementare	1
Media inferiore	18
Media superiore	13
Diploma di laurea	5
Non pervenuto	1
Titoli conseguiti in paesi stranieri	6

Atro	3

LIVELLO CONTRATTUALE
Le 43 persone assunte a tempo indeterminato e determinato, sono stati inquadrati: 1 al 1° livello, 2 al 2° livello, 4 al 3° livello, 1 al 3° s, 1 al 4° livello, 2 al 4°s livello, 19 al 5° livello, 1 al 5°s livello, 9 al 6° livello, 7 al 7° livello (Contratto UNEBA).

QUALIFICA PROFESSIONALE
8 impiegati
39 operai

FUNZIONE LAVORATIVA
1 Addetta alla ristorazione, agli eventi e ai trasporti di persone, alimenti e attrezzature
1 Addetta alla segreteria e amministrazione, al rifornimento, riordino, somministrazione e pulizie
1 Addetta alle vendite e alle pulizie
1 Addetto alla panificazione, ristorazione, confezionamento, riordino e consegne
1 Addetto grafica, stampa, riordino e consegne
1 Addetta alla preparazione, somministrazione, pulizie
1 Addetta a ristorazione, panificazione, eventi, bar, trasporti, consegne pasti, somministrazione, alla manutenzione del verde e alle coltivazioni
1 Addetta ai lavaggi, riordino, pulizie, trasporto e consegne
1 Addetta alla panificazione
1 Addetta alla segreteria e amministrazione, al rifornimento, riordino, somministrazione e pulizie
1 Addetta alle vendite
1 Addetta alle vendite, ai lavaggi, riordino e pulizie
1 Addetto ai trasporti e all'organizzazione dei servizi di trasporto, pulizia, manutenzione
2 Addetti al lavaggio
1 Addetto al supporto grafico
1 Addetto al trasporto di alimenti e pulizie, addetto al bar, nonché alla manutenzione del verde
1 Addetto alla coltivazione del verde e alla manutenzione, ai lavaggi, riordino e pulizie, trasporti e consegne
1 Addetto alla panificazione
1 Addetto alla vendita e al supporto logistico
1 Addetto alle pulizie sedi e al trasporto di attrezzature, materiali e prodotti alimentari
1 Addetto lavaggi, riordino, pulizie, manutenzione del verde …
3 Addetti alle pulizie
1 Addetto pulizie e ad attività di supporto presso servizi socio-assist ed educativi
1 Addetto pulizie e al trasporto di attrezzature e materiali
2 Addetti sala
3 Addetti su varie
1 Addetto somministrazione e vendita, pulizie, manutenzione del verde…
1 Aiuto cuoco
1 Aiuto panettiere
1 Amministrativo
2 Autisti addetti al trasporto dei pasti
1 Cuoco
1 cuoco operativo
1 Barista
1 Educatrice
1 Grafica
1 Panificatore
1 Formatrice e coordinatrice
1 Responsabile inserimenti lavorativi
1 Responsabile qualità

PERSONE CON E SENZA SVANTAGGIO SOCIALE INSERITE IN TIROCINI LAVORATIVI

Sono state attuate 4 convenzioni con i seguenti soggetti promotori e con cui sono stati programmati i progetti formativi per le persone fragili inserite: Afol, Celav, ANMIL APS ONLUS, Consorzio S.i.R.

TIROCINIO LAVORATIVO		Part time	Full time	Socio	Non Socio	Con svantaggio sociale	Funzione lavorativa	Età
1	UOMO	X			X	Disabilità	Addetto al lavaggio teglie	32
2	UOMO	X			X	Disabilità	Supporto nella preparazione di pietanze e attività di cucina	26
3	DONNA	X			X	Disabilità	Addetta alla somministrazione	24
4	UOMO	X			X	Disabilità	Addetto al supporto agricolo	25

SINTESI:

Persone senza svantaggio sociali assunte al lavoro	19
Persone con disabilità stabilmente assunte al lavoro	27
Persone con altre fragilità stabilmente assunte al lavoro	1
Persone accolte in Tirocini lavorativi	4
Persone accolte in attività forma-educative	20 persone con disabilità medio grave

9.2 VALORI ED ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

CONTINUITÀ OCCUPAZIONALE

La Cooperativa si propone di garantire ai propri soci lavoratori, e non solo, la continuità occupazionale e promuove politiche di crescita sociale e professionale con l'obiettivo di valorizzare soprattutto le persone svantaggiate.

Anzianità di servizio: scatto ogni tre anni.

Recessioni: vi sono stati 3 recessioni nel 2020.

RESPONSABILIZZAZIONE

La Cooperativa si propone di promuovere e stimolare la responsabilità professionale del personale attraverso processi di motivazione e partecipazione nell'ambito dei singoli gruppi di lavoro.

Numero provvedimenti disciplinari e contestazioni di infrazioni: 1 multa: sottrazione di tre ore di retribuzione; 1 rimprovero scritto

RELAZIONE E DISPONIBILITÀ A RISPONDERE ALLE ISTANZE DEL SOCIO

Verifica delle unità di lavoro: Nel 2020 è stato messo a punto il progetto di verifica delle unità di lavoro da parte del responsabile della sala self service. Un processo che sta prendendo forma, concretizzandosi in un incontro mensile con tutti gli operatori coinvolti. L'obiettivo dell'intervento è quello di individuare gli aspetti positivi e le criticità individuati nei diversi servizi.

Tutoraggio alle persone con disabilità: una volta attuata una formazione che sia specifica e qualificante per le risorse dei soggetti considerati svantaggiati, le persone vengono affiancate dal tutor al fine di acquisire competenze ed esperienze nel campo specifico e al fine di essere supportate anche da un punto di vista emotivo

Monitoraggio: sull'andamento lavorativo: esso è costante, affinché le persone inserite nel contesto lavorativo abbiano un continuo feed-back sulle attività scolte

CONDIZIONI DI LAVORO, PREVENZIONE, SICUREZZA

La Cooperativa, oltre all'obbligo di informare e formare i lavoratori sui rischi che possono correre e su ciò che devono fare per proteggersi e prevenire tali rischi, favorisce condizioni di lavoro idonee alla tutela della salute e della maternità.

Numero infortuni per durata. Nessuno.

Indici di malattia, infortunio, maternità, altro:

PERSONA	MALATTIA	INFORTUNI	MATERNITA' OBBLIGATORIA E FACOLTATIVA	C.I.G.	ALTRE RISULTANZE (perm retrib e non retrib, perm L.104, perm. studio, assenza ingiustif., sanzione discipl., allattam., malattia figli)
UOMO	16 ore			286 ore	
UOMO	87 ore			253,5 ore	
UOMO				204 ore	
UOMO				506,5 ore	
UOMO	15,5 ore	7,5 ore		248,5 ore	7,5 ore
UOMO	885,5 ore			505 ore	38 ore
DONNA				271 ore	

DONNA			1.447 ore		187,5 ore
UOMO				65 ore	
UOMO				124,5 ore	
DONNA	83 ore			457 ore	
DONNA				314,5 ore	
DONNA				7 ore	
DONNA	60,5 ore			129 ore	84 ore
UOMO	4 ore			516,75 ore	
UOMO	59 ore			290,5 ore	
UOMO				105,5 ore	
UOMO	130 ore			301 ore	
DONNA	63 ore			676,25 ore	
UOMO	17 ore			504 ore	
DONNA				52,5 ore	
DONNA	29,5 ore			340 ore	
DONNA				64 ore	
UOMO	479,5 ore			266 ore	
DONNA				396 ore	
DONNA	895 ore				
UOMO				620,5 ore	
UOMO	54 ore			676,5 ore	
UOMO	21 ore			490 ore	
DONNA	34 ore			266 ore	
UOMO				684,5 ore	
DONNA	12 ore			584,5 ore	
UOMO				283 ore	
UOMO				559 ore	
DONNA				191 ore	
DONNA				683,5 ore	
UOMO				546,5 ore	
UOMO	9 ore				
UOMO	38 ore		50 ore		
UOMO				54 ore	
UOMO	120 ore			266 ore	
DONNA	90 ore			571,5 ore	
UOMO	84 ore			870 ore	
DONNA	88 ore			241 ore	22,5 ore
DONNA				66 ore	
UOMO	843,5 ore			134 ore	

10. STAKEHOLDER ESTERNI

10. 1 ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKERHOLDER ESTERNI

L'impegno sociale e lavorativo della Cooperativa Sociale si esplica a favore di una mutualità allargata; rivolta oltre che ai soci, all'intero gruppo sociale di riferimento:

- un'area territoriale;
- una particolare fascia di persone accomunate da un medesimo bisogno.

Nel dettaglio gli stakeholder individuati sono: clienti committenti, beneficiari, fornitori, candidati, pubblica amministrazione, finanziatori, comunità locale e soggetti di membership.

CLIENTI COMMITTENTI

I clienti committenti rappresentano il principale stakeholder esterno della Cooperativa e si suddividono clienti privati (privati cittadini), aziende e realtà del Terzo settore.

Realtà convenzionate per Gustop:

1. Anas SPA - Via D'ascanio Corradino 3, Milano
2. Arcadia Pertini – Scuola Media Statale - Via Dell'Arcadia 24, Milano
3. Basis Engineering - Via Corradino D'Ascanio 4, Milano
4. BMW - Via dei Missaglia 89, Milano
5. Cometa - Via Selvanesco 75, Milano
6. CSV life scienza - Via Selvanesco 74, Milano
7. Immucor Italia Spa - Via Ettore Bugatti 12, Milano
8. Leica Microsystems Srl - Via Ettore Bugatti 12, Milano
9. L'Impronta Associazione Onlus – Via Boifava 31/b, Milano
10. Symphony IRI Group Milano - Via dei Missaglia 97, Milano
11. Teatro PIM OFF – Via Selvanesco 75, Milano
12. Zero5 Cooperativa Sociale Onlus - Via Sant'Abbondio 26/C, Milano
13. Car World Center – Via Dei Missaglia 89, Milano
14. Acticimex Srl - Via Ettore Bugatti 12, Milano
15. Messaggerie Periodici Me.Ce. - Via Ettore Bugatti 15, Milano
16. Mareblu Srl - Via dei Missaglia 97, Milano
17. SAI Fondiaria
18. Burgo - Via dei Missaglia 97, Milano
19. Almaviva Srl - Via dei Missaglia 97, Milano
20. OMNIA Srl - Via Bertacchi 5, Milano
21. MSX International – Ford Academy Via Selvanesco 75, Milano
22. Faber System – Via Ettore Bugatti 15, Milano
23. Ubisoft – Via Selvanesco 77, Milano
24. Harley Davidson - Via Dei Missaglia 89, Milano
25. AC Milan - Via Selvanesco 81, Milano
26. Sharp International - Via Ettore Bugatti 12, Milano

Clienti per l'area pasti veicolati:

1. Associazione La Nostra Comunità: CSE - Via Montevelino 17 Milano, e Cad - Via Zante 36, Milano
2. L'Impronta Associazione Onlus: CSE Cidiquì - Via Benedetto da Norcia 5 Noverasco Opera (MI);
   Micronido il Gatto e la Volpe - Via Fratelli Fraschini 10, Milano; SFA La Bussola/CAD – via S. Teresa 28/b, Milano; Cse L'Ancora - Via Boifava 29/c, Milano; CSE Matite Colorate e Centro Diurno Minori Pollicino 2 Medie - Via Agostino De Pretis 13, Milano; Centro Diurno per adolescenti Graffiti - Via Sant'Abbondio 13, Milano
3. Asilo Nido Carini e Coccolosi - Via Piranesi 22, Milano

4. Fondazione LuVI - Via Giuseppe Ripamonti 428, Milano
5. AC Milan - Via Selvanesco 81, Milano
6. Artelier cooperativa Comunità terapeutica riabilitativa – via Padre Carlo Salerio, 51 Milano

Clienti per eventi extra periodo:

1. Fondazione Cariplo - Via Manin 23, Milano
2. CSV life scienza - Via Selvanesco 74, Milano
3. L'Impronta Associazione Onlus - Via Boifava 31/b, Milano
4. Fondazione Marazzina – Via Roncaglia 31, Milano
5. Bricoman Italia S.r.L. - Via Marconi 24, Rozzano (MI)
6. Banca Mediolanum – Via Ludovico Il Moro 6/B – Palazzo Torricelli, Basiglio (MI)
7. Associazione Manager No Profit, via Miramare 9, Milano
8. Associazione Idea Vita - Via Casoria 50, Milano
9. Comune di Milano
10. Banco Santander, Via Arrigo Boito 10, Milano
11. Barclays Bank PLC Milano, Via della Moscova 18, Milano
12. Privati cittadini

GUSTOLAB

Realtà convenzionate per Gustolab:

1. Ikea Italia Retail, Strada provinciale 2018,3 Carugate (MI) – stabilimento di Corsico
2. Ikea Italia Retail – stabilimento di San Giuliano Milanese
3. Ikea Italia Retail – stabilimento di Carugate
4. Banca Mediolanum – Via Ludovico Il Moro 6/B – Palazzo Torricelli, Basiglio (MI)
5. Barclays Bank PLC Milano, Via della Moscova 18, Milano
6. Cascina Ronchetto delle Rane – Via Pescara 37, Milano

Clienti per Gustolab:

1. Zero5 Cooperativa Sociale Onlus - Via Sant'Abbondio 26/C, Milano
2. Bar Spizzichi e Bocconi - Via Salvo D'Acquisto 15/B, Basiglio (MI)
3. Bar De Gustibus - Via F. Sforza 15, Basiglio (MI)
4. Fondazione Filarete, Milano
5. Privati cittadini

ALTROSTAMPO

Realtà convenzionate per Altrostampo:

1. L'Impronta Associazione Onlus – Via Boifava 31/b, Milano
2. Zero5 Cooperativa Sociale Onlus - Via Sant'Abbondio 26/C, Milano

Clienti per Altrostampo:

1. Comune di Milano – Settore Zona 5, Via Tibaldi 41, Milano
2. Comune di Milano – Settore Relazioni Internazionali, P.zza Duomo 19, Milano
3. Il Gabinetto del Sindaco di Milano - P.zza della Scala 2, Milano
4. I Percorsi Società Cooperativa Sociale - Via Carlo Bazzi 68, Milano
5. Associazione Culturale Viceversa - P.zza Comunale 2, Pantigliate (MI)
6. Piccolo Principe società cooperativa sociale ONLUS - Via Rimini 29, Milano
7. Leonardo Medical & Science LTD – 114/115 Tottenham Court Rd, London
8. Fondazione Simona Ventura Onlus - Via Fatebenefratelli 17, Milano
9. Cactus Cafè - P.zza Borgo Isso 20, Castelleone (CR)
10. Fondazione Manuli - Via Vittor Pisani 22, Milano

11. Fondazione Umano Progresso – Via Lupetta 1, Milano
12. Associazione Comitato per il Parco Ticinello - Via Dudovich 10, Milano
13. Museo del 900, Milano - via Marconi 1, Milano
14. Comune di Milano – Municipio 4 – via Oglio 18, Milano
15. Bricoman Via Guglielmo Marconi 24, Rozzano (MI)
16. Gruppi di volontariato Vincenziano AIC Italiac - Via Ariberto 10, Milano
17. Fondazione Mediolanum - Via Sforza 15 - PALAZZO MEUCCI – Milano 3
18. Fondazione De Agostini - Via Brera 21, Milano
19. Associazione Il Timone – Via G. Da Verrazano 13, Novara
20. Omicron Italia s.r.l. – Via Ciro Menotti 1, Pavia
21. ActionAid Intenational Italia - Via Alserio 22, Milano
22. Associazione Baobab Onlus - Via G. Carducci 13, Opera (MI)
23. Agrivis – Società Cooperativa agricola sociale - Via Boifava 31/b, Milano
24. Associazione ALA Milano – Via Boifava 60/a, Milano
25. Associazione Circuiti Dinamici – via Giovanola 19/c, Milano
26. Associazione Socio culturale Milanosud – Via Santa Tersa 2, Milano
27. CAI Club Alpino – Via Duccio di Boninsegna 21/23, Milano
28. Consorzio SiR – Via Valla 25, Milano
29. Cooperativa Sociale Diapason – Via Doberdò 22, Milano
30. EDOS s.r.l. – Via Corrado II il Salico 50, Milano
31. Food Agency di F. Bonacina & C. s.n.c, Via Roma 29, Azzano San Paolo (BG)
32. Gruppi volontariato Vincenziano AIC Italia, Via Ariberto 10, Milano
33. Cooperativa Sociale Lo Scrigno Onlus – Via Saponaro 36, Milano
34. Lyra Teatro - Via Fra Cristoforo 2, Milano
35. Biblioteca Chiesa Rossa - Via San Domenico Savio 3, 20142 Milano
36. Zero5 – Cooperativa Sociale Onlus, Via Sant'Abbondio 26/C, Milano
37. Banco Santander s.a. - Via Arrigo Boito 10, Milano
38. Fondazione Mediolanum Onlus - Via Francesco Sforza 15, Basiglio (MI)
39. Privati cittadini

MICRO'

Realtà convenzionate per Micrò:
Nessuna

Clienti per Micrò:
1. Partito della Rifondazione Comunista sezione Milano – Via Benaco 16, Milano
2. Lega Nord sezione Milano zona 5 – Via Brioschi 86, Milano
3. Partito Democratico Milano zona 5 – Via Orti 17, Milano
4. Associazione Comitato per il Parco Ticinello – Via Dudovich 10, Milano
5. Privati cittadini

GUSTOBAR

Realtà convenzionate per Gustobar:
1. EDOS s.r.l. – Via Corrado II il Salico 50, Milano

Clienti per Gustobar:
1. Privati cittadini

NITIDO

Realtà convenzionate per Nitidio:
1. SIT S.p.a. – Via A. Volta 2, Cusago (MI)

2. L'Impronta – Associazione Onlus – Via Boifava 31/b, Milano

BOTTEGHE

Realtà convenzionate per le Botteghe:
1. NTT DATA Viale Cassala, 14, A, 20143 Milano MI
2. CSV life scienza - Via Selvanesco 74, Milano
3. Fasinternational - Via Selvanesco 75, Milano

Clienti per le Botteghe:
1. Privati cittadini
2. 3 Studi di amministratori di condominio

	Clienti
Pubblici (Scuole, Asili Comunali, Comuni, Città Metropolitana)	7
Aziende (Aziende profit)	43
Privati (Cittadini privati)	400
Terzo Settore e ALTRO (Cooperativa Sociali, Associazioni, Fondazioni, Parrocchie, Partiti Politici)	36

ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

Gli elementi di responsabilità relativi ai clienti committenti vengono considerati sulla base di tre variabili che sono la flessibilità organizzativa, l'affidabilità e insieme l'efficacia e la soddisfazione.

FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA

La Cooperativa si propone di garantire efficacia dei servizi attraverso una elevata flessibilità organizzativa e il costante impegno nel facilitare i processi relazionali con i propri clienti. L'ampia reperibilità dei coordinatori e del responsabile della Cooperativa Sociale permette un intervento sempre tempestivo nella gestione delle emergenze.

AFFIDABILITA'

La Cooperativa si propone di garantire standard organizzativi e di prestazione adeguati alle richieste dei propri clienti e ai requisiti contrattuali previsti.

I reclami e le non conformità rilevati dai clienti vengono valutati dal responsabile della Cooperativa insieme al coordinatore del servizio a cui arriva il reclamo, sulla base dei seguenti parametri:

- non accettato - in caso di reclamo infondato, errori di rilevazione, informazione non completa;
- in concessione - non ci sono leve di azione per agire sulla non conformità;
- non grave - non conformità non strutturale e con impatto non significativo sul cliente;
- grave - non conformità con impatto significativo sul cliente.

Nell'anno 2020 non ci sono stati reclami.

EFFICACIA E SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

La Cooperativa si impegna ad avviare e mantenere processi di miglioramento continuo dei propri servizi attraverso la valutazione dei risultati raggiunti e l'ascolto delle istanze dei propri clienti.
La Cooperativa sta programmando questionari per effettuare periodicamente rilevazioni della soddisfazione del cliente.

CANDIDATI

Il numero dei candidati giunti alla Cooperativa Sociale VIA LIBERA nel 2020 sono stati 11, di cui 5 donne e 6 uomini, di età compresa tra i 20 e i 58 anni, 3 con licenza media inferiore, 7 con qualifiche varie (barista, elettricista, autoriparatore, cuoco, HACCP, grafica editoriale), 1 senza nessun titolo evidenziato.

ELEMENTI DI RESPONSABILITÀ

La Cooperativa si impegna a realizzare tutte quelle attività volte a informare in maniera trasparente i propri candidati al fine di agevolare i processi di scelta consapevole delle opportunità lavorative offerte.

Le modalità e gli strumenti di gestione del rapporto con i candidati sono così riassumibili:

- **fase di accoglienza:** il candidato viene sinteticamente informato su servizi offerti, professionalità richieste, offerte di lavoro disponibili, modalità di archiviazione (banca dati informatizzata) e gestione dei dati personali;
- **fase di selezione:** il candidato viene informato in maniera approfondita sulle caratteristiche dell'offerta di lavoro, sul contratto di lavoro, sulle modalità organizzative del servizio.

Rapporto di ammissioni e domande. Il rapporto fra le ammissioni/assunzioni e le domande di lavoro è stato di 1 su 11.

COMUNITÀ VIRTUALE

Il sito internet è uno strumento che la Cooperativa intende potenziare nell'impegno a garantire all'esterno sempre più trasparenza e interazione.
VIA LIBERA ha realizzato un sito per promuovere GUSTOP: www.gustop.it
VIA LIBERA ha realizzato una pagina web all'interno del sito di Gustop per promuovere GUSTOLAB: http://www.gustop.it/gustolab/
VIA LIBERA ha realizzato un sito per promuovere ALTROSTAMPO: www.altrostampo.it
Per promuovere MICRO' esiste il sito: www.spaziomicro.it
Per promuovere le BOTTEGHE e il servizio di PULIZIE è utilizzato il sito: www.improntas.it

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Raffaella Ligurgo