Cooperativa Area
Impresa Sociale

Viale Portone 8
6500 Bellinzona

tel. +41 91 825 85 69
direzione@cooperativa-area.ch
cooperativa-area.ch

CHE - 106.033.978 IVA

Cooperativa Area

Viale Portone 8
CH - 6500 Bellinzona
tel. 091 825 85 69
www.cooperativa-area.ch
e-mail: direzione@cooperativa-area.ch

Rapporto di attività 2024

Paolo Jauch, Direttore

Società Cooperativa Area
Bellinzona, 30 aprile 2025

Cooperativa Area

Indice RAPPORTO D'ATTIVITÀ

1. **RIESAME ANNUALE**

1.1. Premessa
1.2. Le nostre sfide del 2024
1.3. Qualità di vita dei nostri collaboratori
Tema dell'anno
Analisi soddisfazione e reclami
Presa a carico

1.4. Marketing e territorio – una nuova identità
1.5 Attività/Utenti
1.6 Comitato
1.7 Personale

1.8 Le strutture della Cooperativa Area
- InUtile
- Arsenale
- Hangar
- Oblò
- Orchidea
- BelliGreen
- Bigatt

1.9 Manuale della qualità e procedure
1.10 Basi legali
1.11 Audit esterni/interni
1.12 Sfide al mercato
1.13 Fatturato
1.14 Lavoro d'équipe

2. **PIANO DI MIGLIORAMENTO**

2.1. Le nostre sfide per il 2025
2.2. Conclusione

1. RIESAME ANNUALE

1.1 Premessa

Gentili Signore e Signori,

il presente rapporto, il primo redatto sotto la mia direzione, si propone di evidenziare le numerose attività svolte nel corso del 2024 e offrire una panoramica complessiva su quella che è stata l'evoluzione della Cooperativa Area. Analizzare e monitorare le strategie e le decisioni prese negli ultimi anni rimane un obiettivo importante della direzione, nell'ottica di garantire una continua crescita.

Durante il 2024 ho ricoperto il ruolo di direttore al 60% fino al mese di agosto, assumendo in seguito l'incarico a tempo pieno.
Sono stato accompagnato in questo passaggio dalla precedente direttrice, la quale mi ha introdotto nel funzionamento delle diverse strutture della Cooperativa trasmettendomi conoscenze e sensibilità maturate nel tempo.
L'organizzazione è stata modificata già dai primi mesi, con l'introduzione della nuova figura di coordinatrice dei laboratori e di una nuova responsabile del settore contabilità.

Abbiamo sin da subito delineato e rafforzato gli obiettivi e la filosofia della Cooperativa Area, all'interno della quale ogni struttura è responsabile e gode di una buona libertà operativa, con l'intento di evidenziare e valorizzare le caratteristiche e le specificità di ogni servizio, in un percorso di autonomia e responsabilità. Questo percorso di transizione ci ha permesso di consolidare le buone pratiche e avviare nuove riflessioni strategiche, rivolte a una maggiore solidarietà all'interno della Cooperativa, che si vuole al contempo responsabile ed innovativa, differenziata ed inclusiva.

Il 2024 è stato, in questo senso, un anno di cambiamenti molto significativi, in particolare a livello di direzione, dove dopo un lungo e apprezzato percorso alla guida della Cooperativa, la direttrice "storica" ha raggiunto l'età del pensionamento. Il passaggio di ruolo ha rappresentato un momento complesso, che ci ha fornito allo stesso tempo l'opportunità di costruire una nuova visione condivisa. È emersa una forte motivazione collettiva a consolidare l'identità della Cooperativa, rendendola ancora più coerente con quello che è sempre stata la filosofia di fondo di Area.

Ringrazio tutte le persone che con il loro impegno e la loro passione hanno reso possibile questo processo di rilancio e crescita, pronte a perseguire insieme le sfide del prossimo anno.

1.2 Le nostre sfide del 2024

Obiettivo	Descrizione
Organizzazione della Direzione	Realizzare una precisa e condivisa suddivisione dei vari lavori di contabilità, di amministrazione e di Direzione. Entro: 31.12.24 Il team della contabilità e dell'amministrazione dovrà essere organizzato, la nuova contabile formata, e dovrà essere realizzata la consegna di risultati e monitoraggi contabili in modo celere e utile per la direzione e le strutture.
Progetto informatico gestione delle risorse umane Organizzare la gestione informatica dei dossier del personale e degli utenti.	Continuazione del lavoro per costruire l'applicativo in Filemaker per la gestione delle risorse umane. Arianna, coadiuvata da un civilista, concluderà la costruzione dell'applicativo che dovrà permettere la gestione dei dossier utenti e del personale (giornale, valutazioni, autovalutazioni, verbali di struttura, verbali di staff e riporti nei dossier rispettivi, ecc.). Entro: 31.12.24 Dovrà essere raggiunta l'implementazione del gestionale per i laboratori e la direzione nella gestione dell'utenza e del personale.
Legge Protezione Dati	Conoscenza della nuova legge e adattamento di tutte le pratiche alfine di essere in linea con la nuova normativa. Entro: 31.03.25 L'obbiettivo sarà sviluppato nel corso del 2024 e si concluderà a marzo 2025. Un team interno della Cooperativa Area con Orchidea, composto da Arianna Keller, Nadine Nessi (nominata referente) e Marco Ragazzi, implementerà i cambiamenti indicati dal Team Progetto LISPI alfine di allinearsi alla norma federale e alla futura norma cantonale.
Accoglienza, inserimento e affiancamento Direttore	È avvenuta la nomina del nuovo Direttore, Paolo Jauch, che ha iniziato la sua attività il 1 gennaio 2024. Entro: 31.08.24 Il direttore ha iniziato il suo lavoro il 1 gennaio 2024 al 60% e poi dal 1 settembre al 100%. Dovranno essere raggiunte le competenze su tutti gli ambiti della Cooperativa acquisite durante l'anno.
Pensionamento graduale della Direttrice	Dopo un periodo di affiancamento la Direttrice terminerà il suo mandato in modo graduale alfine di poter ancora essere d'aiuto al Direttore in modo puntuale e su domanda. Entro: 31.08.24 Durante l'anno è stata richiesta dalla stessa direttrice l'interruzione del suo mandato a fine agosto. Obbiettivo sarà dunque il passaggio completo di tutte le funzioni comprese quelle che sta portando avanti nel suo mandato del 40% (Stesura RDA 2023, Valutazione del personale al 31.12.2023, implementazione FileMaker, ideazione Logo Area, costruzione nuovo sito Area, valutare il possibile avvio del progetto Nuova Lavanderia).

1.3 Qualità di vita dei nostri collaboratori

Tema dell'anno

Abbiamo deciso per il 2024 di fare un percorso di autodeterminazione, di partecipazione e di collaborazione, "*provo-scelgo…. Sono capace, potere nella scelta delle piccole cose quotidiane"*.
Un percorso che ha portato una discussione condivisa in ogni struttura per scegliere il nome con il quale si viene identificati. In fondo la denominazione "utenti" o come in passato "ospiti", è stato imposto e non scelto. L'aspetto più importante era "il viaggio", ragionare assieme per arrivare ad una conclusione, un "mezzo" per riflettere e poter scegliere.

Analisi soddisfazione e reclami

Il benessere e la qualità dei nostri utenti, che da quest'anno vogliamo chiamare e considerare collaboratrici e collaboratori, rimane l'elemento fondamentale del nostro lavoro quotidiano.
Un dialogo sempre aperto ed un rapporto di vicinanza ci porta ad analizzare principalmente la dimensione lavorativa sulla quale vogliamo portare la nostra maggiore attenzione senza però dimenticare che ci sono altre dimensioni che costituiscono la qualità di vita delle persone.

Da quest'anno abbiamo deciso di estendere a tutti i collaboratori e le collaboratrici il sondaggio sulla soddisfazione, sostituendo il precedente rilevamento indiretto con una modalità più trasparente e partecipativa che incrementa notevolmente il senso di appartenenza. Questa prassi rappresenta uno dei tasselli con i quali si vuole perseguire un principio molto caro alla Cooperativa Area, ovvero quello dell'autodeterminazione.

I risultati che trovate in allegato sono soddisfacenti, prendiamo in considerazione gli aspetti meno chiari del nostro lavoro. La nuova entità "direzione" è poco conosciuta. Saremo attenti durante il 2025 a presentare e spiegare questo nuovo gremio alfine di rendere la nostra vicinanza più performante e attiva.

Non si segnalano reclami.

Presa a carico

Nelle strutture Lispi abbiamo impiegato 111 utenti (collaboratori, operai avventizi, AUP).
I programmi di sviluppo non hanno subito particolari modifiche. Continuiamo a lavorare basandoci sul progetto educativo della Cooperativa Area; il mansionario, il giornale di bordo, gli obiettivi e la scheda di valutazione che definiscono il salario.

L'introduzione in tutte le strutture di FileMaker come piattaforma per la gestione digitale dei dossier dei collaboratori e del personale ci ha consentito di centralizzare e agevolare la condivisione di tutte le informazioni anagrafiche, contrattuali e di reportistica, nonché di avere a disposizione uno strumento altamente personalizzato e aderente alle esigenze specifiche della Cooperativa.

Inoltre, abbiamo instaurato una buonissima relazione con le scuole speciali e accogliamo con regolarità allievi in stage provenienti dal ciclo di orientamento, con i quali collaboriamo per garantire un'esperienza formativa positiva e inclusiva.

1.4 Marketing e territorio - una nuova Identità

Un'identità che ci possa garantire un riconoscimento chiaro sul territorio e che metta in evidenza le nostre caratteristiche.

Essere legati al territorio con prodotti locali e sostenibili, instaurando un'economia circolare come nostra filosofia ci porta ad organizzare sempre più eventi legati alle nostre strutture.

Per riunire anche graficamente tutte le strutture della Cooperativa sotto una stessa "visione" abbiamo elaborato una nuova grafica che è stata implementata durante gli ultimi mesi dell'anno, cambiando tutta la cartellonistica delle strutture e degli automezzi.

1.5 Attività/Utenti

Nelle varie strutture non si segnalano particolari problematiche. Nel 2023 avevamo registrato una forte sottoccupazione presso *l'Atelier*. Con l'unificazione ad *InUtile* abbiamo registrato giornate in linea con quanto contrattualizzato nel contratto di prestazione.
Da un nostro calcolo risulta una sovraoccupazione di 2'300 ore. Era un nostro obiettivo non avere un deficit di ore contrattualizzate.
Sono state prese a carico nelle strutture Lispi un totale di 68'480 ore, e 3'197 ore di personale non AI (operai avventizi).
Il tema del 2024 è stato quello dell'autodeterminazione. Abbiamo pensato di cercare di coinvolgere maggiormente tutta l'utenza nelle piccole scelte quotidiane cercando di aprire un nuovo dialogo con un approccio diverso.

1.6 Comitato

Il comitato si è ritrovato di regola una volta al mese per un totale di 10 volte durante il 2024.

1.7 Personale

Non si registrano particolari cambiamenti. Abbiamo approfittato dell'inclusione di Orchidea per proporre uno scambio di operatori. Michela, operatrice che da molti anni lavorava all'Orchidea è venuta all'Arsenale, mentre Leonardo, educatore e anche apicoltore ed appassionato di agricoltura si è trasferito all'Orchidea.

Il benessere del personale rimane un obiettivo essenziale delle Cooperativa Area. Vengono organizzati regolarmente momenti (plenarie) di condivisione di gruppo dove affrontiamo diversi temi.

Quest'anno è stato proposto da parte della commissione paritetica e dall'UI un questionario in relazione al clima di lavoro in tutti gli Istituti sociali ticinesi. I risultati della Cooperativa Area si situano sopra la media globale e analizzati attentamente i risultati riteniamo che il benessere degli operatori sia un fattore importante del nostro quotidiano. Continueremo ad alimentare questa dimensione prestando attenzione alle relazioni.

Il settore della contabilità ha subito molte modifiche. Con la partenza di Elena e Federica, sono state introdotte Roberta (come responsabile della contabilità) e Fiorella nella funzione di contabile. Inoltre abbiamo aggiunto, con una percentuale del 20%, Fabienne nella gestione dei debitori.

Ogni quindici giorni abbiamo le riunioni di "*Staff"* gestite dalla coordinatrice con la presenza di un rappresentante educativo per ogni struttura. Vengono affrontati vari temi, principalmente educativi ma anche operativi per incrementare il confronto fra le realtà della Cooperativa e garantire un ottimale flusso di informazioni fra la direzione e i laboratori.

Ogni tre settimane è stata introdotta la riunione di "*Direzione".* Questo gremio comprende il direttore della Cooperativa, la coordinatrice dei laboratori, l'assistente di direzione, il responsabile dell'Orchidea, il direttore del Bigatt e la responsabile del settore contabile.

1.8 LE STRUTTURE DELLA COOPERATIVA AREA

INUTILE

Unire due strutture storiche diverse, con caratteristiche di gestione e di organizzazione radicate negli anni, con persone che portano esperienze e sensibilità diverse, è una sfida che ha richiesto una visione aperta e un forte spirito di adattamento. Il mutamento, pur essendo un processo inevitabile, ha portato con sé sia difficoltà che risorse. Il mutamento offre l'opportunità di crescita, innovazione e rinnovamento. Con il sostegno della direzione, si è cercato di individuare i bisogni e agire di conseguenza, ponendo l'accento sul benessere delle persone in concomitanza con i nuovi bisogni della struttura.
Ci siamo resi conto dell'importanza di promuovere la visibilità di *InUtile* sul territorio, individuando la necessità di avere delle strategie legate al marketing, in modo da favorire l'unicità e le peculiarità della struttura, che voleva al tempo stesso preservare la propria identità. Il cambiamento è divenuto un elemento imprescindibile, un motore che ci ha spinto al bisogno di rinnovarci. Abbiamo cercato di adattarci alle nuove condizioni, confrontandoci con i nostri limiti e le nostre risorse. Ci siamo resi conto della necessità di cambiare dei processi che non erano più funzionali alla nuova realtà. Durante la valutazione di fine anno abbiamo individuato la necessità di porre attenzione alla comunicazione, o di una necessaria riformulazione della responsabilità individuale. Al tempo stesso migliorare l'esecuzione degli aspetti amministrativi ed incentivare un'apertura, attraverso eventi, per promuovere una maggiore interazione tra le realtà e la comunità sul territorio.

ARSENALE

Il 2024 è stato un anno di cambiamenti di personale. Oltre all'entrata in funzione a tutti gli effetti del nuovo direttore, è partito un educatore ed è arrivata una nuova educatrice. L'équipe dell'Arsenale è riuscita a gestire la situazione e a trovare un nuovo equilibrio che gli permettesse di continuare a lavorare in modo rilassato e costruttivo. Nel 2024 il settore dell'abbigliamento si è rinnovato attirando un maggior numero di clienti. È stata avviata una nuova linea di artigianato partendo da materiale di riciclo. Inoltre si stanno avviando delle sinergie con enti esterni. Tutto ciò ha portato a un buon fatturato, anche se meno rispetto all'anno scorso. Ma l'aspetto che preme maggiormente l'équipe, è che i collaboratori si sono dichiarati complessivamente soddisfatti del lavoro all'Arsenale su tutti i livelli.

HANGAR

In generale, il 2024 è stato un anno positivo per Hangar. È stato un anno che ha visto diverse situazioni stabilizzarsi e trovare un equilibrio, dopo un 2023 di assestamento e apertura della struttura. Il numero di collaboratori è stato in crescente aumento durante tutto l'anno, e anche il fatturato è stato più o meno positivo, anche se leggermente al di sotto dell'obiettivo prefissato nel 2023.

L'équipe educativa si è consolidata sempre più, seguendo l'andamento della seconda metà del 2023.

Vi è stata l'introduzione di alcuni nuovi aspetti del funzionamento della struttura: introduzione della supervisione per l'équipe educativa, una maggiore collaborazione con i colleghi di Arsenale a scopo formativo, maggiore strutturazione degli orari e delle vacanze.

A livello educativo, incrementando la presenza delle operatrici in maniera fissa anche il sabato, si è aperta la possibilità di aumentare la presenza all'ecocentro anche il sabato mattina, ampliando la presenza di collaboratori in struttura.

OBLO'

La principale sfida della lavanderia Oblò per il 2024 è sicuramente l'aver accolto la grande occasione del trasloco della sede da Vezia ad Agno, preparandosi durante tutto il corso dell'anno per l'importante cambiamento. Numerose sono state le manovre organizzative e di pianificazione che hanno comportato un ingente carico di lavoro soprattutto sulla direzione, con un largo coinvolgimento dell'équipe presente in struttura. È innegabile che il miglioramento delle condizioni di lavoro e dei processi produttivi (nuove strumentazioni, spazi più ampi e migliorati, maggior inclusività sul territorio, ecc.) derivati dal cambio di sede rappresenta il cuore di questo progetto ambizioso, nato dalla convergenza fra la Città di Lugano e la Cooperativa Area. Per Area il trasloco rappresenta l'occasione unica - e assolutamente necessaria - di poter consolidare i rapporti con gli Istituti Sociali della Città di Lugano (LIS), principale cliente della lavanderia, e al contempo ampliare ulteriormente la produttività e, di conseguenza, migliorare le possibilità di (re)inserimento lavorativo della nostra

utenza su tutti i fronti. Si aprono scenari di progettualità innovativi, rivolti alla formazione del personale, a noi molto cara, e all'ampliamento della clientela.
Nel 2024 la resa produttiva della lavanderia è andata in crescendo, con l'apertura della nuova casa anziani di Canobbio che ha reso necessario un riadattamento dell'attività, pur non rinunciando ai clienti privati (principalmente ristoranti).
L'équipe operativa composta da due educatrici e un operatore di laboratorio chiude l'anno 2024 al completo, potendo contare su una valida nuova leva (Nell Veghini, ex stagista dell'Oblò) e sul supporto permanente, sebbene a tempo ridotto, di Nadine in qualità di referente. L'introduzione della nuova figura educativa è avvenuta senza intoppi e si proseguirà con il consolidamento del team lungo il 2025.

ORCHIDEA

Anno di transizione, segnato da cambiamenti significativi e dalla riflessione sul futuro della sede. Da un lato, l'avvicinamento all'ingresso nella Cooperativa Area ha rappresentato una tappa importante ricca di riflessioni e aspettative. Mentre dall'altro, l'incertezza sul rimanere o spostarsi altrove ha richiesto parecchie energie. In questo scenario, abbiamo deciso di mettere in stand-by i progetti a medio e lungo termine, sia in termini di investimenti che di lavori, per concentrarci su ciò che era più urgente nel nostro fare quotidiano.
Infine, un aspetto che ci rende particolarmente orgogliosi è l'entusiasmo che i collaboratori, anche quelli con maggiore esperienza, hanno mostrato riguardo al progetto Orchidea. Ogni giorno vediamo passi avanti concreti, un impegno che va a rafforzare il nostro senso di appartenenza e la volontà di crescere insieme, di fronte all'incertezza del momento.
In questo anno di transizione, le persone sono state la nostra vera forza, e la loro motivazione e dedizione sono ciò che ci permette di affrontare il futuro con fiducia e determinazione.
Il consolidamento della nostra realtà non si limita a mantenere ciò che abbiamo costruito, ma abbraccia un processo di evoluzione continua che ci consente di affrontare il futuro con fiducia. In quest'ottica, la coltivazione biologica, una scelta che va oltre il rispetto dell'ambiente, garantendo al contempo prodotti più sani e naturali. La coltivazione bio rappresenta una risposta concreta alle richieste di un mercato sempre più sensibile alla qualità e alla sostenibilità.
Un altro pilastro del nostro successo è rappresentato dalla cura che riserviamo ai nostri clienti. La fidelizzazione è uno degli aspetti chiave del nostro approccio, perché sappiamo che il nostro rapporto con loro è basato sulla fiducia reciproca. Offrire prodotti che rispondano alle loro aspettative, accompagnandoli in un percorso di crescita comune, è essenziale per consolidare il nostro legame e continuare a crescere insieme. Il nostro impegno non è solo quello di attrarre nuovi clienti, ma di mantenere e valorizzare quelli che, con fiducia, ci hanno scelto.

BELLIGREEN

Nel corso del 2024 la sede di BelliGreen ha visto importanti sviluppi e miglioramenti strutturali e organizzativi.
Sono stati effettuati interventi di miglioramento degli spazi tra cui la creazione di un ufficio di consulenza e di un ufficio dedicato alle attività culturali, contribuendo così a una maggiore funzionalità e diversificazione delle attività offerte. L'anno ha segnato anche l'arrivo di Cora e Fredi, che hanno iniziato la loro attività nella nostra sede apportando nuove energie e competenze al team.
Abbiamo dedicato particolare attenzione alla preparazione e ai controlli antincendio e di sicurezza, garantendo il rispetto di tutte le normative vigenti. A seguito di queste verifiche la sede si è preparata per ricevere ufficialmente l'abitabilità, confermando la conformità degli spazi agli standard richiesti.

BIGATT

Nel 2024 l'intenzione è quella di proseguire nel percorso intrapreso nel 2022 e nel 2023, dando stabilità al progetto sociale e continuando ad essere riconosciuto come una delle strutture ricettive più ambite nel panorama regionale, offrendo un'esperienza unica, fortemente legata al territorio, alle persone e all'accoglienza. Entriamo nel 5° anno operativo, che rappresenta in senso imprenditoriale la fine del periodo di "start-up" del progetto e che ci fa entrare in una fase di consolidazione, che tendenzialmente deve andare a rafforzare il nostro credo, i nostri punti di forza e che ci permette di confermare il nostro operato andando a progettare in maniera più accurata il nostro futuro.

Il dipartimento della consulenza vive un inizio d'anno pieno di cambiamenti. Alla partenza di Shadia si aggiunge la non programmata partenza di Nuria, che viene sostituita da Coralie (all'inizio solo in percentuale ridotta e a partire da aprile in maniera più importante). Obbiettivo del 2024 è dare stabilità al dipartimento possibilmente sul medio-lungo termine, trovando 2 consulenti all'integrazione socio-professionale complementari tra di loro che possano diventare un punto di riferimento per tutto il mondo Bigatt per il collocamento di partecipanti e per il supporto dei professionisti nel percorso di affiancamento.

L'inizio di 2024 è caratterizzato da condizioni metereologiche non favorevoli per il Ticino che in aggiunta ad una chiusura totale dell'albergo di 2 settimane dedicata a lavori di manutenzione sulla struttura (nel 2023 si era deciso di chiudere solo parzialmente l'hotel e lavorare su di una manutenzione della struttura mirata che ha permesso di continuare ad accogliere ospiti senza interruzioni), portano ad una diminuzione di cifra d'affari sul periodo gennaio-marzo 2024 del 15% rispetto allo stesso periodo nel 2023.

L'impatto più marcato lo vediamo sugli alloggi, mentre la Locanda continua a performare in maniera positiva, confermando le ottime cifre degli anni precedenti. Questo trend si conferma su tutto il periodo primaverile, dove una meteo particolarmente negativa impatta i ricavi per il periodo aprile-giugno con un -7% rispetto allo stesso periodo del 2023. Un'ottima estate e un discreto autunno ci

permettono di ripetere nel 2024 gli ottimi risultati ottenuti nel 2023 e per il periodo luglio-ottobre. L'inverno invece vede un leggero aumento rispetto al 2023 dove i ricavi totali sul periodo novembre-dicembre aumentano del 1%.

Nel 2024 la clientela di riferimento per il Bigatt resta l'ospite confederato che rappresenta quasi il 56% di tutti i pernottamenti, che però è in diminuzione rispetto al 2023 (58%), al 2022 (62%) e al 2021 (77%). Oltre alla Svizzera, i maggiori mercati di provenienza dalla clientela del Bigatt sono: Germania 14%, Italia 3.8%, Olanda 2.3%, America 2.2%, Belgio 2.2%, Francia 2.2%.

1.9 Manuale della qualità e procedure

Dichiariamo il completo aggiornamento generale del Sistema relativo all'allineamento dei requisiti di cogenza, nello specifico secondo la Direttiva 3 UI. Durante il 2024 sono stati modificati 22 documenti del Sistema Gestione Qualità, di cui 6 Processi, 7 Procedure Qualità e 9 Moduli di Lavoro e sono stati aggiunti al sistema 3 nuovi Moduli di Lavoro (vedi scheda Aggiornamento SGQ 17.06.2024 e scheda che verrà consegnata nel corso del 2025).

Le modifiche hanno riguardato principalmente i cambiamenti intercorsi durante l'anno in riferimento ai nuovi ruoli all'interno della Cooperativa, i cambiamenti di personale fra cui il cambio di direttore, l'inclusione di Orchidea, dei rimandi alla nuova Legge federale sulla protezione dei dati, delle correzioni in merito al Progetto educativo e delle informazioni in merito alla formazione esterna e alla supervisione.
I nuovi documenti, di cui un Processo, una Procedura Qualità e un Modulo di lavoro, sono in parte da attribuire a nuove necessità interne e in parte sono in risposta agli audit esterni avvenuti durante l'anno.

Il 2025 sarà l'anno in cui il Sistema Gestione Qualità verrà snellito e rivisto, per accogliere i diversi cambiamenti organizzativi della nuova direzione e verrà integrato insieme a quello di Orchidea. Sarà inoltre necessario trovare un nuovo sistema informatico per rendere fruibile il sistema a tutti gli attori interessati, il sistema attuale infatti è vetusto e si appoggia su un server che verrà presumibilmente smantellato.
Nel corso del nuovo anno si lavorerà inoltre, insieme al gruppo di lavoro ATIS, su tutto il tema della Legge sulla protezione dei dati, dal quale scaturirà un manuale a sé stante.

1.10 Basi legali

Di seguito sono riportate indicazioni sul grado di allineamento della Cooperativa Area alle normative applicate:

	Grado di allineamento	Risposta della Cooperativa
Trattamento dati e loro protezione	Attualmente la Cooperativa è allineata alle richieste normative. Si è in attesa dell'entrata in vigore della nuova legge federale (LPD) per adeguarci alle nuove disposizioni.	La Cooperativa attende i risultati del gruppo di lavoro di ATIS, per valutare l'aggiornamento normativo e le relative applicazioni. La Cooperativa ha aderito al gruppo di lavoro per l'implementazione delle nuove normative e si procederà nel 2025 per finalizzare l'applicazione nelle varie parti.

1.11 Audit esterni/interni

SQS: Sig. Giovanni D'Antico e Sig. Renzo Viganò il 20/06/2024 hanno condotto un audit di ricertificazione secondo la Direttiva n° 3 DSS/DASF/UI:2016.

Non sono state segnalate "non conformità", abbiamo preso in carico le "osservazioni" proposte, con le seguenti indicazioni:

Osservazione	Risposte della Cooperativa Area
Osservazione: "È stata condivisa l'opportunità di perfezionare l'esposizione del rischio residuo nell'analisi dei rischi anche nell'ottica di una prossima revisione"	**Trattamento:** verrà rivista l'analisi dei rischi nel suo insieme **Azione correttiva:** nuova tabella con l'inclusione del rischio residuo
Osservazione: "Si raccomanda di inserire nel Rapporto di Attività generale un riassunto dei reclami ricevuti, riprendendo i dati presenti nei vari Rapporti d'Attività di sede"	**Trattamento:** nei rapporti delle differenti strutture negli allegati troviamo già un riassunto dei reclami **Azione correttiva:** verrà riportato anche negli allegati del rapporto generale e se del caso ripreso in un capitolo ad hoc
Osservazione: "Si ricorda che eventuali sostanze chimiche travasate in contenitori non originali devono essere opportunamente identificate con i relativi pittogrammi di indicazione di pericolo"	**Trattamento:** questo aspetto è stato riscontrato presso l'Hangar **Azione correttiva:** i contenitori vengono identificati con opportune etichette gestite globalmente dal responsabile della sicurezza della Cooperativa (Sig. Dominic Petruccelli)

Ufficio Invalidi: visita di sorveglianza dell'08/10/24 presso l'Hangar di Locarno.

Osservazione	Risposte della Cooperativa Area
Osservazione: "Non tutti gli utenti hanno presentato una polizza di assicurazione per la responsabilità civile"	**Trattamento:** controllo in tutte le strutture e per tutti gli utenti **Azione correttiva:** proseguiamo con il lavoro di sensibilizzazione affinché tutti gli utenti confermino di essere assicurati per questo tipo di rischi
Osservazione: "nel documento dei piani individualizzati viene richiesto di prevedere la firma in calce al documento uno spazio a tale scopo" "Gli obiettivi fissati nel piano individualizzato potrebbero essere più circoscritti e specificate maggiormente le azioni previste per il loro raggiungimento con una valutazione continua"	**Azione correttiva:** il fulcro dei piani individualizzati risiede nell'accordo di inserimento dove in allegato si trovano gli obiettivi. Effettivamente gli utenti firmano solo il primo documento dove si trovano gli orari, la paga e le regole. Provvederemo a far firmare tutti i documenti. Affineremo il documento sugli obiettivi in base alle vostre indicazioni. Mentre per quanto riguarda la valutazione continua, viene monitorata nelle riunioni di equipe regolari dove nel verbale viene riportato lo stato degli obiettivi, trasferito in seguito nel giornale personale di ogni utente.
Osservazione: "Viene richiesto di prestare attenzione durante le formazioni alla tematica relativa agli abusi e maltrattamenti"	**Azione correttiva:** durante le plenarie previste durante il 2025 verrà trattato questo tema

Audit interni:

Dopo 4 anni di audit svolti in modalità remota, a partire dal 2024 abbiamo ripreso a svolgere le verifiche interne in presenza. Le auditrici Arianna e Nadine sono state accompagnate dall'apprendista impiegato di commercio, il quale era stato incaricato di redigere i verbali. Nel mese di novembre sono stati svolti gli audit di Arsenale, InUtile, Oblò e Hangar, i quali sono stati protocollati tramite l'apposita Checklist per audit interni (ML 4.3-04) e il Rapporto verifiche (ML 4.3-03). Le principali tematiche analizzate sono state, come per gli anni precedenti, i verbali di struttura, la lista d'attesa, la verifica della copertura della RC privata, l'organizzazione e la tenuta dei dossier, gli accordi di inserimento, i programmi di sviluppo, i giornali di bordo, le valutazioni, i mansionari, le istruzioni e procedure di lavoro e l'utilizzo del registro reclami.

Dalle verifiche scaturite, Hangar e Oblò hanno ottenuto un risultato molto buono, mentre Arsenale e InUtile hanno ancora margine di miglioramento su diversi aspetti.

1.12 Sfide al mercato

Non solo semplici negozi di seconda mano; vogliamo animare le nostre strutture, vivere l'integrazione nei vari quartieri dove siamo presenti, proporre eventi che possano dare qualità ed offrire nuove attività per tutti i nostri collaboratori.

Gli eventi diventano così un'occasione preziosa non solo per promuovere il riuso e la sostenibilità, ma anche per creare connessioni reali con il territorio in un'ottica di inclusione; coinvolgere i residenti, rafforzare il senso di comunità e valorizzare le competenze dei nostri collaboratori e delle nostre collaboratrici, che hanno dimostrato di apprezzare questo slancio di apertura verso l'esterno. Attraverso eventi, mercati, momenti di ritrovo e collaborazioni con altre associazioni, possiamo trasformare le nostre sedi in spazi vivi, aggregativi, accoglienti e riconosciuti come punti di riferimento nei rispettivi quartieri. Il riscontro che abbiamo avuto è stato molto buono e si intende proseguire su questa linea anche il prossimo anno.

1.13 Fatturato

Abbiamo investito in parecchi ambiti all'interno delle strutture. Purtroppo abbiamo avuto una forte diminuzione delle vendite presso l'InUtile (-80'000 fr.) rispetto all'anno precedente. L'apertura del negozio in un nuovo quartiere di Lugano necessita di un tempo di rodaggio e in questo contesto stiamo investendo molte energie per farci conoscere di fronte ad una nuova realtà.

Le altre strutture hanno avuto un piccolo calo, mentre la lavanderia ha aumentato la produttività. I laboratori della Cooperativa Area registrano un fatturato totale di 806'000 fr. in leggera diminuzione (-9%).
La situazione finanziaria rimane sana e vediamo dei margini per recuperare quanto perso in questo 2024.

1.14 Lavoro d'équipe

Diamo molta importanza all'autonomia di ogni struttura, sia nelle scelte quotidiane che nella responsabilità. Immaginiamo una Cooperativa solidale con una politica ed una filosofia comune, dove i valori educativi-formativi siano chiari ed uguali in ogni entità, ma dove ogni équipe possa esprimere le proprie qualità e peculiarità in un cotesto di creatività e benessere.

Le nostre équipe sono piccole con pochi cambiamenti senza un reale responsabile.
Da quest'anno abbiamo introdotto la possibilità di una supervisione. Nel 2024 un'équipe ha beneficiato di questa opportunità. Nel 2025 un'altra équipe inizierà questo percorso.

Abbiamo svolto 5 plenarie ed una giornata di studio e svago all'Isola dei Conigli.
Il tema dell'autodeterminazione e dell'identità è stato il fil-rouge di questi momenti comuni.

Nel 2025 continueremo ad alimentare questi incontri, non solo formativi ma anche di convivenza e benessere. Il tema dell'anno sarà *"liberiamo le emozioni, i saperi, le energie, le risorse, l'autonomia, le passioni, le relazioni".*
Organizzeremo anche dei momenti con relatori esterni legati a temi specifici *("abusi e maltrattamenti" e "uso di medicamenti sul posto di lavoro"*).

2. PIANO DI MIGLIORAMENTO

2.1. Le nostre sfide per il 2025

<table>
<tr>
<td> </td>
<td>Qualità di vita collaboratori:

+ proporre momenti di condivisione regolari

+ proporre momenti di formazione interna

+ organizzazioni di assemblee, identità e autoderteminazione</td>
<td> </td>
<td>Marketing e territorio:

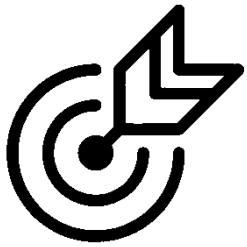
+ organizzazione di eventi nei negozi

+ nuovo sito; dinamico e aggiornato

+ mantenere una regolarità sui social

+ nuovi cartelloni e nuova grafica</td>
</tr>
<tr>
<td> </td>
<td>Fatturato:

+ maggiori clienti nei negozi

+ lancio linea di eventi ed esposizioni di artigianato locale</td>
<td rowspan="2">  </td>
<td rowspan="2">Sfide al mercato:

+ essere maggiormente presenti nel proprio quartiere

+ essere sempre attenti e creativi verso le nuove esigenze del mercato</td>
</tr>
<tr>
<td> </td>
<td>Lavoro d'équipe:

+ continuare a coltivare un clima di "Bellezza" con momenti oltre il lavoro e di formazione continua

+ approdondire e condividere il tema dell'anno</td>
</tr>
</table>

2.2 Conclusione

Da parte mia è stato un anno molto bello e stimolante. Ho conosciuto una realtà "viva" e "dinamica" che ha dimostrato una bella accoglienza.
Affrontare quest'avventura con delle nuove colleghe che hanno iniziato questo percorso insieme a me in ruoli importanti è stato stimolante ed arricchente. Un anno di apprendimento dove era importante apportare entusiasmo senza stravolgere le procedure di funzionamento. Una Cooperativa in crescita con l'aggiunta di Orchidea e nuovi progetti già in via di finalizzazione senza dimenticare di consolidare con innovazione tutte le importanti attività già presenti.

Una Cooperativa differenziata che sappia offrire sempre nuove opportunità a tutti i nostri collaboratori ed operatori, dove la *"Bellezza"* sia una dimensione cercata ed ambita.

Una Cooperativa che unisce, non isola, attraverso esperienze lavorative e didattiche uniche che favoriscono la creazione di contesti inclusivi nei quali chi partecipa si sente parte importante e fondamentale del progetto.

Una Cooperativa che sappia ascoltare ed ascoltarsi, che permetta di esistere con le proprie caratteristiche, le proprie competenze, i propri sogni, le proprie esigenze, permettendo a tutti di esprimere partecipazione.

Quanto presentato in queste pagine non è che una sintesi, che ci auguriamo il più funzionale possibile di quanto promosso nel 2024.

Rimaniamo a vostra disposizione per qualsiasi chiarimento.

Bellinzona, 30 aprile 2025

Direttore Cooperativa Area

Paolo Jauch

Copia a:
- Membri di comitato Cooperativa Area;
- Ufficio Invalidi, Gerra Piano;
- Banca Stato, Bellinzona;
- Soci della Cooperativa Area;
- Sig. D'Antico Giovanni – SQS:
- Sig. Stefano Besomi, revisione contabile, REBEFID, Montagnola.