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 2025

Paolo Jauch, Direttore

Società Cooperativa Area
Bellinzona, 30 aprile 2026

Indice RAPPORTO D'ATTIVITÀ

1. **RIESAME ANNUALE**

1.1. Premessa
1.2. Le nostre sfide del 2025
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

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 2026
2.2. Conclusione

1. RIESAME ANNUALE

1.1 Premessa

Gentili Signore e Signori,

il presente rapporto, il secondo redatto sotto la mia direzione, si propone di evidenziare le numerose attività svolte nel corso del 2025 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.

Il 2025 è stato un anno molto positivo, nel quale abbiamo potuto consolidare il lavoro sia educativo sia di sostenibilità, iniziando a riflettere in merito a possibili nuovi progetti.
Abbiamo 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.

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 2025

Obiettivo	Descrizione
Qualità di vita dei collaboratori	+ proporre momenti di condivisione regolari Esito: ***"POSITIVO"*** (100%) Sono state organizzate 4 plenarie con lo scopo di partecipare ad uno scambio di riflessioni che coinvolgano tutti gli operatori + proporre momenti di formazione interna Esito: ***"POSITIVO"*** (75%) È stata organizzata una giornata a Mornera dove abbiamo avuto l'occasione di presentare un percorso didattico-formativo "Identità/libertà/responsabilità" + organizzazione di assemblee, tema identità e autodeterminazione Esito: ***"PARZIALMENTE POSITIVO"*** (50%) 3 strutture su 5 sono riuscite ad organizzare almeno un'assemblea dei collaboratori in forma individuale. Altre due strutture si stanno preparando.
Fatturato	+ organizzazione di eventi nei negozi Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** *(100%)* Ogni negozio è riuscito ad organizzare diversi eventi di animazione. Abbiamo svolto l'inaugurazione di due "Madame Frigo" e tre momenti di scambio vestiti. Tutti momenti dove abbiamo avuto una buona partecipazione della nostra clientela e che ci hanno permesso di fare tanta pubblicità. + nuovo sito; dinamico e aggiornato Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** *(100%)* Il nuovo sito è entrato in funzione a marzo e ha registrato 57'453 visite. Sono state visitate 397'571 pagine. Sono state pubblicate 22 notizie in 9 mesi. + mantenere una regolarità sui social Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** *(100%)* Tutti e tre i negozi sono attivi sui social con pubblicazioni settimanali. Da settembre inoltre è stata assunta un'operatrice di laboratorio che si occuperà della supervisione nelle varie strutture cercando anche di aiutare e formare gli altri operatori. + nuovi cartelloni e nuova grafica Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** *(100%)* Tutte le strutture di Area hanno una nuova grafica e identità. Abbiamo anche potuto fornire degli abiti con il logo a tutti i nostri operatori e collaboratori, promuevendo un miglior concetto di appartenenza e identità.
Marketing e territorio	+ maggiori clienti nei negozi Esito: ***"POSITIVO"*** (75%) Durante il mese di ottobre è stato svolto simultaneamente un sondaggio nei tre negozi. Riproporremo questo esercizio due volte all'anno. I primi dati sono incoraggianti e dopo i primi sei mesi di stagnazione abbiamo riscontrato nella seconda parte dell'anno un aumento delle vendite conseguente ad una maggiore frequentazione. Sarà un tema importante e da monitorare nel 2026 con almeno due sondaggi annuali. + lancio linea di eventi ed esposizioni di artigianato locale Esito: ***"NON RAGGIUNTO"*** (25%) Sono stati pochi gli eventi (solo ad Hangar) e/o le esposizioni in relazione all'artigianato locale. Non abbiamo ancora realizzato una nostra "linea" di prodotti che abbia riscosso successo.

Sfide al mercato	+ essere maggiormente presenti nel proprio quartiere Esito: ***"PARZIALMENTE POSITIVO"*** (60%) 3 strutture su 5 hanno un contatto regolare con il quartiere o la "zona" di appartenenza. + essere sempre attenti e creativi verso le nuove esigenze del mercato Esito: ***"POSITIVO"*** (75%) Abbiamo saputo introdurre con successo nuovi prodotti di seconda mano, come i vestiti (Arsenale e Hangar) e i libri (InUtile).
Lavoro d'èquipe	+ continuare a coltivare un clima di "Bellezza" con momenti oltre il lavoro e di formazione continua Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** (100%) Si riscontra un clima molto positivo all'interno della Cooperativa. Oltre ai momenti più istituzionali vengono organizzati momenti di incontro spontaneo. Sarà importante continuare a coltivare questa dimensione trovando un corretto equilibrio. + approfondire e condividere il tema dell'anno Esito: ***"MOLTO POSITIVO"*** (100%) Oltre alla giornata formativa "extra-muro" e alle plenarie riusciamo a dedicare dei momenti nelle riunioni di Staff e di équipe dove condividiamo i temi ai noi cari in un percorso di costruzione di una politica e filosofia comune.

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"*.

Per il 2025 ci siamo concentrati su "Identità/libertà**;** *libero i saperi, le energie, le risorse, l'autonomia, le passioni, le relazioni".*

Un percorso che ha portato ad una discussione condivisa in ogni struttura per migliorare la "qualità nel lavoro" quotidiano che poi diventa "qualità di vita". L'aspetto più importante era "il viaggio", ragionare insieme per arrivare ad una conclusione, un "mezzo" per riflettere e poter scegliere.

Analisi soddisfazione e reclami

La soddisfazione dei collaboratori e delle collaboratrici viene verificata annualmente tramite la somministrazione di un questionario che ha lo scopo di sondare il benessere delle persone rispetto alle condizioni di lavoro, alla presa in carico educativa e all'esperienza generale all'interno della Cooperativa. In questo modo i nostri utenti hanno l'occasione di esprimersi secondo le proprie percezioni, dando la possibilità a noi di migliorare la qualità del servizio che offriamo nei laboratori e, al contempo, ai collaboratori e alle collaboratrici di sentirsi partecipi e ascoltate.

Come lo scorso anno, si riscontra una scarsa conoscenza diretta della direzione della Cooperativa Area, anche se in maniera meno marcata, perciò permane l'obiettivo anche durante il 2026 di rendere più efficace la presenza e la conoscenza reciproca.
Fatto salvo per questo aspetto, possiamo interpretare i risultati dell'analisi in maniera positiva, in quanto la quasi totalità dell'utenza si è espressa in maniera più che positiva rispetto a tutti gli ambiti questionati. Anche per il 2025 non vengono segnalati reclami di rilievo.

Presa a carico

I laboratori della Cooperativa Area hanno visto transitare durante il 2025 un totale di 156 collaboratrici e collaboratori, tra utenti LISPI, operai avventizi e persone che hanno svolto programmi AUP.
La linea pedagogica è stata mantenuta secondo le basi del progetto educativo della Cooperativa, il quale tiene in considerazione le due dimensioni dello sviluppo sociale e della crescita professionale. Gli strumenti che costituiscono il progetto di sviluppo individuale si riconfermano efficaci nel promuovere consapevolezza, responsabilizzazione e adesione al progetto.
Il gestionale FileMaker è stato implementato e si rivela un utile strumento per la tenuta dei dossier, funzionale sia al lavoro degli educatori sia al personale amministrativo.

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 la Cooperativa sotto una stessa "visione" abbiamo implementato una nuova grafica che è stata condivisa in tutte le strutture. Abbiamo cambiato tutta la cartellonistica e l'esposizione dei furgoni con dei loghi che ci uniscono ma che allo stesso tempo ci differenziano, portando unicità all'interno di una stessa "visione".

Agganciandoci al tema dello "spreco" abbiamo portato in Ticino il primo Madame Frigo. Nel mese di aprile all'Hangar di Locarno è stata inaugurata questa esperienza condivisa con altre associazioni del territorio.
Visto il buon esito e la richiesta, nel mese di novembre abbiamo raddoppiato la presenza di Madame Frigo con una nuova installazione presso l'InUtile a Pregassona.
Sempre molto vicini al tema del riciclo, riuso e contro gli sprechi ci piacerebbe poter offrire nuove esperienze e possibilità alla popolazione.

1.5 Attività/Utenti

Il lavoro educativo nelle strutture procede senza intoppi. Si registra a fine anno una sovraoccupazione di 1'839 ore e dunque anche quest'anno non registriamo un deficit. Sono state prese a carico nelle strutture LISPI un totale di 112'948 ore, e 4'152 ore di personale non AI (operai avventizi).
Il tema scelto per il 2025, "Libertà e identità", è stato sviluppato in diverse modalità all'interno di tutte le strutture. In tre di queste è già stata implementata la prassi di costituire un'assemblea dei collaboratori. In tutti i laboratori sono stati attuati degli interventi per mettere in risalto l'identità della struttura.
Sono stati mantenuti e valorizzati i momenti di incontro informali, ogni struttura infatti organizza regolarmente momenti dedicati alla socializzazione, come le cene di Natale e altri eventi particolari.

1.6 Comitato

Il comitato si è ritrovato di regola una volta al mese per un totale di 10 volte durante il 2026.

1.7 Personale

Non si registrano particolari cambiamenti. Abbiamo avuto solo una sostituzione all'interno della Cooperativa con un'operatrice di laboratorio a metà tempo.

L'apprendista triennale ha finito il suo percorso positivamente e abbiamo assunto un nuovo apprendista.
Abbiamo accolto diversi stagiaire e civilisti.

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

Il settore della contabilità ha trovato un'importante stabilità con la nuova équipe formatasi durante il 2024. Rimane un settore cruciale per elaborare tutti i dati necessari alle analisi sull'andamento delle strutture e sul rispetto del contratto di prestazione. Report trimestrali e puntuali sono fondamentali per poter analizzare l'andamento finanziario di ogni struttura e apportare rapidamente eventuali correzioni.

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 quattro settimane si è svolta 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

Il 2025 è stato un anno di significativi cambiamenti per InUtile. Durante l'anno, abbiamo lavorato per consolidare le attività sociali e commerciali, promuovendo il benessere della Cooperativa attraverso azioni concrete. InUtile ha implementato strategie volte a migliorare la qualità dei servizi erogati, soprattutto nell'attività di vendita, ad accrescere la visibilità del nostro progetto e dei nostri prodotti, creando anche nuove opportunità di fatturato nel rispetto dei valori di collaborazione, inclusione e sostenibilità.

Durante l'anno, abbiamo operato secondo i seguenti obiettivi principali:

1. Incrementare il fatturato del negozio e dei servizi correlati attraverso strategie di marketing mirate ad ottenere maggiore visibilità.
2. Aumentare l'offerta dei servizi di traslochi, sgomberi, pulizia e prestito di mano d'opera, valorizzando le competenze interne
3. Rafforzare la collaborazione interna e con partner esterni, migliorando comunicazione e sinergie operative.

(estratto dal rapporto annuale della struttura)

ARSENALE

Un elemento significativo dell'anno 2025 è stato il clima interno. Il clima di lavoro tra i collaboratori si è mantenuto sereno e costruttivo, favorendo benessere ed efficacia organizzativa. Questo lo si è potuto notare dalla loro partecipazione alle attività comuni extra lavorative ed è pure emerso dal sondaggio. Tra i membri dell'équipe si è consolidata un'ottima intesa, con una chiara condivisione degli obiettivi e una direzione comune nell'operatività quotidiana. Una delle sfide significative è stata l'assenza per tre mesi di un'educatrice. Tale situazione è stata affrontata e gestita efficacemente dall'équipe, ricorrendo al supporto parziale di un educatore in formazione esterno, grazie a una riorganizzazione condivisa delle attività e a un forte spirito di collaborazione. Questo episodio ha confermato la solidità del gruppo di lavoro e la capacità della struttura di garantire continuità e qualità del servizio anche in condizioni di temporanea criticità. Il tutto si riflette sull'ottima e regolare affluenza presso il negozio, che ha rappresentato un punto di stabilità e continuità nell'andamento delle attività, contribuendo in modo significativo alla visibilità e alla sostenibilità economica della Cooperativa. I clienti vengono volentieri all'Arsenale non solo per fare acquisti, ma anche per scambiare due parole.

Dal punto di vista economico, il fatturato ha registrato un andamento disomogeneo: una prima fase dell'anno caratterizzata da una flessione, seguita da una progressiva ripresa nella seconda parte. Tale dinamica evidenzia una capacità di adattamento e di riequilibrio gestionale che rafforza la sostenibilità complessiva della Cooperativa.

Nel corso del 2025 per rispondere alla difficoltà di reperire nuovi operai avventizi è stata inoltre presa la decisione di ridurre i lavori esterni affidandoli a BelliGreen. Questa scelta ha permesso di concentrare maggiormente energie e risorse sulle attività centrali della Cooperativa.

Nel complesso, il 2025 si configura come un anno di consolidamento organizzativo, di scelte strategiche mirate e di rafforzamento della coesione interna, elementi che costituiscono una base solida per le prospettive future della Cooperativa sociale.

(estratto dal rapporto annuale della struttura)

HANGAR

Il 2025 è stato un anno da ritenersi positivo per Hangar. Dopo un 2024 di stabilizzazione, vi è stato modo di sperimentare e mettersi in gioco con alcune nuove sfide.
Le novità principali hanno riguardato l'apertura verso il territorio, con l'instaurarsi di nuove collaborazioni nel Locarnese (prestito di mano d'opera con un'azienda locale di giardinaggio, scambi di merce con la Casa dello Scambio di Verscio e collaborazioni attive con l'associazione BastaPoco). Inoltre, questo ha dato modo di riflettere riguardo i criteri di assunzione fino ad ora utilizzati presso Hangar,

permettendo di affinare tali procedure e guardare con una nuova luce le necessità di Hangar a livello di personale.
Ciò ha portato ad un parziale ricambio di personale, con numerose partenze, ma anche tanti nuovi arrivi. Il numero di collaboratori si è stabilizzato intorno alle 13-15 persone, con una ricca lista d'attesa, sempre molto attiva. Anche il fatturato è cresciuto leggermente rispetto al 2024.
L'équipe educativa si è confermata solida e stabile, con una novità positiva, che ha riguardato l'introduzione, nella seconda metà dell'anno, di una nuova figura: Dominic – collega operatore di laboratorio presso Arsenale – ha intrapreso una collaborazione settimanale con Hangar, con l'intento di fornire un sostegno costante al settore del restauro e della falegnameria.
Si è proceduto con l'accoglienza di stagisti all'interno della struttura, con l'arrivo di una stagista al terzo anno SUPSI durante i primi 6 mesi dell'anno.
Infine, si è riusciti a consolidare l'idea di creare un "*fil rouge"* di eventi legati all'artigianato locale, proponendo quattro vernissage durante l'anno, e diversi altri eventi molto ben riusciti, primo fra tutti l'arrivo di Madame Frigo e l'installazione del primo frigorifero pubblico in Ticino proprio ad Hangar.

(estratto dal rapporto annuale della struttura)

OBLO'

Nel 2025 la Lavanderia Oblò ha vissuto un anno di consolidamento e rilancio, segnato dall'effettivo insediamento nella nuova sede di Agno e dalla progressiva messa a regime dei processi avviati con il trasferimento, nonché della creazione di un rapporto più stretto con la lavanderia degli Istituti Sociali della Città di Lugano (LIS), con il quale si è pensato e costruito l'intero progetto. Dopo un 2024 fortemente orientato alla preparazione del cambiamento, il nuovo anno ha permesso di concretizzare la costruzione della nuova sede e raccogliere i primi risultati concreti in termini di organizzazione interna, efficienza produttiva e qualità dell'ambiente di lavoro.

Gli spazi più funzionali e le nuove attrezzature moderne hanno favorito una gestione più fluida delle attività quotidiane, migliorando la capacità di risposta verso i clienti storici e creando le condizioni per nuove opportunità di sviluppo, come la nuova casa per anziani di Canobbio e la preparazione per l'accoglienza dell'Hotel Bigatt quale nuovo cliente del nostro servizio. È stato ampliato anche l'ambito dei trasporti, offrendo posti di inserimento per programmi AUP e personale avventizio.

A livello strategico, particolare attenzione è stata dedicata al consolidamento della collaborazione con il LIS, partner centrale per la continuità operativa della lavanderia, senza perdere di vista il mantenimento della clientela privata. L'aspetto dell'inclusione è stato valorizzato su più fronti, costruendo diverse occasioni di incontro sia a livello professionale che informale con la realtà della lavanderia centralizzata LIS.

Sul piano educativo e sociale, il 2025 ha portato ad un rafforzamento delle opportunità di inserimento lavorativo per l'utenza. L'integrazione della nuova figura professionale (Elena, operatrice di laboratorio) ha avuto un riscontro molto positivo, contribuendo a creare un'équipe solida e competente.

Il 2025 si chiude dunque come un anno di assestamento costruttivo, nel quale la Lavanderia Oblò ha saputo trasformare il cambiamento logistico in una concreta occasione di crescita e rinascita, ponendo basi solide per ulteriori sviluppi futuri, sia sul fronte produttivo sia su quello formativo e sociale.

(estratto dal rapporto annuale della struttura)

ORCHIDEA

La transizione si è concretizzata nel corso dell'anno, segnando un passaggio significativo per la nostra realtà; l'ingresso nella Cooperativa Area è avvenuto in un clima di serenità, rappresentando un passaggio vissuto con fiducia *e* consapevolezza. Parallelamente, i progetti a medio e lungo termine restano al momento sospesi, in attesa di nuovi sviluppi e opportunità che possano delineare con maggiore chiarezza le prospettive della nostra Azienda. In questo contesto, abbiamo scelto di concentrare le nostre energie sulle esigenze più immediate *e* operative, privilegiando la gestione del quotidiano. Malgrado questo "mantra", il tema di dove saremo nei prossimi anni rimane come un'ombra sempre presente.

D'altro canto, nel corso del 2025 abbiamo potuto fare affidamento in modo ancora più solido sui nostri collaboratori, che hanno garantito con professionalità e continuità la gestione delle attività quotidiane e dei relativi processi, operando in maniera esemplare. Abbiamo proseguito nel consolidamento della nostra realtà attraverso un percorso di evoluzione costante, in cui la coltivazione biologica rappresenta una scelta strategica, capace di coniugare rispetto ambientale, qualità e attenzione alle nuove esigenze del mercato. Parallelamente, abbiamo continuato a investire nella relazione con i clienti, valorizzando la fidelizzazione e il rapporto di fiducia reciproca. Il nostro impegno si è concentrato non solo sull'acquisizione di nuovi contatti, ma soprattutto sul mantenimento e sulla crescita condivisa con chi già ci sceglie.

La consapevolezza del patrimonio dell'Azienda agricola Orchidea ha rappresentato il filo conduttore dell'intero 2025, orientando scelte, relazioni e progettualità. In ciascuno degli elementi che la compongono emerge con chiarezza un solido *"saper stare"*, inteso come capacità di costruire relazioni autentiche e inclusive, così come un altrettanto significativo *"saper fare"*, espresso attraverso competenze operative, cura e responsabilità. Si tratta di qualità che non sono statiche, ma che hanno conosciuto una crescita costante negli ultimi anni, consolidandosi grazie all'esperienza, alla riflessione condivisa e al lavoro quotidiano.
In questo contesto, l'Azienda agricola Orchidea ha progressivamente sviluppato un vero e proprio insieme integrato di attività inclusive: un sistema articolato e interconnesso di iniziative che mettono in dialogo agricoltura, formazione e inserimento lavorativo.

(estratto dal rapporto annuale della struttura)

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 2025 sono stati modificati 10 documenti del Sistema Gestione Qualità, di cui 3 Procedure Qualità e 7 Moduli di Lavoro (vedi scheda Aggiornamento SGQ 08.09.2025). Le modifiche sono state prettamente "di forma" in risposta ai cambiamenti di direzione, di personale, della nuova organizzazione delle riunioni, dell'inclusione di Orchidea e della nuova identità grafica della Cooperativa.

Non si è investito molto sul Sistema Gestione Qualità attuale, poiché durante l'anno la direzione ha iniziato a sviluppare il nuovo SGQ per la Cooperativa Area, necessario in seguito ai cambiamenti organizzativi intervenuti, in particolare l'inclusione di Orchidea e il cambio di direzione.

Il lavoro si è articolato in più fasi:

- In una prima fase, Arianna – nell'ambito di un progetto scolastico durante il percorso PAP SUPSI in economia aziendale – ha svolto un elaborato con lo scopo di comprendere in che modo fosse possibile progettare un nuovo SGQ capace di integrare efficacemente i sistemi esistenti (Area e Orchidea), valorizzare le specificità di ciascuna entità e rispondere ai nuovi orientamenti strategici e normativi.
  Lo studio ha compreso un'analisi teorica e normativa sul ruolo del SGQ nel settore sociale e nei processi di riorganizzazione, con particolare attenzione alla Direttiva 3 e ai modelli di riferimento. È stato inoltre effettuato un confronto sistematico tra i due SGQ, che ha permesso di evidenziare punti forti, aspetti obsoleti, differenze concettuali, operative e organizzative, ma anche elementi comuni e complementarità utili all'integrazione. Questo lavoro ha costituito la base per la definizione di una proposta di sistema qualità unico e migliorato, orientato alla semplificazione del sistema esistente, all'integrazione degli elementi più efficaci dei due modelli e all'allineamento con i nuovi strumenti gestionali introdotti, in particolare il sistema informatico FileMaker.
- Sulla base di quanto è emerso dal lavoro preparatorio, la direzione ha dedicato settimanalmente un momento privilegiato per questo progetto. L'obiettivo è quello di terminare la stesura del nuovo SGQ per la fine di agosto 2026, ed entro il 31.12.2026 implementare il nuovo strumento nelle strutture.

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
Legge sulla protezione dei dati (nLPD)	A partire dal 1 settembre 2023 è entrata in vigore la nuova legge federale sulla protezione dei dati ed entro il 31 dicembre 2026 tutte le aziende svizzere devono essere adeguate alle nuove disposizioni.	Durante il 2025 abbiamo seguito le attività proposte dal gruppo di lavoro dedicato al tema, promosso dall'Ufficio Invalidi e da ATIS: abbiamo iniziato a trattare i modelli LISPI per il nuovo Manuale protezione dati, abbiamo partecipato alle riunioni del gruppo e abbiamo incontrato gli esperti della Security Lab (agenzia di consulenza incaricata dall'Ufficio Invalidi). Entro la fine del 2026 dovremo terminare e implementare il nuovo Manuale protezione dei dati. Durante il 2025 abbiamo inoltre creato il nuovo sito web della Cooperativa Area e implementato un sistema di newsletter conformi alla nuova legge. Tutti i dipendenti hanno svolto una formazione sulla cyber sicurezza tramite un'agenzia esterna. Questa formazione durerà un anno e prevede momenti formativi in autoapprendimento tramite video online, quiz e finti attacchi phishing.
Legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch)	A partire dal 2025 in qualità di ente incaricato di compiti di interesse pubblico siamo soggetti al rispetto della Legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch).	Durante il 2025 abbiamo avuto contatti con l'Archivio di Stato e su loro richiesta abbiamo redatto e implementato il Calendario di conservazione. Siamo ora in attesa di informazioni supplementari da parte dell'Archivio di Stato.

1.11 Audit esterni/interni

Audit esterni:
SQS: Sig. Giovanni D'Antico il 09/09/2025 ha condotto un audit di mantenimento secondo la Direttiva n° 3 DSS/DASF/UI:2016, visitando la struttura Orchidea.

Non sono state rilevate "non conformità". Abbiamo messo in atto le raccomandazioni per il miglioramento continuo nel modo seguente:

Osservazione	Risposte della Cooperativa Area
Osservazione: "Per facilitare il reperimento dell'informazione si raccomanda di inserire nel Rapporto di Attività un'indicazione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi, rilevabile al momento solo in documenti appositi."	**Azione correttiva:** Inserito nel presente rapporto di attività l'indicazione sullo stato di raggiungimento di ciascun obiettivo (capitolo "Le nostre sfide del 2025").
Osservazione: "Si raccomanda di inserire nel Rapporto di Attività un'indicazione sullo stato di aggiornamento dell'analisi dei rischi, come pure l'attualità delle Linee Guida e del Concetto quadro completate da eventuali commenti ritenuti significativi."	**Trattamento:** Le linee guida della Cooperativa sono in fase di definizione, in un lavoro concertato tra Comitato e Direzione. **Azione correttiva:** L'analisi dei rischi è stata confermata, non si segnalano particolari correttivi.
Osservazione: "Considerata l'importanza del Progetto di revisione della documentazione del Sistema di Gestione Qualità, si raccomanda di creare una pianificazione ad-hoc."	**Trattamento:** Vedi capitolo 1.9.

Ufficio Invalidi: la visita di sorveglianza dell'ente finanziatore ha una cadenza biennale, durante il 2025 non ha quindi avuto luogo. Ricordiamo che la visita del 08/10/24 presso Hangar ha avuto un esito positivo e informiamo che durante il primo trimestre del 2026 si è svolta una visita presso la nuova lavanderia Oblò, anch'essa con esito positivo. I risultati di tale visita verranno riportati nel rapporto di attività 2026.

Audit interni:
Per il secondo anno le auditrici sono state Arianna e Nadine. Tra ottobre e 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 tutte le strutture hanno ottenuto dei risultati più che soddisfacenti.

Il direttore si è occupato dell'audit di Orchidea che ha toccato aspetti più tecnici relativi alle misure di sicurezza della struttura.

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 delle collaboratrici e dei nostri collaboratori, che hanno dimostrato di apprezzare questo slancio di apertura verso l'esterno. Attraverso eventi, mercati, "settimane pazze", 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. Ad oggi tutti i laboratori sono autofinanziati e non riscontriamo una struttura in particolari difficoltà finanziaria. Anche il negozio InUtile che aveva avuto un anno particolarmente complicato nel 2024 è ritornato nelle cifre nere.

Dopo una prima parte dell'anno in leggero calo tutte le strutture hanno migliorato le loro "posizioni" rispetto all'anno precedente.

I laboratori della Cooperativa Area registrano un fatturato totale di 1'060'851' fr. in aumento del 9% rispetto al 2024.

L'utile si attesta a circa 31'000 fr.

La situazione finanziaria rimane sana e in miglioramento rispetto al 2024.

1.14 Lavoro d'équipe-Formazione interna

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.

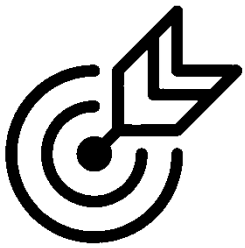
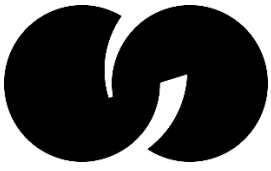
Le nostre équipe sono piccole con pochi cambiamenti e senza un reale responsabile.
Nel 2025 tre strutture hanno beneficiato di una supervisione e un'altra équipe inizierà questo percorso nel 2026.

Abbiamo svolto 5 plenarie ed una giornata di studio e svago a Mornera.

Nel 2026 continueremo ad alimentare questi incontri, non solo formativi ma anche di convivenza e benessere. Il tema dell'anno sarà *"liberiamo le energie, l'autonomia, le passioni, le conoscenze; una Cooperativa che guarda al futuro".*

2. PIANO DI MIGLIORAMENTO

2.1. Le nostre sfide per il 2026

	Qualità di vita collaboratori: + attualizzare il progetto educativo in base alle nuove esigenze e linee della Cooperativa + proporre momenti di formazione interna, gestione degli Staff con temi specifici + continuare il percorso di autodeterminazione con assemblee più regolari, gestite in prevalenza dai collaboratori		**Marketing e territorio:** + organizzazione di eventi nei negozi + sito e social; dinamici, regolari, creativi e aggiornati + rendere i negozi anche dei luoghi di incontri
	Fatturato: + aumentare i clienti nei negozi; tramite due sondaggi annuali si cercherà di comprendere meglio le abitutidini e le esigenze dei nostri clienti. + mantenere il fatturato attuale + lancio linea di eventi ed esposizioni di artigianato locale		**Sfide al mercato:** + essere maggiormente presenti nel proprio quartiere + essere sempre attenti e creativi verso le nuove esigenze del mercato
	Lavoro d'équipe: + continuare a coltivare un clima di "Bellezza" e BENESSERE con momenti oltre il lavoro e di formazione continua + approfondire e condividere il tema dell'anno		**Cooperativa Area:** + nuove linee guida e una strategia condivisa per l'evoluzione della Cooperativa nei prossimi 5 anni + introdurre un nuovo manuale della qualità

2.2 Conclusione

Da parte mia è stato un anno molto bello e stimolante. Dopo un primo anno di apprendimento, abbiamo potuto introdurre i temi che delineeranno i prossimi anni della Cooperativa Area.

Collaborare con un'équipe sempre alla ricerca di soluzioni, capace di affrontare con entusiasmo e competenze le nuove sfide, ha creato un ambiente di lavoro molto soddisfacente dove ogni operatore ha potuto esprimere autonomia e responsabilità all'interno di una cornice ben definita nei propri obiettivi, politica e filosofia.

Una Cooperativa in crescita con l'inclusione di Orchidea e nuovi progetti già in via di finalizzazione senza dimenticare di consolidare con innovazione tutte le importanti attività già presenti.

In un momento storico positivo, ora la Cooperativa Area può guardare con nuova progettualità ai prossimi anni.

Una Cooperativa differenziata che sappia offrire sempre nuove opportunità a tutti i nostri collaboratori ed operatori, dove la *"Bellezza"* e il *"Benessere"* siano dimensioni cercate ed ambite.

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 2025.

Rimaniamo a vostra disposizione per qualsiasi chiarimento.

Bellinzona, 30 aprile 2026

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.