

# **BILANCIO SOCIALE**

## **2018**

Via Caradosso, 17, Milano 20123

C.F./P.IVA 08531820960 – [info@officinadellabitare.it](mailto:info@officinadellabitare.it)

Officina dell'Abitare Cooperativa Sociale Bilancio Sociale 2018

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Presentazione .....	3
3. Attività svolte .....	4
4 . Composizione della base sociale.....	6
5 . Relazione sociale .....	7
6. Prospettive future .....	8

## 1. Premessa

Il bilancio sociale si propone di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

Gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione di questo bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti: favorire la comunicazione interna Fidelizzare i portatori d'interesse Informare il territorio Misurare le prestazioni dell'organizzazione Rispondere all'adempimento della Regione Lombardia

## 2. Presentazione

La nostra Cooperativa nasce nel 2014 dalla volontà dei tre soci fondatori di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi, con particolare riguardo al tema delle condizioni abitative nel più ampio senso, e l'inserimento lavorativo di persone in situazioni di svantaggio e fragilità.

Nel 2015 e nel 2016 due lavoratori della cooperativa, uno per anno, hanno chiesto di diventare soci della cooperativa.

La Cooperativa intende sviluppare e sostenere l'autopromozione della comunità attraverso progetti finalizzati a rivitalizzare processi partecipativi e a potenziare il tessuto della comunità stessa. La Cooperativa intende altresì promuovere il miglioramento delle condizioni abitative e favorire le relazioni sociali in capo a individui e nuclei familiari disagiati, nell'ottica di miglioramento della qualità della vita, della coesione sociale e dello sviluppo di alternative culturali.

La cooperativa intende svolgere l'attività di GESTORE SOCIALE COLLABORATIVO di immobili destinati a popolazioni fragili o in difficoltà, svolgendo così un servizio di assistenza all'abitare sociale necessario per garantire da una parte il sostegno e la capacitazione dei nuclei che vivono nei quartieri popolari e di housing sociale, dall'altra la valorizzazione del patrimonio esistente rientrante nella definizione di alloggio sociale<sup>1</sup> contenuta nel decreto ministeriale 22 aprile 2008 in attuazione dell'articolo 5 della legge 9/2007.

*“Il gestore sociale collaborativo raggruppa l'insieme delle attività connesse alla gestione e amministrazione degli asset immobiliari nonché alla gestione della comunità insediata e dalla relazioni tra le persone che vi abitano. Parallelamente alle attività di Property e di Facility Management finalizzate a preservare il valore dell'immobile costruito, il Gestore Sociale dunque si caratterizza per la centralità riservata all'inquilinato beneficiario dei servizi.” (Fonte: Cambiare l'abitare cooperando, collana strumenti per l'housing sociale Bruno Mondadori, 2018)*

---

<sup>1</sup> Unità immobiliare abitata ad uso residenziale in locazione permanente che svolge la funzione di interesse generale, nella salvaguardia della coesione sociale, di ridurre il disagio abitativo di individui e nuclei familiari svantaggiati, che non sono in grado di accedere alla locazione di alloggi nel libero mercato. Rientrano in tale definizione anche gli alloggi realizzati o recuperati da operatori pubblici e privati, con il ricorso a contributi e agevolazioni pubbliche destinati alla locazione temporanea per almeno otto anni ad anche alla proprietà. (estratto art.1 D.M. 22 aprile 2008)

I servizi abitativi offerti sono:

**Property Management:** implementazione e coordinamento delle attività di natura amministrativa, relazionale e tecnica.

- gestione anagrafica dei contratti di locazione; riscossione dei canoni e delle spese; rendicontazione dei costi; relazioni quotidiane tra inquilini e proprietà; conservazione dello stato manutentivo e funzionale dell'immobile;
- gestione dei contratti di locazione: ricerca e selezioni inquilini; attivazione, monitoraggio e chiusura del contratto; gestione della tassazione; gestione delle spese; ricevimento e verifica delle fatture da parte del fornitore; gestione della contabilità e dei pagamenti; gestione dei flussi informativi verso inquilini e proprietà.

**Facility Management dell'edificio:** coordinamento e implementazione delle attività che garantiscono il funzionamento ottimale dell'edificio in relazione al suo uso.

- manutenzione ordinaria e straordinaria programmata; gestione degli impianti e del rapporto con i fornitori terzi;
- servizi di portierato, pulizie, manutenzioni e rotazione sacchi attraverso l'inserimento di lavoratori svantaggiati. Grazie alla collaborazione con la Cooperativa Opera In Fiore offriamo anche servizi di giardinaggio e di cura del verde condominiale;
- servizi di pulizie di negozi e uffici

**Community Management:** attenzione posta alla comunità insediata con l'obiettivo di dar vita a comunità residenziali coese e responsabili, supportando al contempo la sostenibilità sociale (qualità dell'abitare) ed economica (mantenimento nel tempo del valore dell'immobile) degli interventi.

- avvio di pratiche collaborative tra vicini di casa;
- attivazione di sportelli informativi per offrire un servizio di accompagnamento e orientamento ai servizi del territorio rivolto agli abitanti;
- promozione di processi di start-up di comunità e di capacitazione dell'individuo;
- avvio di percorsi finalizzati a prevenire l'insorgere del fenomeno della morosità tramite percorsi di accompagnamento e di educazione al risparmio.

La Cooperativa riconosce le seguenti categorie di "svantaggio":

1. quelle individuate dal comma 1, dell'art. 4, della L. 381/91, ossia:

- a. gli invalidi fisici, psichici e sensoriali;
- b. gli ex degenti di istituti psichiatrici;
- c. i soggetti in trattamento psichiatrico;
- d. i tossicodipendenti;
- e. gli alcolisti;
- f. i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare;

g. i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione previste dagli articoli 47, 47-bis, 47-ter e 48 della legge 26 luglio 1975, n. 354, come modificati dalla legge 10 ottobre 1986, n. 663.

2. quelle individuate dal Comma 18, articolo 2 del regolamento CE n800/2008, ossia:

- a. chi non ha un impegno regolarmente retribuito da almeno 6 mesi;
- b. chi non possiede un diploma di scuola media superiore o professionale;
- c. lavoratori che hanno superato i 50 anni di età;
- d. adulti che vivono soli con una o più persone a carico;
- e. lavoratori occupati in professioni o settori caratterizzati da un tasso di disparità uomo-donna in tutti i settori economici dello stato membro interessato se il lavoratore interessato appartiene al genere sottorappresentato;
- f. i membri di una minoranza nazionale all'interno di uno Stato membro che hanno necessità di consolidare le proprie esperienze in termini di conoscenze linguistiche, di formazione professionale o di lavoro, per migliorare le prospettive di accesso ad un'occupazione stabile.

La cooperativa si propone di realizzare, avvalendosi prevalentemente dell'attività lavorativa dei soci cooperatori, attività di gestione immobiliare integrata quali:

- a. costruire, acquistare, risanare, ristrutturare e gestire edifici e complessi edilizi - di proprietà o in gestione della Cooperativa di proprietà anche parziale di terzi - a destinazione residenziale, ricettiva e ad uso diverso;
- b. costruire ed effettuare interventi di manutenzione, recupero e ricostruzione di immobili, sia direttamente che mediante appalto ad imprese di costruzione, anche acquistando direttamente i materiali, i componenti e gli impianti necessari per la loro realizzazione e manutenzione o recupero;
- c. organizzare e gestire lavori di giardinaggio e falciatura sia manuale che meccanizzata, la realizzazione e la manutenzione di aree erbose, l'abbattimento di piante;
- d. organizzare e gestire lavori di pulizia, igienizzazione, sanificazione e ogni attività simile, nonché attività di manutenzione presso condomini, piazzali, strade e magazzini, complessi commerciali ed industriali sia pubblici che privati.

### **3. Attività svolte**

La Cooperativa durante il 2018 è stata coinvolta nei seguenti progetti a Milano, che interesseranno anche l'anno 2018:

1. servizi di gestione immobiliare integrata, svolti per conto della Fondazione Attilio e Teresa Cassoni all'interno del Villaggio Barona, complesso di housing sociale del quartiere della Barona;

2. incarico diretto con il Comune di Milano per un progetto annuale di supporto all'abitare e accompagnamento sociale nel quartiere di edilizia residenziale pubblica di via Appennini – via Consolini.

3. servizi di pulizie presso uffici privati

### Servizi di gestione immobiliare integrata al Villaggio Barona

La fondazione Attilio e Teresa Cassoni ha promosso la realizzazione del Villaggio Barona, uno dei primi esempi di housing sociale in Italia che sperimenta nuove soluzioni in tema offerta di edilizia abitativa in locazione a canoni accessibili, riuscendo nella difficile sfida di riqualificare un'area industriale dismessa. Si tratta di una esperienza che ha scommesso sulla possibilità di collocare al centro della vita del quartiere una serie di realtà e di situazioni sociali tradizionalmente poste al margine. Il contratto con la Fondazione Attilio e Teresa Cassoni, rinnovato nel dicembre 2014 per una durata triennale, e prevede la fornitura da parte di Officina dell'abitare di servizi di gestione immobiliare integrata che affianca le ordinarie attività di facility management (portierato, pulizia delle parti comune, rotazione sacchi, manutenzione ordinaria e intervento sulle emergenze) ad un'attività di ascolto e orientamento ai servizi del territorio, offerto agli inquilini del complesso.

### Progetto annuale di supporto all'abitare e accompagnamento sociale nel quartiere di edilizia residenziale pubblica di via Appennini – via Consolini per conto del Comune di Milano

Il progetto "L'Officina di via Appennini – via Consolini" è iniziato in data 22 dicembre 2016, quando il Comune di Milano, Settore Politiche per la Casa e Valorizzazione Sociale e la Società Cooperativa Sociale Officina dell'Abitare hanno sottoscritto un contratto annuale per la realizzazione del progetto nel quartiere di nuova realizzazione sito nel quartiere Gallaratese a Milano.

Alla Cooperativa è stato assegnato uno spazio all'interno del complesso sito al piano terra. È qui che ha preso sede lo Sportello Informativo rivolto agli inquilini del caseggiato, luogo di condivisione e ascolto, in cui attivare le azioni previste dal progetto. In un anno di lavoro la cooperativa ha avviato con il comune e MM un percorso volto a responsabilizzare un gruppo di inquilini nel presidiare e gestire le esigenze quotidiane degli abitanti e facilitare così il rapporto con la proprietà e il soggetto gestore. Inoltre sono state organizzate attività volte alla messa in rete degli abitanti con il territorio coinvolgendo il tessuto associazionistico ed istituzionale di zona. Infine la cooperativa ha svolto un'attività di prevenzione alla morosità in collaborazione con MM e Comune con l'obiettivo di prevenire forme di morosità acuta e aiutare così le famiglie a non scivolare in una situazione economica ancor più precaria.

Il progetto a fine dicembre è stato prorogato di altri 3 mesi fino al 31.03.2018.

#### Prima fase

Accompagnamento all'ingresso degli inquilini in fase di consegna dell'alloggio e di primo insediamento nell'appartamento. L'attività prevede l'apertura di uno Sportello Informativo in loco, dove poter svolgere l'attività di assistenza e orientamento degli inquilini nell'affrontare le pratiche tipiche di un trasloco: dall'apertura delle utenze, al rapporto con il gestore, al cambio di residenza e dei servizi di base (iscrizione scolastica, medico di base), all'orientamento verso i servizi del territorio presenti. Inoltre verrà distribuita una guida all'abitare con lo scopo di far conoscere il caseggiato agli inquilini.

## Seconda fase

Una volta che il complesso sarà abitato dai suoi nuovi inquilini, il team di lavoro avrà il compito di avviare pratiche di mutuo aiuto e di socializzazione con lo scopo di aumentare il senso di appartenenza, di condivisione e il coinvolgimento degli inquilini nella cura e nella gestione degli spazi comuni. Lo sportello informativo diventerà lo spazio di condivisione degli inquilini in cui potranno ritrovarsi per avviare iniziative sotto la guida del team di lavoro dell'Officina. L'obiettivo di questa seconda fase sarà anche quello di creare un gruppo di inquilini "attivi" che proseguano l'esperienza avviata anche dopo la fine del progetto.

Attività svolte:

### ACCOMPAGNAMENTO ABITATIVO

- Organizzazione e accompagnamento dei trasferimenti (assistenza per trasloco, attivazione utenze, consegna alloggi e individuazione di eventuali problematiche tecniche, corretto utilizzo dell'alloggio e delle dotazioni interne ecc.);
- Facilitazione dei rapporti tra inquilini e gestore del patrimonio edilizio comunale;
- Creazione di sinergie con i servizi esistenti (es. Custodi sociali);
- Individuazione e realizzazione di attività finalizzate al corretto utilizzo degli spazi condominiali (cortili, sale riunioni ecc.) attraverso iniziative condivise con gli inquilini (es. Regolamenti d'uso ecc.);
- Promozione del coinvolgimento degli inquilini nella gestione e cura degli alloggi e degli spazi condominiali, in accordo con il gestore del patrimonio edilizio comunale;
- Attività d'informazione e di comunicazione finalizzate a prevenire l'insorgere di fenomeni di morosità nel pagamento degli affitti e delle spese per gli alloggi assegnati.

### COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL CONTESTO

- Accoglienza attiva sugli alloggi e sul quartiere gallaratese (informazione, orientamento, mediazione linguistica, Brochure, volantini ecc.);
- Connessione e collaborazione con la rete di attori locali già attivi nell'animazione del quartiere;
- Promozione verso il quartiere e la città dei bandi di assegnazione delle unità non residenziali site presso il nuovo quartiere e dei progetti che si intendono insediare;
- Rafforzamento e costruzione di legami con il tessuto e i servizi/progetti presenti nell'intorno, al fine di creare sinergie e collaborazioni finalizzate alla qualificazione del servizio e al consolidamento di pratiche che potranno permanere anche oltre la conclusione del servizio.

### COORDINAMENTO MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

- Supportare l'Amministrazione per il monitoraggio e la valutazione congiunta delle attività svolte, della loro efficienza ed efficacia rispetto alle finalità e al livello di servizio atteso;
- Promozione di un processo valutativo ex post che coinvolga in maniera partecipativa, gli inquilini, gli eventuali partner e le varie realtà della rete territoriale, al fine di

consolidare le modalità di gestione delle attività e di coinvolgimento dei soggetti anche dopo la conclusione formale del servizio.

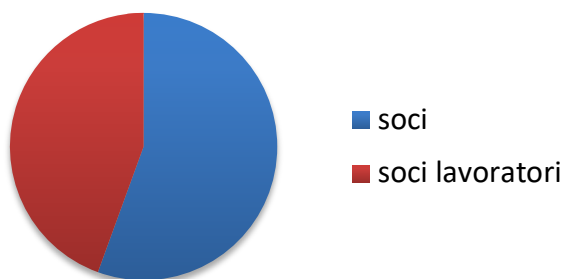


## 4 . Composizione della base sociale

### Movimenti della base sociale

		2015	2016	2017	2018		
	Soci Fondatori	Soci ammessi	Soci ammessi	Soci ammessi	Soci ammessi	Soci dimessi	TOTALE
<b>Maschi</b>	1	1	1	0	1	-1	3
<b>Femmine</b>	2	0	0	0	1	-1	2
<b>TOTALE</b>	3	1	1	0	2	-2	5

### Tipologia di soci



## 5. Relazione sociale

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni ritenuti fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

### 5.1. Governo societario

La cooperativa è attualmente amministrata dal Consiglio di Amministrazione composto da tre membri, tutti soci della cooperativa. Il presidente in carica è la dott.sa Alice Beverlej.

## 5.2. Lavoratori

Giornate lavorate per tipologia di lavoratori

<b>Lavoratori Svantaggiati comma 1, dell'art. 4, della L. 381/91</b>	<b>Totale annuo</b>
Op. Ex detenuti	107
Op. Detenuti	18
Op. Invalidi	8
<b>Totale gg lavorate svantaggiati</b>	<b>133</b>

<b>Lavoratori Svantaggiati Comma 18, articolo 2 del regolamento CE n800/2008</b>	<b>Totale annuo</b>
chi non ha un impegno regolarmente retribuito da almeno 6 mesi;	228
Lavoratori che hanno superato i 50 anni di età	90
chi non possiede un diploma di scuola media superiore o professionale adulti che vivono soli con una o più persone a carico;	
lavoratori occupati in professioni o settori caratterizzati da un tasso di disparità uomo-donna in tutti i settori economici dello stato membro interessato se il lavoratore interessato appartiene al genere sottorappresentato	
i membri di una minoranza nazionale all'interno di uno Stato membro che hanno necessità di consolidare le proprie esperienze in termini di conoscenze linguistiche, di formazione professionale o di lavoro, per migliorare le prospettive di accesso ad un'occupazione stabile.	205
<b>Totale gg lavorate svantaggiati</b>	<b>523</b>

<b>Lavoratori NON Svantaggiati</b>	<b>Totale annuo</b>
Apprendisti	0
Operai	176
<b>Totale gg lavorate non svantaggiati</b>	<b>176</b>

Totale gg lavorate	699

Totale gg lavorate lav. svantaggiati (comma 1, dell'art. 4, della L. 381/91) /tot gg lavorate	<b>19%</b>
Totale gg lavorate lav. svantaggiati (comma 1, dell'art. 4, della L. 381/91 e comma 18, articolo 2 del regolamento CE n800/2008) /tot gg lavorate	<b>75%</b>

## 6. Prospettive future

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

- consolidamento nel settore della gestione immobiliare integrata, sviluppando l'area del property management e la gestione di nuovi servizi abitativi (asili nido, residenze leggere per disabili psichiatrici); a riguardo nel 2018 verrà avviato un contratto di subappalto per la gestione immobiliare del Villaggio Barona in un'ottica di gestione sociale collaborativa, svolgendo mansioni di property, facility e community management del complesso di housing sociale.
- implementazione e miglioramento della capacità di rispondere professionalmente ed efficacemente ai bisogni del territorio e della comunità, anche attraverso la promozione ed il sostegno di piccole iniziative di imprenditoria locale (es. sartorie sociali);
- impostazione di strategie di comunicazione interna ed esterna in grado di esplicitare al meglio il significato della propria presenza e del proprio valore.