

agOrà
cooperativa sociale

BILANCIO SOCIALE
DI SOSTENIBILITÀ
2023



Indice dei Contenuti



1. Lettera stakeholder	01
2. Nota metodologica	02
3. La nostra identità	03
3.1 Storia	03
3.1.1 Mission	04
3.1.2 La presenza sul territorio	05
3.2 Strategia Agenda 2030	06
3.3 Focus su soddisfazione criteri ESG	07
3.4 Agorà in numeri	08
3.5 Agorà: il gruppo	09
3.6 Agorà è (appartenenze)	10
3.7 Gli obiettivi	11
3.8 La Governance e organigramma	11
3.9 Politiche di CSR	13
3.10 Politiche per il benessere dei soci e dipendenti	13
3.11 Prestito sociale	14
3.12 Reti di appartenenza	15
3.13 Partnership	16
4. Valore prodotto	17
4.1 Note al bilancio economico	18
4.2 Gare di appalto	19
4.3 Investimenti	20
4.4 Donazioni	20
5. Compliance aziendale	21
5.1 Sistema gestione sicurezza	22
5.2 Ambito HACCP sicurezza alimentare	23
5.3 Sistema gestione trattamento e protezione dati personali	23
5.4 Certificazioni	23
6. Agorà per l'ambiente	24
7. I nostri progetti – Capofilato	25
7.1 Progetti in collaborazione	27
8. Stakeholder	29
8.1 Report customer satisfaction	30
9. Le nostre attività	31
10. Valutazione impatto	35
10.1 Monitoraggio e sintesi dei servizi	36
10.2 Nota metodologica	37
10.3 Risultati per stakeholder	38
10.4 Impatto in sintesi	39
11. Comunicazione	40
12. Persone	42
12.1 Selezione	44
12.2 Inserimento lavorativo	45
12.3 Tirocini curriculari	46
12.4 Servizio Civile Universale	47
13. Riflessioni finali	48
14. Appendice	49
14.1 Relazione del Collegio Sindacale all'Assemblea dei Soci	49
14.2 Relazione 231	51



1. Lettera agli Stakeholder

Carissime e Carissimi, condivido questa breve introduzione con il Consiglio d'Amministrazione, nel voler dialogare responsabilmente con la molteplicità di stakeholder che beneficiano delle nostre attività, lavorano al nostro fianco, collaborano con noi, ci seguono, ci sostengono e valutano l'operato della nostra Impresa Sociale.

Il nostro Bilancio Sociale, arrivato alla sua 17^a edizione, per noi non è un semplice obbligo di legge, ma uno strumento di rendicontazione e comunicazione agile per presentarci a chi ha la curiosità di conoscerci e approfondire quel che riguarda la nostra Cooperativa e le nostre attività.

Nel corso dell'anno, abbiamo registrato un'ulteriore e significativa crescita a livello occupazionale: a dicembre 2023 le persone della Cooperativa (socie/i e dipendenti) sono 630; solo a dicembre 2022 erano 544. Conseguente anche l'incremento di fatturato che, rispetto allo scorso anno, cresce di circa 3 milioni superando, i 25 milioni di euro. Risultati importanti raggiunti solo attraverso il fattivo impegno di ciascuna lavoratrice e ciascun lavoratore della nostra Impresa Sociale. Anche il numero dei soci è significativamente cresciuto con 49 nuove associazioni nel 2023.

I nostri 29 anni di storia sono stati caratterizzati dalla capacità di leggere i contesti in evoluzione, sperimentare nuove modalità di gestione e sviluppare soluzioni efficaci, anche attraverso le nostre Partnership di Rete, nella consapevolezza dei nuovi bisogni e dell'evoluzione dei servizi alla persona, fermo restando i valori. L'attenzione alla dignità, alla lealtà alla legalità dei rapporti con le/i lavoratrici/ori, le Istituzioni, i nostri Beneficiari, i Clienti e i Fornitori.

Stiamo lavorando per arrivare alla stesura di un **Bilancio di Sostenibilità**, obiettivo evoluto, per implementare la Valutazione di Impatto Sociale del nostro lavoro a favore delle Persone, dei Territori e delle Organizzazioni con cui operiamo e per migliorare la nostra capacità di "accountability".

In linea con l'impegno assunto verso la transizione digitale, stiamo imparando ad utilizzare le nuove tecnologie per migliorare

l'efficienza e l'accessibilità dei nostri servizi e ottimizzare il lavoro quotidiano. Parallelamente, stiamo investendo nello studio dell'Intelligenza Artificiale, ricercando metodi per valorizzare le competenze di tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori.

Le nostre prospettive per il prossimo periodo sono:

Wellbeing: il benessere complessivo delle persone all'interno dell'Organizzazione. Va oltre la sicurezza sul lavoro e si concentra sulle condizioni fisiche, mentali e sociali che influenzano la qualità della vita delle/i lavoratrici/ori. Riconosciamo l'importanza della conciliazione vita e lavoro e, in questo senso, vorremo implementare politiche attive, che agevolino la flessibilità e la conciliazione dei tempi e la condivisione delle responsabilità familiari e di cura, puntando a creare un ambiente in cui ognuna/o possa realizzare il proprio potenziale, senza sacrificare la vita personale.

Inclusione: la diversità è la nostra forza. Ci impegniamo a promuovere l'inclusione di tutte le minoranze: i gruppi etnici, le persone con disabilità e la comunità LGBTQ+, lavorando per rimuovere le barriere che impediscono la partecipazione piena e attiva, proponendoci come una Cooperativa che abbraccia la diversità e la valorizza come risorsa.

Servizi innovativi e di qualità: concentrarci nella ricerca e nello sviluppo di servizi diversi e innovativi che rispondano alle esigenze della nostra Comunità, collaborando con altre Organizzazioni e Istituzioni, per creare sinergie e massimizzare la ricaduta sociale nei Territori. La qualità sarà sempre al centro delle nostre attività, vogliamo offrire servizi all'altezza delle aspettative dei nostri stakeholder.

Anche per il prossimo biennio ci attendono sfide importanti, ma siamo determinati ed organizzati per poterle superare insieme, contando su ciascuno per contribuire a realizzare un' Impresa Sociale ancor più inclusiva, valorizzante, innovativa e orientata alla qualità.

Buona lettura

*p. il Consiglio di amministrazione
Franco Iannacchino
(Presidente)*

2. Nota

Metodologica

Il presente Bilancio Sociale è realizzato ai sensi dell'Art. 14 Comma 1 e dell'Art. 48 comma 3 del D.LGS 117/2017", nel rispetto delle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore" previste in GU n° 186 del 09/08/2019.

Lo abbiamo chiamato "Bilancio Sociale di Sostenibilità" perché ci sentiamo in progress dal Bilancio sociale tout court degli anni scorsi al Reporting di Sostenibilità che contiamo di realizzare nel prossimo futuro.

L'approccio proposto è quello di non limitarsi al mero rispetto delle Linee guida ministeriali, ma proporre una panoramica chiara ed esaustiva delle attività e dell'impatto sociale prodotto da Agorà.

Per questa ragione, il nostro diciassettesimo Bilancio Sociale, redatto secondo i consueti criteri di rilevanza dei dati, completezza, neutralità, competenza di periodo e veridicità, presterà particolare attenzione a:

Trasparenza e accountability: intesa come responsabilità di rendere conto dell'operato, riguardo all'utilizzo delle risorse e al raggiungimento dei risultati.

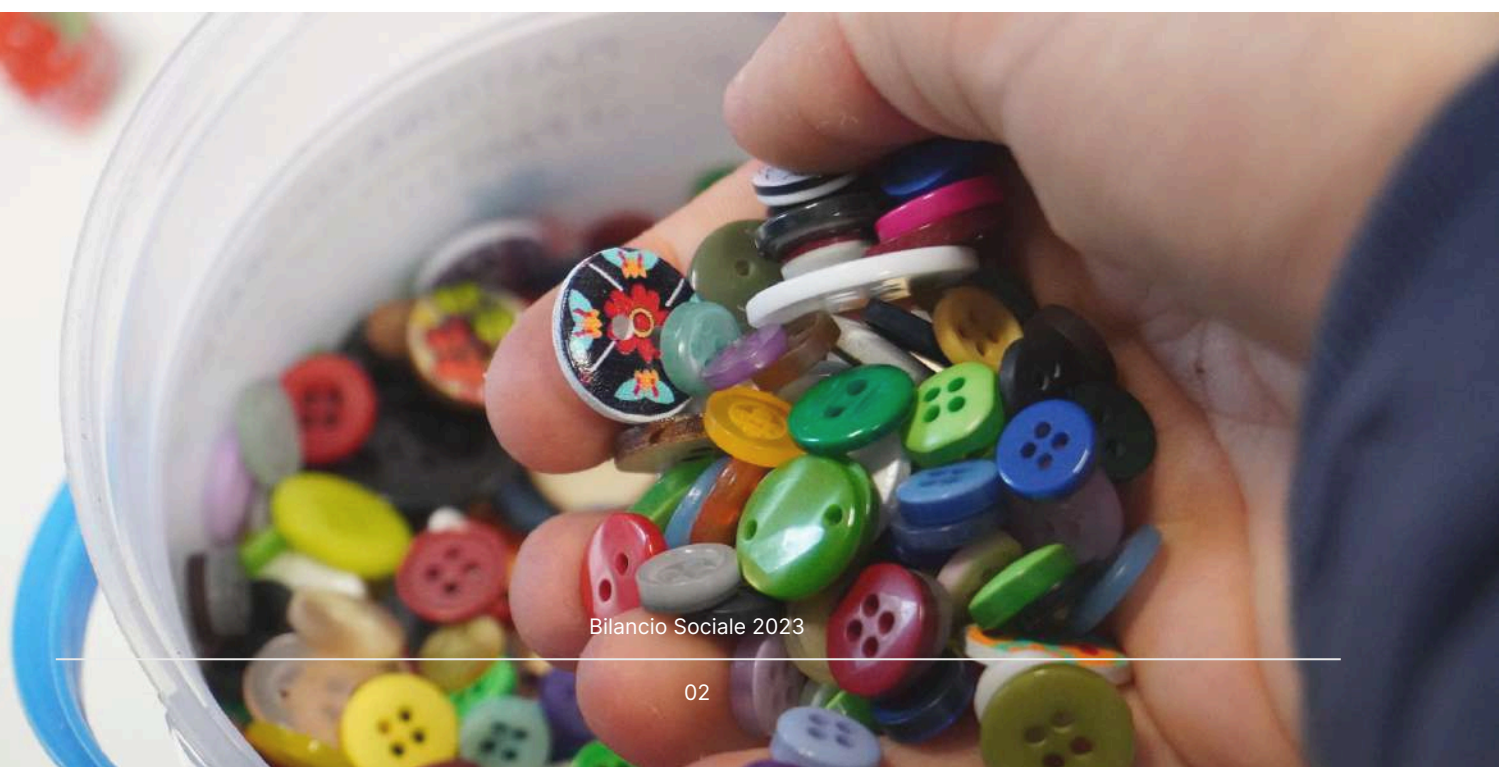
Comunicazione dell'impatto sociale: per dimostrare, con un linguaggio semplice e diretto, in che modo Agorà sta apportando benefici alla comunità di riferimento.

Valutazione dell'efficacia: per mettersi in discussione rispetto all'efficacia delle attività, identificando le aree di miglioramento, per massimizzare l'impatto sociale.

Coinvolgimento degli stakeholder: per raccogliere feedback preziosi sull'efficacia delle attività e per ringraziare tutti coloro senza i quali non sarebbe stato possibile raggiungere i risultati rendicontati.

Per la raccolta dei risultati, abbiamo utilizzato la metodologia dell' "outcome harvesting", un approccio ex-post stakeholder-centered, che UNDP (United Nations Development Programme) definisce "metodo valutativo che, a differenza di altri, non misura il progresso verso risultati predeterminati, ma raccoglie le prove di ciò che è stato realizzato, lavorando a ritroso per determinare l'efficacia, in termini di contribuzione al **cambiamento**."

Tutti i progetti sono stati raccontati attraverso una grafica che riporta gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (SDGs) cui contribuiscono, così come una sezione apposita del Bilancio Sociale è stata dedicata all'analisi degli Obiettivi dell'Agenda.



3. La nostra

Identità

Agorà è una cooperativa sociale che si occupa di servizi alla persona dal 1995, quando 4 cooperative sociali "storiche" del territorio genovese diedero vita all'omonimo Consorzio, per sviluppare un soggetto più forte, pronto ad affrontare le nuove sfide della collettività. Dopo la fusione, oggi Agorà è una grande cooperativa, di tipo A, che opera nei seguenti ambiti: prima infanzia, minori, giovani adulti, disabilità, scuola, servizio civile, inclusione lavorativa, anziani, progettazione finanziata, accoglienza migranti e successivi percorsi di autonomia e fragilità estreme.

È una realtà imprenditoriale sociale importante con un profondo radicamento sul territorio della Città Metropolitana di Genova e, grazie a progetti di rete con diversi soggetti, è presente su tutto il territorio ligure.

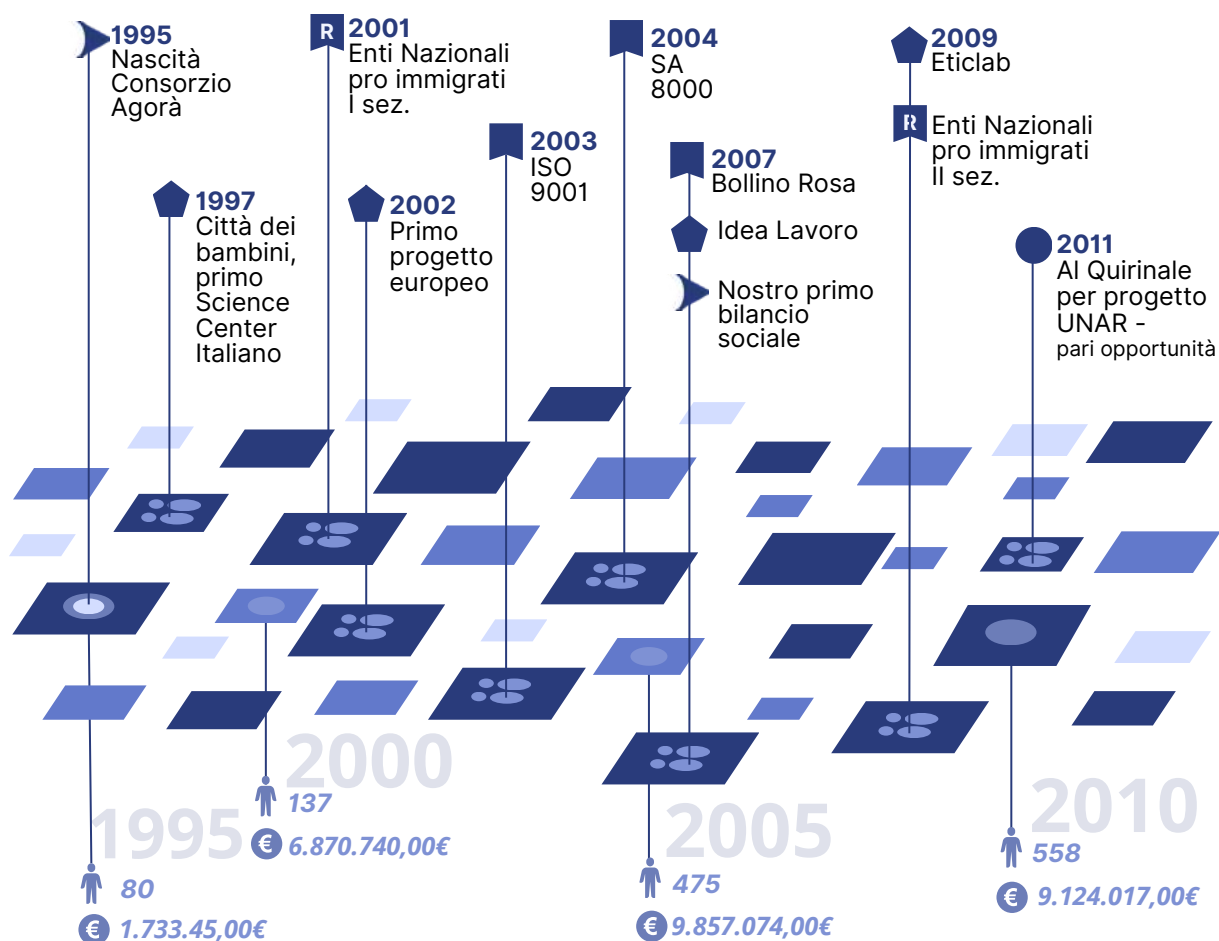
Sede Legale: **VICO DEL SERRIGLIO3 GENOVA (GE)**
Iscritta al **Registro Imprese della CCIAA DI GENOVA**
C.F. e numero iscrizione: **034867901 02** Iscritta al R.E.A. n. **GE 349240**

Capitale Sociale sottoscritto: **217.431,71 parzialmente versato**
Partita IVA: **03486790 1 02**
RUNTS: 16212, iscrizione del 21/03/2022
Codice ATECO 88

3.1 La nostra

Storia

Abbiamo sintetizzato le principali tappe della nostra storia quasi trentennale:



3.1.1 La Mission

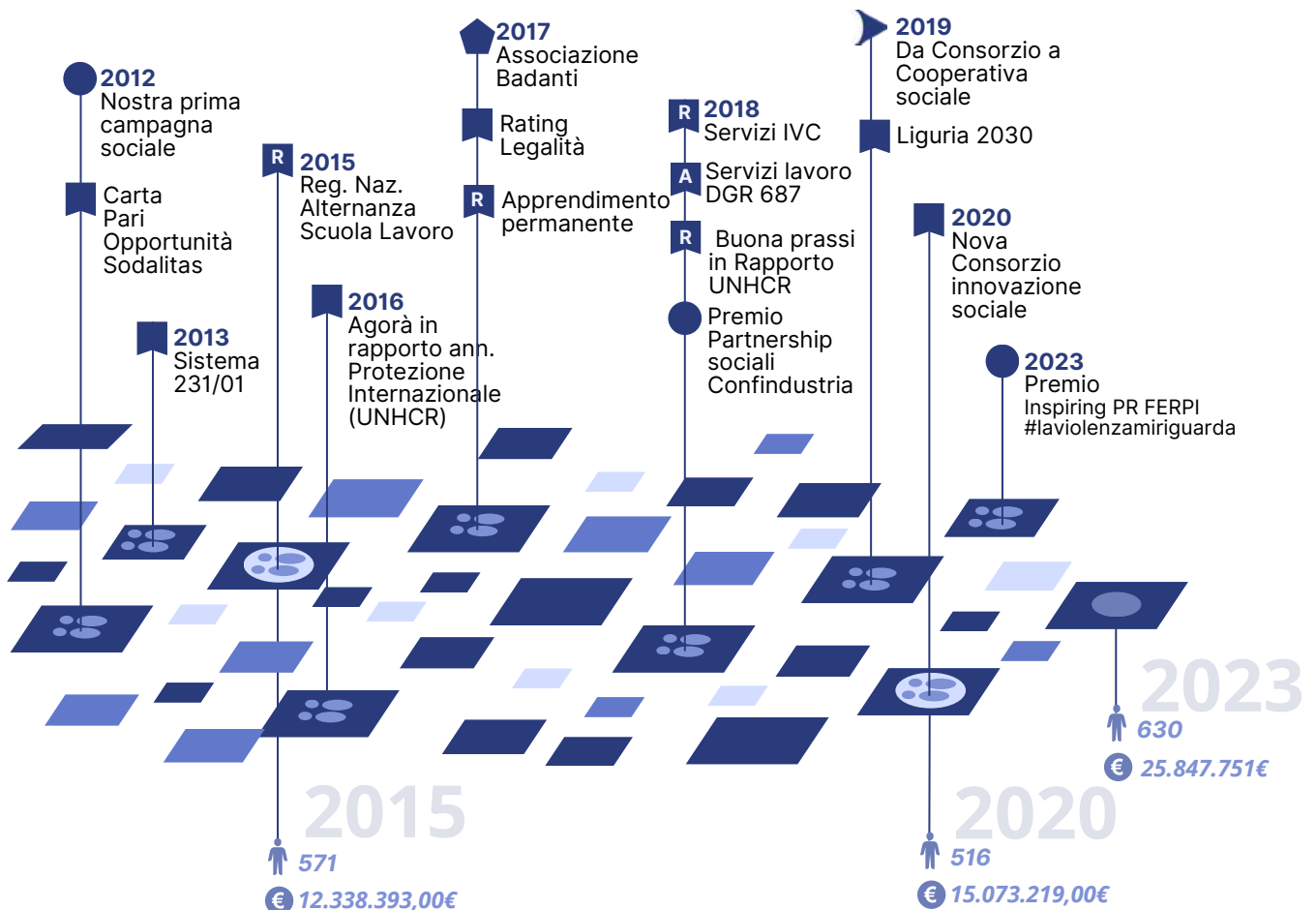
Agorà è una impresa sociale, che promuove progetti di crescita, valorizzazione, solidarietà ed integrazione in ambito: socioeducativo, sociosanitario, socioassistenziale, della formazione e per l'inclusione sociale e lavorativa. Ci impegniamo ad essere soggetto attivo di **governance locale**, valorizzando le risorse dei Territori e favorendo l'integrazione di soggetti pubblici e privati, collettivi e individuali.

Agiamo direttamente in rete sul Territorio di Genova, in partnership con altre Imprese Sociali sul territorio nazionale, regionale ed europeo.

Vogliamo promuovere il lavoro sociale come opportunità di vita e scelta d'impegno nella società, con un'offerta professionale qualitativamente elevata, investendo nella formazione degli operatori e nella ricerca di nuove aree di sviluppo sostenibile

Legenda

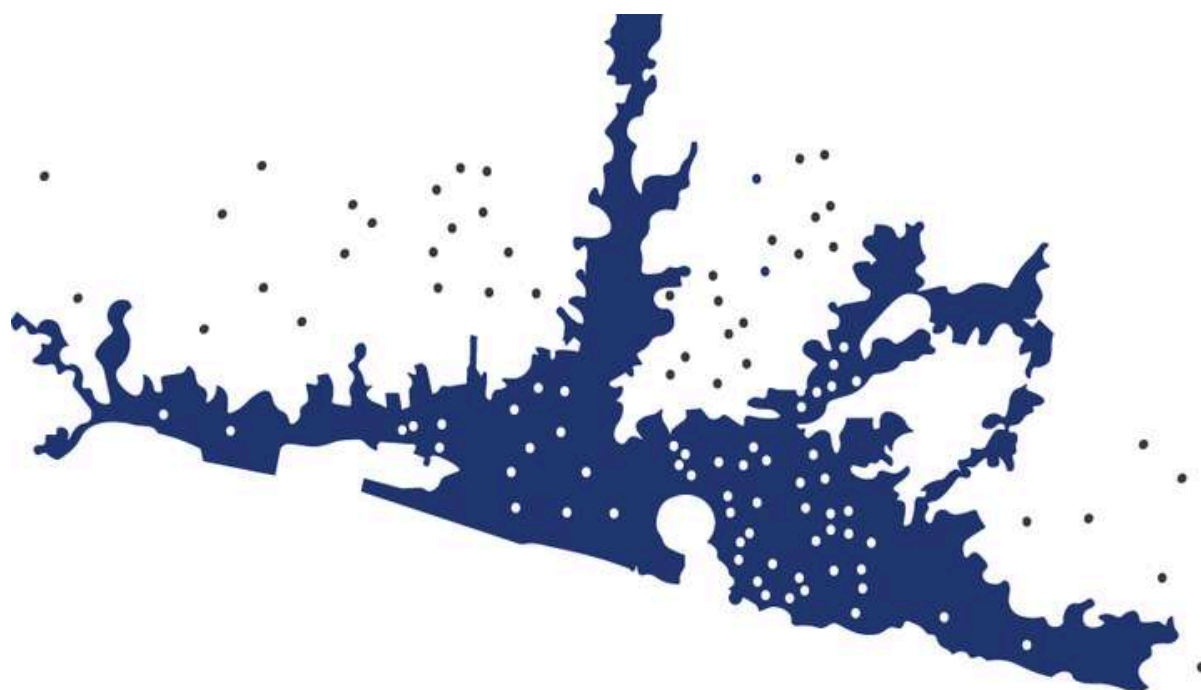
- ▶ evoluzione aziendale
- ◆ servizi e strutture
- comunicazione
- ▭ certificazioni
- R iscrizione a registri
- A accreditamenti



3.1.2 La nostra

Presenza sul territorio

La presenza dei servizi e delle strutture di Agorà si può vedere nelle rappresentazioni grafiche che seguono, a livello ligure e genovese. Sul piano regionale, si noterà la concentrazione in particolare sul territorio provinciale genovese in cui da quasi trent'anni operiamo; sul fronte cittadino, si evince la nostra presenza con servizi diversificati su tutti i Municipio di Genova.



La nostra presenza nei Municipi genovesi

3.2 Strategia

Agenda 2030



Come impresa sociale rispondiamo in un'ottica di responsabilità sociale alla "call to action" dell' Agenda 2030 con il nostro lavoro quotidiano ai seguenti obiettivi:



1.5 Costruire la resilienza delle persone con minori risorse rispetto agli shock economici, sociali e ambientali



3.4 Promuovere la salute mentale e il benessere

3.5/d Contrastare e prevenire crisi sanitarie

3.8 Garantire l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità a prezzi accessibili



4.1 Assicurarsi che i ragazzi e le ragazze completino un'istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità

4.2 Assicurarsi l'accesso a uno sviluppo infantile precoce di qualità, alle cure necessarie e all'accesso alla scuola dell'infanzia

4.3 Garantire la parità di accesso a una istruzione a costi accessibili e di qualità tecnica

4.4 Aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione e per lavori dignitosi

4.5 Eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili

4.6 Assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti raggiungano l'alfabetizzazione

4.7 Assicurarsi che i giovani acquisiscano conoscenze e competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile



5.2 Eliminare ogni forma di violenza contro tutte le donne, bambine e ragazze nella sfera pubblica e privata, incluso il traffico a fini di prostituzione, lo sfruttamento sessuale e altri tipi di sfruttamento



8.5 Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per donne e uomini, anche per giovani e persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore



10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro



11.3 Aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano

11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo

11.6 Sostenere rapporti economici, sociali e ambientali positivi tra le zone urbane, periurbane e rurali, rafforzando la pianificazione dello sviluppo nazionale e regionale



16.1 Ridurre significativamente in ogni dove tutte le forme di violenza e i tassi di mortalità connessi

16.2 Eliminare l'abuso, lo sfruttamento, il traffico e tutte le forme di violenza e tortura contro i bambini

16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli



17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati

Nel concreto, si rimanda alle partnership e alle reti, nonché alla progettazione, per vedere la nostra declinazione degli enunciati delle Nazioni Unite, sia con il ruolo di capofila che in partenariato con altri soggetti.

3.3 Focus ESG

In questa sezione del bilancio sociale 2023 si desidera condividere l'impegno costante profuso nel promuovere e testimoniare l'Economia Sociale e Solidale, attraverso l'integrazione dei principi ESG (Environmental, Social, and Governance) nella nostra strategia aziendale.

In quanto impresa sociale, radicata sul territorio, siamo consapevoli di essere attori locali attivi nelle sfide globali quotidiane, in termini di sostenibilità ambientale, giustizia sociale e buona governance; riteniamo, pertanto, che sia nostro dovere agire in modo responsabile e coerente con i valori che ci guidano.

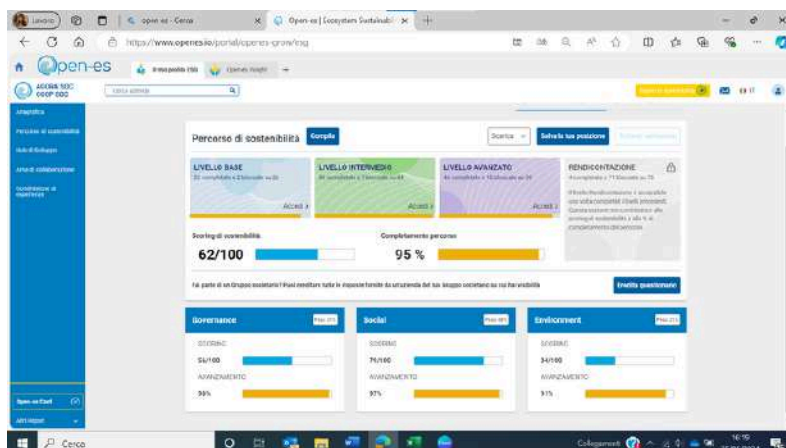
In poche parole, il nostro agire di impresa si fonda su:

1. **Codice Etico:** l'adozione di un Codice Etico che promuove il rispetto dei diritti umani, l'equità, la diversità e l'integrità è un passo importante per guidare le nostre azioni.
2. **Modello 231 e gestione dei rischi:** il nostro sistema di gestione dei rischi e della conformità contribuisce a prevenire attività illegali e a garantire la massima trasparenza.
3. **Rating di Legalità:** essere stata la prima cooperativa sociale nella nostra regione a ottenere e mantenere un rating di 2 stelle ++ in termini di legalità è un risultato significativo.
4. **Sostenibilità ambientale:** la nostra strategia per ridurre l'impatto ambientale, inclusa l'energia elettrica certificata verde e gli impianti fotovoltaici realizzati, dimostra un primo approccio concreto verso la sostenibilità.
5. **Buona governance:** la partecipazione democratica dei soci, la trasparenza nelle decisioni strategiche e le politiche di gestione delle risorse umane riflettono una buona governance.
6. **Certificazione di parità di genere:** il nostro impegno, che ci guiderà nel 2024 per ottenere questa certificazione, mostra la volontà di promuovere la parità di trattamento nei processi lavorativi.

L'implementazione di procedure di sostenibilità è un tratto ormai distintivo per noi. Siamo consapevoli, infatti, dell'importante ruolo che a livello locale svolgiamo nella società e ci impegniamo a contribuire al benessere delle persone e delle comunità che ci circondano. Siamo consapevoli che l'impegno per l'ESG sia un percorso in continua evoluzione.

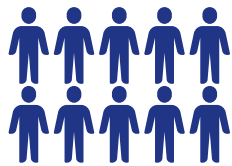
I prossimi Bilanci Sociali testimonieranno quanto saremo stati capaci di aumentare la nostra sensibilità ed efficacia.

Dalla compilazione del Questionario di Sostenibilità della piattaforma digitale Open-ES, strumento innovativo aperto a tutte le imprese (non specificatamente del nostro ambito) impegnate nella transizione energetica per misurare le performance ESG, abbiamo raggiunto questo risultato o score che segue sui tre pilastri della sostenibilità. Si tratta di un'iniziativa di sistema, promossa da ENI in collaborazione con BCG e Google Cloud.



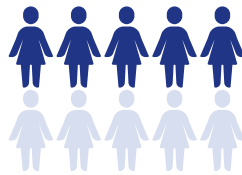
3.4 Agorà in numeri

L'infografica che segue riassume i principali dati che caratterizzano Agorà.



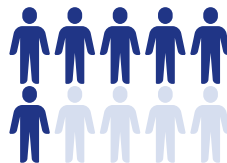
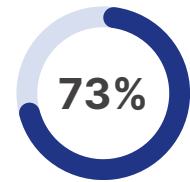
630

Lavoratori



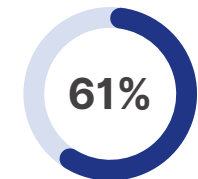
462

Donne

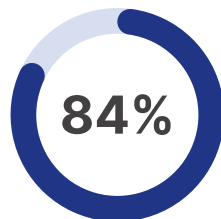


387

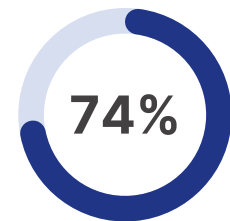
Soci/e Lavoratori



531
Tempi
indeterminati



464
Par time



44 anni

Età media
occupati

9 anni

Anzianità media
di servizio

25.847.751€

Valore prodotto

50

Volontari del
Servizio Civile
Universale

46.841

Totale ore di
formazione 2023



3.5 Agorà il gruppo

Agorà è la cooperativa sociale attorno alla quale si sono unite altre realtà sociali, con l'obiettivo di creare un circuito più forte nell'affrontare le sfide del mercato: **Proges**, cooperativa per l'inclusione lavorativa, e **Gente di Mare**, cooperativa specializzata nel welfare marittimo e nella progettazione sociale.

Inoltre, negli anni è nato anche il consorzio leggero **Agorà Network**, che vede lavorare assieme Gente di Mare, Proges, Fondazione L'Ancora, Cooperativa Ancora Servizi, Melograno coop e AFET L'Aquilone, per promuovere attività di impresa sociale e solidarietà sul territorio.



Agorà è

ISCRITTA

al Registro Imprese di Genova (CCIAA)
Documento n. T 278295349 - Sezione Ordinaria dal
19/02/1 995

al RUNTS n. 16212 del 21/03/2022

Inserita nell'elenco delle imprese con Rating di Legalità ai sensi dell'art.8 Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con Delibera n. 24975 del 14.1 1.2012. Procedimento RT4873 del 5.7.2017) con punteggio ** (stelle) + (il massimo è 3 stelle)

Accreditata ed iscritta nell'elenco dei soggetti che erogano servizi per il lavoro in Liguria ai sensi della deliberazione della Giunta regionale n° 687 del 03/08/2018

nell' elenco regionale organismi che perseguono scopi educativi e formativi nella rete dell'apprendimento permanente (DGR 450/2015), con decreto N. 3636 del 3 1 luglio 2017 Registro Affari di Giunta della Regione Liguria

nell'elenco dei soggetti titolati all'erogazione dei servizi di IVC in Liguria codice univoco attribuzione EET002_2 1 1 1 18

alla prima sezione del Registro nazionale degli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati (art. 54 DPR 31/8/99 n. 394) con il numero A/158/2001/GE

alla seconda sezione del Registro nazionale degli enti che svolgono attività favore degli immigrati (art 54 DPR 31/8/99 N°394) così come modificato dal DPR n° 334 del 18/1 0/2004, con il numero C/184/2009/GE

al Registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro— portale nazionale della Camera di Commercio ai sensi del comma 41 dell'art. 1 della Legge 1 07/20 15

al registro on line UNAR delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni con il numero 1001 di cui all'art. 6 del Dgs 215/2003 con comunicazione DPO0008 1 92 P-4.25.15 dell'1 1/12/2018;

SOCIA

Sottoscrittrice della Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro promosso da Sodalitas con l'adesione del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali;

Membro del Primo tavolo Europeo di concertazione sulla tratta "Eu Civil Society Platform against trafficking in human beings";

Membro del Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro s.c.s. Aut. Min. Lavoro n. I 3/1/0027850/03.03 del 27/1 1/07 con Filiale di GENOVA;

Membro del Consorzio Si4life "Polo Ligure Ricerca e Innovazione";

Membro della rete REVES "European Network of Cities & Regions for the Social Economy";

Socia cofondatrice di Eticlub per la CSR — associazione di imprese profit e non profit per la promozione della responsabilità Sociale di Impresa;

Promotore e firmatario del "Protocollo di Intesa Liguria 2030", un impegno per organizzazioni di diverso genere sul territorio ligure in ambito di sviluppo sostenibile

Membro del Consorzio Nazionale per l'innovazione sociale "Nova";

Membro del Polo Ligure Scienze della vita con posizione n° 1 1 1 come da comunicazione del 25/06/2020;

Membro della rete nazionale "Si Può Fare" rete di coinvolgimento giovanile e di attivismo comunitario, finalizzata alla valorizzazione delle idee dei giovani.

3.7 Gli

Obiettivi

Nel 2023 gli obiettivi raggiunti, rispetto a quelli prefissati, sono stati:

- **Formazione interna:** abbiamo investito molto su questo tema, garantendo un incremento di oltre il 300% delle ore di formazione continua erogate.
- Aumento di produttività in materia di **fundraising e progettazione FSE:** come emerge nella sezione “i nostri progetti” le attività co finanziate dal FSE, dal PNRR e da fondazioni sono in costante aumento.

I seguenti obiettivi risultano parzialmente raggiunti e/o in ritardo nel loro perseguimento:

- **Rinnovamento dei processi** e prodotti che abbiano nella tecnologia e nella digitalizzazione un fondamentale ausilio: abbiamo iniziato ad investire nell’applicazione della tecnologia ai nostri processi produttivi, anche grazie all’ausilio del bando Evoluzioni - Transizione digitale nell'economia sociale di **Compagnia di San Paolo**; il percorso, pur promettente in continua implementazione, richiederà ancora almeno un biennio di investimenti prima di raggiungere i risultati prefissati.
- **Costante diversificazione dei servizi proposti:** le nuove attività avviate nel 2023 sono state per la maggior parte ancora troppo legate alle tipologie di azioni già svolte.
- Prassi aziendale di **valutazione di impatto:** occorre lavorare ancora, affinché diventi una prassi consolidata di pianificazione dei servizi.

3.8 La

Governance

Il nostro Modello Organizzativo prevede i seguenti Organi di Gestione, Management, Supporto e Controllo:

Assemblea dei Soci, costituita dai soci lavoratori.

Tra i suoi compiti, la nomina dei membri del Consiglio d’Amministrazione.

Nel 2023: n. 6 assemblee di Cooperativa (1 plenaria e 5 territoriali)

Consiglio d’Amministrazione è investito di ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, come da Statuto. Definisce le strategie aziendali generali, nomina la Direzione Generale e ne avvalta o censura l’operato. I componenti del Consiglio, nominati nel luglio 2022, restano in carica per 3 anni. Convocazioni: 25

Ogni consigliere usufruisce di un gettone di presenza.

- Presidente: **Franco Iannacchino**
- Vicepresidente: **Sabrina Canepa**
- Consiglieri: Federico **GASPERI**, Ludovico **LIAS**, Lara **LOTTI**, Arianna **NOVELLI**, Paolo **PUTTI**, Valeria **SASSO**, Valeria **ZOLI**.

5 membri su 9 sono donne

DIREZIONE GENERALE:

AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA

Luca **MORO**

RICERCA E SVILUPPO

Manuel **SERICANO**

SETTORE SOCIOEDUCATIVO

Ferdinando **BARCELLONA**

SETTORE IMMIGRAZIONE

Simona **BINELLO**

SETTORE ANZIANI E DISABILI

Andrea **RIVANO**

DIRETTORI DI AREA (PRODUZIONE)

SETTORE SOCIOEDUCATIVO

Paola **SEMINO** - Rosanna **Capelli** - Rossana **Spigoli**

SETTORE ANZIANI E DISABILI

Rosanna **CAPELLI**

SETTORE IMMIGRAZIONE

Rossana **SPIGOLI** - Annarita **SGARBAN**

ORGANI DI GARANZIA E VIGILANZA

Collegio Sindacale:

Presidente: Stefano **Marastoni**

Sindaco: Maddalena **Costa**

Sindaco: Alberto Marchese

Sindaco supplente: Giovanni **Beniscelli**

Sindaco supplente: Stefano **Benedetti**

Revisore contabile: Natale **Condercuri**

Organismo di vigilanza 231

Presidente: Maurizio **Astuni**

Membro esterno: Stefano **Benedetti**

Membro interno: Giovanni **Bogetti**

Membro interno: Serena **Morelli**

FUNZIONI DI STAFF:

AMMINISTRAZIONE

Valeria **SASSO**

RESPONSABILE DEL PERSONALE

Samuele **BOZZONI**

FUNZIONE COMPLIANCE

Franco **IANNACCHINO**

LINEE

UFFICIO DEL PERSONALE

Manuela **PASCUCCI**

SELEZIONE DEL PERSONALE

Cristina **PARAVAGNA**

RESPONSABILE SICUREZZA (RSPP)

Serena **MORELLI**

RESPONSABILE HACCP

Rosana **CAVALLI**

UFFICIO GARE & COMMERCIALE

Filippo **BIANCONI** e Federico **GASPERI**

COMUNICAZIONE E IMMAGINE

Alessandra **GRASSO**

RESPONSABILE INFORMATICO (IT)

Filippo **BIANCONI**

UFFICIO RENDICONTAZIONE AZIONI FINANZIATE

Luciano **LEPORATTI**

RESPONSABILE SERVIZIO CIVILE

Silvio **MASALA**

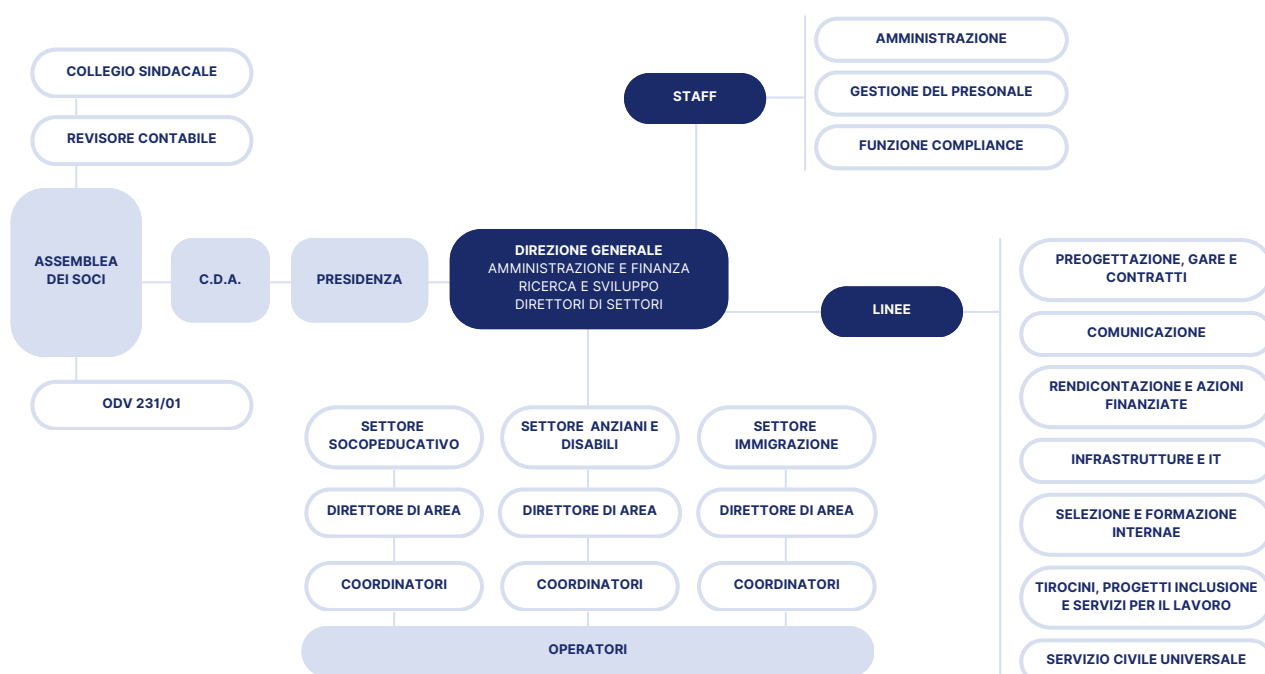
TIROCINI & SERVIZI PER IL LAVORO

Arianna **NOVELLI** e Sabrina **CANEPA**

PROGETTISTI

Yuri **PERTICHINI**, Cristina **RUSSO** e Valentina **VAGGE**

Organigramma



3.9 Le Politiche di

CSR

La responsabilità sociale d'impresa influenza le strategie, come indicato nel sito www.agoracoop.it nella sezione "Chi siamo", dove vengono riportati:

- Modello Organizzativo (ai sensi del D.Lgl. 231/2001)
- Codice Etico
- Codice di Condotta anti Mobbing

Ma anche alcuni progetti indicativi dell'impegno, oltre alla sezione **archivio** con i

- Bilanci sociali, da cui scaricare tutte le precedenti edizioni
- e l'appartenenza a **Eticlab**, associazione per la CSR di cui Agorà è co-fondatore www.eticlab.org

3.10 Politiche per il

Benessere dei soci

Aumentare il benessere di soci e dipendenti, con attenzione particolare alle politiche di genere e alla conciliazione vita lavoro, è una delle priorità di CDA e Direzione Generale.

Certi di quanto un buon clima interno sia favorevole a una più alta qualità dei servizi offerti, la nostra organizzazione si impegna a garantire:

- concessione facilitata di contratti di lavoro part-time,
- accesso all'aspettativa non retribuita di 3 mesi una tantum (non solo per motivi familiari)
- concessione di banca ore, ovvero accantonamento su un conto individuale di numero di ore prestate in eccedenza, rispetto al normale orario di lavoro, come forma di flessibilizzazione dell'orario.

Inoltre, con un investimento di più di **30.000 euro**, la nostra impresa ha integrato economicamente il 20% della retribuzione non coperta dalla **maternità obbligatoria** (dato che INPS riconosce solo l'80% della retribuzione), garantendo così **5 mesi di congedo retribuiti al 100%**.

Grazie a un impegno economico di circa **40.000 euro** nel 2023 ogni Socio di Agorà ha ricevuto un **buono spesa di 100 euro**, come già nell'anno precedente.

Numerose sono inoltre le tariffe agevolate, le convenzioni, i fondi assicurativi, e i servizi gratuiti per il nostro personale:

- Tariffa agevolata per:
 - i nostri **nidi e centri estivi**.
 - **servizio di assistenza familiare** e di **telesoccorso**.
 - la **Dichiarazione dei redditi** a cura dei nostri uffici.
 - **Assistenza Legale**.
- Fondo Sanitario Mutua Ligure\Cesare Pozzo. Ogni anno Agorà versa 60,00 euro per ogni lavoratore che ne abbia fatto richiesta, garantendo l'opportunità di accedere a prestazioni sociosanitarie e assistenziali integrative al Servizio Sanitario Nazionale.
- **Prestito sociale**: i soci hanno la possibilità di sottoscrivere un libretto di risparmio (vedi sez. 3.11)
- Assicurazione **Vita** gratuita.
- Assicurazione su **Infortuni**.

- Assicurazione in caso di **Invalidità**.
- **Sostegno alle lunghe malattie invalidanti** (adesione al “Manifesto del malato Oncologico”), oltre ai 6 mesi stabiliti per legge, garantendo il posto di lavoro.
- **Convenzioni per lo Studio**.
- Convenzioni per il **Tempo Libero**.
- Convenzione per gli acquisti di **beni di consumo**.
- Convenzioni per i **trasporti casa – lavoro**.
- **Bilancio di Competenze** gratuito per i colleghi che desiderino riflettere sulle proprie competenze professionali e trasversali.

L'elenco completo è disponibile presso la ns segreteria generale e può essere richiesto via mail a info@agoracoop.it

3.11

Prestito Sociale

La contrazione della disponibilità delle famiglie ad investire è un trend negativo evidenziato dal periodo post-pandemico ad oggi, nonostante il buon rendimento di questa forma di risparmio interno:

	2023	2022	DIFFERENZA
CAPITALE	408.994,25	469.452	-60.458
INTERESSE	17.406,11	16016	1.390,11

La nostra organizzazione lavora in diversi sistemi di appartenenza a mondi trasversali, con interessi che ci accomunano e ci rendono più competitivi nel mercato del lavoro e ci consentono di essere presenti e innovativi sui territori:

- **Confcooperative / Federsolidarietà**, la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo, giuridicamente riconosciuta.
- **Rete cittadina pari opportunità del comune di Genova**
- **Forum Ligure del Terzo Settore**, un'associazione costituita nel marzo 2001, che comprende enti del TerzoSettore di rilevanza regionale con compiti di rappresentanza sociale e politica.
- **GRIS LIGURI**, Gruppo Ligure Immigrazione e Salute della Società Italiana di medicina delle migrazioni.
- **LIGURIA 2020**, rete multistakeholder volta a promuovere e diffondere l'Agenda ONU 2030 sul territorio ligure, in stretto raccordo con gli obiettivi e le azioni di ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.
- Coordinamento per i Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza – **PIDIDÀ Liguria**.
- **Piattaforma nazionale Anti tratta**, che ha come finalità la tutela delle persone vittime di tratta e di grave sfruttamento e il contrasto di ogni forma di traffico di esseri umani a fini di sfruttamento sessuale, lavorativo, per accattonaggio, per il coinvolgimento coatto in attività illegali.
- **Agorà aderisce al Registro dei Testimonial di Regione Liguria – Aliseo**, marchio di qualità per le aziende che dimostrano responsabilità ed attenzione formativa verso i giovani.
- **Rete di Sostegno contro la violenza di genere**, assieme ai principali enti impegnati nella sensibilizzazione sul tema (membro fondatore).
- **YEPP** - progetto internazionale che promuove l'EMPOWERMENT giovanile e di comunità, sostenuto da Fondazioni europee e statunitensi con la collaborazione del NEF (Network of European Foundations for Innovative Cooperation).
- **Centro Studi Medi**, cofondatore del centro studi sulle migrazioni
- **Reti che sottendono l'esistenza dei Patti di Sussidiarietà**, sottoscritti con diverse organizzazioni per il funzionamento di servizi vari sul territorio regionale.



3.13 Le

Partnership



Da indicazioni dell'Agenda 2030 (SDG 17), Agorà lavora molto nella costruzione di reti finalizzate a sviluppare azioni sui diversi territori, in collaborazione con organizzazioni diverse: cooperative sociali, consorzi di cooperative, fondazioni, enti di formazione ed associazioni, attivando partnership, Associazioni Temporanee di Impresa (ATI) o Associazioni Temporanee di Scopo (ATS), in ottica di CSR, per far crescere le opportunità a disposizione dei cittadini.

Qui di seguito ne citiamo alcune rappresentative:



CONSORZI: n°9: C.RE.S.S.; Idea Lavoro; SOL.CO Liguria; NOVA; OSO; PLL; PR.IM.O, Tassano Servizi Territoriali; Si4life.

FONDAZIONI: n°6: Fondazione Auxilium; Fondazione l'Ancora di Varazze; Fondazione CARIGE; Fondazione Compagnia di San Paolo; Fondazione per la Scuola; Fondazione con i Bambini.

PARTNER EUROPEI: n°9: EPEKSA - Scientific Society for social cohesion and development Grecia;; Fundacion Red Incola Spagna; Mittetulundusuging Elulliin (Estonia); Conversas Associação Internacional (Portogallo); Nordic Diaspora Forum (Svezia); Polylogos Association (Romania); Théâtre de l'Opprimé (Francia); ENTER - The European Network for the Transfer and Exploitation of EU Project Results (Austria).

ASSOCIAZIONI: n°49: AFET Aquilone; AGE Onlus; ALPIM; ANPASS LIGURIA; ANSPI Volontariato Liguria; ARCI GENOVA; ARCI LIGURIA; Arci Ragazzi Prometeo e vari circoli; San Benedetto; Amici di Zaccheo; Consulta Diocesana, Infanzia e Cultura; Sclerosi tuberosa; Quanto Basta; La Stanza; Ass. di Volontariato per l'Assistenza Domiciliare RECCO; Kalimera; Auser Liguria; Borgo Solidale; CARITAS (centri operativi); CAST San Desiderio Genova; CEIS Genova; Centro Ricerche Arti Motorie Dojo Giustiniani; CESPIM di Imperia; Centro Solidarietà Compagnia delle Opere; CIF Recco - Centro Italiano Femminile; Consiglio Provinciale; Comitato Nodo Parlato; Conferenza Volontariato e Giustizia; Consorzio Sportivo Pianacci Onlus; Coordinamento Ligure dei Centri Servizi del Volontariato; E.V.A.L. — Ente Volontariato ANSPI Liguria; GAU (Giovani Amici Uniti); Gli orsetti del Ghio; Il sogno di Tommy; Librotondo; Maternagna; Nonsolovela; Nuovo CIEP; Opera Benedetto XV; PGS Auxilium; PIDIDA; Rari Nantes Sori; Caleidoscopio; White Dove progetto educazione; Uildm Genova; Centro SAS Pegliese; Giostra della fantasia; Don Orione; terre de Homes.

ENTI DI FORMAZIONE: n°10

Endofap; Isforcoop; Proxima; Scpa; Forma; Perform; C.L.F.C.; Villaggio del ragazzo; Fondazione Accademia navale della Marina Mercantile; Afet.

COOPERATIVE: n°39

Ascur; Centro di solidarietà di Genova Ceis; Cisef; COOPSSE; Coserco; C.S.P Cooperativa Sociale Onlus Sestri Levante; C.S.T.A.; Emmaus; Il Biscione; Il Cerchio delle Relazioni; Dono; Il sentiero del movimento ragazzi; Il sentiero di Arianna; L'Aurora; La Comunità; La Cruna; Mignanego Società Coop. Sociale Onlus, Omnibus; SABA; Jobel di Imperia; Mondo aperto; Il Melograno; Il Laboratorio; Progetto Città; Anteo; L'ancora San Remo; L'altro mare onlus; I.S.O. soc. coop. soc.; Gente di Mare; Progetto Santa Rita; Eureka Milano; Mares; Il Rastrello; Ancora servizi; Coop. tra le Alpi e il Mare; Diana; Gulliver; Liberi tutti.

4 il valore prodotto e la sua distribuzione



STATO PATRIMONIALE 2023 AL 31.12

ATTIVO	
Crediti v/soci	€ 8.225,00
Immobilizzazioni immateriali	€ 104.816,00
Immobilizzazioni materiali	€ 2.714.151,00
Immobilizzazioni finanziarie	€ 20.763,00
Crediti v/clienti	€ 9.348.480,00
Crediti v/collegate	€ 465.520,00
Altri crediti	€ 1.373.300,00
Crediti tributari	€ 465.520,00
Attività finanziarie nn imm.	€ 26.311,00
Banca e cassa	€ 2.128.744,00
Ratei e risconti attivi	€ 1.022.269,00
Totale attivo	€ 17.223.754,00

PASSIVO	
Capitale sociale	€ 228.892,00
Riserva legale	€ 1.132.535,00
Perdite es. precedenti	
Utile/(Perdita) dell'esercizio	€ 42.357,00
Totale P.netto	€ 1.403.784,00
F.di acc.to tfr	€ 6.192.103,00
Fondi per rischi e oneri	€ 841.022,00
Debiti v/banche	€ 2.183.732,00
Debiti v/altri finanziatori	€ 16.371,00
Debiti v/soci	€ 408.994,00
Debiti v/fornitori	€ 3.270.809,00
Debiti v/collegate	
Debiti tributari	€ 190.651,00
Debiti v/prev. Sociale	€ 480.182,00
Altri debiti	€ 1.152.165,00
Ratei e risconti passivi	€ 1.083.941,00
Totale passivo	€ 15.819.970,00
Totale passivo e netto	€ 17.223.754,00



CONTO ECONOMICO 2023

VALORE DELLA PRODUZIONE	
Servizi e prestazioni	€ 20.927.646,00
Contributi da Enti	€ 4.872.541,00
Altri	€ 47.264,00
Totale valore della produzione	€ 25.847.451,00

COSTI DELLA PRODUZIONE	
Merci/Materie c/acquisti	€ 2.923.830,00
Per servizi	€ 7.321.458,00
Costi per godimento beni di terzi	€ 807.210,00
Costi per il personale	€ 13.544.915,00
Ammortamenti e svalutazioni	€ 153.583,00
Accantonamento per rischi	€ 500.000,00
Oneri diversi di gestione	€ 346.756,00
Totale costi della produzione	€ 25.597.752,00

Differenza tra valore e costi della produzione	€ 249.699,00
---	---------------------

PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	
Altri proventi finanziari	
Interessi passivi/oneri finanziari	€ 143.236
Totale proventi ed oneri finanziari	€ 143.236,00

Proventi straordinari	
Oneri straordinari	
Totale partite straordinarie	
Risultato prima delle imposte	€ 106.463,00

Imposte correnti	€ 64.106,00
Imposte differite	

Utile (perdita) di esercizio	€ 42.357,00
-------------------------------------	--------------------

4.01 Note al bilancio economico

Stato patrimoniale:

- I crediti verso clienti sono di ordinaria misura, in linea con la crescita del fatturato
- I crediti tributari sono stabili, che avevano messo in difficoltà la gestione della liquidità, come si evince anche dai consistenti depositi di cassa e banca
- Anche i debiti verso banche sono stabili e di misura controllata
- Il patrimonio netto è in costante crescita, seppure di misura, mentre
- I fondi rischi sono incrementati in misura importate (0,5 mln) e permetteranno di affrontare il rinnovo del CCNL in assoluta tranquillità, anche se ciò comporterà maggiori costi per l'organizzazione.

Conto economico:

- Il valore del fatturato è cresciuto nell'anno di oltre il 13,5%, sfiorando i 26 mln, e nel biennio ha visto una crescita complessiva pari a circa il 30% (arrotondando: dai 20 ai 26 mln)

2023	2022	2021
€ 25.847.751	€ 22.754.498	€ 19.780.449

- La significativa crescita dei 'contributi da enti' (quasi il 50% in più) attesta lo spostamento di risorse pubbliche dai contratti convenzionali a nuove forme di accordo (es. le cosiddette "coprogettazioni"), che premiano la capacità di Agorà di tessere e guidare reti, e di 'intercettare' in tal modo tali risorse, che implicano aggravii di complessità gestionale ed amministrativa, ma unitamente a importanti potenzialità di sviluppo
- I costi per servizi attestano la corrispondente importanza delle partnership, a cui Agorà 'gira' oltre 5 mln
- I costi del personale sono in continua crescita e rispecchiano il valore per Agorà della tutela del lavoro dei propri soci e dipendenti, nonché l'aumentata disponibilità di nuova occupazione
- Gli oneri finanziari sono sotto controllo - sebbene abbiano risentito della 'fiammata' dei tassi di interesse - per effetto della buona situazione finanziaria sopra evidenziata, e di una gestione attenta ed efficiente dell'indebitamento verso banche
- Il modesto risultato di esercizio (17esimo consecutivo di segno positivo) è in linea con la strategia di Agorà, volte a premiare in primis la qualità dei servizi offerti e la tutela del lavoro, nel rigoroso rispetto della sostenibilità economica della struttura.

4.2 Le

Gare di Appalto

Nel 2023 abbiamo partecipato a ben 51 gare d'appalto/manifestazioni d'interesse per altrettanti servizi sul territorio ligure. Abbiamo vinto l'84% delle gare a cui abbiamo partecipato.

Negli ultimi anni si è registrata un'impennata nel lavoro dell'Ufficio Gare, con il 61 % in più dal 2022, legato sia alla minore durata dei singoli appalti che all'aumento del fatturato.

ENTI	N. GARE
MINISTERI	3
REGIONE	4
COMUNI	30
PREFETTURE	6
SCUOLE	8
TOTALI	51



Qui di seguito, proponiamo un confronto sul numero di gare complessive a cui abbiamo partecipato negli ultimi 3 anni:

2021	2022	2023
32	34	51

4.3 Gli

Investimenti

In coerenza con il nostro piano pluriennale di consolidamento patrimoniale e adeguamento strumentale, nel 2023 abbiamo:

- Acquistato 2 immobili destinati ad uso ufficio, strumentali alle nostre attività istituzionali.
- Ricevuto in donazione tre immobili, uno ad uso abitativo e due ad uso magazzino utilizzati il primo per l'accoglienza di persone in situazione di fragilità e i secondi due come magazzini per le nostre attività istituzionali. (vedere sezione "Donazioni")
- Acquistato dotazioni tecnologiche e software gestionali ed operativi.

4.4 Le

Donazioni

Ogni anno Agorà sceglie di sostenere progetti e iniziative sul territorio o di rilevanza solidale, come segue:

	ORGANIZZAZIONI SOSTENUTE	EURO
elargite	CIRCOLO OASIS S MARIA DI CASTELLO	€ 600
	CIRCOLO VEGA DONAZIONE PER CALENDARI	€ 120
	CONFCOOPERATIVE ROMAGNA-POPOLAZIONI ALLUVIONATE DELL'EMILIA ROMAGNA	€ 3000
	ASSOCIAZIONE MERCATINO SAN NICOLA	€ 1250
	MEDICI SENZA FRONTIERE - EMERGENZA UMANITARIA	€ 5000
	ASSOCIAZIONE SAN MARCELLINO -DORMITORIO SFD	€ 1500
		€ 11.470,00

ricevute

A nostra volta, abbiamo ricevuto in donazione 3 unità abitative da un **lascito testamentario** in Vallestura:

una volta ristrutturate, abbiamo pensato di realizzare targhe di ringraziamento a futura memoria di **Anita Caneva e Dario Odone**.

Non è la prima volta che succede, ma in questo caso siamo stati autorizzati a pubblicare il nome del donatore.

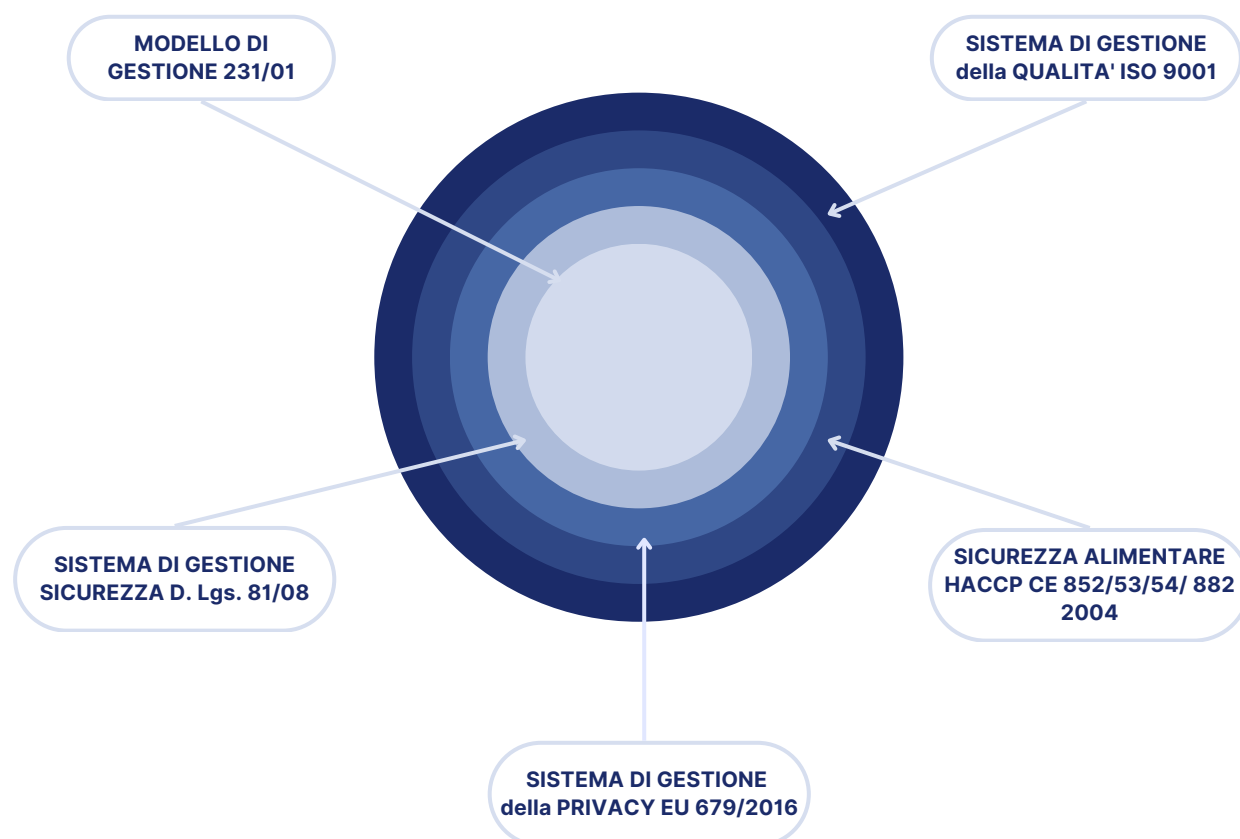
5 Funzioni

Compliance Aziendale

Agorà ha implementato un Sistema di Compliance aziendale basato sul Modello di Gestione (MOGC) definito dall'OdV, in conformità con l'applicazione del D. Lgs. 231/01. L'obiettivo principale è garantire la coerenza tra i diversi sistemi di gestione e monitoraggio interni. La funzione di compliance svolge un ruolo consultivo rivolto all'ambito datoriale e alla direzione aziendale, monitorando i rischi di non conformità. Questo avviene attraverso la formalizzazione dei processi di produzione e gestione, l'utilizzo di strumenti e procedure di Risk Assessment, e la collaborazione con i vari direttori, coordinatori e referenti interni.

La funzione di compliance si occupa anche della documentazione relativa ai Sistemi di Gestione interni, tra cui Sicurezza, Privacy, Qualità, HACCP, Codice etico e MOGC. L'obiettivo è prevenire le non conformità tramite audit interni e incontri periodici con le diverse funzioni responsabili. Inoltre, la compliance promuove la diffusione delle procedure e offre momenti di formazione e informazione interna.

Tutte le informazioni documentate relative alla Funzione Compliance aziendale sono coordinate all'interno del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), che è certificato ISO 9001 da RINA spa.



5.1 Sistema di gestione della **Sicurezza sul lavoro**

Durante il 2023, Agorà ha svolto una serie di attività di gestione del sistema di prevenzione e protezione. Ecco alcuni punti salienti:

- **Visite dal Medico Competente:** Sono state effettuate circa 300 visite dal Medico Competente, che includono prime visite, visite periodiche e visite straordinarie.
- **Riunioni periodiche:** con i rappresentanti della sicurezza, tra cui RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza), MC (Medico Competente), RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione) e la Presidenza.
- **Sopralluoghi e aggiornamenti:** periodici e/o straordinari nelle strutture della cooperativa con aggiornato Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR) della cooperativa, dei centri operativi e dei Piani di Emergenza Esterna (PEE). Sono stati definiti anche i DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali) dove necessario.
- **Formazione sulla sicurezza:** Nel 2023, è stato dedicato un grande impegno alla formazione obbligatoria sulla sicurezza con formazione specifica per gli addetti al Primo Soccorso (PS) e alla gestione delle emergenze. Complessivamente, sono state erogate circa **3.500** ore di formazione nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 81/08.

Questi sforzi dimostrano l'impegno dell'azienda per garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative.

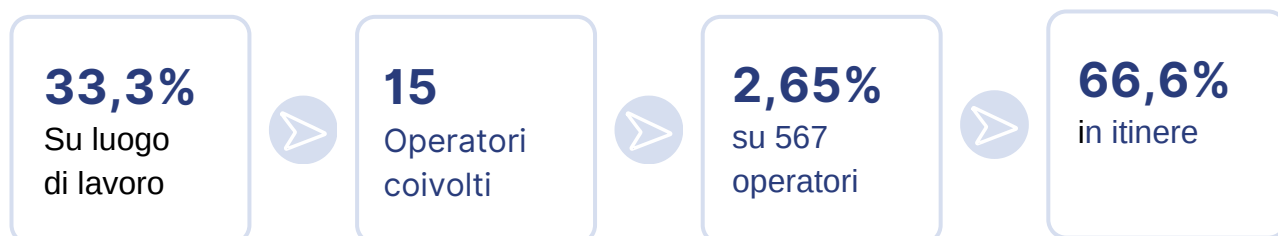


327
PERSONE PARTECIPANTI



2.390
ORE DI FORMAZIONE
SICUREZZA EROGATE

INFORTUNI



5.2 AMBITO HACCP SICUREZZA ALIMENTARE

Si sono svolte diverse sessioni formative interne con la partecipazione di **20 operatori** per un totale di **120 ore di Formazione**; sono stati inoltre svolti sopralluoghi alle strutture, per verificare aggiornamento documentazione e l'adeguatezza di procedure e infrastrutture.

5.3 TRATTAMENTO E PROTEZIONE DATI PERSONALI

Il Responsabile interno, nell'ambito della funzione di Compliance, ha svolto la formazione interna, ha definito e tiene aggiornato un Modello di gestione, approvato dal Titolare del Trattamento, che definisce la Privacy Policy partendo dalla propria organizzazione interna e che raccoglie le misure tecniche ed organizzative che Agorà attua per garantire la conformità al Regolamento Europeo (GDPR 679/2016).

5.4 Le Certificazioni

- **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ (NORMA ISO 9001:2015)**

A dicembre 2023 abbiamo svolto e brillantemente superato il 21° audit Periodico con RINA spa per la nostra certificazione ISO 9001. L'audit si è concluso in assenza di Non Conformità.

Tutto il Sistema è continuamente implementato, anche sulla base dei nuovi progetti o servizi che vengono acquisiti dalla cooperativa.

L'impianto documentale è stato rivisto per poter integrare al meglio e gestire la mole di documenti e registrazioni afferenti agli altri Sistemi di gestione, andando a concretizzare nell'ambito organizzativo e documentale la funzione di compliance.

- **RATING DI LEGALITÀ' (2 stelle ++)**

Il Rating di Legalità è uno strumento che promuove e introduce principi di comportamento etico all'interno delle aziende. Viene assegnato alle imprese che ne fanno richiesta e valuta il rispetto della legalità e l'attenzione dedicata alla corretta gestione del business. Questo rating viene preso in considerazione durante la concessione di finanziamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni e nell'accesso al credito bancario, secondo le modalità stabilite dai decreti del Ministro dell'Economia e delle Finanze e del Ministro dello Sviluppo Economico.

In data 5 luglio 2017, Agorà ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato -ai sensi dell'art. 8 Regolamento Autorità con Delibera n. 24975 del 7.7.2017- procedimento RT 4873 del 5.7.2017) l'attribuzione del Rating di Legalità, come prima cooperativa sociale in Liguria e nelle prime 75 aziende in Liguria ad averlo ottenuto.

RATING DI LEGALITÀ'

PUNTEGGIO ★ ★ ++

6 Agorà per l'ambiente



Nonostante la sensibilità di fondo, abbiamo pensato di dedicare per la prima volta una sezione al tema ambientale, presente in molti nostri progetti, ma mai affrontata sul piano strategico.

Il punto di partenza è questo:

- Aggiornamento e editing più d'appeal del **Manuale per l'uso corretto dell'energia** all'interno dell'organizzazione con una diffusione più capillare.
- **MARCHIO DI CERTIFICAZIONE ENERGIA VERDE 100% CERTIFICATA "Cuore verde" - POWER ENERGIA** per energia elettrica derivante da impianti idroelettrici, fotovoltaici ed eolici, la cui provenienza è garantita dalle Garanzie di Origine (GO): certificati elettronici che attestano la natura rinnovabile di quelle fonti, rilasciati dall'organo GSE (Gestore dei Servizi Energetici), indicato dallo Stato italiano, come da Direttiva 2009/28/CE.

Risparmiati: 175.885 Kg Co2 (contro i 1594 dell'anno precedente)

- **CARSHARING** – Attestazione di Elettra Car Sharing- Agorà, accanto all'uso della flotta aziendale, ha adottato un'azione di mobilità sostenibile con un risparmio annuale negli spostamenti di servizio di 1,29 tonnellate di Anidride Carbonica

Risparmiati 1,29 tonnellate di Co2

- Posizionamento di **pannelli solari** nel nuovo immobile acquistato come sede del **CEL Torretta**.

- Certificazione 100% energia pulita **Dolomiti Energia**

Risparmiate 5,3146 Tonnellate di Co2

182 t
di Co2
risparmiati

IMPEGNI

Come impresa sociale che eroga servizi alla persona, il nostro impegno entro il prossimo anno sarà un'attenzione maggiore alla raccolta differenziata nei singoli servizi, cosa che in parte si fa già, ma con un rinnovato slancio e una cura, che presuppone un'azione di sensibilizzazione al tema di coordinatori e coordinatrici.

Un impegno particolare per il prossimo anno sarà l'organizzazione di **formazioni specifiche** sul risparmio energetico e la raccolta differenziata per i beneficiari del settore immigrazione, come parte del percorso di integrazione. Non che non si sia mai fatto, ma l'idea di fondo è costruire una modalità di lavoro costante per i nuovi cittadini.

Per quest'anno si è deciso di stampare in formato cartaceo il 50% in meno dei Bilanci Sociali a favore della versione digitale.



7 i nostri

Progetti Capofila

Grazie a reti e partnership varie, Agorà è spesso capofila di progetti finanziati da bandi di fondazioni private o bancarie e di enti pubblici, come segue:

Progetto “Agorà 4.0” (Compagnia di San Paolo)

Sviluppo di processi aziendali innovativi ed efficaci ed empowerment grazie al supporto di un consulente esterno, esperto in analisi e potenziamento di Piani di sviluppo aziendali
Contributo 74 mila euro - finito a settembre 2023



Progetto Yepp Cornigliano - piano operativo 2021/22 (Fondazione Compagnia di San Paolo)

Il Piano operativo è la naturale evoluzione del percorso di empowerment maturato negli ultimi anni con i giovani del territorio di Cornigliano. Il progetto prevede la realizzazione di tre filoni di azioni: YEPP SCHOOL-Spazio Studio; IDENTITY ARTISTS – incontri con esperti; AMULETO FOOD- 4 percorsi su cibo, corso barman, moda, cinema
Contributo 20mila euro- finito a maggio 2023



Progetto Agorà digitale (Fondazione Compagnia di San Paolo) – Il Fase

Attuazione del piano di innovazione digitale con l’apporto di un consulente esterno esperto di digitalizzazione dei processi interni di Gestione e Selezione del Personale, Rendicontazioni Progetti finanziati, Archiviazione e dematerializzazione documentazione
Contributo 113mila euro – Periodo: marzo 2023 – dicembre 2024



Progetto SI PER IL CEP! – Contrasto all’Esclusione nella Periferia di Genova! (CESVI -Intesa Sanpaolo)

Potenziamento della capacità di azione e sinergia degli enti/presidi socioeducativi, culturali e aggregativi a Ponente per contrastare il rischio di esclusione di minorenni e giovani, attraverso la rigenerazione di 3 spazi: Biblioteca/Centro Zenit, spazio giovanile di Arciragazzi e potenziamento di laboratori del CEL Torretta.
Contributo 141mila euro - finito a marzo 2023



Cert Care - Fondo Beneficenza Intesa Sanpaolo

Attività di sperimentazione dei percorsi formativi previsti dalla disciplina regionale per assistenti familiari e baby sitter e di percorsi volti alla certificazione delle competenze (IVC)
Contributo 61.800 euro - finito a luglio 2023



Kleos – Unione Europea

Il progetto per l’integrazione di vittime e potenziali vittime di tratta da Paesi terzi vede al lavoro un partenariato con Centro studi Medi e RiseUp- Italia, Mittetulundusuhing Eluuiin-Estonia, Fundacion Red Incola – Spagna, Scientific Society for Social Cohesion and Development-Grecia e Wojewodztwo Swietorkrzyski -Polonia.

Importo co- finanziamento: 400.000 euro - fino a marzo 2025



Patto di Sussidiarietà “La Rete che Unisce” – Regione Liguria

Grazie alla collaborazione con 31 enti di Terzo Settore, il progetto si prefigge di sviluppare un sistema regionale unico ed integrato di azioni a sostegno dei detenuti adulti e minori in esecuzione penale interna ed esterna.

Contributo: 350.000 € - finito a ottobre 2023



Patto di Sussidiarietà “Vasi Comunicanti” - Regione Liguria

In continuità con “La Rete che unisce”, il progetto si prefigge di sviluppare un sistema regionale unico ed integrato di azioni a sostegno dei detenuti adulti e minori in esecuzione penale interna ed esterna, allargando la collaborazione a 41 enti del Terzo Settore.

Contributo: 956.000 € - Periodo: novembre 2023 - ottobre 2024



Progetto ICAIA “Custodi sociali” – Fondi Regione Liguria

In collaborazione con una rete di 19 enti di Terzo Settore, il progetto si prefigge di sviluppare un sistema regionale unico ed integrato di azioni a sostegno degli anziani.

Contributo: 1.800.000 euro annui per il partenariato - Finito ad agosto 2023



Progetto Maggiordomo di Quartiere e Custodi sociali – Fondi FSE - Alfa Liguria, Regione Liguria

Finanziato dal Fondo Sociale Europeo, il progetto si prefigge di sviluppare un sistema regionale unico ed integrato di azioni a sostegno della cittadinanza, in collaborazione con una rete di enti di Terzo Settore.

Contributo: 3.000.000 euro anno per il partenariato - Periodo: settembre 2023 – Agosto 2025



Coprogettazione Bargagli “Valli in movimento” – Fondi Comunali e vari

Interventi e azioni a favore di persone vulnerabili: anziani, disabili e soggetti in percorsi di inclusione.

Contributo: 130.000 euro anno - Periodo: Agosto 2022 – Luglio 2025



StartTappe – Patto per il lavoro - Comune di Genova

Azioni d’inclusione sociale di giovani e adulti in difficoltà - nell’ambito della comunità di riferimento, in contesti formativi e nel mondo del lavoro con obiettivi specifici per migliorare la vivibilità del Centro Storico, creare una rete sistemica e strutturata in grado di promuovere occasioni di rigenerazione continua nel tempo, supportare giovani, in particolare quelli in situazioni di fragilità e incrementare la frequentazione del centro cittadino.

Contributo: 1.130.000 euro per partenariato di 14 enti del Terzo settore



“La Scuola Ritrovata” - Impresa Sociale Con I Bambini e Fondazione Compagnia di San Paolo

Il progetto interviene su 13 Istituti Comprensivi, 2 CPIA (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti) e 9 scuole di infanzia, in Valpolcevera, Val Bisagno e Centro storico genovese, sperimentando metodologie didattiche inclusive e innovative. Attraverso una collaborazione di tipo tecnico scientifica con la Fondazione per la Scuola e una co-progettazione di carattere interprofessionale, tra insegnanti ed educatori del Terzo Settore, si prevede la realizzazione di attività didattiche laboratoriali e innovative coinvolgenti e motivanti per bambini e ragazzi, con l’obiettivo di migliorare la frequenza scolastica, l’acquisizione delle competenze di base e la prevenzione al fenomeno della dispersione e dell’abbandono scolastico. Si prevedono anche attività extrascolastiche, grazie all’attivazione di presidi territoriali limitrofi alle scuole coinvolte. La qualità dell’intera partnership consentirà di creare una continuità e una sinergia di intervento tra i tre pilastri educativi principali quali la scuola, l’extra-scuola e la famiglia.

Contributo 627.500 euro da Impresa Sociale Con I Bambini e 627.500 euro da Compagnia San Paolo – Periodo: dicembre 2022 - novembre 2025



Patto di Sussidiarietà “Sempre Diritti” – Regione Liguria sui Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza- seconda edizione patto (DGR 942/19), con una fitta rete di soggetti del Terzo settore regionale. Importo 50.000 euro.



Patto di Sussidiarietà "Servizio Civile regionale" (vedere sezione Servizio Civile).

Patto di Sussidiarietà dei servizi socioeducativi del Comune di Sori

Gestione di servizi ai bambini e alle famiglie: nido, pre-scuola e doposcuola, laboratori intergenerazionali, accompagnamento scuolabus, sostegno ai disabili e alle famiglie, centri estivi), grazie a una significativa rete di soggetti del territorio.

Importo totale progetto: 317.450 euro



Progetto Labs – 8 X Mille Valdese

Azioni di educativa territoriale e laboratori per beneficiari minori e giovani adulti della Valbisagno a Genova

Contributo: 10.000 euro. Periodo: marzo 2023 - maggio 2023



7.1 i nostri

Progetti in collaborazione

In altri progetti, partecipiamo a reti di soggetti in cui non siamo capofila, ma semplici partner, come segue:

Progetto GAP per il contrasto all'azzardo/Game over - BANDO ASL 3, Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze discendente dal Piano Regionale Gioco d'Azzardo Patologico su Finanziamento del Ministero della Salute, attraverso Regione Liguria e ALISA con partenariato del Terzo settore genovese.



Progetto DECK- la dote di cura -bando di Impresa Sociale Con i Bambini - capofila CEIS Genova: progetto di inclusione sociale di minori sottoposti a misure penali.



Patto di Sussidiarietà Cittadini Senza Fissa Dimora - Comune di Genova, con capofila Fondazione Auxilium. Agorà è partner di un grande partenariato per la promozione di attività di sostegno sociale e sociosanitaria di persone senza fissa dimora: servizio di fermoposta Diogene e un appartamento ad hoc per la sperimentazione "Housing first" con Il Cesto e Il Melograno.



Patto di Sussidiarietà Sestiere del Molo - Comune di Genova, con capofila la Cooperativa Il Cesto in una rete di una 90ina di soggetti di terzo settore, per la promozione di azioni di animazione territoriale e rigenerazione urbana del sestiere del Molo, nel Centro storico genovese.



Progetto FAMI "L'Italia sono anch'io": fondo europeo Asilo Migrazione e Integrazione (Fami) 2014-2020 Obiettivo Specifico 2. Integrazione/Migrazione Legale — Obiettivo nazionale ON3 — Capacity building Circolare Prefetture 2020 — V sportello Cup. Il progetto, attivo da dicembre 2020, ci vede operare nella Prefettura di Savona attraverso la presenza Operatori amministrativi/legali, mediatori interculturali, esperti di formazione e immigrazione. Agorà è partner della prefettura di Savona e della Fondazione L'Anch'ora. Periodo: ottobre 2022 - dicembre 2023



Patto "Le Voci del Mare" - Comune di Genova con capofila associazione Non solo vela

Attività di educativa territoriale anche attraverso esperienza su barca a vela per beneficiari adolescenti e giovani adulti genovesi



IMH Innovative Mobility Hub - Comune di Genova con capofila la rete d'impres Innovative Mobility Hub

Azioni di educazione alla mobilità sostenibile e inclusiva nella Smart City, divulgazione da parte della pubblica amministrazione delle agende di progettualità in tema di mobilità, accessibilità urbana e laboratori didattici per bambini e ragazzi, su tecnologie abilitanti i nuovi paradigmi di mobilità accessibile.



Progetto europeo EVA studio sulla tratta nel territorio di Ventimiglia e il capofila di Save the Children. Agorà partecipa come cooperativa esecutrice per l'esperienza sul tema, attraverso Agorà Network. Periodo: aprile 2023 - marzo 2025



Coprogettazione Bargagli 45 idee e percorsi (capofila CISEF) - Fondi Comunali e vari Interventi e azioni a favore di minori e famiglie.

Contributo: 110.000 euro anno - Periodo: Giugno 2022 - Maggio 2025



Coprogettazione Serrà Ricco (capofila CISEF) - Fondi Comunali

Interventi di Welfare territoriale rivolto a Minori, Famiglie, adulti, anziani e disabili
Contributo 15.000 euro anno - Periodo 2024/2025



Progettazione Digitalizzazione (capofila CSI) - Fondi PNRR Liguria Digitale

Azioni digitalizzazione per over 16 - Realizzazione sportelli territoriali e supporto alle persone.
Contributo 25.000 euro anno - Periodo 2023/2024/2025



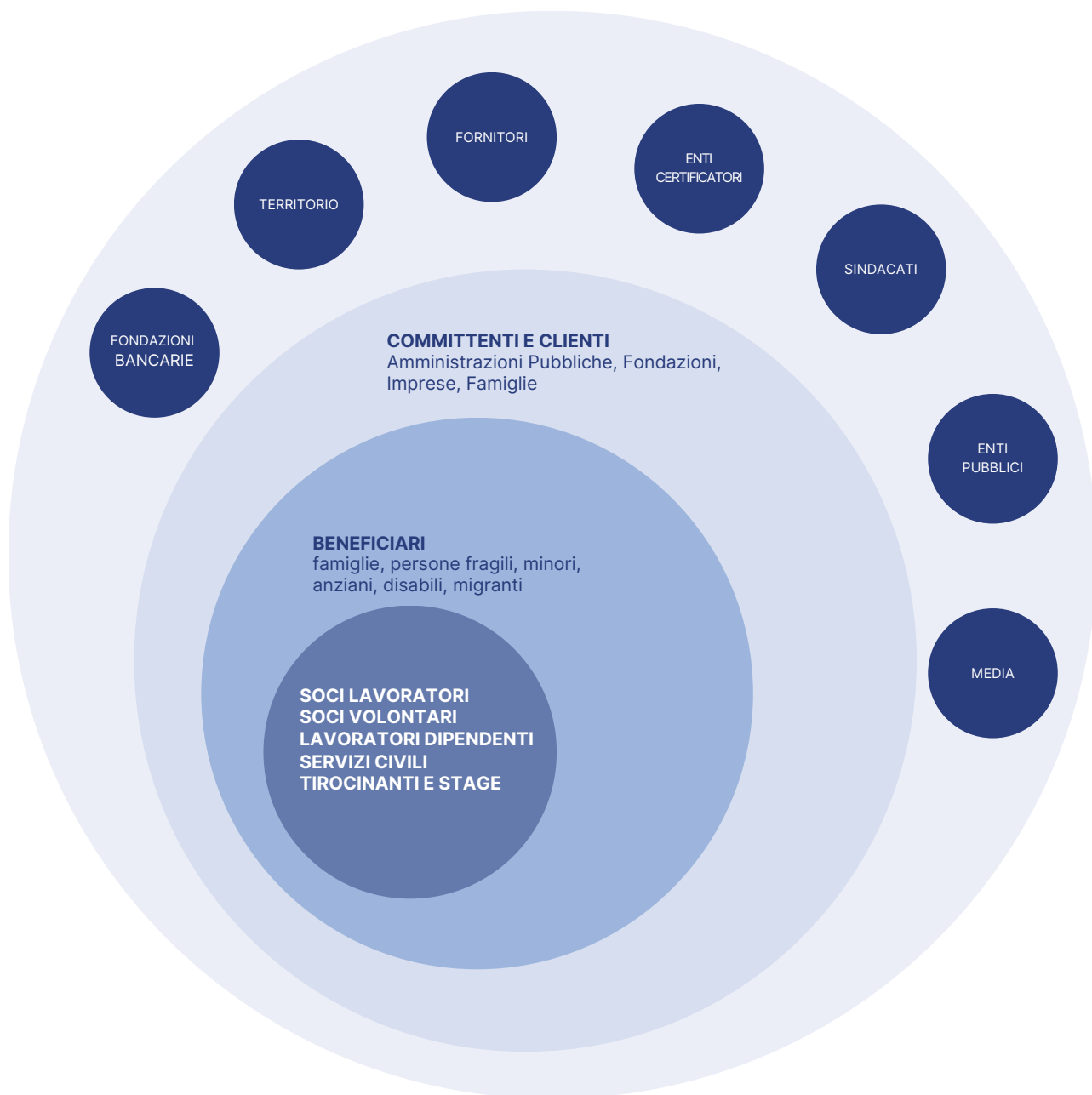
Coprogettazione Finale Ligure (capofila Fondazione l'Ancora Varazze) - Fondi PNRR

Azioni di pronto intervento sociale. Contributo 15.000 euro anno - Periodo Anno 2023 - Terminato



8 Gli Stakeholder

Agorà è un soggetto multi-stakeholder, come si evince dallo schema esemplificativo che segue sulle diverse tipologie di soggetti con cui si entra in relazione nelle attività quotidiane:



Quest'anno abbiamo fatto uno sforzo comunicativo per parlare agli stakeholder servizi civili e nostro personale interno giovane, proponendo uno dei primi reel dedicato a un bilancio sociale.

Lo abbiamo chiamato "bilancio ballabile", vista la musica che accompagnava questa estrema sintesi per infografica del Bilancio. Ci siamo presentati con questo prodotto anche all'Oscar di Bilancio

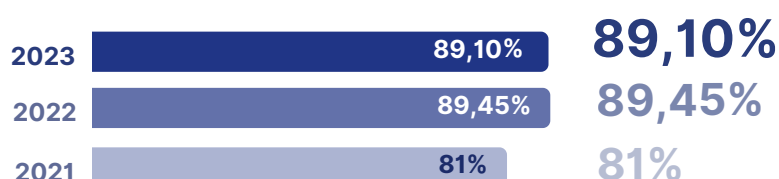
8.1 Customer Satisfaction

Ogni anno svolgiamo un'indagine con i nostri stakeholder che esprimono la committenza servizi, diretta a rilevare il loro grado di soddisfazione, secondo quanto indicato dalla ISO 9001.

CUSTOMER SATISFACTION COOP AGORA' - DICEMBRE 2023 (62 questionari ricevuti)

SERVIZIO	TOTALE PARZIALE
CEA ITACA	90,8%
CEDIS - LA MIA RIVA	94%
CET ISOLA DI ARTURO	98%
CET IL PONTE ESCLAMATIVO	95,8%
CAG GAVETTE	95,8%
CEL TORRETTA	91,6%
SEA	89,1%
CENTRO OASI	97,4%
EDUCATIVA DI STRADA	99,7%
MAC	92%
EDUCATIVA SORI BOGLIASCO	84,3%
EDUCATIVA RAPALLO	76,8%
MOMPRACEM	84,4%
ASILO CONIGLIO BLU	90%
AD GENOVA	92,9%
SERVIZI AL CITTADINO E ISTRUZIONE - CELLE LIGURE	93,3%
CSED PRATO	100%
CEL ARIANNA	97,5%
INDEX CUSTOMER TOTALE	89,1%

Qui di seguito un confronto dell'indice di soddisfazione cliente negli ultimi anni:



9 Le nostre Attività



Settore Socioeducativo

SERVIZI PER L'INFANZIA 0/6 ANNI:

- Nidi e scuole d'infanzia
- Centri bambine e bambini
- Centri estivi (0/6 anni e età scuola primaria)

SERVIZI SOCIOEDUCATIVI PER MINORI:

- Centri Servizi per la Famiglia del Comune di Genova e Rapallo
- Area Famiglia: Educativa familiare e incontri protetti
- Centri socioeducativi diurni (CSED)
- Educativa territoriale e di strada (ET)
- Centri di aggregazione (CA)
- Centri giovani (CG)
- Studioteca, Ludoteca e campo solare a Celle Ligure
- Servizi complementari alla scuola

SERVIZI SOCIOEDUCATIVI RESIDENZIALI PER MINORI:

- Comunità educativa di accoglienza con interventi di integrazione sociosanitaria (CEAS)
- Comunità educativa di accoglienza per minori stranieri non accompagnati (CEAS)
- Comunità educativa territoriale (CET)
- SAI (già SIPROIMI e SPRAR) categoria vulnerabili
- Comunità seconda accoglienza per M.S.N.A. richiedenti protezione internazionale

SERVIZI PER GIOVANI, ADULTI E FAMIGLIE

- Servizio educativo adulti (SEA)
Alloggio protetto "la vela" rivolto a giovani adulti 18-20 anni



#storiadivita

Ciao, siamo due sorelle di origine nigeriana. Viviamo a Prà con mamma Grace, una donna fantastica, che ci insegna ogni giorno i valori della vita: l'impegno nel fare le cose e la forza d'animo, quando si devono affrontare le difficoltà. Lei ci ha trasmesso un buon modello femminile e ci ha sostenuto nello studio. Poi, l'incontro con il Centro Socioeducativo Mompracem: abbiamo conosciuto molti bambini, siamo state aiutate nei compiti, abbiamo imparato a vivere in una piccola "società" - quella del centro - che ci ha aiutato ad affrontare quella vera. Infatti, i nostri educatori hanno aiutato molto noi e la nostra mamma, sollevandola dalle preoccupazioni che riguardavano i pericoli, la nostra formazione, oltre a cose pratiche di tutti i giorni. Ormai non frequentiamo più il Centro, ma ogni tanto andiamo a salutarli e approfittiamo per conoscere i bambini che ora sono al nostro posto...un po' ci sembra strano e ricordiamo tutte le cose belle che abbiamo fatto là. Grazie Mompracem! Verremo a fare servizio civile da voi!

(Destiny e Fortune, 18 e 14 anni)



L'area si articola su tre ambiti di attività specifici: domiciliare, residenziale/ semiresidenziale e servizi vari, più uno trasversale al funzionamento di tutte le attività, come segue:

- **Comunità alloggio per disabili (UILDM – Rosanna Benzi)**
- **Residenza protette e di mantenimento per anziani**
- **Assistenza domiciliare**
- **Telesoccorso**
- **Residenze sociali anziani (Vico Biscotti, Genova)**
- **Residenze sociali (Vico del Duca, Genova)**
- **Custodi sociali**
- **Dimissioni protette I**
- **Numero verde gratuito per assistenza 800911123**
- **CAUP (Comunità alloggio per utenza psichiatrica)**
- **Accompagnamento disabili università**



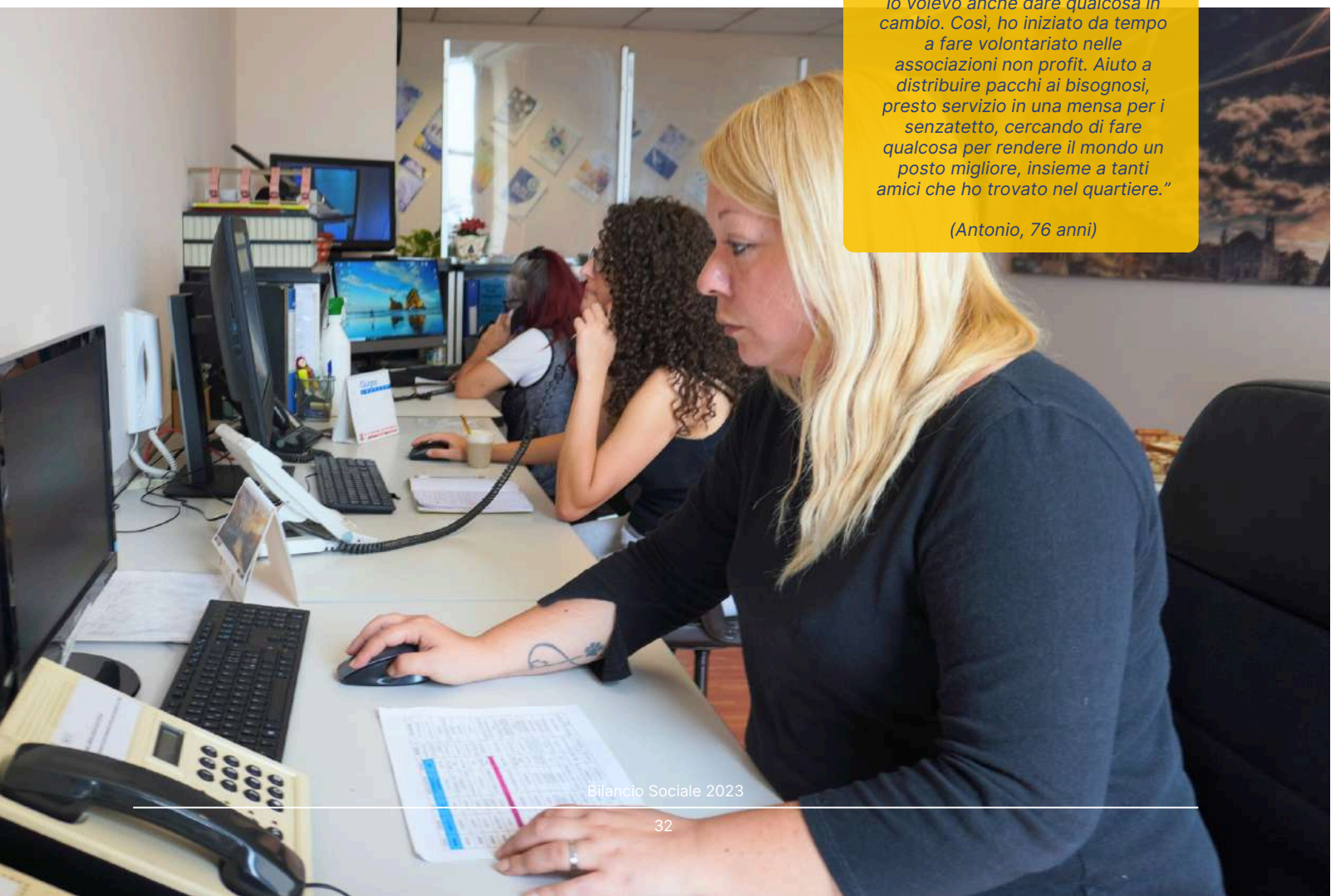
#storiadivita

“La mia vita è stata un viaggio tortuoso, ma ora mi ritrovo in un luogo che chiamo “casa”, circondato da amici sinceri e con un cuore pieno di gratitudine. Tutto è iniziato molti anni fa, quando ho lasciato la Sicilia per cercare fortuna altrove. Prima Roma, poi Genova. Dopo aver lavorato duramente, a causa di problemi finanziari, mi sono ritrovato solo, senza un tetto sopra la testa.

La Residenza Sociale Biscotti è stata come un faro di luce nella mia oscurità. Gli operatori del Progetto Casa ora mi trattano con calore e amicizia; ho un posto dove restare, una casa. Ma la Residenza non è solo un tetto sopra la testa. È come una comunità. Gli altri residenti mi hanno accolto come un vecchio amico. Abbiamo condiviso storie, risate, confronti e persino qualche lacrima. Mi sento parte di qualcosa di più grande.

Io volevo anche dare qualcosa in cambio. Così, ho iniziato da tempo a fare volontariato nelle associazioni non profit. Aiuto a distribuire pacchi ai bisognosi, presto servizio in una mensa per i senzatetto, cercando di fare qualcosa per rendere il mondo un posto migliore, insieme a tanti amici che ho trovato nel quartiere.”

(Antonio, 76 anni)



- Centri servizi per la famiglia del Comune di Genova e Rapallo
- Comunità educativa per stranieri minori non accompagnati
- Comunità seconda accoglienza per M.S.N.A. richiedenti protezione internazionale (MSNARA)
- Progetto SAI categoria ordinari Comune di Genova
- Progetto SAI categoria ordinari Unione comuni Orba Stura e Leira
- Progetto SAI categoria ordinari Comune di Sestri Levante
- Progetto SAI categoria ordinari Comune di Calizzano e Osiglia
- Centro Hermes
- CAS-Centri di accoglienza straordinaria Prefettura di Genova adulti singoli e nuclei
- Progetto HTH regionale, servizio contro la tratta e lo sfruttamento
- Casa di Dorothy, alloggio protetto per donne gestanti, mamme con figli, minori con problemi inerenti la genitorialità, anche in protezione sociale (vittime tratta / violenza)
- Servizi di mediazione interculturale nel SAI / SIPROIMI categoria ordinari e minori e nei servizi politiche giovanili, scuole, servizi educativi prima infanzia
- Alta formazione
- Sportello asilo UCST (Ufficio Cittadini Senza Territorio) del Comune di Genova - centro per l'integrazione e le diversità
- Progettazione per bandi nazionali, europei su cultura accoglienza
- Progetti Fami
- Servizi mediazione interculturale per comune di Genova, Asl 4 ed enti privati



#storiadivita

“Ho lasciato la Somalia perché lì non ero al sicuro ed ero rimasto completamente solo. Ho attraversato il deserto e sono rimasto prigioniero in Libia per più di un anno, perché non avevo i soldi per comprare la mia libertà. Porto i segni di tutto quello che ho vissuto sia sul corpo che nella mente. Quando sono arrivato in Italia ero molto spaventato. Non mi sono sentito al sicuro per lungo tempo. Dopo il CAS, nel 2023 sono arrivato nel progetto SAI di Sestri Levante, dove le mie operatrici mi hanno aiutato sia dal punto di vista medico che da quello legale. Mi sono sentito più tranquillo e ho cominciato non solo a fidarmi, ma anche ad affidarmi a loro.

Ho lavorato come lavapiatti in un ristorante di Cavi di Lavagna con un contratto di apprendistato.

Nonostante la paura di non essere all'altezza, non solo ho trovato un lavoro, ma anche una famiglia! La mia seconda famiglia, visto che già nel SAI mi sono sentito per la prima volta a casa.

Poi, ho iniziato a lavorare come aiuto-cuoco e sono riuscito anche a trovare una stanza vicino al lavoro! I miei colleghi mi hanno regalato coperte, lenzuola, una televisione e persino una playstation! Finalmente mi sento al sicuro.

Ora so cosa voglio fare da grande: il cuoco! Ormai in televisione guardo solo programmi di cucina! “

(Ahmad, 22 anni)





Settore inclusione lavoro

Questo ambito di servizi sta diventando di rilevanza sia per i lusinghieri risultati raggiunti che per la fattiva collaborazione e co-progettazione in essere con le istituzioni preposte.

- **Servizi di inclusione lavorativa**
- **Servizio orientamento adolescenti, giovani e adulti a Rapallo**
- **Centri educazione al lavoro**
- **Filiale Idea Lavoro Genova**, incontri domanda offerta di lavoro
- **Servizi per il lavoro**
- **Servizi turistici**
- **Accoglienza turistica** Porto Antico Genova
- **Servizi Area Penale**
- **Patto di Sussidiarietà Giustizia**
- **Servizio di educazione, assistenza e vigilanza presso il centro di prima accoglienza (CPA)**
- **Progettazione per nuovi servizi**



#storiadivita

Mi chiamo Daniela, ho 50 anni e ho conosciuto Agorà con il progetto GOL, grazie al centro per l'impiego di Genova. Non vi conoscevo e non nutrivo grandi aspettative all'inizio, vista la mia età, ma mi sono dovuta ricredere, perché oggi ho un contratto di lavoro.

Già dal primo incontro, ho capito che non sarebbe stato tempo perso: gli incontri svolti con cadenza mensile con tutti gli operatori che lavorano con impegno, professionalità, entusiasmo e dedizione mi hanno fatto ritrovare la fiducia in me stessa e nelle mie potenzialità.

Ho sempre avuto supporto e ho sentito che la ricerca del lavoro nel tempo era diventato un obiettivo comune, un percorso di squadra. Visto il contesto di persone impegnate e volenterose nel lavorare per me, ho ricambiato con un atteggiamento di serietà e impegno nel farmi guidare e ascoltare consigli. Ho dato disponibilità al tirocinio che ritengo possa essere un buon punto di partenza, per rientrare nel mondo del lavoro, nel settore gestioni immobiliari. Finita l'esperienza di 3 mesi, sono stata inserita in azienda con un contratto part-time.

Ad Agorà dico grazie, perché sono convinta che l'incontro con Voi abbia fatto la differenza. L'obiettivo è stato raggiunto con soddisfazione di tutti a ricompensa di tutto il lavoro dei mesi passati.

(Daniela, 50anni)

to Start Tappe!!



COLLOQUI
INDIVIDUALI



CREA
IMPRESA



TIROCINI e
FORMAZIONE



MEDIAZIONE
CULTURALE



RICERCA ATTIVA



SPORTELLO
ASSISTENZA
DIGITALE

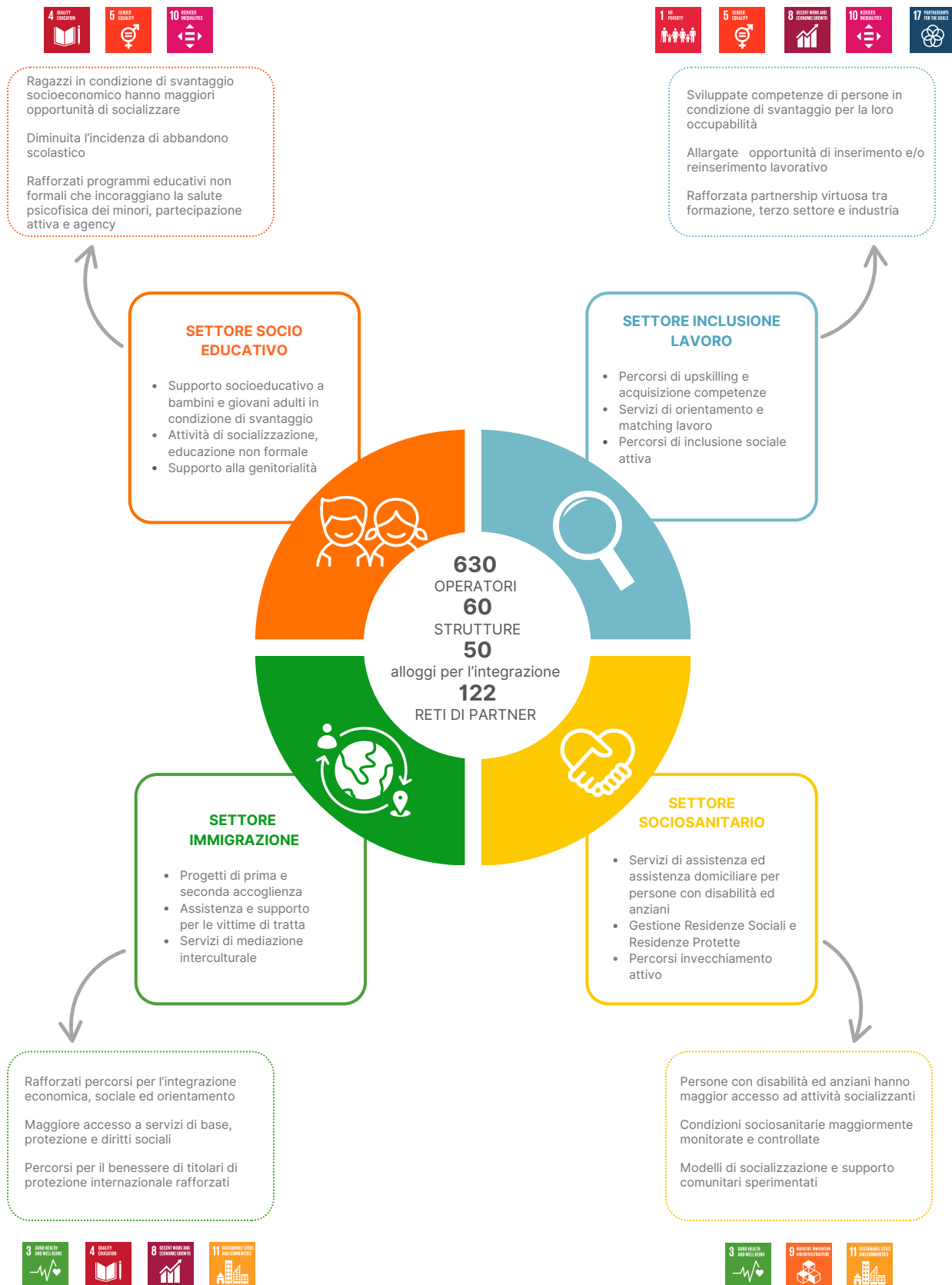
o di prossimità Al Chiostro

di Santa Maria di Castello 29-33
casavini@agoragov.it • +39 010 981916

prossimità Via di Posta Vecchia

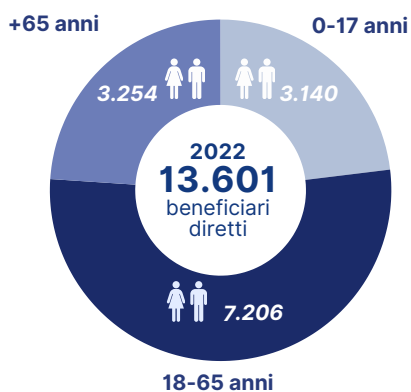
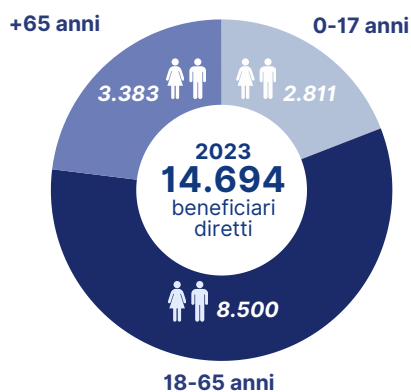
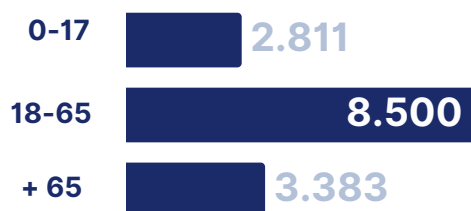
Via di Posta Vecchia 10r
www@agoragov.it • +39 010 981916

10 Valutazione Impatto Sociale



La nostra teoria del cambiamento

10.1 Monitoraggio e Sintesi dei servizi



fasce età beneficiari



*(Porto Antico, Telesoccorso)



10.2 Overview &

Nota metodologica

La fase di identificazione dei cambiamenti nei target group è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario online distribuito a tutte le categorie e tutti gli individui che hanno beneficiato direttamente di uno dei nostri servizi nell'anno 2023.

A ciascuno dei partecipanti è stato chiesto di rispondere ad una serie di 14-20 domande seguendo la logica di:

- Profilo del rispondente
- Rilevanza dell'intervento in termini di appropriatezza
- Cambiamento intenzionale ed intenzionale pre e post-assistenza
- Coinvolgimento del target group

La rappresentazione del campione si è dimostrata in generale rappresentativa in termini di età e genere, se rapportata ai dati quantitativi complessivi per area e settore.

Il numero di risposte ricevute è disomogeneo per settore, nel caso del settore immigrazione e socioeducativo questo è spiegabile con la difficoltà nel raggiungere i beneficiari una volta usciti dai servizi e/o dalla difficoltà di questi nel rispondere ai questionari.

Questo meccanismo di indagine ha rappresentato una sperimentazione per Agorà, un punto da cui partire per comprendere l'impatto dei nostri servizi sui beneficiari, i punti di forza e debolezza su cui costruire la strategia di intervento futura.

SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI AI BENEFICIARI PER LE 4 AREE DI INTERVENTO.



115

risposte ricevute +34 con gli operatori per l'inserimento lavorativo



200

risposte ricevute dai familiari degli anziani assistiti



45

questionari raccolti +14 da genitori dei minori



31

risposte ricevute

10.3 Risultati per Stakeholder

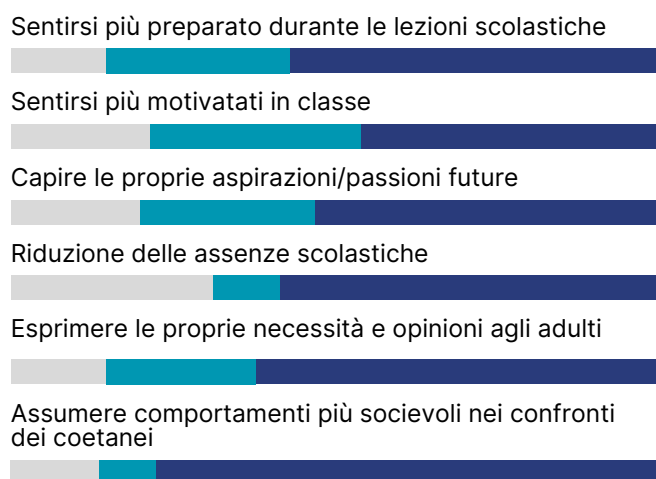
Legenda:

poco
 abbastanza
 molto



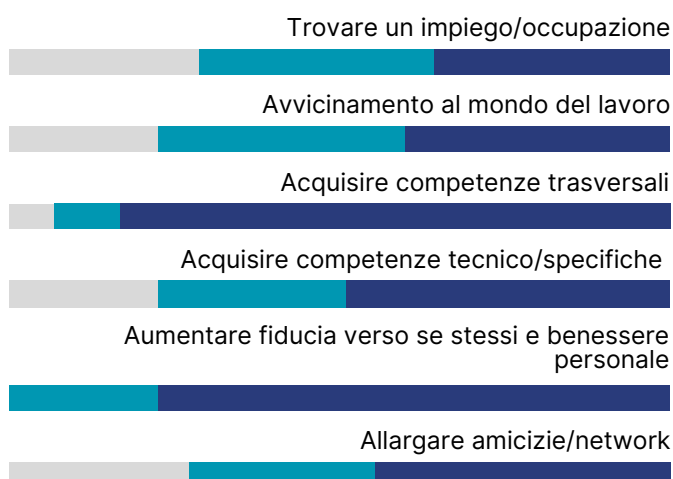
Socioeducativo

Cambiamenti in ragazze/i (11-18) in termini di:



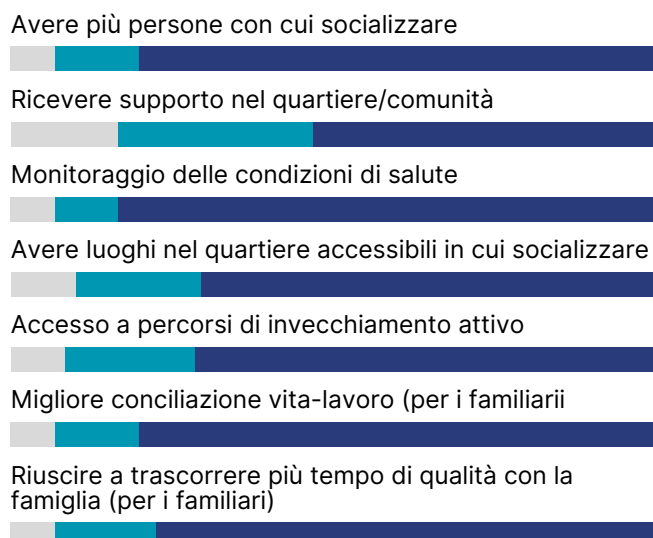
Inclusione Lavoro

Cambiamenti nei beneficiari pre e post inclusione lavoro in termini di:



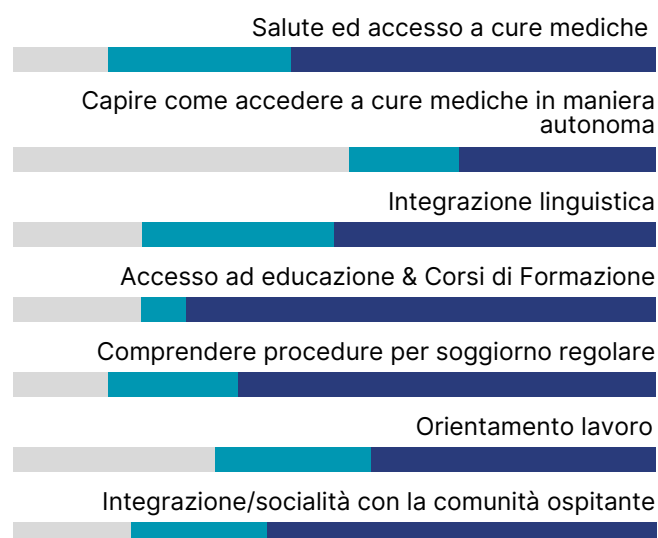
Servizi Socio -Sanitari

Cambiamenti pre e post presa in carico nell'anziano/a in termini di:



Immigrazione

Miglioramento pre e post presa in carico del migrante in termini di:



10.4 Impatto di Sintesi

Si evidenziano di seguito i principali cambiamenti positivi vissuti dai nostri beneficiari. Questi sono stati riscontrati nelle dimensioni sociali del benessere fisico e psicologico, dell' upskilling per l'inclusione lavorativa, dell'inclusione sociale e dell'accessibilità, della conciliazione vita-lavoro, dell' educazione e formazione.



Competenze tecnico/specifiche

53%

Fiducia verso se stessi e benessere personale

80%



Salute ed accesso a cure mediche

67,80%

Integrazione/socialità con la comunità ospitante

64,50%



Monitoraggio delle condizioni di salute

85,40%

Migliore conciliazione vita-lavoro (per i familiari)

85,10%



Sentirsi più preparato durante le lezioni scolastiche

61,40%

Assumere comportamenti più socievoli nei confronti dei coetanei

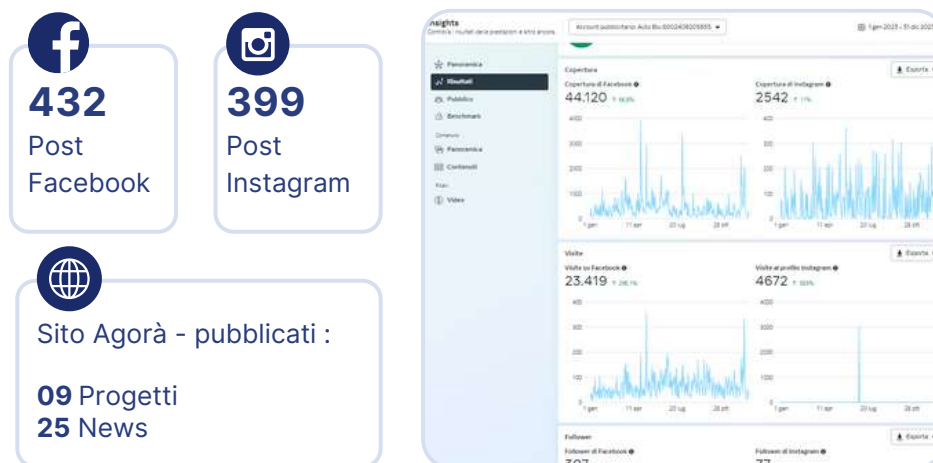
77,00%

11. La Comunicazione

Durante il 2023, Agorà ha concentrato i suoi sforzi sulla comunicazione esterna, non solo “corporate”, ma anche sui tanti progetti finanziati (piani di comunicazione, ufficio stampa, immagine coordinata, eventi e relazioni di rete). Molta attenzione alla comunicazione digitale e ai differenti stakeholder da raggiungere, a seconda delle azioni calendarizzate. Ecco alcuni punti salienti:

- **Rinnovamento del sito web:** Il sito www.agoracoop.it è stato rinnovato per renderlo più dinamico. Sulla homepage sono stati aggiunti banner cliccabili, per evidenziare progetti di particolare rilievo.
- **Integrazione con i social media:** sul sito è stata aggiunta la possibilità di visualizzare le ultime pubblicazioni dalla pagina di Facebook istituzionale di Agorà. Questo consente anche a chi non frequenta i social di vedere i post pubblicati quotidianamente.

La nostra pagina Facebook istituzionale @agora_genova è stata aggiornata quotidianamente sulle iniziative delle nostre strutture e l'avanzamento progetti finanziati. Nell'ultimo anno è arrivato a una crescita sfidante, come da grafico riportato. Anche Instagram è cresciuto con una produzione di Reel e Post, volta a conquistare un pubblico più giovane con cui lavoriamo nel socioeducativo, in particolare.



Lavoro su piani di comunicazione, strategia e attività specifiche di comunicazione con fondazioni private per progetti impegnativi, come :

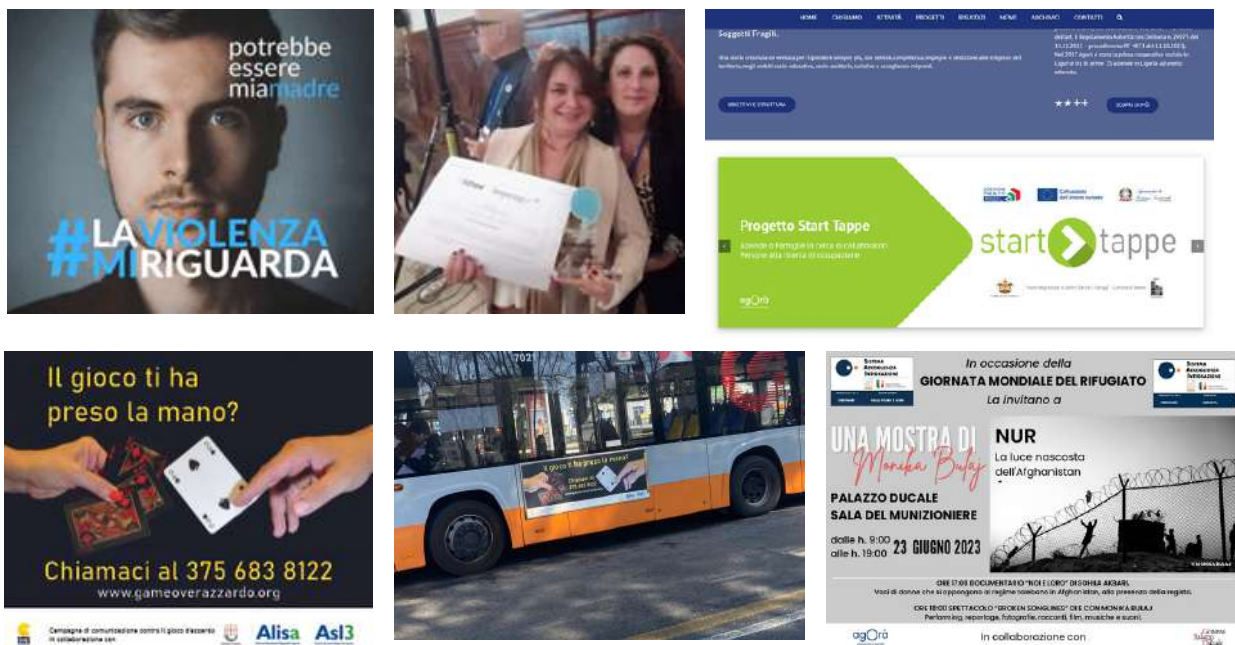
- Uno dei progetti che ci ha coinvolto maggiormente come pianificazione a lungo termine delle azioni digital è stato **“Sì per il CEP”** – con il finanziamento di Intesa Sanpaolo e collaborazione con CESVI – For Funding - Progetto Formula, importante esempio di crowdfunding bancario per i territori.
- **Deck la protezione di cura” e “La Scuola ritrovata”** per la Fondazione Con i bambini, con l’attivazione del portale Percorsiconibambini da aggiornare con news ed eventi



CAMPAGNE SOCIALI

Le campagne sociali svolgono un ruolo attivo nel **promuovere il cambiamento** e sensibilizzare il pubblico su importanti tematiche. Ecco alcuni dettagli sulle campagne che Agorà ha condotto nel 2023:

- **#laviolenzadiriguarda**: Per la prima volta, Agorà è stata premiata grazie a questa campagna digitale. L'evento nazionale InspiringPR, organizzato da FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) a Venezia nel giugno 2023, ha riconosciuto l'efficacia di questa iniziativa. La campagna ha raggiunto circa 70.000 visualizzazioni in 14 giorni, grazie a una pubbliredazionale su GenovaToday. Il suo obiettivo era sensibilizzare sul tema della violenza dal punto di vista maschile per una rete di soggetti del Terzo Settore, che ci hanno affidato la comunicazione.
- **GAMEOVER - Campagna contro il gioco d'azzardo patologico**: Agorà ha ripetuto questa campagna con la Cabina di Regia (San Benedetto e CEIS Genova) per ASL 3/SERD/Regione Liguria e Alisa, su bus cittadini, spot Radio Babboleo, Genova24 e trasmissioni televisive su Telenord. Secondo una rilevazione effettuata dagli sportelli cittadini del SERD, il 17% delle persone che si sono rivolte per chiedere aiuto, ad esempio, ha visto la pubblicità dinamica sui bus, confermando l'intuizione nell'individuare il mezzo pubblicitario efficace.
- **Giornata Mondiale del Rifugiato**: campagna di sensibilizzazione, in continuità con il ventennale SAI (Servizio di Accoglienza e Integrazione). Gli eventi-mostra organizzati in Vallestura e a Genova presso Palazzo Ducale, con la nota fotoreporter Monika Bulaj, hanno contribuito a sensibilizzare il pubblico sul tema dell'integrazione.



EVENTI

I molti eventi organizzati sono stati a corredo dei progetti in essere. In particolare, si ricorda il secondo **convegno di StartTappe** alla presenza del Sindaco di Genova e degli Assessori comunali Lorenza Rosso e Mario Mascia con la moderazione della giornalista Eva Perasso di Primocanale presso il Salone di Rappresentanza di Palazzo Tursi a Genova.

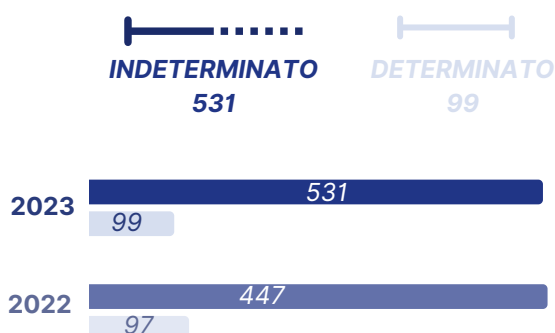
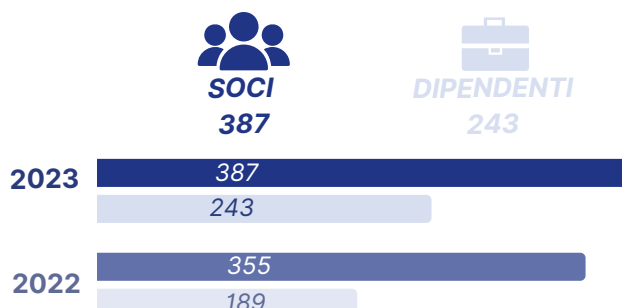
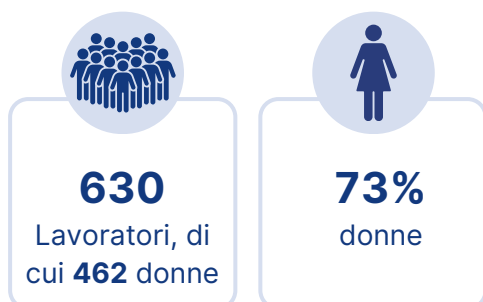
Di rilievo, la partecipazione come relatori alla tappa savonese del **Salone della CSR e dell'IS**, organizzato da Koinetica presso la Camera di Commercio di Savona.

Sul fronte tecnico, siamo stati invitati da **Fondazione Sodalitas** a raccontare il nostro Bilancio sociale nel Social Master Class 2023, assieme a KPMG.

La nostra partecipazione ad eventi legati alla campagna sociale di Confcooperative "Fattisentire contro la violenza".

L'ufficio stampa ha seguito eventi ed iniziative sia di Agorà che di reti organizzative, durante l'anno.

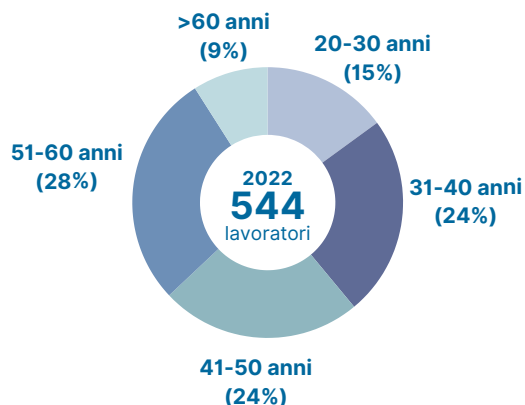
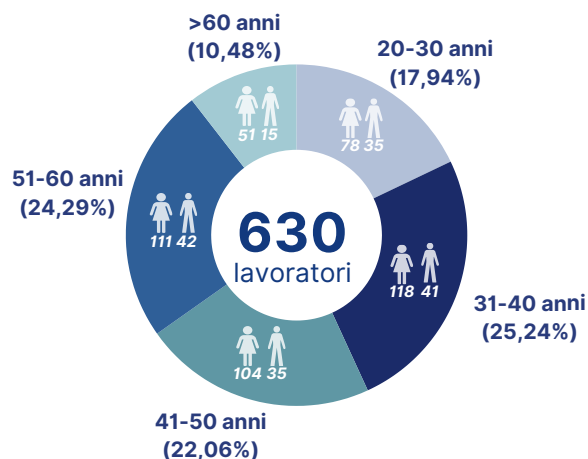
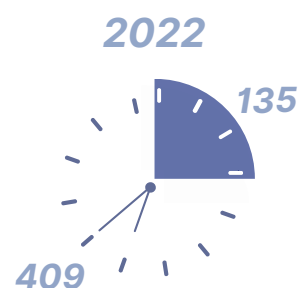
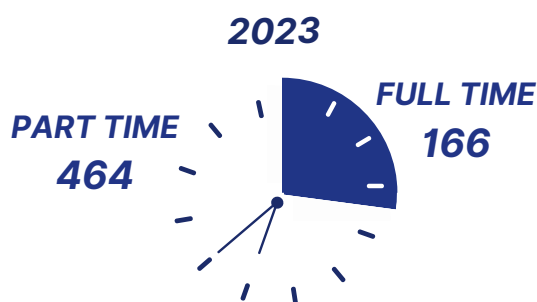
12. Le Persone



Il personale della Cooperativa è composto da **630 persone** – tra soci e dipendenti- che per il **73% sono rappresentate da donne**.

Dall'anno scorso si rileva una minima crescita di soci lavoratori e un innalzamento dei contratti a tempo indeterminato, anche grazie alla crescita del lavoro e delle gare. I part time sono cresciuti a conferma della flessibilità dell'impresa sociale.

La fascia più rappresentativa della popolazione lavorativa quest'anno è quella compresa **tra i 31 e i 40 anni**, grazie all'ingresso di giovani.



12. Le

Persone/1

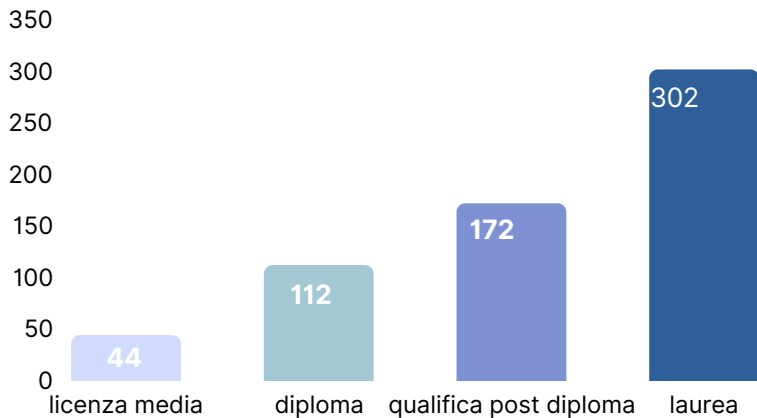


Il 14% dei lavoratori/rici vengono da Paesi esteri- esattamente 40! – confermando l’inclusività della nostra organizzazione.

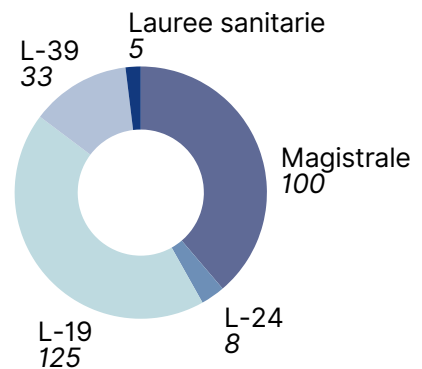
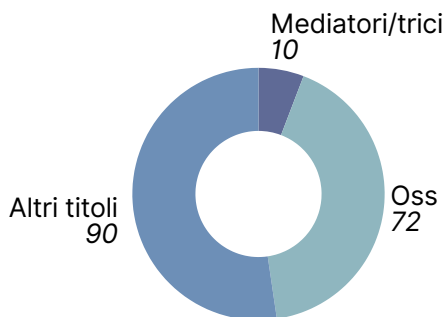
Abbiamo visto la distribuzione del personale nei diversi settori, da cui risulta che il socioeducativo e il sociosanitario sono quelli più popolosi con il **74%** complessivo.

Per quanto riguarda i titoli di studio, si evince che nella maggior parte dei casi, il nostro personale prevalentemente ha almeno un diploma e un 20% circa è laureato.





Dal grafico si evince la predominanza di laureati nella nostra organizzazione



12.01 Selezione del Personale



Vista la quantità di curriculum arrivati nel corso dell'anno, anche inviati spontaneamente, Agorà si conferma come una realtà del Terzo settore capace di suscitare interesse in chi cerca lavoro.

Le nostre ricerche vengono pubblicate sulle principali piattaforme di recruiting on line. E' in corso un lavoro per ripensare la comunicazione del recruiting e renderla più riconoscibile.

Le candidature si possono presentare a selezione@agoracoop.it o visitando il nostro sito www.agoracoop.it, si può compilare il form nella sezione CONTATTI – Per lavorare con noi.

12.02 Agorà e

L'inserimento lavorativo

La nostra Cooperativa da decenni è un soggetto promotore di percorsi formativi e di avviamento al lavoro per giovani che, per motivi diversi non hanno la possibilità di accedere o proseguire una carriera scolastica tradizionale. Per rispondere ai bisogni di questa tipologia di beneficiari, siano essi minori fuori dall'obbligo scolastico o giovani adulti, Agorà introduce le risorse rappresentate dai Centri di Educazione al Lavoro (CEL Arianna e CEL Torretta), servizi convenzionati con il Comune di Genova che ospitano, annualmente, una media di 90 giovani tra i 16 e i 24 anni.

La finalità progettuale dei CEL viene svolta attraverso la mediazione di servizi educativi, di addestramento e di orientamento che vedono nell'offerta di percorsi di formazione in situazione, il punto cardine della proposta formativa. Nel corso del 2023, sono stati presi in carico 94 ragazze e ragazzi, 58 dei quali hanno avuto l'occasione di sperimentarsi in un percorso di inclusione sociale e lavorativa. Circa il 15% dei destinatari dei nostri CEL ha ottenuto un'assunzione nel corso del 2023.

Insieme ai CEL, anche gli educatori del **Servizio Educativo Adulti (SEA)** convenzionato con il Comune di Genova, ogni anno si impegnano attivamente per la promozione di progetti di inclusione lavorativa di adulti che decidono di offrire le proprie competenze al mercato del lavoro del nostro territorio.

Il nostro Ufficio Orientamento e Lavoro dal 2019 gestisce numerosi Progetti di Politiche Attive finanziati da Regione Liguria su fondi europei o nazionali. Grazie a questi progetti, le persone in cerca di occupazione che si rivolgono ai Centri per l'Impiego genovesi possono scegliere Agorà per usufruire di servizi professionali di bilancio di competenze, orientamento specialistico, attivazione di tirocini extra-curricolari e accompagnamento al lavoro.

In continuità con il 2022 anche quest'anno è proseguito **Progetto Start Tappe**, finanziato dal Comune di Genova grazie al Piano Caruggi e di cui Agorà è Capofila. Il Progetto, volto all'inclusione socio-lavorativa e al miglioramento della vivibilità del Centro Storico, nel corso del 2023 ha inaugurato 2 nuovi Centri di Prossimità che, insieme ai 2 Centri aperti nel 2022, hanno offerto orientamento specialistico e accompagnamento al lavoro ad oltre 3.600 persone, il 60% delle quali ha ottenuto un lavoro.

Nel 2023 è stato avviato da Regione Liguria il programma **GOL "Garanzia di Occupabilità Lavoratori"** che ha visto l'impegno degli orientatori di Agorà nell'accompagnamento al lavoro di oltre 1000 persone in soli 9 mesi di attività.

L'Area immigrazione della nostra cooperativa, in collaborazione con servizi pubblici di riferimento, quest'anno ha attivato 29 percorsi di inclusione sociale e tirocini extra - curricolari che si sono conclusi con 11 assunzioni. Inoltre, l'accompagnamento al lavoro per beneficiari dell'area ha portato a 36 assunzioni dirette da parte delle aziende locali. Nel 2023, come già nel 2022, abbiamo ottenuto il **Logo We Welcome** conferitoci da UNHCR per l'impegno nell'inserimento lavorativo dei rifugiati.



L'Area anziani e disabili dal 2012 supporta e accompagna le famiglie nell'assunzione di professionisti del lavoro domestico, con attività di consulenza amministrativa, selezione e matching.

Nell'anno 2023 oltre 605 assistenti familiari hanno ottenuto o conservato un contratto di lavoro, come da CCNL in vigore, e hanno fruito di formazione gratuita.

SINTESI DEI RISULTATI DEI SERVIZI DI INCLUSIONE LAVORATIVA NEL 2023

TIROCINI EXTRA-CURRICOLARI E PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA ATTIVATI	150
MATCHING INCONTRO DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO ESITO POSITIVO	oltre 150
PARCO AZIENDALE	500 aziende

12.03 Agorà

tirocini curriculari

La nostra Cooperativa da 25 anni rappresenta un polo di interesse per tutti gli studenti e i docenti che, a diverso titolo si occupano di formare e formarsi negli ambiti della relazione di aiuto alle persone. In particolare, nell'anno preso in esame, Agorà è membro permanente del Comitato di Indirizzo L19 Scienze dell'Educazione e della Formazione LM85 Pedagogia, Progettazione e Ricerca, organizzato e condotto da docenti del DISFOR.

Questo tavolo tecnico ha lo scopo di indagare, attraverso focus group, le possibili strategie operative volte a rendere più coerenti i piani di studio teorici con le richieste provenienti dal mondo del lavoro, qui rappresentato sia da esponenti della PA (Regione e Comune) che da attori del Terzo Settore

Nel corso del 2023, si è confermato il trend negativo nelle richieste di attivazione dei tirocini con particolare riferimento al percorso L19. Questo fenomeno è strettamente connesso alla diminuzione di iscritti a questo indirizzo che vede, tra l'altro, nell'organizzazione didattica del triennio, la necessità di scegliere un indirizzo specifico. Di questi indirizzi, che al momento sono due, più del 80% degli studenti sceglie la prima infanzia, per cui il tirocinio curriculare può essere svolto solo ed esclusivamente in servizi nella fascia 0/3 e prescolare.

Per contro sono aumentate le richieste di attivazione di tirocini curriculari post laurea, propedeutici alla iscrizione all'albo degli Psicologi; nel corso dell'anno preso in esame, si sono realizzati ben 4 attivazioni per un numero complessivo pari a 3000 ore.

Un altro dato significativo è l'aumento di convenzioni con le Università telematiche che, ad oggi sono 5, ovvero

- **Università telematica Pegaso**
- **Università Telematica Marconi**
- **Università Telematica Alma Mater di Bologna**
- **Università telematica Cusano**
- **IUL -Università Telematica degli Studi**

Ad oggi Agorà è convenzionata con i principali Atenei Italiani di qui a seguire un elenco:

- Università di **Genova** (Disfor, Medicina, Giurisprudenza, Lettere e Filosofia, Lingue straniere Moderne, Architettura, Economia e Commercio)
- Facoltà di Psicologia di **Padova**
- Dipartimento di Psicologia di **Pavia**
- Università del **Salento**
- Facoltà degli Studi di Psicologia di **Perugia**-Dipartimento Scienze Umane
- Università Bicocca di Milano
- Università Cattolica di **Brescia** - Giurisprudenza
- Università Alma Mater **Bologna** Facoltà di Psicologia- Master Studi Interculturali
- Università degli Studi di Cà Foscari **Venezia** dipartimento di filosofia e teoria delle Scienze e Master di I e II livello Socials Studies
- Università di **Torino** – Corso di Laurea Antropologia ed Etnologia
- Università di **Torino** – Corso di Laurea di Psicologia e Corso di Laurea di filosofia e Scienze dell'Educazione
- Università degli studi di **Ferrara**- corso di Laurea di Scienze Filosofiche e dell'Educazione



12.05 Servizio Civile Universale

Nel 2023, il Servizio Civile è stato un investimento rilevante per la nostra cooperativa, visto il coinvolgimento nelle nostre attività di oltre **50 volontari** direttamente e altrettanti presso enti esterni. Agorà coordina la rete di soggetti CLESC/Confcooperative Liguria per la crescita del sistema cooperativo e per arricchire l'esperienza dei giovani nella conoscenza del mondo del lavoro nel Terzo settore.

Abbiamo promosso attivamente la crescita dei volontari attraverso formazione e tutoraggio, con risultati tangibili: **11 nuove assunzioni** nella nostra cooperativa e in enti collegati. Inoltre, abbiamo consolidato partenariati con enti come **l'Università di Genova** e **AISM**, e collaborato con **FERPI Liguria** (Federazione Relazione Pubbliche Italiana) con un percorso di formazione su comunicazione e sostenibilità. Grazie a un Protocollo d'intesa, i ragazzi/e hanno seguito 8 incontri gratuiti da un'ora ciascuno a cura di altrettanti comunicatori professionisti, coordinati dalla nostra responsabile della comunicazione, **Alessandra Grasso**, in qualità di Delegata territoriale **FERPI Liguria**.

La nostra cooperativa ha svolto un ruolo chiave nella riprogrammazione dell'attività regionale, concludendo iniziative per i ragazzi NEET e collaborando con Regione Liguria per la realizzazione dell'evento di programmazione triennale. Agorà si è confermata come ente promotrice dell'attività del sistema ligure del servizio civile.

Più la formazione specifica, si considerino 50 ore a volontario e il tutoraggio di circa 20 ore a testa. Se si considerano il centinaio di **fruttori beneficiari** (i nostri 40 e gli altrettanti gestiti dagli enti della rete), si sono erogate circa 3000 ore di formazione totale, **1000 di tutoraggio**, confermando l'impegno dell'anno precedente.

FERPI TALKS
Comunicazione e sostenibilità in Imprese e terzo settore a cura di esperti delle relazioni pubbliche.

17 APRILE 2023 Ore 14:30 Digitale che passione Rosella Scabone Resp. Marketing e comunicazione SPX Lab Prodotto da: Save the women	04 MAGGIO 2023 Ore 14:30 Comunicazione e cittadinanza attiva Gabriele Azzone Coordinatore regionale ARC Liguria Vice presidente Associazione Polisti
19 APRILE 2023 Ore 17:30 - ONLINE Comunicazione sociale Paola Luitro Resp. comunicazione e ufficio stampa AISM	08 MAGGIO 2023 Ore 10:00 Sostenibilità e impatto Anna Cristina Pizzorno Resp. comunicazione e progetti Fretello Sole Pirelli H&M
26 APRILE 2023 Ore 10:00 Comunicare scienza e tecnologia Giuliano Greco Resp. comunicazione IT	22 MAGGIO 2023 Ore 10:00 Comunicare un brand Elisabetta Giusto Communicator Specialist Studio Ottavio Galani
	Ore 11:00 Rapporti con gli stakeholder Aline Bertoni Responsabile Generale Associazione Promotori Mutui del Mare

Al Chiostro Genova
Via di Santa Maria di Castello, 33, 16123, Genova

FERPI x **CLESC**
Liguria

Organizzazione a cura di
agorà
cooperativa sociale

Per informazioni organizzative:
agrasso@agorascop.it
rabeb@doniz@outlook.it

13. Le

Riflessioni Finali

Il Bilancio Sociale è per noi il riflesso tangibile dei valori, degli investimenti e degli impatti generati dalla nostra cooperativa nel tessuto sociale in cui operiamo. Attraverso questa riflessione finale, vogliamo mettere in luce tre pilastri fondamentali che hanno guidato il nostro impegno nel corso dell'ultimo anno:

- la formazione del personale,
- l'implementazione di co-progettazioni su temi cruciali del lavoro sociale e di prossimità
- e la capacità di monitoraggio e valutazione dell'impatto delle nostre azioni.

In primo luogo, l'**investimento nella formazione** del nostro personale rappresenta un impegno prioritario. Abbiamo contezza che il nostro capitale umano sia la chiave per garantire la qualità e l'efficacia dei servizi che offriamo alla comunità. Pertanto, abbiamo dedicato risorse significative alla formazione continua, consentendo al nostro personale di acquisire massivamente competenze specializzate, aggiornare le proprie conoscenze e affinare le proprie capacità.

In secondo luogo, l'**implementazione di co-progettazioni** su differenti temi del lavoro sociale e di prossimità ha rappresentato e rappresenterà un approccio fondamentale per favorire l'inclusione e la partecipazione attiva della comunità. Collaborando con le Amministrazioni locali e diversi Enti di terzo settore, abbiamo promosso **processi partecipativi**, che hanno permesso di identificare esigenze specifiche e co-creare soluzioni mirate. Infine, la nostra capacità di monitorare e valutare l'impatto del lavoro svolto, rappresenta, sempre più, una componente cruciale della nostra attività. Per valutare i risultati raggiunti, individuare aree di miglioramento e orientare le nostre future strategie.

Guardando ai prossimi anni, Agorà si impegna a continuare ad innovare e adattare i suoi servizi alle mutevoli esigenze della comunità. Una delle principali linee di azione sarà la **diversificazione** dei servizi offerti dalla nostra cooperativa. Intendiamo ampliare il ventaglio delle nostre offerte, sviluppando nuove iniziative che rispondano a esigenze emergenti e siano in grado di soddisfare una gamma più ampia di bisogni dei nostri beneficiari. Inoltre, puntiamo ad abbracciare le nuove tecnologie, come strumento per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei nostri processi produttivi. L'applicazione di **nuove tecnologie**, compresa l'intelligenza artificiale generativa, ci consentirà di ottimizzare le nostre attività, aumentare la qualità dei servizi offerti e ridurre gli sprechi di risorse, garantendo al contempo un maggiore impatto sociale.

Riconosciamo l'importanza della formazione interna come leva per il miglioramento continuo del nostro personale, per affrontare le sfide del futuro e fornire servizi di alta qualità. Infine, ci impegniamo a garantire la piena applicazione di tutti gli istituti di legge previsti dal rinnovo contrattuale intervenuto a gennaio 2024. Rispettare i diritti e le condizioni dei nostri soci e dipendenti è una priorità assoluta per noi, e ci adopereremo affinché ogni disposizione contrattuale venga rispettata scrupolosamente, contribuendo così a creare un ambiente di lavoro equo, sicuro e gratificante.

Con questo diciassettesimo Bilancio Sociale, ancora una volta abbiamo posto l'accento sulla **trasparenza e la comprensibilità** dei risultati del nostro lavoro di operatori sociali, fondamentali nella costruzione di un rapporto di fiducia con i nostri stakeholder.

Appendice

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI IN OCCASIONE DELL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO DI ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2023 REDATTA AI SENSI DELL'ART. 2429, CO. 2, C.C.

Ai Soci di AGORA' società cooperativa

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 la nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento del collegio sindacale di società non quotate emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori commercialisti e degli Esperti contabili.

Di tale attività e dei risultati conseguiti Vi portiamo a conoscenza con la presente relazione.

È stato sottoposto al Vostro esame il bilancio d'esercizio della Agorà Società Cooperativa redatto in conformità alle norme italiane che ne disciplinano la redazione, che evidenzia un risultato d'esercizio positivo di euro 42.357/00.

Il soggetto incaricato della revisione legale dei conti Rag. Condercuri ci ha consegnato la propria relazione datata 4 giugno 2024, contenente un giudizio senza modifica.

Da quanto riportato nella relazione del soggetto incaricato della revisione legale il bilancio d'esercizio al 31.12.2023 rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria, il risultato economico e i flussi di cassa della Vostra Società, oltre a essere stato redatto in conformità alle norme italiane che ne disciplinano la redazione.

Il Collegio sindacale, non essendo incaricato della revisione legale, ha svolto sul bilancio le attività di vigilanza previste Norma 3.8. delle "Norme di comportamento del collegio sindacale di società non quotate" consistenti in un controllo sintetico complessivo volto a verificare che il bilancio sia stato correttamente redatto. La verifica della rispondenza ai dati contabili spetta, infatti, all'incaricato della revisione legale.

I sindaci hanno rinunciato ai termini di cui all'art. 2429 cc.

1) Attività di vigilanza ai sensi degli artt. 2403 e ss. c.c.

Abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, del sistema amministrativo e contabile sul loro concreto funzionamento.

Abbiamo partecipato alle assemblee dei soci ed alle riunioni del consiglio d'amministrazione e, sulla base delle informazioni disponibili, non abbiamo rilievi particolari da segnalare.

Abbiamo acquisito dall'organo amministrativo con adeguato anticipo e anche durante le riunioni svolte, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società e, in base alle informazioni acquisite, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo scambiato tempestivamente dati e informazioni con il soggetto incaricato della revisione legale rilevanti per lo svolgimento della nostra attività di vigilanza.

Abbiamo acquisito conoscenza e abbiamo vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni e a tale riguardo non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Non sono pervenute denunce dai soci ex art. 2408 c.c. o ex art. 2409 c.c..

Non abbiamo presentato denuncia al tribunale ex art. 2409 c.c..

Non abbiamo effettuato segnalazioni all'organo di amministrazione ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 15 d.l. n. 118/2021 o ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 25-octies d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14. Non abbiamo ricevuto segnalazioni da parte dei creditori pubblici ai sensi e per gli effetti di cui art. 25-novies d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14 e successive modificazioni..

Nel corso dell'esercizio non sono stati rilasciati dal Collegio sindacale pareri e osservazioni previsti dalla legge.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi altri fatti significativi tali da richiederne la menzione nella presente relazione.

2) Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio

Da quanto riportato nella relazione del soggetto incaricato della revisione legale il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria di Agorà Società cooperativa al 31.12.2023 e del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Per quanto a nostra conoscenza, gli amministratori, nella redazione del bilancio, non hanno derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, co. 5, c.c.

3) Natura cooperativa della società

Per quanto attiene ai nostri controlli pertinenti alla natura cooperativa della Società, Vi riportiamo quanto segue:

- in merito alla documentazione della condizione di prevalenza degli scambi mutualistici contenuta nella Nota Integrativa ai sensi dell'art. 2513 del Codice Civile e che indica nel 67 % l'attività svolta nei confronti dei soci, abbiamo accertato le modalità dei calcoli di consuntivazione e concordiamo con l'informativa data dagli amministratori;
- ai sensi dell'art. 2545 del codice civile diamo atto che, come comunicato dagli amministratori nella Nota Integrativa, la Cooperativa ha operato per il conseguimento degli scopi mutualistici previsti dallo Statuto;
- gli amministratori, nel rispetto dell'art. 2528 del codice civile, hanno illustrato le ragioni delle determinazioni assunte con riguardo all'ammissione di nuovi soci.

4) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta e il giudizio espresso nella relazione di revisione rilasciata dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti, non rileviamo motivi ostativi all'approvazione, da parte dei soci, del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, così come redatto dagli amministratori.

Genova ,14 Giugno 2024

Il Collegio Sindacale

16. relazione annuale

Organo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) si è riunito in tre occasioni in presenza nel corso del 2023 per esaminare la corretta osservanza del Modello Organizzativo (MOG) ex D. Lgs. n. 231/2001:

- **27.2.2023:**
 - analisi della situazione economico-patrimoniale del 2022 e previsioni per il 2023
 - esame dei verbali del nuovo Consiglio d'Amministrazione (CDA)
 - aggiornamento sulle procedure di audit per le certificazioni aziendali
 - analisi del monitoraggio delle procedure aziendali da parte dei responsabili di area nel semestre 1.7.2022-31.12.2022.
- **11.10.2022:**
 - analisi fascicolo di bilancio 2022
 - focus su modifiche normative, in particolare su Dlg 24/2023 - whistleblowing
 - analisi del monitoraggio dei Responsabili di settore- semestre 1.1-30.6.2022.
- **18.12.2022:**
 - verifica adempimenti per whistleblowing e nuovo risk assessment - modifiche normative
 - attività dell'OdV sono verbalizzate e conservate in apposito libro vidimato.
 -

Attività di vigilanza:

1. **Ricezione di flussi informativi:** l'OdV riceve informazioni su atti amministrativi, aggiornamenti normativi e criticità.
2. **Colloqui con responsabili delle funzioni a rischio.**
3. **Incontri collegiali con gli altri Organi della cooperativa.**

Area sicurezza nei luoghi di lavoro:

- nel 2023, Ufficio Sicurezza ha prodotto e distribuito documenti di Valutazione dei Rischi per ogni attività o servizio della Cooperativa.
- aggiornati piani di emergenza ed evacuazione dove richiesto dalla normativa
- aggiornato il Documento di Valutazione Rischi complessivo della cooperativa
- Sessioni di formazione per ottemperare all'obbligo di aggiornamento
- aggiornate specifiche procedure e istruzioni per la gestione di aspetti particolari legati all'applicazione del D. Lgs. 81/08;
- regolarmente svolta e verbalizzata riunione periodica per la sicurezza a dicembre 2023 con i 3 rappresentanti della sicurezza per la cooperativa, il MC, il RSPP ed il Datore di lavoro;
- regolarmente verbalizzati i sopralluoghi su strutture e servizi nuovi o che necessitavano di interventi particolari, le verifiche sono state condotte da RSPP;
- non segnalati Infortuni di particolare gravità (con primo certificato con prognosi superiore a 40 gg), se non in un singolo caso di infortunio in itinere (incidente stradale nel tragitto lavoro - casa), l'incidenza media delle giornate di infortunio sulle giornate di lavoro per il 2023 è di circa lo 0,2%);
- si è provveduto a gestire, monitorare e collaborare costantemente con le aziende incaricate di compiti speciali in relazione al sistema di Prevenzione e Protezione (Gestione dei presidi antincendio, verifiche 462/2001, formatori esterni);
- consegnati ad ogni Preposto di struttura/servizio i nuovi Registri per monitoraggio mensile dei presidi antincendio a loro responsabilità, per il corretto utilizzo dello stesso è stato organizzato specifico momento informativo e formativo per tutti i Preposti.

TIPOLOGIA CORSO	ORE	TIPOLOGIA OPERATORI	N° OPERATORI	ORE	MODALITA'
FORMAZIONE SICUREZZA GENERALE (art 37 - D. Lgs. 81/08)	4,00	Personale dipendente	96	384	FAD
FORMAZIONE SICUREZZA Rischio Basso (art 37 - D. Lgs. 81/08)	4,00	Personale dipendente	52	208	FAD
FORMAZIONE SICUREZZA Rischio Medio (art 37 - D. Lgs. 81/08)	8,00	Personale dipendente	86	688	Presenza
FORMAZIONE SICUREZZA RISCHIO Alto (art 37 - D. Lgs. 81/08)	12,00	Personale dipendente	48	576	Presenza
AGGIORNAMENTO SICUREZZA SPECIFICA (art 37 - D. Lgs. 81/08)	6,00	Personale dipendente	150	900	FAD
Formazione ADDETTI ANTINCENDIO in aziende a Rischio Medio	8,00	Personale dipendente	15	120	Presenza e FAD
Formazioni diverse per SCU, Volontari, work experience, tirocinanti, etc		varia	118	564	Presenza, DAD e FAD
Totale FORMAZIONE SICUREZZA			565	3.440	

- **Infortuni e Visite Sanitarie:**

- Nel 2023, sono stati registrati complessivamente 16 infortuni.
- I giorni di prognosi per gli infortuni sono stati 195, pari allo 0,2% del totale dei giorni lavorativi (stimato a 165.000 giorni lavorativi per 640 lavoratori).
- Le visite mediche includono 129 visite periodiche, 151 visite preventive e 9 visite per il rientro da malattia, per un totale di 294 visite.
- Dei 294, 265 sono stati giudicati idonei, con 29 prescrizioni.

- **Formazione in Sicurezza Alimentare:**

- Sono state condotte sessioni formative interne sull'HACCP (Sicurezza Alimentare) a cura della dott.ssa Cavalli e Valeria Laporta.
- Non sono state segnalate problematiche o non conformità particolari.

- **Gestione e Protezione della Privacy:**

- Nel periodo di osservazione, non sono state riscontrate problematiche legate al GDPR 679/2016.
- Il Data Protection Officer ha completato il sistema di gestione, incluso il modello di gestione, la Privacy Policy, il Registro dei Trattamenti e le informazioni rivolte agli stakeholders.
- Sono state predisposte altre procedure, come richieste di esercizio dei diritti del titolare dei dati e autorizzazioni per l'utilizzo di foto, video e audio.

- **Altre aree**

- **Gestione contratti e rendicontazioni con enti pubblici:** (maggioranza dei ricavi della cooperativa sociale) no problematiche particolari rilevate. Si predisporrà una procedura ad hoc per disciplinare meglio il processo.
- **Contributi ottenuti per attività in convenzione con Enti pubblici o progetti ad impatto sociale con Fondazioni private:** nessuna problematica rilevata.
- **Reati fiscali:** nessuna problematica particolare o contenziosi specifici con l'Agenzia delle Entrate.

CERTIFICAZIONI

- A dicembre 2023 si è svolto l'audit periodico per la certificazione ISO 9001:2015 con RINA spa, concluso senza rilevare Non Conformità (solo un'osservazione relativa al sistema HACCP).
- Durante l'anno sono state aggiornate le procedure e i documenti di processo, incluso il Manuale della Qualità (ed2 rev18), l'Analisi del Contesto, l'Organigramma e il Funzionigramma aziendale, e il Registro dei Rischi e delle Opportunità (Risk Assessment).

Audit Interni e Customer Satisfaction:

- Gli audit interni sono stati condotti dal Quality Manager seguendo il piano definito nel dicembre precedente.
- Le risultanze dell'annuale rilevazione della Customer Satisfaction sono state raccolte.
- L'indice complessivo di soddisfazione dei vari clienti committenti è superiore all'89%, basato su 64 risposte ricevute.
- **Certificazione della Parità di Genere:**
 - Nel corso del 2024, la cooperativa intende avviare il processo per la certificazione della parità di genere ex UNI / PDR 125.
- **Tutela dei Whistleblowers:**
 - Entro la data del 18/12, la cooperativa ha adempiuto alle disposizioni del Decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 sulla tutela dei whistleblower, che riguarda chi segnala violazioni di normative nazionali o europee che ledono l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui sono venuti a conoscenza in un contesto lavorativo.
- **Rating ANAC:**
 - In data 10 ottobre, l'ANAC ha deliberato di attribuire un rating in miglioramento rispetto a quello del 2017. Inizio modulo Fine modulo

PUNTEGGIO ★ ★ + +

- **Colloqui con i Responsabili delle Funzioni a Rischio:**
 - L'OdV ha condotto colloqui con i soggetti che ricoprono funzioni apicali, sia in presenza che in teleconferenza.
 - Questi incontri hanno servito a rammentare le funzioni e i compiti dell'OdV e a svolgere attività di "controllo diretto" con l'acquisizione ed esame di documentazione a campione.
- **Incontri Collegiali con gli Altri Organi:**
 - L'OdV ha lavorato in stretta sinergia con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e Qualità, Arch. Serena Morelli, e con il presidente Franco Iannacchino, che è ancora il Responsabile della Privacy.
 - La responsabile amministrativa Valeria Sasso è stata coinvolta, e c'è stata piena collaborazione.
 - L'OdV ha esaminato i documenti predisposti dall'RSPP, che rappresenta l'area a maggiore rischio specifico.
 - È stato costantemente informato tramite mail delle novità normative in materia.
- **Coordinamento con il Collegio Sindacale:**
 - L'OdV si è coordinato con il Collegio Sindacale, focalizzandosi sul corretto recepimento delle procedure nel Modello.
 - Si è discusso delle procedure di controllo di gestione e gestione del ciclo attivo e passivo, già allegate al MOGC versione 7 del 5.1.2024.
 - Si è affrontata la nuova procedura in materia di rendicontazione ad Enti Pubblici.

- **Whistleblowing e Responsabilità Penale degli Enti:**
 - L'OdV ha informato i vertici aziendali sulle novità normative, inclusa la protezione dei whistleblowers.
 - Si è monitorato l'assolvimento dell'obbligo di istituzione del sistema di segnalazione anonima.
 - Sono stati proposti protocolli per migliorare il monitoraggio delle aree a rischio, alcuni dei quali già allegati al nuovo MOGC 231.
- **Formazione:**
 - Le attività di aggiornamento e formazione sui principi del modello organizzativo sono state svolte il 24 gennaio 2024.
 - Si è focalizzato sulle nuove procedure whistleblowing e sul nuovo modello organizzativo 231 (versione 7), corredato dalle nuove procedure interne.
 - I corsi di formazione sono stati molto partecipati dal personale coinvolto.
- **Conclusioni:**
 - L'OdV ritiene che presso la cooperativa sociale vi sia una buona consapevolezza dei principi ispiratori del modello organizzativo e dei compiti dell'OdV.
 - I canali comunicativi attivati sulle aree a rischio sono efficaci e saranno migliorati con l'introduzione di protocolli coordinati con altre procedure aziendali per raggiungere un sistema di qualità ISO 9001 integrato.
 - Alla luce della nuova normativa in materia di Whistleblowing, si ritiene opportuno analizzare più dettagliatamente nel 2024 il sistema di protezione dei dati ex GDPR 679/2016.
- **Sinergia con Altri Organi:**
 - Vi è piena sinergia con gli altri organi della cooperativa.
 - Il personale dell'ente è collaborativo e i tempi di reazione sono adeguati.
 - Nel 2023, l'OdV non ha ricevuto segnalazioni rilevanti ai fini del rispetto delle disposizioni del D.Lgs. 231/2001.

Il Presidente dell'Organismo di Vigilanza

*Si ringraziano la Direzione Generale, i Dirigenti,
gli Uffici di Staff e tutti coloro che hanno a
cuore la rendicontazione sociale!*

LINEA EDITORIALE:

Manuel Sericano, Franco Iannacchino

COORDINAMENTO PROGETTO EDITORIALE:

Alessandra Grasso

ART DIRECTOR:

Valentina Maffeis

con la collaborazione di Marialucia Tangreda e
Gianluca Boscaro

TESTI:

Alessandra Grasso, Franco Iannacchino, Arianna
Novelli, Manuel Sericano, Luca Moro, Cristina
Russo, Samuele Bozzoni, Valeria Sasso, Filippo
Bianconi, Federico Gasperi, Cristina Paravagna.
Andrea Rivano, Luciano Leporatti

FOTO:

Gianluca Boscaro, Elisa Mantero

Finito di stampare giugno 2024

Sostieni i nostri progetti

Con una donazione tramite bonificobancario Banca
Popolare Etica
Iban IT85R0501801400000000133839

Con il tuo 5 x 1000

Segna nella tua dichiarazione redditi il nostro codice fiscale
03486790102

agOrà

cooperativa sociale

Vico del Serriglio, 3 - 16124 Genova
010.2091901 - 010.2091903
info@agoracoop.it
www.agoracoop.it

agoracoop



agora_coop

