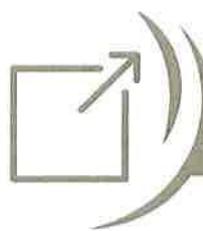




**COOPERATIVA SOCIALE  
INCONTRA**

EURICSE | ImpACT

**BILANCIO SOCIALE  
ESERCIZIO 2020**



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale INCONTRA si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2020. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo ImpACT per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi perché? Innanzitutto, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove "Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato" (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che vogliamo condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione della cooperativa, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che offriamo e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e

valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci interrogheremo sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

## **LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID: premessa alla lettura dei dati**

Vi è una ulteriore necessaria premessa che in questo bilancio sociale merita un dovuto approfondimento e che dovrà essere tenuta in assoluta considerazione nella lettura dei dati che si presenteranno: la pandemia generata dal Covid e le conseguenti restrizioni ministeriali alla conduzione delle attività economiche e sociali hanno avuto conseguenze rilevanti per qualsiasi organizzazione, su tutto il contesto socio-economico nazionale e la cooperativa sociale INCONTRA non ne è rimasta indenne. Ad un aumento dei bisogni delle persone sono corrisposte necessarie flessioni delle azioni e delle produzioni e nella presente introduzione si vogliono illustrare sinteticamente le principali ricadute sulla cooperativa e le modalità in cui essa si è trovata ad affrontare la crisi.

Nel 2020 INCONTRA ha subito una parziale chiusura di meno del 25% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). Nello specifico la cooperativa si è trovata a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima, nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria, per 36 settimane e ha registrato per tali ragioni una flessione -rispetto agli anni precedenti, che si possono considerare a regime ordinario- di circa il 10% dei propri utenti. La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare all'80% minori e adolescenti 6-14 anni e 20% adulti 24-65 anni, e riguardo alla tipologia al 30% persone con disabilità e 70% persone rientranti in altra tipologia.

Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione negativa, in sintesi del -5.94% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Si osserva come dietro a tale evoluzione siano identificabili al 69% riduzione di entrate pubbliche e 31% riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a cittadini.

Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale). È da considerare tuttavia che alla luce dei Decreti e provvedimenti territoriali, la cooperativa ha registrato nel 2020 tra le sue entrate anche contributi e coperture economiche specifici per 38.238,79 Euro. Inoltre la propositività della cooperativa nel reagire all'emergenza ha portato ad entrate eccezionali quantificabili in 1.500 Euro di donazioni e altre raccolte fondi.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare almeno alcuni provvedimenti e previsto

nel tempo riadattamenti: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva e si è sperimentata in settori e servizi del tutto nuovi. Sembra di rilievo in particolare osservare che la cooperativa ha promosso alcuni cambiamenti e innovazioni:

- Supporto educativo a distanza per minori e persone con disabilità e le loro famiglie.
- Gestione servizio animazione estiva rimodulato secondo misure di sicurezza covid.
- Riorganizzazione delle attività dei centri diurni per la disabilità e per adulti dulti per nuclei separati e non interagenti.

Nel descritto contesto, la flessione delle attività ha portato la cooperativa a ricorrere ad alcuni provvedimenti rispetto al personale ordinario e si sono registrati 4 lavoratori con contratti in scadenza cui non è stato offerto rinnovo.

Pur con le seguenti premesse sull'andamento eccezionale dell'annualità, il bilancio sociale illustrerà fedelmente i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale INCONTRA nel corso dell'anno di riferimento.



semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, attività culturali con finalità educativa, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate operando nei settori trasporto e magazzinaggio, servizi di alloggio e ristorazione e attività di pulizia e disinfestazione ed organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale. La cooperativa sociale nello specifico per quanto riguarda i servizi afferenti ad Incontra A gestisce:

- Due servizi diurni a Storo e Larido, dove sono accolte persone adulte con disabilità psico-fisica e/o disturbi della personalità con limitate capacità di autonomia.
- Un Centro Diurno ed Una Comunità Socio Riabilitativa a Tione di Trento, che accolgono persone adulte in condizione di emarginazione o con problemi psichici o di dipendenza da sostanze.
- Un servizio di assistenza scolastica a favore di alunni con gravi disabilità e Bisogni Educativi Speciali.
- Interventi di educativa domiciliare a favore di persone con disabilità, minori con disagio e le loro famiglie.
- Progetti di Inclusione sociale per persone non collocabili al lavoro.
- Progetti di animazione estiva a favore di minori con disabilità grave, sono interventi finalizzati a permettere la partecipazione dei bambini con disabilità grave alle attività di animazione estiva promossi dal territorio a favore di tutti i bambini.
- Il Progetto Domani, un servizio sperimentale di accoglienza residenziale per persone con disabilità cognitiva lieve.
- Una Comunità Integrata per l'accoglienza in forma residenziale di persone con disabilità a Larido – Bleggio Superiore
- Centro socio educativi territoriali a Tione, Pinzolo e Comano Terme, rivolti a minori ed alle loro famiglie, segnalati dal Servizio Sociale.
- Servizi di animazione estiva, attività di socializzazione rivolte a minori durante il periodo estivo.
- Servizi di animazione e socializzazione rivolto agli anziani autosufficienti delle Rsa di Storo, Condino e Pieve di Bono e Bolognano di Arco.

- Servizi al Lavoro: hanno il duplice obiettivo di supportare le nuove generazioni nell'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e di inserire nel mondo del lavoro soggetti svantaggiati, giovani o persone disoccupate.
- La Bottega dei Mestieri, centro per i pre-requisiti lavorativi per giovani ed adulti con difficoltà personali, famigliari o sociali.
- Il Centro MeTe si occupa di promozione del benessere personale e familiare e del potenziamento delle risorse personali e/o professionali delle persone che si rivolgono ad esso. Si rivolge a minori, adolescenti, giovani, alle loro famiglie ed agli operatori dell'educazione. Attiva percorsi individuali e/o di gruppo mirati al sostegno e al potenziamento delle abilità personali e professionali. Si propone anche come "spazio culturale.

Infine, la nostra cooperativa sociale, in quanto cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) ha svolto attività di pulizia delle proprie sedi operative e di alcuni uffici privati, attività di assemblaggio conto terzi, trasporto farmaci in convenzione con Azienda provinciale per i servizi sanitari, gestione della biglietteria del Cinema Comunale di Tione. -Da giugno 2019 è stata inoltre aperta una piccola Caffetteria, nei locali attigui alla sede della comunità socio riabilitativa per adulti. Si tratta di un piccolo Bar, in cui non sono servite bevande alcoliche. Per Incontra la Caffetteria è una porta aperta verso la Comunità, un'occasione per dimostrare che il sociale, quello vero, esiste e può colorare le persone con le tinte dell'accoglienza e dell'inclusione. Per Incontra la Caffetteria è un'opportunità di Incontro con e tra la comunità. Questo rende ancora più evidente l'intenzione della Cooperativa di attivarsi per garantire al meglio il buon esito dei percorsi di riabilitazione e di inclusione sociale proposti. La Caffetteria è infatti da subito diventata un interessante luogo di socialità per le persone accolte nel servizio socio riabilitativo, oltre che luogo di sperimentazione di progetti di tirocinio per persone con fragilità relazionale e cognitiva gestiti in collaborazione con l'Istituto alberghiero Enaip di Tione.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 3 comma 2, lett. A) della LR. 24/199 di

- a) organizzazione e gestione di iniziative, strutture e servizi di accoglienza e supporto, anche psicologico, rivolti a soggetti, soci e non soci, in condizione di vulnerabilità sociale, nei modi ritenuti più idonei per il raggiungimento di tale obiettivo;
- b) erogazione ad enti pubblici e privati e /o privati cittadini di servizi socio assistenziali, socio sanitari, educativi, ricreativi, di animazione, riabilitativi a carattere diurno e residenziale quali ad esempio centri socio educativi, centri diurni riabilitativi e di socializzazione, centri occupazionali, laboratori per i prerequisiti lavorativi, centri socio ricreativi, strutture residenziali, comunità alloggio, alloggi protetti e semi-protetti, appartamenti in autonomia, interventi di pronta accoglienza, servizi di sollievo;
- c) gestione di servizi di accoglienza, di animazione e di assistenza delle comunità locali, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale e per una piena e più completa emancipazione ed integrazione sociale;
- d) organizzazione e gestione di percorsi di assistenza scolastica, attività di supporto alla didattica, assistenza diretta ed accompagnamento di studenti con particolare attenzione agli studenti con Bisogni Educativi Speciali (B.E.S.);
- e) attività di animazione, che si realizzano con la promozione e il sostegno di iniziative ludiche, sociali, ricreative, artistiche, sportive e culturali rivolte a minori, adulti e anziani che si trovano in stato di bisogno e ai soggetti svantaggiati, rientranti in un progetto che mira al raggiungimento di un maggior benessere della comunità;
- f) orientamento, inteso come supporto alle scelte formative e lavorative dei minori dei giovani, degli adulti e delle loro famiglie; l'attività di orientamento può essere effettuata attraverso servizi specifici anche di natura psicologica;
- g) formazione, che avviene tramite la progettazione, la promozione e la gestione di corsi, di attività di studio e di ricerca rivolto al mondo giovanile, alle loro famiglie e agli adulti in genere, con particolare attenzione alla situazione locale;
- h) promozione di esperienze pre-lavorative attraverso l'organizzazione e lo svolgimento di attività diverse quale stage e tirocini formativi;
- i) gestione di ogni iniziativa finalizzata alla socializzazione, al recupero, all'assistenza ed al reinserimento sociale a favore di minori, adulti, anziani con disabilità fisica e psichica, con problemi di salute mentale, di dipendenza da sostanze o che si trovino in stato di necessità, di abbandono e di emarginazione;

- j) gestione di interventi di educazione e di assistenza domiciliare, di assistenza alle persone in caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, ecc,
- k) promozione e gestione dei corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale e alle qualifiche professionali, nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo della U.E., degli entri pubblici e privati e/o singoli; erogando, se necessario borse di studio e/o borse lavoro;
- l) assunzione di amministrazione di sostegno nei limiti della normativa vigente;
- m) attività di sensibilizzazione e di animazione socio-culturale della comunità locale entro cui opera finalizzata a favorire una sempre più autentica presa di coscienza sui problemi dell'emarginazione sociale e sui mezzi per prevenirla, affrontarla e superarla;
- n) attività di promozione e di stimolo alle istituzioni per un impegno a favore delle persone deboli e svantaggiate per l'affermazione dei loro diritti;
- o) gestione di appositi laboratori al fine di apprendere attraverso il lavoro sia abilità manuali che i pre-requisiti lavorativi con finalità dirette alla promozione umana e all'integrazione sociale. Queste attività si sviluppano attraverso la produzione e lo svolgimento di servizi, la lavorazione e la commercializzazione dei manufatti e i prodotti ottenuti dalle colture, derivanti dall'impiego dei partecipanti all'attività sociale. L'addestramento quotidiano in attività, manuali, artigianali, di servizio nonché agricole (ortofrutticole e/o florovivaistiche con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo) seppur vissute in realtà protette, risulta essenziale per le persone svantaggiate quale trattamento in grado di sviluppare al massimo la loro personalità ed autonomia e di favorire la loro partecipazione attiva alla vita collettiva. Con tali finalità i prodotti originati dal lavoro dei soggetti impegnati nei suddetti laboratori possono essere commercializzati al fine di promuovere l'attività della cooperativa;
- p) erogazione di servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, provincie e regioni e scuole. La cooperativa potrà partecipare a gare di appalto e compiere tutte le operazioni necessarie per l'erogazione dei servizi stessi;
- q) svolgimento di servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio, orientamento di primo livello e specialistico e accompagnamento al lavoro;

Nella gestione può essere prevista la somministrazione di cibi e bevande ai propri utenti ed operatori nonché l'attività di trasporto nell'ambito dei servizi gestiti dalla Cooperativa a favore delle persone con disabilità e disagio.

Relativamente alle attività ai sensi dell'art.1 lett. b) della L.381/1991 la Cooperativa ha per oggetto tutte le attività utili e necessarie all'integrazione lavorativa di persone svantaggiate:

- a) gestione di laboratori per lavorazioni conto terzi in ambito industriale, artigianale, commerciale, agricolo e di servizi;
- b) erogazione di servizi a privati ed enti pubblici;
- c) gestione di locali di pubblico esercizio, servizi di ristorazione collettiva, mense aziendali, compreso il confezionamento e la distribuzione di pasti;
- d) gestione di portinerie e centralini;
- e) attività di editoria, stampa e copisteria, realizzazione di servizi giornalistici, tipografici e pubblicitari, realizzazione di applicazioni informatiche, cinematografiche, fotografiche, audiovisive, televisive, multimediali. Organizzazione e realizzazione di congressi, spettacoli e manifestazioni in genere e dei servizi correlati, produzione di sistemi informatici e dei suoi componenti, nonché software;
- f) attività di manutenzione edilizia, manutenzione del verde pubblico e privato, ripristino paesistico e ambientale, attività orto floreali, di allevamento e agricole in genere;
- g) piccole manutenzioni e servizi di pulizia.
- h) la gestione di strutture ricettive destinate a turismo sociale

Può svolgere inoltre attività finalizzata all'impiego del personale assunto nell'ambito di convenzioni, e/o contratti con Enti Pubblici e comunque finanziati dagli Enti Pubblici per finalità di sostegno occupazionale di soggetti deboli appartenenti a categorie specificatamente nominate dai medesimi Enti committenti e/o finanziatori ovvero tipologie riconducibili e non al concetto di lavoratore socialmente utile. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria tra cui assumere mutui, finanziamenti e prestiti,

rilasciare garanzie reali o personali anche a favore dei soci o di terzi necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime. Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative. Potrà, inoltre, assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con particolare riguardo alla facoltà di sostenere lo sviluppo di altre cooperative sociali, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi o elenchi. Nell'interesse delle società partecipate la Cooperativa potrà rilasciare a favore di terzi garanzie reali e/o di firma. La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il carattere identitario della cooperativa.

### **Mission**

***Incontra*** è una cooperativa sociale: un'impresa sociale che allo scopo di trovare risposte ai bisogni del territorio

- ascolta le persone, le comunità territoriali e i loro bisogni sociali, socio-sanitari ed educativi;
- stimola il tessuto sociale affinché sia attento e si attivi nella risposta alle proprie fragilità;
- accoglie, orienta e accompagna le persone e ne valorizza risorse e potenzialità.

*La cooperativa, attraverso le proprie attività, sostiene, in un'ottica di reciprocità, la crescita della comunità e dà valore alla creatività e al protagonismo di tutti coloro che sono interessati a collaborare per il bene comune.*

*La cooperativa opera prevalentemente nel territorio delle Giudicarie*

## **VISION**

*La cooperativa **Incontra** anima la comunità territoriale e lavora affinché si attrezzino sempre più per far fronte alle difficoltà e alle fragilità delle persone che ne fanno parte.*

*Per questo promuove una responsabilità condivisa e diffusa, interagisce con le istituzioni e gli enti vicini a chi vive situazioni di difficoltà, favorisce la partecipazione delle persone alla vita sociale delle comunità di appartenenza e cerca di stimolarne il dinamismo e le potenzialità.*

*Aiuta il territorio a trovare risposte adeguate ai suoi bisogni, mettendo a disposizione la professionalità, la competenza e la passione di lavoratori e collaboratori.*

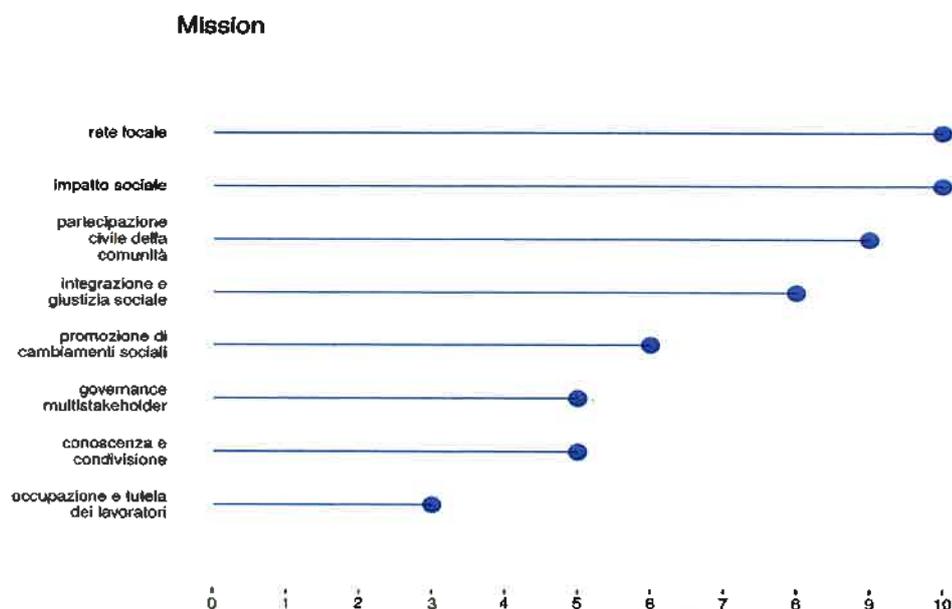
*Muovendo da una visione globale della persona, al di là delle sue difficoltà o fragilità, si propone di valorizzare ogni singola risorsa delle persone stesse, dei loro familiari e parenti, dei vicini e dei comuni cittadini.*

*Lavora inoltre per promuovere condizioni che garantiscano a tutti piena dignità personale e sociale.*

*Per raggiungere tali obiettivi la cooperativa è fortemente orientata all'innovazione, così da essere sempre in grado di recepire gli stimoli provenienti dal contesto territoriale di riferimento e, nello stesso tempo, di anticipare future esigenze.*

*In sintesi, sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, partecipazione civile della comunità, rete locale e impatto sociale.*

## Incontra s.c.s – Bilancio Sociale 2020



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale INCONTRA ha la sua sede legale all'indirizzo Piazza Cesare Battisti n. 69, Sella Giudicarie (Tn). Tuttavia, è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso numerose altre sedi:

Sede	Indirizzo	Città/Paese
Centro per Minori	via Roma n. 9	Tione di Trento (Tn)
Centro per Minori	Piazzale della Gioventù n. 1	Pinzolo (Tn)
Centro per Minori	Via Cesare Battisti n. 40	Comano Terme (Tn)
Centro per Minori	Via Priori n. 4	Andalo (Tn)
Centro per Minori	Via dell'Asilo n. 1	Spormaggiore (Tn)
Centro per Adulti La Bottega dei Mestieri	località Giardini	Tione di Trento (Tn)
Comunità Socio Riabilitativa per adulti	Via Trento n. 13	Tione di Trento (Tn)
Centro Diurno per Disabili	via sant'Andrea n. 7	Storo (Tn)
Comunità Integrata per Disabili	Frazione Larido n. 4	Bleggio Superiore (Tn)
Centro MeTe	Viale Dante n. 14	Tione di Trento (Tn)

Il territorio di riferimento è quindi sostanzialmente riconducibile all'intera Comunità delle Giudicarie ed alla Comunità della Paganella, aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in Incontra ha adottato nel 2018 un **piano strategico pluriennale 2018-2021**. Il piano è stato oggetto di valutazione a cura del Comitato di Direzione con riferimento temporale al 31.12.2020. Successivamente nel corso dei primi mesi del 2021 è stato adottato un nuovo piano strategico 2021-204.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva di valutazione del piano strategico 2018-2021.

<b>VALUTAZIONE PIANO STRATEGICO 2018-2021</b>		
<b>AZIONI TRASVERSALI</b>	<b>La Gestione delle risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le riunioni di équipe nei diversi servizi</li> <li>- Le equipe di area tra Responsabili di Servizio e referenti di Area.</li> <li>- Il Comitato di Direzione.</li> <li>- Gli incontri tra Comitato di Direzione e Responsabili di Servizi</li> <li>- L'équipe multidisciplinare</li> </ul>	Azioni realizzate al 100%
	<b>La Formazione Dipendenti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la programmazione della formazione interna con l'utilizzo di esperti esterni</li> <li>- la partecipazione a proposte formative esterne</li> <li>- l'autoformazione interna attraverso un a riflessione condivisa sulla propria esperienza interna</li> <li>- la supervisione a cura di professionisti esterni</li> </ul>	Azioni realizzate ad esclusione della supervisione esterna per introduzione equipe multidisciplinare
	<b>La certificazione di qualità, le autorizzazioni all'esercizio/funzionamento e gli accreditamenti</b>	Certificazioni ed accreditamenti mantenuti/acquisiti al 100%
	<b>Le risorse economiche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un controllo di gestione puntuale,</li> </ul>	Progetto controllo di gestione e budget

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– con bilanci di verifica quadrimestrali</li> <li>– una maggior compartecipazione alla spesa per alcuni servizi erogati da parte dei beneficiari</li> <li>– un ampliamento dei mercati di riferimento</li> <li>– un’azione di raccolta fondi più incisiva</li> </ul>	<p>con supporto FTC; &gt; quote di compartecipazione soggiorni marini; &gt; mercati Apsp; Comunità Integrata</p>
	<p><b>Il capitale sociale: la base sociale – i rapporti con la comunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizzazione di un assemblea dei soci aggiuntiva rispetto all’assemblea di bilanci</li> <li>– rendere operativa l’area Animazione di Comunità della Cooperativa</li> </ul>	<p><b>Obiettivi non raggiunti</b></p>
	<p><b>Potenziare la comunicazione esterna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mantenere costantemente aggiornato il sito di MeTe e l’account Facebook</li> <li>– Predisporre sito internet per la Cooperativa Incontra</li> <li>– Aggiornare gli account Facebook</li> <li>– Predisporre una newsletter</li> </ul>	<p>Obiettivo raggiunto: attivato servizio comunicazione</p>
<p><b>AREA MINORI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Concretizzare, attraverso un pensiero trasversale con le altre Aree della Cooperativa, un progetto di Co-housing/residenzialità leggera per giovani con fragilità e difficoltà personali.</li> <li>– L’obiettivo: incrementare le attività produttive del servizio “La Bottega” attraverso l’identificazione di un brand unico con il quale uscire ed essere conosciuti sul territorio: l’apicoltura ed il miele.</li> </ul>	<p><b>Cohousing non raggiunto</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Apertura di uno “Spazio Giovani” per il target minori 13 -16 anni ca. che spesso rimane “scoperto” in questa delicata fase di crescita. Ciò anche come prevenzione al continuo aumento della dispersione scolastica e del ritiro sociale volontario dei giovani.</li> </ul>	<p>Progetto avviato ma in stand-by da rilanciare</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dedicare, almeno una volta all’anno, uno spazio/un momento ludico-conviviale dedicato alle famiglie degli utenti</li> </ul>	<p>Progetto avviato ma in stand-by da rilanciare</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Somministrazione sperimentale (2018/2019) di un questionario di valutazione per famiglie, servizi ed</li> </ul>	<p>Obiettivo raggiunto 100%</p>

	<p>utenti condiviso con il S.S..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pensiero e riflessione su come poter intersecare/intrecciare le politiche giovanili provinciali, i centri di aggregazione giovanile ed i servizi della Cooperativa.</li> </ul>	<p><b>Obiettivo non raggiunto</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Advocay Sensibilizzare i Servizi ed i territori sulla tematica della rivolta in primis ai minori presi in carico ma estendibile anche agli esterni ed al mondo adulto (genitori) e delle persone più fragili. 2020: possibile apertura di uno spazio/sportello Advocacy nei vari centri diurni.</li> </ul>	<p>Obiettivo in corso di realizzazione</p>
<p><b>AREA ADULTI</b></p>	<p>Maggior rispondenza alle esigenze eterogenee dell'utenza (riabilitazione, inserimento lavorativo, pre-requisiti, laboratorio occupazionale) attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Riconversione Comunità Socio Riabilitativa</li> <li>– Integrazione Bersone - Bottega specializzazione.</li> <li>– Laboratorio per i pre requisiti (Integrazione con Fse Mete, Incontra B). Entro</li> <li>– Laboratorio Occupazionale (attività vere e non come se).</li> <li>– Incontro con servizi e per concertazione cambiamento.</li> </ul>	<p>Area adulti riorganizzata. Obiettivo Raggiunto</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formazione RECOVERY a tutto il gruppo equipe e adozione nuovo strumento di gestione dei progetti individualizzati.</li> <li>– Adozione 381 per gestione progetti riabilitativi (PEI).</li> <li>– Progetto di mantenimento relazioni con ex ospiti e monitoraggio degli esiti.</li> </ul>	<p>Obiettivo parzialmente raggiunto (381)</p>
	<p>Sensibilizzazione del territorio. Leggere nuove domande. Creazione di nuove alleanze attraverso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rinnovo alleanza con C.S.M.</li> <li>– Partecipazione attiva e propositiva tavolo salute mentale</li> <li>– Progetto raccolta Fondi 2019</li> <li>– Dossier interno su situazioni non in carico per inadeguatezza di Incontra</li> <li>– Associazione Famiglie Salute Mentale ARIS.</li> </ul>	<p><b>Obiettivo non raggiunto.</b></p>

<b>AREA DISABILITA'</b>	Costruire un progetto sport nella disabilità che possa anche in futuro collaborare con le altre Aree della Cooperativa. Strutturare il progetto Ability Lab incrementare il numero di utenti e far conoscere il progetto al territorio. Strutturare un laboratorio condiviso tra centri disabilità sull'autismo, che possa coinvolgere anche il servizio di ide per una metodologia di lavoro condivisa	<b>Obiettivo non raggiunto</b>
	Ability lab: prestazioni a pagamento	Obiettivo raggiunto
	Laboratorio condiviso autismo	Obiettivo Raggiunto
	Mettere pensiero sul lavoro con le famiglie, in un'ottica di coinvolgimento delle famiglie nel lavoro con gli utenti e di appartenenza alla nuova Cooperativa.	Obiettivo Raggiunto
	Proporre alle famiglie delle persone prese in carico dei momenti di sollievo a pagamento per utenti che non hanno possibilità di accesso al Progetto Domani	Obiettivo Raggiunto
	Trasformare il progetto Domani da sperimentale a strutturato. Implementare il nuovo progetto di Ethika, con delle possibili autonomie abitative	Obiettivo Raggiunto
	Favorire la dimensione lavorativa ad utenti con sufficienti autonomie, sia all'interno che all'esterno dei centri	<b>Obiettivo non raggiunto</b>
<b>METE</b>	<b>ANIMAZIONE</b> Elaborazione progetto educativo/pedagogico per servizio animazione. Con inserimento di contenuti pedagogici innovativi. Definire nuovo profilo dell'animatore Incontra-MeTe, Nuove proposte ludico/educative: Filone animativo/educativo per la fascia 0-6 Obiettivo. Animazione green. Scuola dell'animazione.	Obiettivo in corso di raggiungimento  Obiettivo raggiunto
	<b>LAVORO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione trasversale apprendisti</li> <li>- For.me</li> <li>- Stress lavoro correlato</li> <li>- Formazione per lavoratori – a finanziamento pubblico</li> <li>- Formazione per lavoratori – a finanziamento privato</li> <li>- T.d.a. disoccupati e tda orientamento specialistico l.p. 68</li> <li>- L.p. 68 accompagnamento al lavoro</li> <li>- Progettazione, gestione e rendicontazione fse</li> </ul>	Obiettivo raggiunto. Servizio lavoro consolidato
	<b>EDUCAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Green school</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientamento</li> <li>- Educazione alla cittadinanza (life skills)</li> <li>- Sviluppo comunità (Opportunity catchers)</li> <li>- Disturbo specifico dello sviluppo (d.s.a.)</li> </ul>	<p>Obiettivi solo <b>parzialmente</b> raggiunti: No green school, no life skills</p>
	<p><b><u>BEN-ESSERE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scuole di psico-educazione</li> <li>- A.i.m.i.</li> <li>- Mindfulness</li> <li>- Attivita' di promozione del benessere</li> <li>- Formazione:</li> <li>- Consulenze Sportello sos: Consulenze a tuxt Sportelli scolastici Consulenze interne Supporto nelle Apsp: Supervisioni professionali</li> </ul>	<p>Obiettivi solo <b>parzialmente</b> raggiunti: No Scuole di psico-educazione, A.i.m.i. Mindfulness</p>
<p><b>"B" INCONTRA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In Apertura di un punto caffè' nella nuova sede di Tione:</li> <li>- Internalizzare le pulizie delle varie sede;</li> <li>- Collaborazione con Artico e Natourism</li> <li>- Distacco/commesse con convenzione quadro 14 e non</li> <li>- Accredimento all'agenzia del lavoro (azione 18).</li> <li>- Valore al lavoro ( tirocini finanziati da raccolta fondi)</li> </ul>	<p>Obiettivi <b>parzialmente</b> raggiunti (No Valore al lavoro; No Natourism; pulizie nuovamente esternalizzate</p>



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale INCONTRA può essere raccontata ed analizzata è quella della governance. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali della cooperativa.

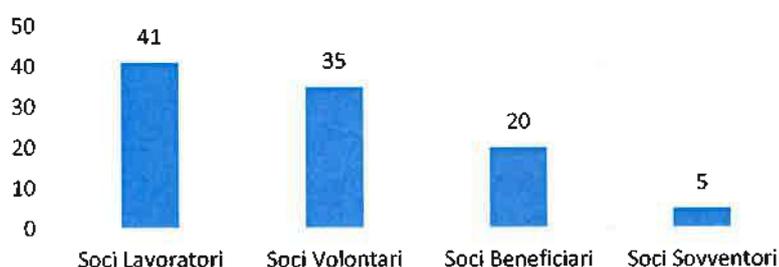
Incontra è governata da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 11 persone, eletto in occasione delle assemblee di fusione del 25 gennaio 2018 che hanno dato origine alla Cooperativa. La genesi del Consiglio dà ragione della sua configurazione sia relativamente al numero dei componenti che alla natura degli stessi: l'elevato numero dei componenti nasce infatti dalla necessità di garantire una congrua rappresentanza agli amministratori provenienti dalle realtà precedenti alla fusione ed al tempo stesso di permettere una rappresentanza adeguata di tutte le componenti societarie, lavoratori, volontari e famiglie. Il Consiglio è di nomina assembleare, mentre Presidente e VicePresidente sono nominati all'interno dello stesso. La durata del mandato è di tre anni. Gli amministratori sono rieleggibili. Due amministratori si sono dimessi nel corso del 2020 e sono stati sostituiti per cooptazione in data 14/09/2020. I Consiglieri cooptati hanno la stessa data di scadenza del consigliere nominati nel 2018.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 101 soci, di cui 41 lavoratori, 35 volontari, 20 utenti o loro famigliari e 5 sostenitori o sovventori. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del

servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 46.07% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. E' inoltre previsto che tutti i lavoratori stabili della cooperativa possano diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

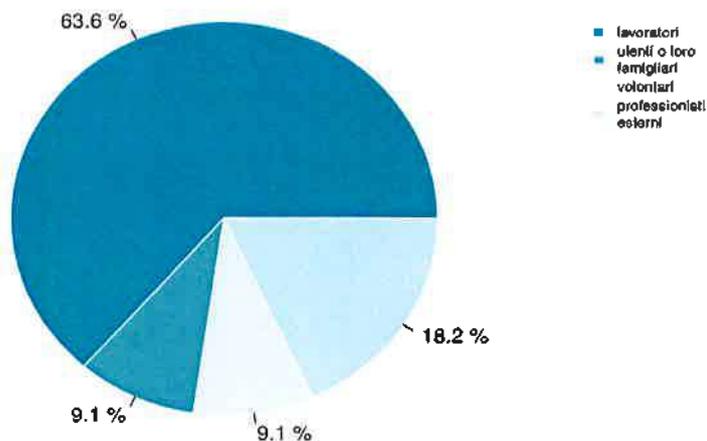
Data la natura di cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle nostre attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 20 utenti o loro famigliari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. Nella base sociale sono inoltre rappresentati 3 soci svantaggiati. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale INCONTRA si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

SUDDIVISIONE SOCI PER TIPOLOGIA  
AL 31.12.2020



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale INCONTRA risulta composto da 11 consiglieri: Monia Bonenti (01/05/2018), Piera Lampugnani (01/05/2018), Mariano Failoni (01/05/2018), Andrea Rizzonelli (01/05/2018), Elga Fioroni (01/05/2018), Sara Zambotti (01/05/2018), Mariagrazia Scaglia (01/05/2018), Michele Tavernini (01/05/2018), Claudio Bertoni (01/05/2018), Elisa Gargioni (14/09/2020), Elena Simoni (14/09/2020). Si tratta nello specifico di 7 lavoratori, 1 utente o suo familiare, 1 volontario e 2 professionisti esterni. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel nostro CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e famigliari nei servizi; di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne; e di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della cooperativa sociale. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

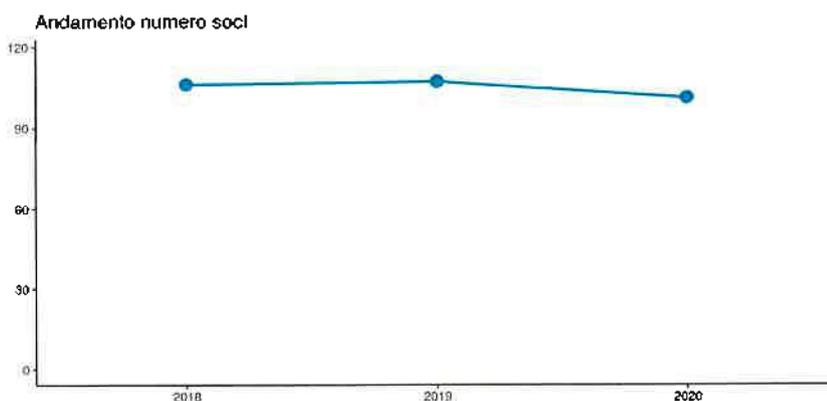
Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa

sociale. Innanzitutto nel CdA vi è un'equilibrata rappresentanza di genere. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Incontra ha una base sociale che vede la presenza di tutte le tipologie di soci previsti dalla legge 381, con una prevalenza dei soci lavoratori. Non esistono particolari regole di ammissione o esclusione se non quelle previste dallo statuto, così come non vi sono diversificazioni nelle quote associative previste per le diverse tipologie di soci. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come incontri informali tra i soci e i non soci.

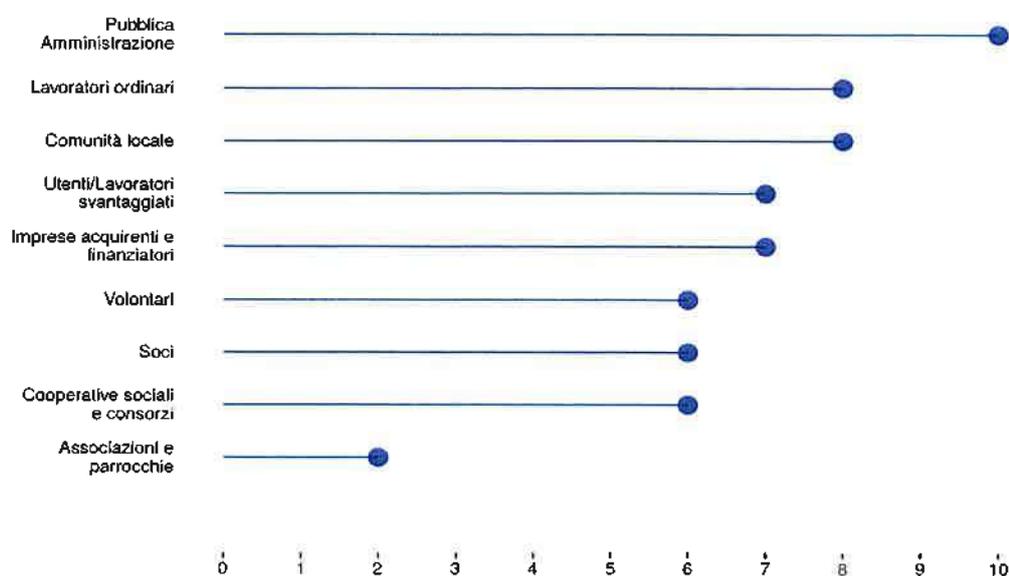
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 19 soci, come anticipato essi sono oggi 101. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2020 si è registrata l'entrata di 1 e l'uscita di 5 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 16% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 38% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 INCONTRA ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 41% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 100% rappresentato per delega. L'assemblea 2020, causa emergenza sanitaria si è infatti svolta con la modalità del rappresentante designato. La partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 31% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 2.500 Euro per i revisori contabili e 5.000 Euro per il presidente. Dall'altra è una precisa scelta della cooperativa non distribuire utili ai soci, accantonando gli stessi a riserve, per fini sociali e di crescita futura anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi tutti dei diversi soggetti che si relazionano con la cooperativa, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di portatori di interesse.

Peso stakeholder





## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale INCONTRA significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell’impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l’organizzazione delle persone che vi operano. Sul piano organizzativo la cooperativa Incontra è articolata in 7 aree, di cui 5 relative alla gestione di servizi rivolti all’utenza e 2 aree di supporto al funzionamento dell’intera organizzazione. Nello specifico le 5 aree di gestione dei servizi sono: Area Minori, Area Disabilità, Area Adulti, Area Mete (servizi a domanda pagante), Area Lavoro; le due aree di supporto sono Amministrazione ed Area Progettazione e Sviluppo. Tutte le aree sono presidiate dal Direttore che ha la responsabilità generale del buon andamento dell’Azienda. Il Direttore si avvale nella sua azione del supporto del Comitato di Direzione composto dai Responsabili di Area. Ciascuna area, articolata in servizi operativi, è presidiata da un Responsabile di Area. I servizi fanno invece riferimento sul piano organizzativo e delle responsabilità ai Responsabili di Servizio. Il Direttore, i Responsabili di Area e di Servizio hanno una notevole esperienza in tema di governo dell’organizzazione: sono tutte persone che nelle due cooperative di provenienza ricoprivano ruoli di direzione e di coordinamento. .

Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti di Incontra (A+B), si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 132 lavoratori, di cui il

67.42% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 32.58% di lavoratori a tempo determinato. INCONTRA è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l’impatto occupazionale generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 132.231: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone- l’effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno) sia stato pari a 102.38 unità.

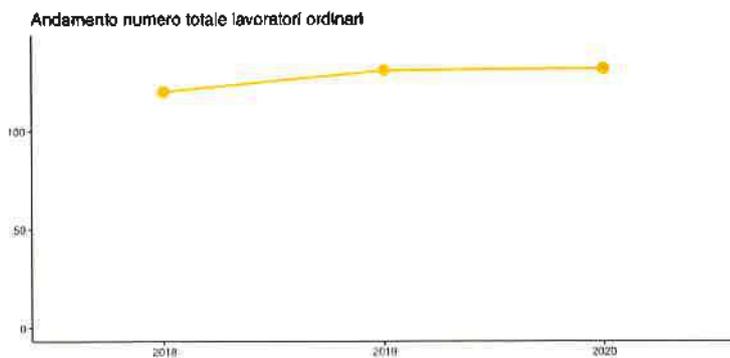
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell’arco dell’anno essa ha visto l’ingresso di 30 nuovi dipendenti rispetto all’uscita di 30 lavoratori, registrando così una variazione comunque pari a zero.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: l’85% dei lavoratori risiede nella Comunità delle Giudicarie, territorio in cui sono concentrati la maggior parte dei servizi erogati da Incontra. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro.

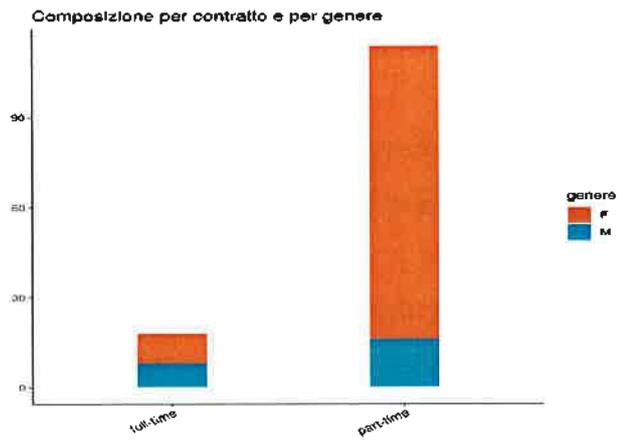
E ancora di rilievo nella riflessione sull’impatto occupazionale della cooperativa sociale è l’analisi dell’impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell’81.82% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 25.76%, contro una percentuale del 20.45% di lavoratori che all’opposto hanno più di 50 anni. L’impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 23 lavoratori con scuola dell’obbligo o qualifica professionale, 45 lavoratori diplomati e di 64 laureati.

L’impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di qualità del lavoro offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva

come la cooperativa sociale INCONTRA, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 86 collaboratori e 34 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell’anno il peso del lavoro dipendente (calcolato ad orario e non a testa ) sul totale è stato pari al 92,48%; per il rimanente 7,5% la Cooperativa fa ricorso a contratti di collaborazione occasionale o coordinata e continuativa o a professionisti con P.Iva . Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 45.45% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 4 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall’altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 13.64% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 114 lavoratori con una posizione a part-time. Si precisa che l’articolazione del lavoro part-time è in genere richiesta dalla Cooperativa per ragioni legate all’organizzazione dei servizi ( turnistiche fisse , servizi da svolgere solo in determinanti orari, ecc.)



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi.

Così la cooperativa sociale vede la presenza di :

- 1 direttore
- 16 responsabili di servizio/area ( di cui 15 con Lauree ed 1 con diploma di scuola media superiore),
- 39 educatori con titolo (Laurea in scienze dell'educazione, Educatore professionale o qualifica di Educatore socio pedagogico);
- 40 educatori con altri titoli, di cui 13 con lauree attinenti ( Laurea in Psicologia, Servizio Sociale, Sociologia, Filosofia, logopedia, Terp), 5 con altre lauree (Scienze motorie, Lettere), 11 con diplomi attenenti ( Liceo scienze umane /sociopsicopedagogico; Istituto tecnico per i servizi sociali, operatori socio sanitari), 11 con altri diplomi (Liceo scientifico, linguistico, altri istituti tecnici);
- 6 impiegati amministrativi
- 23 altro ruolo ( 8 professionisti del Centro mete; 3 psicologhe, 3 baristi )
- 10 operai semplici, di cui tre progettone sociale.

112 sono i lavoratori esclusivamente occupati in Incontra A, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 10 sono i lavoratori esclusivamente è occupati in Incontra B ( inserimento lavorativo); 2 sono il lavoratori occupati in entrambi i settori della cooperativa mentre 8 sono i lavoratori che operano presso l'amministrazione centrale dell'organizzazione.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno 1 lavoratore è stato distaccato in altro ente di Terzo settore prestando complessivamente 615 ore di lavoro in tale ente.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale INCONTRA l'88% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 44% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa

all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori principalmente il contratto collettivo delle cooperative sociali, mentre per i lavoratori presenti in Incontra attraverso L'istituto del cosiddetto Progettone hanno applicato il contratto di riferimento per il settore. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
<b>Dirigente</b>	€ 36.340,20	€ 44.877,30
<b>Coordinatore/responsabile/professionista</b>	€ 22.220,90	€ 31.662,80
<b>Lavoratore qualificato o specializzato</b>	€ 14.030,90	€ 25.188,80
<b>Lavoro generico</b>	€ 12.636,00	€ 18.687,50

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito e anticipi sullo stipendio. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il nostro servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare INCONTRA prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

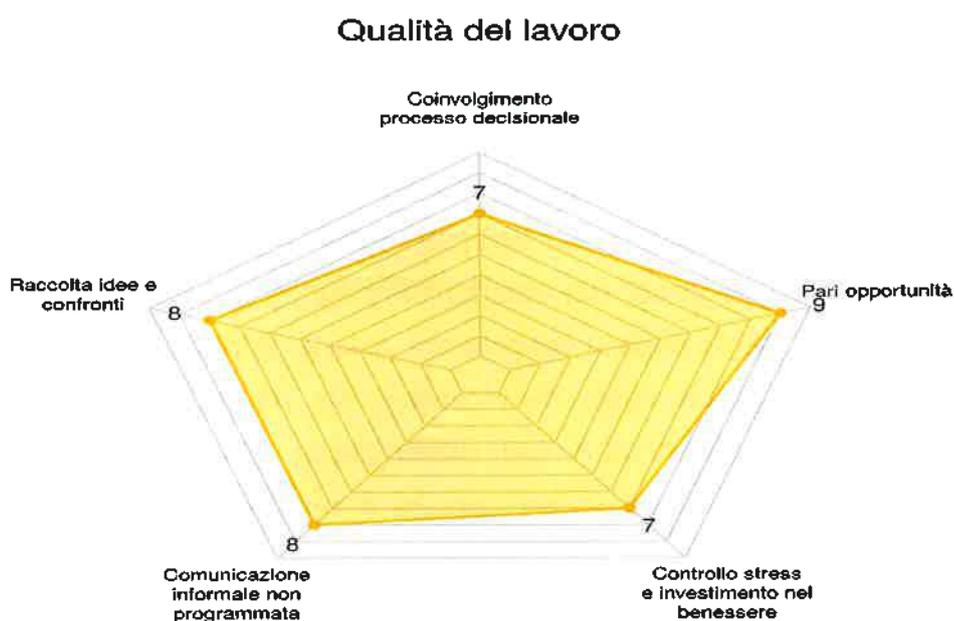
La cooperativa sociale INCONTRA è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori, una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop, una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e una formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è stato pari a 135, per complessive 2.515 ore di formazione e per un

costo a carico diretto della cooperativa sociale di 24.654,00 Euro e coperte da finanziamento per 7.278,1 Euro.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 41 (equivalenti al 46.07% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di INCONTRA. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale INCONTRA crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato, nell'anno 2020 la cooperativa ha chiuso due contenziosi avviati negli anni precedenti. Gli stessi si sono risolti positivamente per la cooperativa. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 8 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno (di cui 7 sono ascrivibili alla infezione covid-19), 1069 il numero di giorni di assenza per malattia totali (di cui circa l'80% sono ascrivibili all'infezione covid-19), 100 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati e 45% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori. Va precisato che tali dati sono pesantemente influenzati dall'emergenza sanitaria in atto. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, sono stati rilevati 18 casi di percentuale massima di ferie non godute per individuo considerando le sole ferie maturate nel 2020, nessuna richiesta di visite straordinarie da medico competente, di supporto psicologico aziendale, di segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

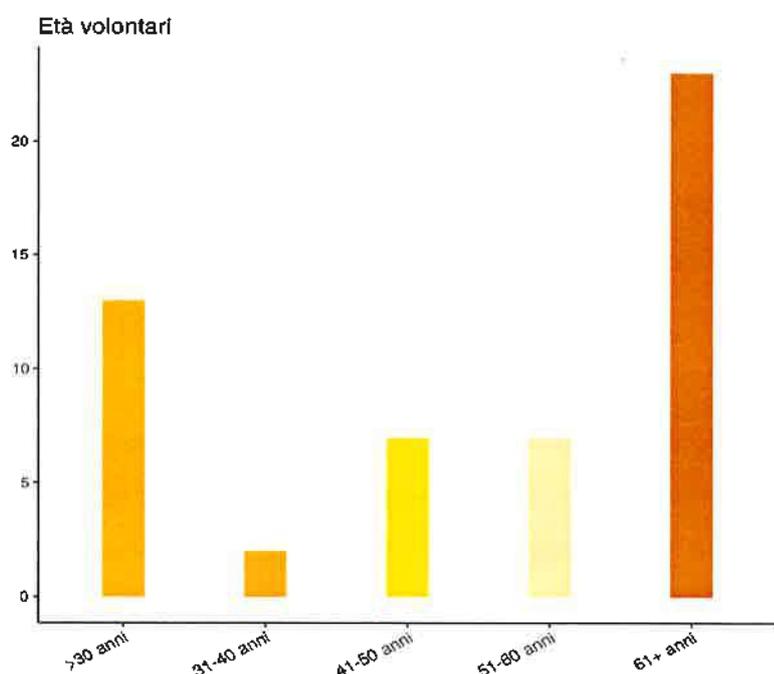
Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore ci sembra esplicativo di questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale INCONTRA hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha - secondo una stima- beneficiato nel corso del 2020 di 1640 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.



Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale.

Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, la cooperativa sociale ha ospitato 9 tirocini (es: formativi, stage), 6 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 9 con servizio civile provinciale-

Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale INCONTRA costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 ben 52 volontari, di cui 14 soci della cooperativa e 38 volontari esterni. Di essi, 15 sono uomini e 37 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 13 under 30 (fino ai 30 anni), 2 tra i 31 e i 40 anni, 7 tra i 41 ed i 50 anni, 7 tra 51 ed i 60 anni e 23 over 60 (dai 61 anni). L'attività è stata svolta prevalentemente nei mesi di gennaio e febbraio perché successivamente, causa emergenza sanitaria, l'accesso ai servizi ed alle strutture da parte dei volontari non è stato possibile. Abbiamo potuto contare sulla collaborazione dei soli volontari impegnati in attività non a contatto con l'utenza, ad esempio per i trasporti dei prodotti di assemblaggio o l'attività del Consiglio di Amministrazione. La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente diminuito negli ultimi cinque anni e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di 1.518,5 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 189,81 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (89% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (11%).

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale INCONTRA ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerca di promuovere nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato in cooperativa. La cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale INCONTRA investe sulla crescita dei propri volontari, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari.



Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale INCONTRA di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), l'attività che sta al centro dell'agire è innanzitutto, quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale INCONTRA è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico che presso strutture proprie ma senza presa in carico, presso altre organizzazioni gestite da soggetti terzi, presso la comunità in senso ampio, con sportelli sociali e con servizi di supporto non legati ad un luogo fisico.

Le attività saranno illustrate avendo tenendo presenti i diversi focus:

1. Attività rivolte alla comunità in senso ampio o attività senza presa in carico
2. Attività con presa in carico
3. Incontra B ed i percorsi di inserimento lavorativo
4. Ulteriori elementi qualitativi

### **ATTIVITÀ RIVOLTE ALLA COMUNITÀ IN SENSO AMPIO/ATTIVITÀ SENZA PRESA IN CARICO**

Rispetto alle attività condotte presso la comunità in senso ampio, esse si riferiscono a due grandi ambiti di intervento della Cooperativa: i servizi resi dal Centro Mete ed il servizio di assistenza scolastica per alunni con Bisogni Educati speciali. Per entrambi i servizio diamo una breve descrizione qualitativa, corredata da alcuni dati quantitativi

#### **CENTRO METE.**

Il Centro Mete è organizzato in 6 diversi ambiti: Animazione, Anzianamente, Dsa e Passaparola, Educazione , Lavoro e Supporto.

#### **AMBITO ANIMAZIONE**

L'attività svolta nel 2020, come nell'anno precedente è stata organizzata in 4 settori: Animazione/Centri Estivi per minori; Ludobus e animazioni di eventi; Centri di Aggregazione Giovanile; Altro.

#### Animazione/Centri estivi per minori

La pandemia da Covid-19 ha fortemente condizionato la modalità di gestione delle attività dei centri estivi. A metà aprile infatti si è provveduto a dare un segnale di speranza alle famiglie promuovendo le attività secondo le consuete modalità pre covid e la precisazione che sarebbero state rimodulate appena le disposizioni nazionali e provinciali avrebbero fornito indicazioni precise. Ad inizio giugno 2020 è stata fatta la progettazione definitiva in base alle linee guida e si è provveduto a ridefinire i programmi rispettando le norme sanitarie e di sicurezza. A seguito di questo, in tempi brevissimi, sono stati pubblicati i nuovi materiali promozionali, raccolte le adesioni alle attività e gestite le richieste dei Buoni di Servizio. I primi centri estivi hanno aperto le porte il 22 giugno. Le presenze totali 351 i bambini complessivamente iscritti all'attività sono state 1/3 rispetto a quelle dell'anno 2019. La non attivazione del trasporto ha penalizzato il numero delle iscrizioni.

#### Ludobus

L'attività di animazione di eventi con la pandemia da Covid-19 è stata fortemente penalizzata. Si sono attivate iniziative nei primi due mesi del 2020 e poi qualche uscita sporadica durante l'estate. In totale si registrano 30 uscite.

#### Centro di Aggregazione giovanile di Andalo

Le uniche attività costanti sono quelle sull'Altopiano della Paganella. Inoltre permane la gestione dello sportello del Piano Giovani dell'Altopiano della Paganella.

#### Altro

Nella sezione altro rientrano la gestione del Biblioigloo a Prati di Gaggia sull'Altopiano della Paganella e del Miniclub presso il Condominio Multiproprietà Rio Falzè a Madonna di Campiglio durante la stagione estiva ed invernale. Il primo progetto si è svolto regolarmente in entrambe le stagioni adeguando le attività alle nuove linee guida durante l'estate. Il secondo ha visto la chiusura anticipata della stagione invernale e la non attivazione in estate per le condizioni troppo restrittive.

<b>ANIMAZIONE ESTIVA PER MINORI E ANIMAZIONE TURISTICA</b>	<b>N. Iscritti</b>	<b>N. Giornate di attività</b>
Virtuo...samente Insieme - Busa di Tione	100	45
Estate a tutto... GAS - Valle del Chiese	38	30
La Bussola - Orientaestate - Giudicarie Esteriori	27	25
L'Albero dell'Amicizia - Bassa Val Rendena	49	25
rEstate SPLASH! - Alta Val Rendena	52	25
Estate in Altopiano - Altopiano della Paganella	85	40
Biblioigloo - Andalo	Accesso libero	136
Miniclub Rio Falzè - Madonna di Campiglio	Accesso libero	61
Animazione di eventi	Accesso libero	30
<b>Totale</b>	<b>351</b>	<b>417</b>

#### AMBITO ANZIANAMENTE

Nell'ambito anzianamente sono gestiti servizi socio-educativi di animazione e socializzazione all'interno delle Rsa. I servizi attivi nel 2020 si sono svolti presso le tre Apsp della Valle del Chiese (Storo, Condino e Strada) e nella Rsa Residenza Sacro Cuore di Bolognano.

<b>ANIMAZIONE PRESSO APSP</b>	<b>N. Ore annue in Convenzione</b>
Apsp Rosa dei Venti Condino - 80 ospiti	1.352
Apsp Padre Odone Nicolini Pieve di Bono - 75 ospiti	1.560
Apsp Villa San Lorenzo Storo - 61 ospiti	2.080
Apsp Sacro cuore di Bolognano Arco - 53 ospiti	1.092
<b>Totale</b>	<b>6.084</b>

Nonostante la peculiarità di ogni struttura ospitante, i vari servizi hanno lavorato tenendo conto della centralità di ogni singolo, considerato sia come persona individuale che sociale, convinti che il servizio socio-educativo di animazione e socializzazione all'interno delle Rsa sia essenziale per la qualità della vita dell'anziano. In questo anno l'equipè, formata dalle tre referenti, si è data l'impegno di effettuare riunioni periodiche di confronto per ragionare sia su aspetti organizzativi, come la gestione delle risorse, che per condividere progettazioni.

L'obiettivo principale del 2020 non è stato omologare i vari servizi ma creare una rete tra i vari referenti all'interno delle Rsa, un legame con il Centro MeTE e la Cooperativa Incontra in generale.

L'istituzione infatti di una figura collante, ruolo rivestito dalla dott.ssa Luzzani, è stato uno dei passi voluti dalla direzione per contrastare quel senso di non appartenenza che spesso i servizi appaltati vivono non essendo a "diretto contatto" con la propria organizzazione.

La responsabile di AnzianaMente ha inoltre lavorato per costruire e strutturare all'interno del Server la cartella informatizzata dell'ambito e raccogliere la documentazione.

#### AMBITO DSA E PASSAPAROLA

E' un ambito di recente costituzione, ( settembre 2020), ricompreso in precedenza nell'ambito Educazione. Il servizio specialistico per bambini e ragazzi con DSA fa parte della rete nazionale dei Doposcuola Anastasis, cooperativa con cui MeTe ha una convenzione che prevede non solo l'utilizzo di software specifici ma anche l'adozione di un determinato approccio. Il laboratorio PASSAPAROLA è inoltre convenzionato con il CILP (Centro Internazionale del Libro Parlato), che consente di accedere a determinati servizi come l'accesso e il download di molti libri in formato audio. Le attività sono inoltre accreditate per i Buoni di Servizio ed hanno il Marchio Family in Trentino. Nonostante il 2020 sia stato caratterizzato dall'emergenza Covid, le attività non si sono mai fermate: le due operatrici hanno reinventato il servizio sperimentato diversi tipi di tecnologie per la didattica a distanza. L'ambito nel 2020 ha visto l'impiego di due risorse, come nell'anno precedente: un responsabile di ambito che svolge anche attività diretta coi ragazzi e percorsi formativi, ed un'operatrice che svolge oltre alle attività sul laboratorio specialistico per DSA, anche attività di logopedia e formazione. Le due figure sono inoltre state impiegate su diversi ambiti del MeTe, come nei percorsi FSE nel ruolo di

docenti (UPT E ENAIP di Tione) per le due progettualità che riguardavano il tema dei DSA, oltre che nella formazione apprendisti per il modulo relativo all'apprendimento.

Nel 2020 a partire dal mese di marzo fino ad ottobre, il servizio di Doposcuola e laboratorio specialistico è stato erogato esclusivamente in modalità a distanza (in FAD).

Le risorse coinvolte durante l'anno hanno partecipato a formativi e di aggiornamento con la rete dei doposcuola Anastasis e con altri enti formativi, in modo da tenersi sempre aggiornate.

Per quanto riguarda le attività rivolte a bambini e ragazzi con DSA, la frequenza al laboratorio ha visto una partecipazione minima di 1,5 ore a settimana fino ad un massimo di 4,5 ore a minore. Il 2020 ha visto la partecipazione di 23 bambini/ragazzi con DSA tra i 6 e i 14 anni e 8 tra i 14 e i 18 anni. Per quanto concerne il servizio di logopedia sono stati seguiti 5 bambini tra i 3 e i 6 anni ed 1 tra i 6 e i 14 anni.

<b>CONSULENZE SPECIALISTICHE DSA E PASSAPAROLA</b>	<b>Numero di cittadini beneficiari</b>
Interventi per DSA	23
Interventi di Logopedia	5
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>

## AMBITO EDUCAZIONE

In quest'area rientrano le azioni rivolte all'incremento di competenze in ambito educativo rivolte a bambini, ragazzi, giovani, adulti, genitori, svolte direttamente dall'area o a supporto della altre aree del Mete. Nel 2020 le progettualità hanno risentito inevitabilmente dell'emergenza sanitaria legata al COVID 19 e al conseguente lockdown che ha limitato la possibilità di proporre attività in presenza e che ha richiesto un grande sforzo di rimodulazione per riuscire a proporre in modalità online almeno alcune delle attività ed iniziative programmate inizialmente.

### PROGETTI CON LE SCUOLE:

#### *ORIENTAMENTO*

Nel corso del 2020 le attività e i percorsi di orientamento presso gli Istituti Comprensivi sono calate rispetto all'anno precedente perché non è stato possibile realizzare gli

incontri nelle classi, che solo parzialmente si è riusciti a recuperare e ricalendarizzare in autunno.

Anche gli incontri con i genitori legati al Progetto finanziato dalla CRA e dalla Comunità di Valle sono stati riconvertiti in video formativi pubblicati sui social e sui siti dei partner.

In autunno, grazie ad un provvisorio miglioramento della situazione sanitaria, è stato possibile riprendere parte dell'attività, che è risultata comunque penalizzata dal fatto che alcune Scuole (IC Tione, IC Riva e IC Mezzolombardo) si sono rivolte ad orientatori concorrenti.

Le attività rivolte alle classi seconde e terze delle SSPG e ad alcuni Istituti Superiori hanno visto il coinvolgimento di circa 1.000 persone, tra studenti, insegnanti e genitori; di 9 tra Istituti Comprensivi e SSSG (Istituti Comprensivi di Lavis, Arco, Riva, Valle del Chiese, Giudicarie Esteriori e Val Rendena, Istituto d'Istruzione Guetti, CFP-UPT di Tione, Enaip).

Parte delle progettualità sono state realizzate in collaborazione con le Casse Rurali.

Il Mete partecipa al TPO (tavolo dell'orientamento in cui sono presenti i rappresentanti e referenti per l'orientamento della rete delle scuole C8).

#### *FORMAZIONE PER INSEGNANTI/EDUCATORI/GENITORI*

Nel corso del 2020 le proposte formulate all'interno del format "IL FILO DEL DISCORSO" sono state realizzate in modalità online asincrona e hanno riguardato l'accompagnamento dei bambini nelle fasi di transizione tra i cicli scolastici. Sono stati realizzati 3 video dal titolo "PRONTI ALLA PRIMA".

A preso avvio una collaborazione con l'oratorio di Lodrone per la realizzazione di un percorso formativo destinato ai ragazzi della scuola media e della scuola superiore: questi ultimi hanno avuto inoltre la possibilità di iniziare una vera e propria formazione volta alla strutturazione e programmazione di un'attività di Grest da attuare con i ragazzini della fascia elementare. Per entrambi i gruppi si è svolto inoltre un percorso formativo residenziale di alcuni giorni in località Tonolo, la Casa degli Alpini di Lodrone.

#### *AREA 0-6*

Finanziato sul Bando Welfare Km 0, promosso da Fondazione Caritro in collaborazione con Provincia autonoma di Trento e Fondazione Demarchi, il progetto Dialogo interessa i territori delle Valli di Non, Sole e Giudicarie. E' stato presentato dalla coop. soc Progetto

92, in collaborazione con le cooperative La Coccinella e Incontra, con le Comunità della Valle di Non e della Val di Sole, con la Cassa rurale Adamello Brenta (ora fusa nella "La Cassa Rurale"). Si sono poi unite alla compagine di progetto Comunità delle Giudicarie e Agenzia della Famiglia. Obiettivo del progetto è la formazione ed il supporto alla genitorialità e agli adulti che svolgono funzioni educative, attraverso il coinvolgimento di istituzioni ed enti che si occupano della fascia 0-6.

Non è stato possibile continuare il progetto "CREARTE" nelle Scuole dell'Infanzia a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza alla presenza di esterni nelle scuole stesse.

*SUPPORTO COMPITI PER BAMBINI E PER RAGAZZI DELLE SCUOLE PRIMARIE, SSPG E SCUOLE SUPERIORI* (percorsi di affiancamento nello svolgimento dei compiti e nello studio a carico delle singole famiglie):

1. **SUPPORTO COMPITI DI GRUPPO:** nel corso del 2020, durante il periodo scolastico, sono stati realizzati dei momenti di sostegno nello svolgimento dei compiti presso il Comune di Porte di Rendena. Ai pomeriggi hanno partecipato in media 10-12 bambini. L'attività è stata finanziata in toto dall'Amministrazione Comunale. Da novembre è ripartito anche il progetto "Alunni al Centro", promosso dall'Amministrazione Comunale di Pieve di Bono - Prezzo al quale hanno aderito ca. 10 bambini (in media) ad incontro.

Nell'estate 2020, nei mesi di luglio ed agosto, su richiesta della Banda musicale San Giorgio di Castel Condino è stato attivato un percorso di supporto compiti per un gruppo di 3-4 bambini della Scuola Primaria presso il suddetto comune.

2. **SUPPORTO COMPITI INDIVIDUALIZZATO:** questo servizio fa parte di un progetto più ampio, quello degli OPPORTUNITY CATCHERS. Si tratta di un'azione nata a fine 2016 all'interno del gruppo di lavoro del Mete che ha come finalità principale quella di coinvolgere una cerchia di giovani che, in veste di "cacciatori di opportunità", detengano la gestione di una banca dati di ragazzi diplomandi, diplomati e/o universitari che manifestano la voglia di mettersi a disposizione, per aree di competenza/interesse e con specifiche disponibilità temporali, per collaborazioni di cui in primis il Centro MeTe e/o Incontra s.c.s. possano necessitare all'interno delle loro attività, ma anche per esigenze che possano pervenire dal territorio. Si tratta di un'idea nata dall'intento di attivare risorse "giovani" di cui le Giudicarie sono in possesso, creando una rete di cui gli "Opportunity Catchers" detengano il ruolo di tessitori e connettori. I ragazzi coinvolti nella gestione e coordinamento delle attività e del gruppo degli O.C. riguardanti tale

progettualità nel corso del 2020 sono stati 5. Gli interventi individualizzati attivati valorizzando il ruolo di tutor di ragazzi delle superiori e dell'università sono stati ca. 70, molti dei quali in modalità online. Tra le attività svolte, la principale è stata quella del supporto allo studio individualizzato per bambini della Scuola Primaria, ragazzi della SSPG e delle Scuole Superiori.

Il gruppo dei 5 O.C ha poi ideato e realizzato i progetti "Che genere di sport" finanziato attraverso un bando dell'Ufficio pari opportunità della PAT e "Generazioni a Confronto" finanziato su un bando regionale che ha coinvolto, attraverso le varie iniziative un centinaio di giovani del Territorio, una cinquantina di bambini ed un analogo numero di anziani. Ha poi ideato i contenuti del Bando Pro-iettati sul Territorio, presentato dalla Proloco di Carisolo in collaborazione con il PNAB, la biblioteca di Pinzolo e la Proloco di Vigo Rendena. Il progetto ha preso avvio nel dicembre 2020 con il coinvolgimento iniziale di una ventina di giovani.

#### *METE BOOK POINT*

Nel corso del 2020 è proseguita la collaborazione con il centro studi Erickson di Trento.

<b>ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO</b>	<b>N. Iscritti (ALUNNI E GENITORI)</b>	<b>Ore</b>
ORIENTAMENTO Arco	175	24
ORIENTAMENTO Lavis	112	24
ORIENTAMENTO IC Chiese	208	20
ORIENTAMENTO IC Giudicarie Esteriori	120	2
ORIENTAMENTO IC Val Rendena	100	2
ORIENTAMENTO CFP ENAIP	15	20
ORIENTAMENTO Andalo Progetto Fuoricentro	40	10
<b>TOTALE</b>	<b>770</b>	<b>102</b>
<b>ATTIVITA' DI SUPPORTO EDUCATIVO</b>	<b>N. Iscritti</b>	
Supporto educativo /opportunity catchers	<b>35</b>	
Supporto compiti territoriale	<b>70</b>	
<b>TOTALE</b>	<b>105</b>	

## AMBITO LAVORO

All'interno delle attività ordinarie dell'Ambito Lavoro, nel corso del 2020 le attività frontali hanno subito una battuta d'arresto nel periodo covid (vedasi specifica relazione relativa a tale periodo) ma hanno continuato ad esserci tutte le attività di back, rendicontazione e programmazione delle nuove modalità di ripartenza nel mese di maggio 2020. Quelle derivate dall'accreditamento della cooperativa come ente erogatore di servizi di accompagnamento al lavoro hanno subito un calo di circa metà dei voucher, ma non appena riaperte un po' di attività, sono ripartite con i ritmi di prima. Nel 2020 nonostante i numeri non siano aumentati rispetto all'anno precedente e le figure professionali impiegate siano nuovamente cambiate, la familiarità con il processo di gestione continua a persistere e mantenere fluidità nell'erogazione e nella rendicontazione dei servizi stessi. Si sono presi in carico 6 titoli d'acquisto sull'ordinario e 11 sulla L.68.

Si conferma consistente l'ambito della formazione trasversale apprendisti, nonostante il periodo faticoso dettato dal covid. Questo ambito ha registrato una graduale e costante crescita: l'entrata a regime delle attività ha permesso inoltre di far entrare a regime l'organizzazione delle diverse annualità che si susseguono, garantendo quindi una certa prevedibilità delle entrate. Rimane l'aspetto di imprevedibilità dettato dalla possibilità che le aziende hanno di scegliere l'ente cui appoggiarsi, quindi la non garanzia che si rivolgano a noi, ma continuiamo a puntare sul lavoro svolto con qualità come metodo di fidelizzazione delle aziende e soprattutto dei consulenti del lavoro del territorio che spesso fanno da filtro. Anche il lavoro iniziato sul tema della comunicazione a livello di cooperativa, dovrebbe promuovere le attività di Incontra come ente formatore accreditato e quindi dovrebbe aiutare ad aumentare i numeri. Nel 2020 sono state 3466 le ore di formazione rendicontate sugli apprendisti.

Sono state svolte da 13 docenti interni (comprese due co.co.co stabili con la cooperativa) per un monte ore di 348 e 3 esterni per un monte ore di 68 (nel 2019 i docenti esterni erano 5). Gli apprendisti coinvolti sono stati 124, tra coloro che hanno svolto il proprio primo, secondo, terzo anno o hanno recuperato assenze svolte nel proprio percorso nel 2019. Per quanto riguarda il back office, le ore spese di coordinamento del personale interno sono state 606.

Nel corso del 2020 è uscito il bando per il passaggio dell'attività legate alla formazione apprendisti sotto il finanziamento del FSE: Incontra ha presentato la propria proposta progettuale ed è risultata ancora all'interno dell'elenco dei soggetti formatori accreditati.

Per quanto riguarda le attività formative e di orientamento al lavoro rivolte ai giovani, finanziate dal FSE il 2019 ha visto un'autorizzazione straordinaria di progetti ed il 2020 un'interruzione altrettanto straordinaria causa Covid-19.

Sono stati portati a conclusione due progetti iniziati prima della pandemia, proseguono i due di Rovereto e ne sono stati attivati altri 3 prima della fine dell'anno.

I destinatari di questi progetti sono studenti a rischio di dispersione scolastica o con fragilità che li rendono soggetti a processi di fallimento formativo.

È partito anche il progetto finanziato sull'Avviso 2018 in materia di inserimento lavorativo di disabili gestito da Agenzia del Lavoro

L'Ambito Lavoro ha quindi ancora in capo la gestione degli aspetti organizzativi di preparazione e gestione in itinere, documentali e rendicontativi di 18 progetti FSE.

Nel 2019 la cooperativa ha visto finanziato anche un progetto su un Avviso per progettualità di formazione post laurea: di questo si occuperà il progettista che lo ha scritto per la parte organizzativa e di gestione quotidiana, mentre Ambito lavoro si occuperà di garantire un supporto al progettista al bisogno, delle trimestrali e della rendicontazione.

Accanto a tutto ciò l'Ambito si è occupato de:

- il mantenimento dell'accreditamento provinciale della sede formativa di Tione, necessario per continuare nella progettazione, gestione ed attuazione di progetti FSE finanziati dalla PAT e della formazione apprendisti;
- il mantenimento dell'accreditamento provinciale ai Servizi al Lavoro;
- la valutazione finale della soddisfazione dei beneficiari, al fine di raccogliere eventuali suggerimenti per i progetti futuri;
- la valutazione dei formatori intervenuti sui corsi di formazione;

Non è riuscito invece a presentare la domanda di contributo e la relativa rendicontazione dei contributi concessi dalla CCIAA in materia di alternanza scuola-lavoro.

<b>ATTIVITA' AMBITO LAVORO</b>	<b>Numero di cittadini beneficiari</b>
Formazione per Apprendisti	124
Titolo di Acquisto area lavoro ( Bilanci di competenze)	6
Titoli di Acquisto Legge 68/69	11
Formazione sicurezza	72
Progetti Fse scuola	55
Progetti Fse Adulti	5
Progetti Fse Master	13
<b>TOTALE</b>	<b>286</b>

### AMBITO SUPPORTO

I servizi di questo ambito mirano al potenziamento del benessere della persona o del gruppo e si rivolgono quindi ad un'ampia gamma di possibili fruitori quali minori, adolescenti, giovani, famiglie, anziani ed agli operatori dell'educazione in senso lato.

Lo sviluppo di quest'ambito si sta indirizzando anche verso il supporto sempre maggiore agli altri ambiti del Mete e alla Cooperativa in generale: le figure professionali presenti all'interno dell'ambito (psicologhe e psicoterapeute) possono essere sfruttate in varie attività nella Cooperativa in generale, sempre con un'ottica di promozione del benessere e di supporto psicologico; di qui la decisione di cambiare il nome dell'ambito, da 'benessere' a 'supporto', per sottolineare l'azione di sostegno dell'ambito agli altri ambiti di MeTe ma anche alle altre aree della Cooperativa.

Il 2020 e la pandemia hanno portare ad una riorganizzazione dei vari ambiti del MeTe, ivi incluso anche il supporto.

Il 2019 aveva dato inizio al lavoro di supporto alle varie equipe della Cooperativa, che è cominciato nel 2020, che si è arrestato solo per qualche settimana per riprogettare quanto svolto in precedenza. Già nel mese di marzo l'equipe delle psicologhe si è organizzata per continuare le equipe multidisciplinari dei centri (minori, adulti, disabilità); su mandato del Comitato di Direzione si è deciso che, dato il particolare periodo, la presenza delle psicologhe nelle equipe doveva essere continuativa e non una volta ogni due settimane come definito precedentemente.

L'ambito supporto si organizza principalmente sulle consulenze, che possono essere di vario tipo e vengono descritte di seguito.

#### Spazi ascolto nelle scuole

Nel 2020 sono proseguiti gli sportelli presso gli Istituti Comprensivi di Tione, del Chiese e della Rendena offrendo un servizio di consulenza a ragazzi delle Scuole Secondarie di Primo Grado, ai genitori di bambini e ragazzi della Primaria e Secondaria di Primo Grado, personale ATA e docenti, oltre a percorsi di osservazione e di intervento nelle classi su richiesta delle scuole. Con la chiusura delle scuole per la pandemia si è concordato con la singola scuola se attivare consulenze on line e ciò è avvenuto negli Istituti Comprensivi di Tione e Chiese, seppur le richieste di supporto telefonico o in video siano state molto poche.

Con gli sportelli d'ascolto nei vari istituti scolastici abbiamo potuto incontrare 133 persone

#### Consulenze psicologiche individuali

Il servizio 'Sportello SOS' è gestito da un gruppo di psicologi e psicoterapeuti che, grazie ad un lavoro d'equipe, si occupa di tutte le fasce d'età, offrendo un servizio di consulenza psicologica in grado di aiutare la persona a prendersi cura di sé e del proprio benessere. Le consulenze individuali sono state proposte anche on line: a causa della delicatezza dell'ambito di intervento, alcune persone non hanno voluto effettuare il colloquio on line, mentre alcune si sono rese disponibili. Il servizio è comunque ripartito dopo il lockdown iniziale di marzo 2020 ed è stato possibile continuarlo sempre in presenza, data la denominazione dello psicologo come professione sanitaria.

Lo sportello SOS ha visto la partecipazione di 22 persone

#### Supporto psicologico presso l'apsp

Nell'Apss la psicologa non ha avuto il permesso di entrare in quanto figura esterna da marzo all'inizio di giugno. La psicologa ha comunque mantenuto i contatti telefonici con un referente dell'Apss, mandando anche delle frasi di supporto scritte per tutto il personale, per far sentire la vicinanza emotiva. Con UPIPA si è lavorato per offrire un supporto psicologico gratuito a tutti gli operatori delle apss che ne avessero sentito il bisogno. Sempre con UPIPA, in una serie di webinar per personale dell'Apss, abbiamo partecipato come formatori in un incontro dal titolo 'I famigliari

tra distanziamento e bisogno di esserci. Una moltitudine di emozioni e sentimenti'

Attraverso lo sportello abbiamo potuto incontrare circa 31 persone.

<b>ATTIVITA' DI SPORTELLO (SUPPORTO PSICOLOGICO)</b>	<b>N. DI ACCESSI ANNO 2020</b>
SPORTELLO APSP SANTA CROCE	31
SPORTELLO SCUOLA VAL RENDENA	36
SPORTELLO SCUOLA TIONE	33
SPORTELLO SCUOLA VAL DEL CHIESE	34
SPORTELLO SOS ( Consulenza e supporto psicologico)	22
<b>TOTALE</b>	<b>156</b>

### **SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA**

Il servizio intende favorire la collaborazione con gli Istituti Comprensivi, i Centri di Formazione Professionale e l'Istituto d'Istruzione della zona per quanto riguarda l'inclusione scolastica di alunni con disabilità o disagio sociale, attraverso la gestione di assistenti educatori qualificati che operano all'interno delle stesse scuole.

Per quanto riguarda l'anno scolastico 2019-20 la Cooperativa Incontra ha stipulato convenzioni con i 4 Istituti Comprensivi, i 2 C.F.P. e l'Istituto d'Istruzione "L. Guetti" per la gestione degli interventi educativi e di assistenza rivolti a studenti con BES. Alle iniziali 570 ore si sono integrate ulteriori 140 ore per i mesi di novembre e dicembre presso l'IC Val Rendena, 33 ore settimanali da gennaio 2020 sempre presso l'IC Val Rendena e 12 ore settimanali presso il CFP ENAIP sempre da gennaio 2020. Il monte ore settimanale medio, calcolato sulle 33 settimane scolastiche è stato di 619 ore circa.

Il servizio di assistenza scolastica è stato sospeso la prima volta il 25 febbraio; si è ripreso il 2 marzo, per poi essere chiuso di nuovo il 5 marzo.

Gli educatori nel primo periodo sono stati sospesi dall'attività; poco dopo, in collaborazione con la scuola, si è potuta attivare la modalità a distanza, ove possibile. Purtroppo in alcuni casi, data la gravità della disabilità o le condizioni tecniche (assenza di connessione), non si è potuta attivare nessun supporto a distanza.

In totale le ore di educazione a distanza nel periodo marzo-giugno sono state circa 908.

Per gli assistenti educatori si sono mantenute alcune equipe, come previsto ante-covid, per dare agli operatori la possibilità di un confronto tra di loro e con la cooperativa, sempre in presenza della psicologa interna.

Con la delibera della Provincia n.518 è stata data la possibilità alle scuole di rimodulare nel periodo estivo le ore non fatte durante l'anno scolastico per la chiusura delle scuole. Delle 6 scuole con cui la cooperativa ha stipulato le convenzioni, solo 2 non hanno rimodulato le ore (I.I. Guetti e CFP UPT) mentre con le altre si sono co-progettati gli interventi per il periodo giugno-agosto. In totale le ore rimodulate sono state circa 1874 su 4832 a disposizione.

Da gennaio a giugno gli educatori scolastici sono stati 27: hanno seguito individualmente i progetti di 38 alunni con BES ed hanno affiancato gli insegnanti nella gestione della classe o di piccoli gruppi presso i plessi di scuola primaria di Lodrone e Condino e il CFP UPT.

A settembre 2020 il monte ore settimanale in convenzione per la cooperativa Incontra è stato di 534 ore, a cui si sono aggiunte ad ottobre ulteriori 7 ore settimanali pagate con il Fondo Qualità presso l'IC Val Rendena; sono state spostate 10 ore dall'IC Giudicarie Esteriori all'IC di Tione. A dicembre 2020 il monte ore settimanale era pari a 556 ore (63 ore in meno rispetto all'anno scolastico precedente). Le situazioni seguite individualmente nell'anno scolastico 2020-2021 sono 32 altri alunni sono affiancati dall'educatore in piccolo gruppo o all'interno della classe (scuole primarie di Lodrone, Fiavè e Campo, scuola secondaria di primo grado di Pieve di Bono, CFP ENAIP e UPT). A dicembre 2020 gli operatori in servizio presso le scuole sono 29.

Nell'anno solare sono stati organizzati 14 incontri di equipe multidisciplinare a cui gli educatori hanno partecipato suddivisi a gruppi.

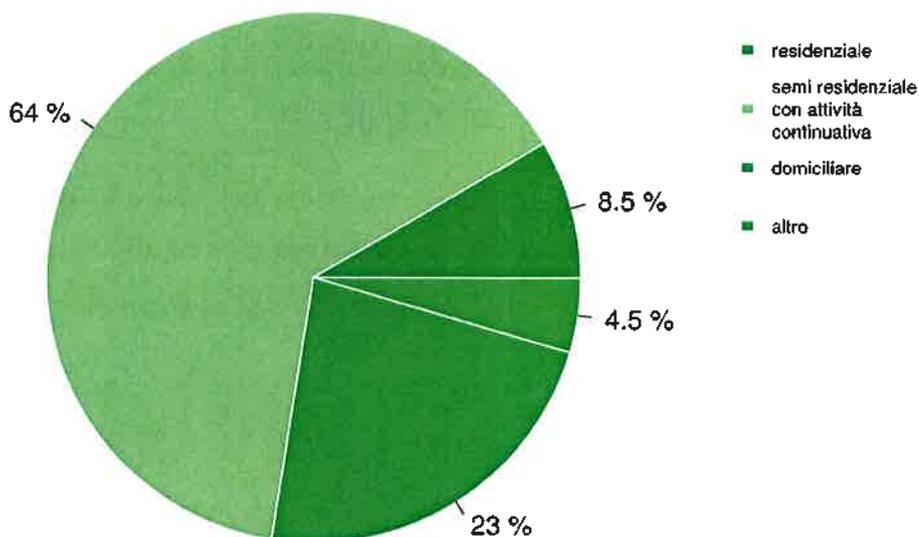
La Cooperativa ha pagato, per ogni educatore, da 13 a 18 ore medie di programmazione all'anno, a seconda che seguissero una sola situazione o più di una e ha dato la possibilità di avvalersi di una supervisione individuale in caso di bisogno.

<b>ASSISTENZA SCOLASTICA PER ALUNNI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI</b>	<b>N. ore annue</b>	<b>N. ALUNNI SEGUITI</b>
Istituto Comprensivo del Chiese	22561	55
Istituto Comprensivo Val Rendena		
Istituto Comprensivo Tione		
Istituto Comprensivo Giudicarie Esteriori		
Istituto di Istruzione Guetti	<b>N. ore Settimanali</b>	
C.F.P. UPT	648	
C.F.P. ENAIP		

### ATTIVITÀ CON PRESA IN CARICO

Infine, la cooperativa sociale ha realizzato servizi presso le proprie strutture e con presa in carico di 165 utenti, di cui 68 minori e adolescenti 6-14 anni, 16 minori e adolescenti 14-18 anni, 17 giovani 18-24 anni, 61 adulti 24-65 anni e 3 over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (59), con problemi di salute mentale (9), con disagio sociale (32), con dipendenze (4) e di altra tipologia (61).

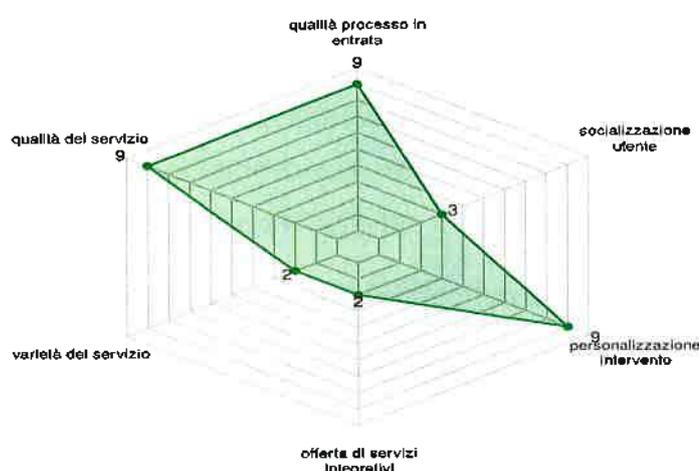
Distribuzione utenti per tipo di servizio



Agli utenti presi in carico sono stati offerti servizi all'8.5% residenziale, al 64% semi-residenziale con attività continuativa, al 23% domiciliare e al 4.5% altro. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale INCONTRA risiedono per il 7% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro l'87% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e ne il 6% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune. Una ricaduta indotta delle nostre attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo INCONTRA eroga servizi su mandato pubblico ma con rette/tariffe che non coprono completamente i costi che la cooperativa sostiene per erogare il servizio e anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2020 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi, con effetti distributivi quindi piuttosto limitati, ma comunque con la possibilità di realizzare per il territorio un servizio a prezzo complessivamente contenuto.

#### Impatto sugli utenti



Di seguito la descrizione dei singoli servizi erogati dalla Cooperativa.

### **AREA DISABILITA' 2020**

#### SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE DI STORO – PERCORSI PER L'INCLUSIONE

Il 2020 è un anno segnato organizzativamente dalla pandemia di Covid-19.

Organizzativamente si possono individuare 3 periodi:

- Il periodo pre Covid (prima della chiusura del 18 marzo): dove sono stati attivi tutti i volontari e i progetti esterni e interni.
- Il periodo di chiusura (dal 19 marzo al 5 maggio): dove gli operatori si sono attivati attraverso lavoro da remoto, consistente in videochiamate, telefonate, video, messaggi, che hanno coinvolto sia gli utenti sia le loro famiglie, a seconda dell'utente, dei suoi bisogni e della famiglia; in particolare, vista la scomparsa di un'utente del centro, è stato svolto anche un lavoro telefonico di supporto al lutto per gli utenti e i famigliari, che ha coinvolto tutti gli operatori e la responsabile di servizio. Tale supporto è stato fornito anche ai volontari che frequentano il centro, che non potevano entrare in struttura. Le equipe dei centri sono state mantenute in modalità on line come di norma una volta alla settimana, in alcuni casi si sono svolte due equipe in settimana. E' quasi sempre stata presente la psicologa nelle equipe.
- Il periodo di apertura (dopo il 6 maggio): dove il CSE è ripartito gradualmente con una riorganizzazione a 3 nuclei separati ed ha riattivato in modo discontinuo (a seconda dell'evolversi del quadro pandemico) alcuni progetti esterni e alcuni volontari.

Il Servizio di Storo ha preso in carico, nel 2020, 22 persone.

Per la redazione dei progetti individualizzati, oltre alla persona presa in carico e la famiglia, sono stati coinvolti i servizi di riferimento: a seconda dei casi il servizio sociale, il centro di salute mentale, i medici di base e il servizio infermieristico del territorio.

Questi i laboratori organizzati all'interno del centro (nel periodo pre-covid):

- area benessere fisico: laboratorio piscina, palestra, yoga e ohasciatsu.
- area relazionale: laboratorio social Skills, rielaborazione delle emozioni, intervento educativo mirato per persone con problematiche legate allo spettro autistico.

- area autonomie: laboratori per la cura del sé, per l'acquisizione di competenze in merito all'uso delle nuove tecnologie (soprattutto nel campo della comunicazione), per l'acquisizione di abilità connesse all'abitare e alla vita da adulti
- area del fare: laboratori di artigianato creativo.

Il servizio ha mantenuto, quando possibile, il lavoro nella comunità portando avanti, fino ad inizio marzo, 11 progetti specifici di integrazione sociale (progetto Arcobaleno Lodrone c/o scuola elementare di Lodrone, progetto Cittadini al lavoro c/o APSP di Storo, progetto Go Sport con l'associazione Chiese nuoto e l'associazione Boccia, progetto In-Biblio c/o biblioteca comunale di Storo, progetto In-Comune c/o il Municipio di Storo, progetto In-Coop c/o Famiglia Cooperativa di Storo, progetto In-montagna con le sezioni Sat, progetto Io per Voi c/o scuola materna di Storo, progetto Mercato c/o il mercato settimanale di Ponte Caffaro, progetto Yoga dolce con l'associazione Il Chiese, Tutti giù per terra c/o Agriturismo Casa Essenia) .

Tutte queste iniziative sono realizzate anche grazie all'aiuto dei volontari; nel 2020 al servizio di Storo hanno partecipato al Centro e ai progetti esterni 22 volontari per un totale di 776 ore.

Durante il 2020 il servizio di Storo è stato sede di esperienza per 2 ragazzi in servizio civile, di 2 tirocinanti scolastici (1 proveniente dall'Università, 1 proveniente dalla scuola OSS) e di 1 progetto di Lavori di Pubblica Utilità.

### I PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE

La cooperativa Incontra ha gestito nel 2020, 11 progetti di inclusione sociale. Dopo la sospensione per emergenza coronavirus sono ripartiti solo 4 progetti: 2 nei mesi estivi (giugno e luglio) e 2 a novembre.

Questi progetti, che hanno coinvolto 10 persone tutte provenienti dalla Comunità delle Giudicarie, si sono svolti in 11 realtà del territorio: Scuola materna di Roncone, Scuola materna di Breguzzo, Risto 3 c/o mensa dell'asilo di Zuclò, Scuola materna di Spiazzo, Scuola materna di Tione, Maglieria Emma, Ristorante Barambana, Associazione Vite Intrecciate, APSS Giudicarie Esteriori, Filo d'Arianna confezioni, Fonderia Marchesi.

### PROGETTO DOMANI - ETIKA

Il progetto "Dal sollievo all'autonomia" si è concluso a marzo 2020.

Grazie a questo progetto nel 2020 sono stati organizzati 2 week end e 1 settimana che hanno coinvolto 4 persone (3 provenienti dalla Comunità di Valle delle Giudicarie, 1 dalla Comunità di Valle Alto Garda e Ledro). Nel progetto sono state coinvolte 10 infermiere volontarie. Il progetto "Verso l'autonomia con Etika": percorso avanzato è stato avviato nel mese di novembre 2020. Le difficoltà legate alla pandemia non ci hanno permesso di organizzare esperienze nell'appartamento. Si sono comunque tenuti i contatti con le famiglie, le persone coinvolte e i servizi di riferimento (servizio sociale, Consolida).

Nel 2020 è stata inoltre mantenuta la parte formativa con un corso di 2 ore per tutta l'équipe.

#### SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE DI LARIDO – PERCORSI PER L'INCLUSIONE

Il Centro di Larido ha preso in carico, nel 2020, 16 persone; di queste 9 a tempo pieno, 7 con orario part time.

Delle 16 persone prese in carico, 13 provengono dalla Comunità delle Giudicarie; le restanti 3 dalla Comunità Alto Garda e Ledro. A fine dicembre 2020 viene dimesso un utente che era presente a tempo pieno.

Il 2020 ha visto la chiusura del centro dall' 16 marzo all'11 maggio a causa della pandemia. Con l'11 maggio il centro ha riaperto seguendo le indicazioni date dalla provincia, rimodulando il servizio e dividendo l'utenza in nuclei al fine di rispettare le norme indicate. Il tutto in stretta collaborazione con il servizio sociale che si è fatto carico della stesura dei piani di ripresa individualizzati, valutando con il centro e con le famiglie le migliori modalità di ripresa per ogni utente. All'interno di ogni piano di ripresa (rielaborato ogni 15 giorni) vi erano indiate le giornate di frequenza e le attività legate agli obiettivi.

Dal 1° di settembre è partita la Comunità Integrata, che ha visto la partenza della struttura residenziale agganciata all'attività diurna. Nel 2020 è stata inserita una persona in forma fissa e una persona che ha potuto sperimentare una notte di sollievo.

Per la redazione dei progetti individualizzati, oltre alla persona presa in carico, sono stati coinvolti i servizi di riferimento: a seconda dei casi il servizio sociale, il centro di salute mentale, i medici di base e il servizio infermieristico del territorio.

Questi i laboratori organizzati all'interno del centro:

- area benessere fisico: laboratorio piscina, palestra, ginnastica posturale e rilassamento in stanza sensoriale.
- area relazionale: intervento educativo autismo.
- area autonomie: laboratori per il mantenimento delle abilità cognitive, per la cura del sé, per l'acquisizione di abilità connesse all'abitare e alla vita da adulti.
- area del fare: laboratori di artigianato creativo.
- autismo: laboratori con la collaborazione del centro di Storo
- progetti ponte con le scuole: attivati 2 progetti ponte in previsione di futuri inserimenti al centro per quattro giovani con disabilità.

Il Centro ha mantenuto il lavoro nella comunità portando avanti 6 progetti specifici di integrazione sociale (c/o Floricoltura Sirianni, Maso Paradiso, Cai Sat, Associazione Vite Intrecciate, Comune Bleggio Superiore, congregazione della noce del Bleggio) e più generiche attività di coinvolgimento della popolazione all'interno del centro (attività con i gruppi catechesi e bambini delle scuole materne e delle scuole dell'obbligo). Il CSE I progetti sopracitati sono stati attivati nei primi 2 mesi dell'anno. A partire da maggio con la riapertura, (viste le difficoltà organizzative legate alla pandemia), abbiamo rivisto tutte le attività, eliminando i progetti che vedevano l'utenza impegnata in attività con il territorio e con il contributo dei volontari. Le attività si sono concentrate sul benessere fisico, cognitivo e relazionale delle persone presenti.

Durante il 2020 il Centro di Larido è stato sede di esperienza per 1 ragazzo in servizio civile. Il CSE ha anche ospitato 1 persona in progetti di alternanza scuola lavoro e 1 tirocinio universitario.

### SERVIZIO IDE DISABILITÀ

Il servizio si configura con la presenza di educatori che gestiscono l'intervento nell'ambiente di vita dell'utente (minori e adulti con disabilità) allo scopo di facilitarne l'adattamento e favorire lo sviluppo della personalità e di competenze specifiche, attraverso una progettualità educativa condivisa con i familiari e l'attivazione di una rete di servizi territoriali.

Il servizio si realizza attraverso una convenzione con la Comunità della Paganella e una con la Comunità delle Giudicarie, stipulata in seguito a gara d'appalto per la quale è stata sottoscritta un'ATI con ANFFAS Trentino ONLUS.

Per quanto riguarda la convenzione con la Comunità delle Giudicarie, complessivamente gli utenti che si sono avvalsi di interventi educativi individualizzati nel 2020 sono stati 30. Gli operatori di ANFFAS hanno gestito l'intervento educativo individualizzato rivolto ad un'utente, già inserita presso la loro comunità alloggio, fino al mese di marzo 2020 quando il progetto si è concluso. Dei 29 progetti gestiti direttamente da Incontra in Giudicarie, 2 sono stati chiusi nel mese di settembre e dicembre 2020 mentre 6 nuovi progetti sono partiti dal mese di ottobre, grazie al disavanzo di alcune ore non usufruite durante l'anno. Infatti, a causa della pandemia da Covid-19, il servizio è stato sospeso con la chiusura delle scuole a inizio marzo e si è svolto parzialmente attraverso la modalità a distanza (totale 100,5 ore) per alcuni utenti; dopo l'11 maggio il servizio sociale ha disposto la ripresa graduale degli interventi, inizialmente in luoghi all'aperto.

Rispetto alla convenzione con la Comunità della Paganella, gli interventi educativi domiciliari sono stati 2, di cui uno partito dal mese di ottobre 2020. Anche in questo caso da marzo a giugno le ore si sono svolte esclusivamente a distanza con l'obiettivo di mantenere l'aggancio con la famiglia.

Le operatrici impiegate su questo servizio nel 2020 sono state 16 da gennaio ad agosto (3 operatrici già in servizio presso il CSE di Larido, 3 presso il progetto di abitare accompagnato, 9 presso le scuole in qualità di assistenti educatori e 1 occupata solo sui progetti domiciliari) e 21 da settembre a dicembre (14 assistenti educatori, 2 educatori del centro di Larido, 3 di Storo e 2 dell'Altopiano della Paganella).

Nel 2020 le operatrici si sono ritrovate con la responsabile di servizio in 9 riunioni di equipe multidisciplinare (nelle quali è integrata la funzione psicologica con la presenza di una psicologa interna) da 1,5 ore ciascuna, che sono proseguite anche in fase di lockdown, ed hanno usufruito di 13 ore di progettazione individuale. La responsabile di servizio ha incontrato periodicamente le assistenti sociali del territorio e le famiglie degli utenti per sottoscrivere l'adesione al progetto IDE in cui si condividono obiettivi e modalità di intervento e per verificare l'andamento dei progetti; ad alcune di queste riunioni hanno partecipato anche le operatrici di riferimento.

A novembre 2020 è stato somministrato il questionario anonimo di valutazione del servizio a tutti gli operatori e alle famiglie: nel complesso la valutazione del servizio è stata positiva. Al questionario hanno risposto 21 famiglie e 13 operatori dei quali l'85% conferma che il servizio di educativa domiciliare è in grado di rispondere ai bisogni degli utenti e delle famiglie. Inoltre emerge una buona chiarezza e condivisione degli obiettivi, le sostituzioni vengono gestite in modo soddisfacente, gli operatori sono disponibili al

confronto su eventuali esigenze emergenti e il responsabile di servizio è disponibile a raccogliere richieste, segnalazioni o bisogni per cercare di risolvere eventuali difficoltà.

## **AREA MINORI 2020**

### I CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

I Laboratori Educativi Didattici sono diventati alla luce dell'accREDITamento provinciale Centri Socioeducativi territoriali e sono dislocati sul territorio delle Giudicarie a Pinzolo, Tione e Ponte Arche. Si tratta di servizi nati per rispondere ai bisogni di crescita, orientamento e accompagnamento di bambini e ragazzi in situazioni di difficoltà personale o familiare. Offrono attività di centro diurno e di centro aperto. Durante il 2020 le equipe hanno recepito le indicazioni date dai criteri di accREDITamento provinciale per riorganizzare le attività, anche se hanno dovuto tenere in considerazione elementi che non potevano essere previsti in fase di programmazione quali quelli derivanti dalla pandemia.

I ragazzi presi in carico durante il 2020 sono stati più di 60. Per ognuno di loro gli operatori hanno realizzato un progetto educativo individualizzato, che viene periodicamente verificato e condiviso con servizi e famiglia. Per il raggiungimento degli obiettivi oltre al rapporto a due o in piccolo gruppo vengono proposti dei progetti: dalla partecipazione a gite, laboratori, percorsi sul territorio a lavori in gruppo per aumentare la consapevolezza del sé e il rispetto delle regole di vita sociale.

A marzo 2020 sono stati chiusi i centri e si è dovuto programmare l'attività educativa a distanza, causa emergenza sanitaria covid-19, è stata una sfida impegnativa per gli operatori che hanno dovuto rinunciare allo strumento principale del loro lavoro e cioè la relazione in presenza, fatta di scambi, emozioni, contatto fisico. Questo è stato sicuramente un limite, ma gli operatori sono stati in grado di pensare e proporre attività, laboratori, giochi, spunti e presenza anche online. Prima di tutto sono state contattate le famiglie, per mantenere un filo e sondare sensazioni e sentimenti, questo ha permesso di rompere la quotidianità e tenere sotto controllo le situazioni. In un secondo momento hanno supportato i ragazzi e i genitori nella gestione di portali scolastici e delle consegne, facendo da tramite per la stampa di materiale e aiutandoli nel momento dei compiti in modalità online. Sono stati mantenuti i contatti con gli insegnanti e con il servizio sociale, favorendo il passaggio di informazioni e il mantenimento di almeno un minimo di continuità nel percorso scolastico. Questo aspetto non è stato sempre facile, nella maggior parte dei casi i minori hanno risposto con gioia e gratitudine, ma c'è stato

anche qualche caso in cui non ci sono state risposte dalle famiglie, si tratta per lo più di minori che avevano iniziato da poco la presa in carico e perciò non avevano ancora una relazione con gli operatori. Per quanto riguarda il servizio sociale, gli educatori hanno avuto contatti costanti con l'assistente sociale di riferimento e le responsabili di area e di servizio hanno avuto incontri online con la coordinatrice del servizio e hanno tenuto monitorato le situazioni, valutando da quali ripartire.

Appena possibile, maggio 2020 sono state predisposte delle procedure per la riapertura, alla luce delle indicazioni di prevenzione dell'emergenza. Sono stati reinseriti alcuni minori per centro, per poi arrivare al ritorno completo di tutti a giugno. Sono state adottate delle modalità organizzative che permettessero di realizzare le attività ma in un'ottica preventiva, i minori sono stati divisi in piccoli gruppi di riferimento, sono stati chiusi gli spazi aperti e quando possibile sono state realizzate attività all'aperto.

Il soggiorno al mare è slittato ad un periodo in cui la situazione era più gestibile, cioè la fine di agosto. A settembre sono state mantenute l'attenzione alle indicazioni e la suddivisione in piccoli gruppi, reinserendo il momento mensa e riaprendo gli spazi rivolti al territorio solo per un breve periodo.

A novembre l'Area Minori ha promosso una campagna legata ai diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, sui quotidiani, sui social e nelle vie e nelle piazze dei comuni, portando palloncini gialli e cartelli con i diritti dei bambini e degli adolescenti. Gli operatori hanno realizzato laboratori nei centri e stimolato un pensiero su quanto anche nelle nostre zone i diritti siano davvero rispettati.

#### CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE – ALTOPIANO DELLA PAGANELLA

Il centro aperto di Andalo e Spormaggiore ha acquisito una nuova definizione alla luce dell'accreditamento provinciale, ovvero quella di Centro di Aggregazione Territoriale. Il "C'Entro Anch'Io!" svolge la sua attività sull'Altopiano della Paganella dall'autunno del 2006. Gli obiettivi, che fin da sempre hanno contraddistinto l'operatività del centro sono legati profondamente al concetto di crescita personale e integrazione in primis all'interno di un gruppo e come diretta conseguenza all'interno della stessa Comunità dell'Altopiano. La finalità primaria è quella di fornire ai minori uno spazio, sia fisico che mentale, in cui ci sia la possibilità di stare insieme ai propri coetanei, in un contesto "altro" rispetto a quello scolastico, favorendo così la socializzazione ed offrendo un punto di riferimento e uno stimolo di confronto. Soprattutto in un momento delicato come quello che si è vissuto durante la pandemia, è stato fondamentale il supporto e la

presenza costante delle educatrici nelle vite dei bambini e dei ragazzi del territorio. Altro scopo di grande rilevanza di tale spazio è quello di accogliere ed eventualmente attivare un percorso personalizzato a bambini e ragazzi con problematiche e background familiari delicati, segnalati dal Servizio Sociale

Il "C'Entro Anch'Io!" negli anni è divenuto un ambiente in cui alternare momenti ludico-ricreativi ad altri maggiormente educativi in cui si possa sperimentare la creatività, l'autostima, la passione di ognuno, aumentando così la capacità espressiva dei partecipanti attraverso canali comunicativi verbali e non verbali. Il Centro è un luogo fertile per costruire, instaurare e mantenere relazioni efficaci all'interno del gruppo dei pari e non solo, potenziare la capacità di risoluzione dei conflitti e promuovere dunque il confronto positivo tra minori. Durante il 2020 si è compreso, ancor più, che nella normale gestione del centro, quanto valore possa rappresentare tale servizio: il C'entro Anch'Io, non solo è un luogo, ma rappresenta un intreccio di relazioni, un'occasione di incontro, confronto e una possibilità di crescere insieme.

Il centro di Aggregazione territoriale di Andalo e Spormaggiore garantisce l'apertura pomeridiana ai minori della comunità della Paganella suddivisa principalmente in un momento di attività didattica (compiti e consegne scolastiche) nella prima parte del pomeriggio ed uno spazio poi di attività ludico/ricreativa-laboratoriale dopo la merenda di metà pomeriggio.

Da gennaio 2020, con il rinnovo del bando indetto dalla Comunità di Valle della Paganella nel dicembre 2017, la Cooperativa Incontra ha proseguito nella gestione del servizio, rispondendo ai criteri e alle indicazioni della convenzione vigente. La strutturazione del servizio, portata avanti nel 2018 e nel 2019, si è consolidata nel 2020 e parallelamente modificata al fine di seguire le direttive al fine di evitare la diffusione di Covid-19. La programmazione settimanale è stata progettata seguendo una tematica mensile ed è stata promossa all'interno del contesto scolastico tramite gruppi What's App e social network. Per l'intero corso dell'anno, a cadenza bimestrale è stato realizzato il giornalino intitolato "Scrivo Anch'Io!", completamente scritto dai bambini e ragazzi partecipanti alle attività con il supporto delle educatrici. Il totale di bambini e ragazzi coinvolti è stato di circa 165 partecipanti.

Il servizio per il mese di gennaio, febbraio e la prima settimana di marzo 2020 ha rispettato le aperture obbligatorie individuate all'interno del Bando e il monte ore settimanale sulle due sedi differenziate. In seguito il servizio ha seguito le direttive ministeriali e della stessa Comunità di Valle ed è stato chiuso.

In condivisione con la Comunità della Paganella, si è deciso di utilizzare i canali social del centro per mantenere un contatto vivo con i bambini e i ragazzi del territorio. Durante il lockdown è stata dunque portata avanti "da remoto" un'azione educativa mirata e programmata da parte delle educatrici cercando di tenere agganciati e supportati i minori tramite video, zoom Call e contenuti educativi caricati sui social FACEBOOK e INSTAGRAM.

Dal 1° di aprile 2020, l'equipe ha proposto al Servizio Sociale di poter implementare il servizio di centro aperto "in remoto", proponendo l'S.O.S. COMPITI ai bambini e ai ragazzi della Paganella. Tale decisione è emersa dopo aver intercettato il bisogno delle famiglie del territorio nell'affrontare la didattica casalinga autonomamente. L'iniziativa ha avuto lo scopo di rendersi disponibili a fornire un supporto alla didattica telefonicamente oppure attivando una zoom call con le educatrici.

Nel giugno 2020 sono state predisposte delle procedure per la riapertura, alla luce delle indicazioni di prevenzione dell'emergenza (spazi definiti tra piccoli gruppi, la presenza di un educatore con 7 bambini e con 10 ragazzi...). Dall'estate 2020 fino a fine anno l'accesso è stato calmierato grazie all'iscrizione obbligatoria per accedere al servizio e per organizzare le attività in piccoli gruppi. Il servizio ha seguito quelle che erano le indicazioni dei centri estivi e le normative anti Covid e fino alla fine dell'anno.

A novembre l'Area Minori ha promosso una campagna legata ai diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, sui quotidiani, sui social e nelle vie e nelle piazze dei comuni, portando palloncini gialli e cartelli con i diritti dei bambini e degli adolescenti. Gli operatori hanno realizzato laboratori nei centri e stimolato un pensiero su quanto anche nelle nostre zone i diritti siano davvero rispettati.

Per quanto riguarda le attività del Centro Giovani nel 2020 hanno vissuto uno slancio, per i mesi in cui le attività si sono potute svolgere (il CAG da marzo a agosto è invece rimasto chiuso per la pandemia). Nei mesi di attività la partecipazione è aumentata (circa 206 presenze nei mesi di attività). Si riscontra un maggiore coinvolgimento da parte dei ragazzi di tutti i cinque i comuni dell'Altopiano e un interesse maggiore del servizio da parte dei genitori stessi, che percepiscono il centro Spazio Altopiano come luogo di aggregazione e crescita.

#### SERVIZIO IDE/FAMILIARMENTE 2020

Nel anno 2020 il coordinamento di Ide/Familiarmente è stato gestito dalla figura, prevista da Incontra, di Elisa Gargioni.

L'equipe ha mantenuto la frequenza settimanale – nella giornata del martedì – sino a marzo 2020.

Durante il lockdown causa COVID 19 si sono mantenuti contatti telefonici con le educatrici e le stesse avevano la possibilità di contattare, se necessario, la psicologa interna per dinamiche o questioni delicate.

Alla ripresa in presenza delle attività – fine maggio 2020 – Incontra e Murialdo hanno concordato di mantenere l'equipe con cadenza quindicennale con la presenza della psicologa e contatti telefonici con la responsabile del servizio laddove ci fossero situazioni problematiche, dubbi e/o emergenze.

### **Programma di intervento – per Incontra – emergenza Covid 19 dal 12 marzo al 3 aprile**

Per fronteggiare la sospensione degli interventi di educativa domiciliare per minori e famiglie in questo periodo di emergenza sanitaria il servizio si è riorganizzato nel seguente modo: le educatrici di riferimento dei singoli casi hanno contattato, minimo 2 volte alla settimana, la famiglia e/o il minore in questione per monitorare l'andamento e per proporre attività da perseguire ed effettuare durante i giorni di chiusura forzata presso il domicilio.

Nello specifico per gli interventi di Ide l'operatore, in accordo con la famiglia, oltre a chiamare l'utente si è reso disponibile ad effettuare delle videochiamate per il supporto compiti.

Gli utenti del servizio IDE/FAMILIARMENTE sono stati contattati minimo 2 volte alla settimana.

Con i minori sono state effettuate delle videochiamate e proposte delle attività di stimolo per i loro obiettivi.

Le educatrici sono state reperibili e a disposizione. La responsabile di servizio ha contattato l'equipe minimo due volte alla settimana per essere aggiornata e monitorare le situazioni a sua volta.

Anche Murialdo ha monitorato e sostenuto i suoi utenti da remoto durante il periodo del lockdown più o meno nelle stesse modalità di Incontra.

Alla riapertura gli interventi sono ripresi in presenza dapprima nelle strutture e negli spazi a disposizione delle due cooperative poiché sanificati e con protocollo di sicurezza. Con il miglioramento della situazione il servizio sociale ha poi ri-autorizzato la possibilità di ripresa del servizio di ide-familiaramente a domicilio.

### **Dati:**

- Nell'ambito di **Familiaramente** nel 2020, sono stati supportati **16 nuclei familiari** (residenti nelle Giudicarie Esteriori, Val Rendena e Busa di Tione e Val del Chiese) attraverso accessi settimanali da parte delle educatrici di Incontra e della Comunità Murialdo. Di questi 15 interventi (alcuni già attivi nel 2019) **se ne sono chiusi 3** per il raggiungimento degli obiettivi prefissi e **1 per la non adesione** della madre al progetto.

Al 31 dicembre 2020 sono 6 gli interventi attivi di Familiaramente in carico ad Incontra e 1 sospeso mentre attivi in carico a Murialdo sono 5 a Murialdo.

- Gli interventi attivati di **educativa domiciliare per minori**, nel 2020, sono stati per **19 minori** (sempre delle 3 zone sopracitate). Di questi interventi, nel corso dell'anno, se ne sono **conclusi 6** tutti per il raggiungimento degli obiettivi prefissi.

Uno di questi minori al termine dell'Ide è stato accompagnato e inserito al centro diurno Incontra di Comano. Un minore è passato da Incontra a Murialdo causa esigenze legate all'inserimento al centro diurno di Storo di Murialdo e il riconoscimento di un'unica figura come educatore: insieme all'as di riferimento è stato valutato e concretizzato questo passaggio.

Al 31 dicembre 2020 sono 13 gli interventi di educativa domiciliare attivi: 8 in carico ad Incontra e 5 a Murialdo.

NB: Salvo il periodo di chiusura obbligatoria del servizio, prima e dopo, come negli anni successivi si sono mantenuti momenti di incontro, condivisione e confronto con l'équipe minori del Servizio Sociale; è stato dunque mantenuto e perpetrato l'obiettivo, alla base del progetto, di monitoraggio rispetto alle prassi condivise, per poter sempre più migliorare la risposta alle esigenze delle famiglie e di noi Servizi che vogliamo rispondere con qualità ed efficacia, verso un benessere e miglioramento continuo. Grazie a questo scambio con il Servizio, sia con il gruppo intero, sia con le singole Assistenti Sociali, si è potuto rispondere in maniera puntuale ai bisogni delle famiglie che vivono situazioni

di disagio, realizzando percorsi o progetti ad hoc. La costruzione di tali percorsi, che tendono ad una risposta più mirata alle singole esigenze, ha potuto trovare risposta al lavoro in sinergia non solo con il Servizio socio-assistenziale, primo interlocutore, ma anche attraverso lo scambio con gli altri servizi del territorio, come la NPI, il Servizio di psicologia, il Consultorio, la Scuola, i Centri Diurni.

Sebbene le azioni dei due interventi, Ide e Familiar..Mente, siano diverse, come anche la focalizzazione dell'attenzione, dove nelle Ide è in particolare sul minore e per Familiar..Mente sull' adulto genitore (con relativa caduta ad effetto sul minore), permangono le linee guida comuni:

- la visione di progettualità che intendono intrecciarsi con il territorio di riferimento;
- la volontà di utilizzare modalità di lavoro efficaci al raggiungimento di obiettivi legati alla crescita e al supporto;
- la convinzione che il territorio possa avvalersene non solo per offrire più 'soluzioni', ma anche per lavorare in ottica di prevenzione.

A novembre 2020 gli educatori dell'equipe di Ide/Familiarmente hanno partecipato alla formazione PIPPI promossa tramite la Comunità di valle delle Giudicarie e la provincia di Trento. A gennaio 2021 inizierà nel nostro territorio la sperimentazione di PIPPI con ore dedicate sia per Incontra che per Murialdo. Pippi come gestione ore registri rientrerà, in accordo con il Servizio, sotto il cappello del servizio IDE-FAMILIARMENTE.

## **AREA ADULTI**

### **SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO PER ADULTI**

Il servizio Socio riabilitativo per adulti, afferente all'area dell'integrazione socio sanitaria, è articolata in un servizio residenziale ed in un servizio diurno: la Comunità Residenziale Temporanea ed il Laboratorio occupazionale. Accoglie persone adulte con problematiche psichiatriche, dipendenza da sostanze e problematiche di emarginazione sociale. Il 2020, per il Servizio socio riabilitativo, è stato l'anno in cui si è portato a compimento quel disegno di innovazione prefigurato negli anni scorsi, che ha visto la prima tappa nel trasferimento da Bersone a Tione e che si è concretizzato nel 2020 con la ridefinizione dei percorsi riabilitativi, che vedono coinvolti in particolare gli ospiti della comunità. Questo cambiamento è stato reso possibile da due dispositivi istituzionali: la collocazione della struttura socio riabilitativa nell'area adulti della Cooperativa, dove trova collocazione il servizio La Bottega dei Mestieri e l'approvazione nel 2020 del

Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia di Trento, e dalle conseguenze “positive” del lockdown vissuto nella primavera 2020 causa emergenza sanitaria covid-19. Infatti nei mesi di marzo aprile e maggio 2020, le attività diurne previste per gli ospiti della comunità sono state realizzate negli spazi della Bottega, luogo certamente più adatto e compatibile con le limitazioni imposte. La disponibilità di spazi esterni privati e la conformazione della struttura hanno permesso in parte di mitigare il disagio delle misure previste per la gestione dell’emergenza covid-19. Allo stesso tempo ciò ha permesso agli educatori di osservare gli ospiti in un contesto diverso e nuovo e di intravedere in loro capacità e competenze altrimenti nascoste. Nasce così l’idea di inserire la Bottega dei Mestieri tra gli strumenti disponibili a sostegno del percorso di riabilitazione previsto per gli ospiti della comunità.

Il nuovo catalogo dei servizi inoltre ridefinisce l’identità della Bottega, collocandola non più nell’ambito dei servizi rivolti alla fascia giovanile della popolazione ma posizionandola tra i servizi rivolti ad utenza adulta con precise finalità formazione e accompagnamento delle persone nel mondo del lavoro o, laddove non realizzabile prevedendo la possibilità di accoglienza di persone adulte con buone autonomie e capacità relazionali, con la finalità del mantenimento delle stesse attraverso lo svolgimento di attività occupazionali.

Alla luce quindi di questo nuovo assetto istituzionale e dell’esperienza “positiva” del lockdown è stato costruito un percorso, che prevede la possibilità di accesso Bottega dei Mestieri per la realizzazione del proprio percorso riabilitativo degli ospiti della comunità socio riabilitativa. Questo percorso è stato descritto nel documento “Uno sguardo Verso L’alto- Piano strategico 2020 Area Adulti”, condiviso ed approvato dal Servizio sociale delle Giudicarie. Nei primi mesi del 2021 ci saranno quindi le prime collaborazioni tra la Comunità e la Bottega.

Anche dal punto di vista dei numeri il 2020 è l’anno in cui si sono concretamente misurati gli effetti del trasferimento a Tione: il servizio socio riabilitativo, sia diurno che residenziale, ha funzionato a pieno regime (ad esclusione dei mesi di chiusura del centro diurno imposti dall’emergenza covid): 19 sono stati gli ospiti presi in carico nel centro diurno, con 2124 giornate di presenza. Quattro le persone dimesse in corso d’anno mentre 3 sono stati i nuovi ingressi). Sette sono state le persone in carico alla comunità, con 1662 giornate di presenza. Due le persone dimesse e due i nuovi ingressi.

Nel corso del 2020 inoltre è stato attivato per un ospite della comunità un percorso di tirocinio a finanziamento Fse, in vista di un possibile esito lavorativo.

Per quanto riguarda infine le attività svolte nel 2020 non ci sono da rilevare cambiamenti significativi, ad esclusione delle limitazioni imposte dall'emergenza covid, che ha comportato anche l'impossibilità di collaborazione da parte dei nostri volontari. Nella Comunità sono proseguite le consuete attività finalizzate all'acquisizione dell'autonomia personale ed al graduale reinserimento sociale:

- la Cura di sé – autonomie personali (fare bucato, stirare, preparazione cena, la gestione delle relazioni con il medico curante o con lo specialista di riferimento);
- la Cura dell'ambiente (pulizie cucina e propria camera, pulizia spazi comuni lavaggio piatti ecc.);
- le uscite serali e nei week end nella realtà locale e altre attività esterne;
- la partecipazione alla riunione d'appartamento settimanale.

Nel centro diurno sono proseguite le attività di assemblaggio conto terzi e le attività per il mantenimento delle autonomie personali e la cura del sé. Sono state invece sospese, causa emergenza covid, le attività di inclusione sociale.

#### LA BOTTEGA DEI MESTIERI

Nel corso del 2020 La Bottega dei Mestieri ha reso sperimentalmente operativo il cambiamento teorizzato nel corso del 2019, collocandosi in maniera chiara e strategica all'interno dell'Area adulti della cooperativa Incontra e aprendosi in maniera ancora più flessibile ai bisogni espressi dal territorio di appartenenza. La Bottega dei Mestieri (accreditata dal 2020 come Laboratorio per i prerequisiti lavorativi e come Centro di accoglienza e di socializzazione per adulti) è un servizio che oggi può accogliere giovani ed adulti da 16 a 65 anni. Ha una duplice finalità: luogo per l'acquisizione ed il consolidamento delle autonomie personali e luogo in cui apprendere o potenziare i prerequisiti necessari per l'accesso al mondo del lavoro. Data la duplice natura del servizio, sono strutturati percorsi ed esperienze diverse finalizzate ad accompagnare e supportare le persone nell'acquisizione delle competenze e delle abilità previste dal progetto individualizzato di ciascuno.

Alla Bottega dei Mestieri è previsto inoltre l'accesso di giovani con progetti di alternanza scuola lavoro/ sospensione scolastica, regolato dalla Convenzione stipulata con il Servizio sociale delle Giudicarie e gli Istituti Professionali Enaip ed Upt.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00. Le attività proposte dalla Bottega dei Mestieri sono le seguenti:

- Attività occupazionali: assemblaggio conto terzi, falegnameria, verde

- Attività educative: laboratori sulle autonomie personali e cura del sè, sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali, sui diritti-doveri di cittadinanza.
- Attività di inclusione sociale: partecipazione agli eventi organizzati dalla comunità, organizzazione all'interno della struttura di eventi rivolti alla comunità.
- Tirocini lavorativi a termine del percorso educativo/riabilitativo

Il coordinamento separato ma sinergico degli aspetti educativi e di quelli produttivi, gestito in un dialogo e un confronto continui dai due rispettivi responsabili, ha permesso di individuare risposte sempre più puntuali sia per far fronte ai bisogni dell'utenza che a quelli degli stakeholders, siano essi acquirenti dei prodotti delle attività di assemblaggio e falegnameria, oppure enti/istituzioni (come ad esempio le scuole) che necessitano di un luogo protetto per lo sviluppo di particolari progettualità.

Nel corso del 2020 l'Area adulti e nello specifico la Bottega dei Mestieri hanno quindi iniziato a consolidare la loro nuova identità istituzionale.

Indubbiamente il 2020 è stato un anno particolare e difficile a causa della pandemia ancora in atto, che ha necessariamente influenzato il cambiamento organizzativo in corso. La Bottega dei Mestieri ha sospeso l'erogazione del servizio, come da direttive PAT, dal 12 marzo 2020 al 20 maggio 2020. Nelle settimane di chiusura del centro il personale non ha però smesso di svolgere la sua funzione educativa, di sostegno e di monitoraggio degli utenti e delle loro famiglie. Gli educatori si sono adoperati per organizzare attività "da remoto", che potessero mantenere una scansione, seppur ridotta, dei ritmi della giornata e della settimana. Queste attività e le interazioni sia gruppalì che individuali degli educatori con gli utenti del centro hanno permesso di mantenere un monitoraggio relativo al loro benessere psicologico e relazionale.

Come detto in precedenza, nel 2020 La Bottega dei Mestieri si è accreditata come Laboratorio per i prerequisiti lavorativi e come Centro di accoglienza e di socializzazione per adulti. Nel corso dell'anno ha accolto complessivamente 13 persone, delle quali 8 su segnalazione del servizio sociale (per le quali sono stati attivati percorsi progettuali finalizzati al recupero ed incremento di competenze nella sfera socio relazionale e/o in quella lavorativa) e 5 segnalate dalla scuola ENAIP per provvedimenti alternativi alla sospensione scolastica.

Si ritiene che anche il numero delle segnalazioni e delle progettualità attivate abbia fortemente risentito della situazione pandemica.

Le attività del centro sono rimaste organizzate in laboratori. Nel corso del 2020 oltre ai consueti laboratori di falegnameria, verde e assemblaggio sono stati attivati dei laboratori specifici sulle pulizie ambientali e sull'acquisizione di competenze spendibili per una crescita in autonomia (ad esempio il laboratorio patente).

Durante i mesi di chiusura del centro, si è riusciti a garantire la continuità delle attività in coerenza con il con il lavoro svolto sul campo prima della chiusura del centro grazie ad un lavoro "da remoto" reso possibile grazie alle moderne tecnologie informatiche. Il lavoro svolto ha riguardato alcune macro aree progettuali, tra le quali:

1. Mantenimento del benessere psicologico ed emotivo
2. Mantenimento del benessere fisico
3. Mantenimento di una corretta igiene personale
4. Mantenimento di una corretta igiene ambientale
5. Sviluppo e scoperta di nuovi hobby ed interessi
6. Mantenimento di una sana e corretta alimentazione
7. Incremento delle informazioni e della consapevolezza del particolare momento pandemico
8. Promozione di nuove forme di socializzazione tra il gruppo utenti

La ripresa delle attività laboratoriali, successivamente alla riapertura del centro, ha risentito notevolmente delle limitazioni imposte dalle linee guida per il contenimento della pandemia da Covid-19.

Nel corso del 2020 si sono confermati i bisogni già emersi nel 2019, nei confronti dei quali durante il 2020 si è potuto lavorare ben poco a causa della particolare condizione sanitaria ancora in evoluzione:

- la necessità di lavorare nel 2021 per consolidare la nuova identità richiesta dal riposizionamento istituzionale a seguito dell'approvazione del Nuovo Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali approvato dalla Provincia Autonoma di Trento, con la conseguente apertura anche all'utenza adulta.
- il bisogno di continuare a promuovere le attività della Bottega dei Mestieri, in particolare nel contesto produttivo locale;
- la necessità di rafforzare e consolidare ulteriormente i rapporti con il servizio sociale e le scuole operanti sul territorio di riferimento continuando a rafforzare e valorizzare la Convenzione stipulata con le scuole;

- il bisogno di incrementare e potenziare il livello di condivisione degli obiettivi del Centro di Socializzazione con le realtà lavorative del territorio, in particolare con le Cooperative di tipo "B" in ottica di filiera, per permettere ai ragazzi di avere, potenzialmente, un bacino più vasto di possibilità;
- la necessità di sviluppare ulteriormente i progetti di inclusione sociale nelle comunità in cui vivono i ragazzi in carico alla Bottega dei Mestieri ;
- la necessità di integrare maggiormente lo strumento Bottega dei Mestieri con le risorse/possibilità disponibili dei progetti del Fondo sociale Europeo

### **INCONTRA B Ed I Percorsi di Inserimento Lavorativo**

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di natura socio assistenziale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia della nostra azione. Prima di entrare nello specifico della descrizione dei processi di inserimento lavorativo, diamo una breve descrizione delle attività svolte nel 2020

Non c'è dubbio che la primavera 2020 con l'emergenza coronavirus ha lasciato la sua impronta sull'andamento lavorativo della cooperativa, evidenziando criticità, ma anche sviluppando altre progettualità legate al periodo emergenziale. Alcuni dipendenti hanno svolto un periodo di cassa integrazione visto che l'emergenza coronavirus ha bloccato alcuni servizi, sia quelli educativi della parte A, sia quelli lavorativi della parte B, incidendo sulla programmazione. La cooperativa ha ripreso prontamente la totalità dei servizi con maggio-giugno per rispondere al bisogno degli utenti, le varie attività sono riprese rispettando i protocolli legati al Covid-19.

#### Azioni esterne

Come già anticipato nel quadro generale, l'emergenza coronavirus ha impattato sulle varie attività della cooperativa; nel dettaglio, si è interrotta l'attività della gestione del cinema comunale di Tione di Trento e il servizio di biglietteria svolto per la stagione teatrale della comunità delle Giudicarie, si è bloccato il servizio di attraversamento pedonale svolto per il comune di Tione per le scuole elementari, si sono bloccati i servizi di assemblaggio che venivano svolti presso le aziende locali. Con la chiusura delle aziende locali si sono inoltre interrotti i servizi di pulizia che svolgeva la cooperativa; al contrario, Incontra ha mantenuto, durante il periodo dell'emergenza, il servizio di

trasporto farmaci antiblastici e prelievi svolto per conto dell'Azienda Sanitaria (terminato poi il 31/12/2020 per la rotazione degli appalti), ha svolto un servizio di spesa a domicilio per il comune di Tione di Trento per consegnare farmaci e viveri alle persone che erano in quarantena nella propria abitazione e per un periodo ha gestito un servizio di "vigilanza" presso alcuni punti vendita locali, per controllare il corretto uso della mascherina e per garantire il distanziamento fisico fra i clienti. Durante l'estate, è stato organizzato una rassegna di cinema estivo presso il cortile delle scuole elementari di Tione di Trento. Tranne la stagione cinematografica e teatrale, con giugno tutte le attività sono state riattivate garantendo attività lavorativa ai dipendenti; alcune di queste, sembrano andare verso un continuo aumento di lavoro. A tal proposito si sta ragionando affinché la persona in Intervento 18 possa venire direttamente assunta e concludere così il percorso con l'uscita verso il mercato del lavoro ordinario, raggiungere l'obiettivo di transitare dei dipendenti verso il mercato profit.

Anche la caffetteria è stata chiusa fino a maggio inoltrato ed oltre ai mancati incassi, non c'è stata più la possibilità di attivare i tirocini di ragazzi con fragilità e non, situazione tutt'ora permanente perché il CFP Enaip di Tione di Trento, settore alberghiero, non può impegnarsi nello sperimentare i ragazzi al di fuori della scuola.

La parte connessa al settore turistico ha risentito in maniera importante della pandemia, le case per ferie, ramo d'azienda preso in affitto dalla cooperativa Artico fino a dicembre 2021, hanno visto una diminuzione delle presenze durante il periodo estivo e la chiusura nel periodo invernale.

Riguardo lo sviluppo nel settore delle pulizie, si è iniziato a dialogare con alcune importanti realtà del territorio che operano nel settore per trovare delle forme di collaborazione, anziché di concorrenza, oltre che per sviluppare percorsi di inserimento lavorativo.

#### Azioni interne

Nella parte B della cooperativa la strategia individuata è quella della crescita progressiva; a seconda degli ambiti di intervento previsti si provvederà a calcolare l'incidenza dei costi della produzione del personale per ottenere dei ricavi da reinvestire in nuove azioni di crescita sul medio/lungo periodo o da utilizzare per forme di capitalizzazioni. Per quanto riguarda gli inserimenti, verranno programmate delle azioni di crescita sul medio/lungo periodo che prevederanno forme di tirocinio a borsa lavoro, prime assunzioni tramite Intervento 18 a tempo determinato, assunzioni a tempo

indeterminato o azioni di accompagnamento verso il mercato del lavoro ordinario, sempre supportati dall'importante figura del tutor. Come cooperativa mista AB, Incontra, si rivolge a diverse tipologie di lavoratori svantaggiati: giovani adulti con fragilità sociali, cognitive, relazionali (definita fascia grigia) perché non inclusi nei percorsi dedicati a soggetti iscritti nella lista 68; giovani adulti inseriti nella lista della legge 68 per invalidità psichica e fisica.

#### Personale coinvolto nel 2020

Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che la cooperativa sociale INCONTRA prevede che i lavoratori svantaggiati accedano alla cooperativa sociale secondo diverse modalità: percorsi di osservazione e valutazione dei pre-requisiti lavorativi, borsa lavoro o tirocinio, inserimento con agevolazioni contributive a termine (es. primi mesi o primi anni) da parte delle politiche locali e inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato.

Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati seguenti è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. La provincia di Trento è caratterizzata da una elevata attenzione e conseguente eterogeneità di azioni verso i lavoratori svantaggiati e l'Agenzia del Lavoro di Trento -soggetto attuatore delle politiche attive del lavoro locali- conta in particolare tra i suoi interventi mirati a promuovere o sostenere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate: l'Intervento 18, l'Intervento 19, l'Intervento 20, il cosiddetto Progettone e l'Intervento 5.

Incontra B ha dato lavoro in totale a 24 persone, alcune con forme di collaborazione e per un breve periodo, altre all'interno del progettone sociale, altre ancora con progetti individualizzati (Intervento 3.3.F) per persone con invalidità finanziato dall'Agenzia del Lavoro, la maggioranza con contratti a tempo determinato o indeterminato

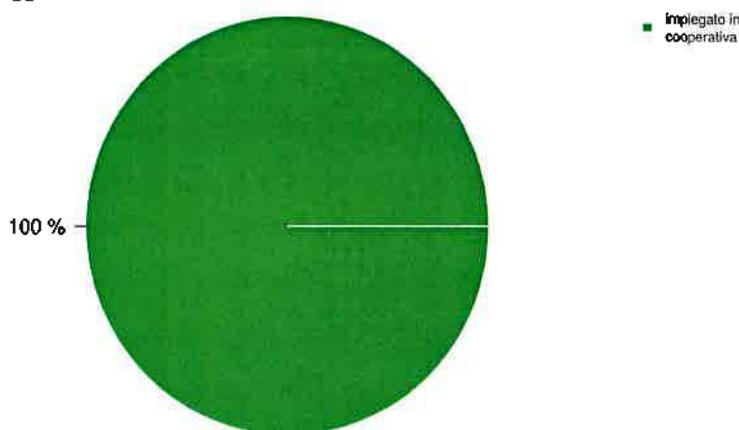
Per quanto riguarda i lavoratori svantaggiati inseriti nell'ambito delle politiche territoriali nel corso del 2020, si contano 5 da Intervento 18, 3 certificati 381/91, 1 da Intervento 19 e 1 da Progettone. Rispetto a questi flussi di lavoratori complessivi nell'anno, si osserva poi che al 31/12/2020 risultavano presenti in cooperativa 3 da Intervento 18, 2 certificati 381/91, 1 da Intervento 19, 1 da Progettone.

Al 31 dicembre 2020 fanno parte dell'organico 15 dipendenti di cui 7 persone considerate svantaggiate (L. 381/91) e 3 in inserimento lavorativo finanziate dall'Intervento 3.3.C (ex Intervento 18.1) dell'Agenzia del Lavoro.

Sono stati realizzati nel corso dell'anno 3 tirocini

La qualità dei percorsi di inserimento lavorativo attivati potrebbe essere ben descritta dalle parole dei lavoratori, ma la volontà di questo report è di riportare alcuni indicatori oggettivi della qualità dei percorsi di inserimento. Così, un importante indicatore di esito e qualità del percorso è rappresentato dal tasso di successo dei processi formativi di cui la cooperativa sociale come premesso si avvale: la percentuale di soggetti che hanno portato a termine il percorso è del 60%, mentre il restante 40% ha dovuto interrompere il percorso (spesso per problemi di salute personale, insostenibilità dei ritmi di lavoro, ecc.). Ulteriore dimostrazione dell'impegno della cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori svantaggiati formati riguarda la volontà e la capacità di garantire benefici di medio-lungo periodo. È a tal fine importante analizzare anche la fase successiva al termine del periodo di inserimento, guardando alla stabilità occupazionale offerta. Guardando ai lavoratori svantaggiati che hanno terminato il percorso di formazione e inserimento al lavoro, il 100% è rimasto impiegato in cooperativa ed ancora lo è. Se ne deduce che è politica della cooperativa quella di offrire prevalentemente un'occupazione stabile e quindi un benessere economico, psicologico e sociale di lungo periodo ai suoi lavoratori svantaggiati, con impatto riteniamo rilevante.

Lavoratori svantaggiati a termine formazione



Al 31/12/2020 era presente in cooperativa 1 lavoratore con borsa lavoro/tirocinio e guardando al flusso di borse lavoro durante l'anno ad inizio 2020 era presente 1 lavoratore, in corso d'anno è stato inserito 1 altro lavoratore ed 1 lavoratore ha concluso il percorso. La rilevanza della formazione ricevuta dalle persone in borsa lavoro e la ricaduta che la stessa può avere in termini di reale formazione acquisita possono essere giudicati nelle caratteristiche dell'impegno richiesto: in media le borse lavoro proposte

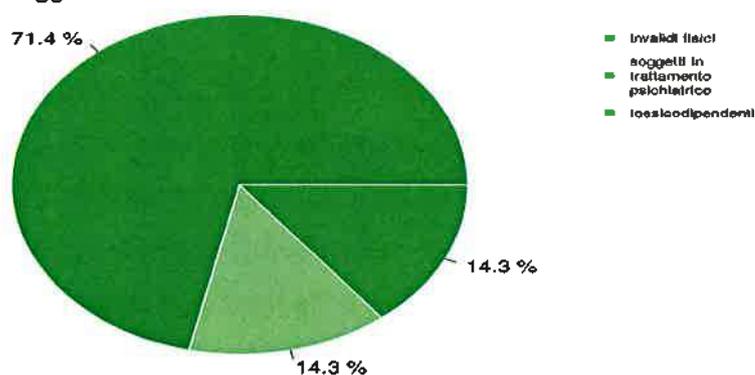
hanno una durata per persona di 8 mesi, per 17 giorni lavorati e 15 ore lavorate a settimana.

La descritta situazione dei processi iniziali di formazione ed avviamento al lavoro di persone svantaggiate è poi integrata dalle politiche di assunzione del personale svantaggiato come lavoratore dipendente della cooperativa sociale. Al 31/12/2020, i soggetti svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 che risultano inseriti nella cooperativa sociale sono 3. Di questi 1 è assunto dalla cooperativa sociale a full-time, mentre i restanti 2 a part-time, spiegando meglio quindi l'impatto occupazionale complessivo generato verso le categorie di lavoratori deboli.

L'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 9.4 ULA (Unità Lavorative Annue). La percentuale di lavoratori svantaggiati rispetto ai lavoratori ordinari (o normodotati) impiegati nella parte B delle nostre attività, risulta in questa data pari al 70%. In particolare, così, ad inizio 2020 risultavano presenti in cooperativa 6 lavoratori svantaggiati, cui si sono aggiunti in corso d'anno altri 4 lavoratori, contro 4 soggetti svantaggiati usciti, registrando così una variazione tra i soggetti svantaggiati entrati e usciti durante l'anno pari allo 0%.

Guardando alla tipologia di svantaggio, è utile posizionare gli interventi di inserimento lavorativo della cooperativa rispetto alle nuove disposizioni del D.Lgs. 117/2017, che ha infatti previsto l'ampliamento delle categorie di lavoratori definibili svantaggiati a nuovi soggetti deboli sul mercato del lavoro e per i quali le cooperative possono godere di agevolazioni. I lavoratori in inserimento in cooperativa sono per la maggior parte invalidi fisici. Inoltre, si conta la presenza di soggetti in trattamento psichiatrico e tossicodipendenti. È possibile quindi affermare che tutti i lavoratori inseriti in cooperativa sociale appartengono alle categorie di svantaggio certificate secondo la legge istitutiva delle cooperative sociali L.381/1991 o sono riconosciuti da politiche territoriali.

Tipologia lavoratori svantaggiati



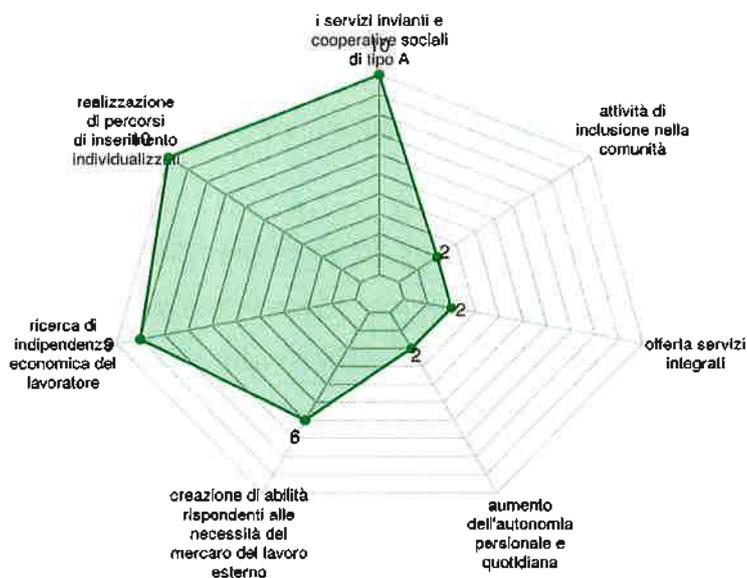
Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di soggetti svantaggiati residenti nella provincia in cui ha sede la cooperativa è del 100%. Rispetto invece ai lavoratori che nel 2020 sono usciti dalla cooperativa sociale il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 3 sono usciti dalla cooperativa senza un'occupazione e 1 ha trovato occupazione in un'altra cooperativa sociale.

Si tratta di processi formativi oggetto inoltre di un attento monitoraggio formalizzato, promosso attraverso la supervisione di psicologi e dei tutor, attraverso la realizzazione di incontri ad hoc con il lavoratore inserito e realizzando schede di valutazione formalizzate anche per l'ente pubblico (es: per i servizi sociali, per istituzioni pubbliche che finanziano parte dei servizi o delle attività). Oltre a questi numeri significativi per l'azione della cooperativa sociale INCONTRA si vogliono riportare alcune osservazioni sempre con riferimento a dimensioni qualitative e di ricaduta sul benessere dei lavoratori svantaggiati inseriti. Così, si consideri che, oltre allo stipendio, la cooperativa sociale offre ai lavoratori svantaggiati altri servizi e benefit, quali servizi alla famiglia (es: asilo nido aziendale, scuola estiva o colonie, educazione integrativa, campus, ecc.) a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa, microcredito e anticipi sullo stipendio. Rispetto ancora ai processi formativi e all'evoluzione dello stato psico-fisico del lavoratore, l'evoluzione è oggetto di un attento monitoraggio formalizzato, promosso attraverso la supervisione di psicologi e dei tutor, attraverso la realizzazione di incontri ad hoc con il lavoratore inserito e realizzando schede di valutazione formalizzate anche per l'ente pubblico (es: per i servizi sociali, per istituzioni pubbliche che finanziano parte dei servizi o delle attività).

E in generale, ritornando alle azioni nei confronti dei nostri lavoratori svantaggiati, la qualità procedurale e degli esiti ci sembra poi sostenuta dai nostri precisi obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi: la cooperativa sociale INCONTRA pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la collaborazione con i servizi invidanti o cooperative sociali di tipo A per l'identificazione delle abilità e propensioni della persona svantaggiata, la realizzazione di percorsi di inserimento individualizzati e la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche amministrazioni. La cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di

inserimento lavorativo attraverso la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

### Processi



### **ULTERIORI ELEMENTI QUALITATIVI DEI NOSTRI SERVIZI.**

Per esplicitare con altre informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della attività. Innanzitutto, preme sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare Sistema di gestione per la qualità Iso 9001:2015, Family Audit Executive e Marchio Family in Trentino.

Altro elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza: la cooperativa sociale INCONTRA in quanto cooperativa mista ABcerca di promuovere, laddove possibile, una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti adulti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative, promuovendo l'inserimento lavorativo, curando i rapporti con le aziende locali e con il locale Centro per l'impiego. Significativo ci sembra a tal fine osservare che nel corso del 2020 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 5 nostri utenti,

per una media di 12 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 48.5 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Ci sembra a tale proposito significativo anche osservare che tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 1 ha trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 6 utenti è stata poi offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta quindi occupazionale.

INCONTRA ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove

- la qualità del processo di presa in carico,
- la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.)
- la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente.

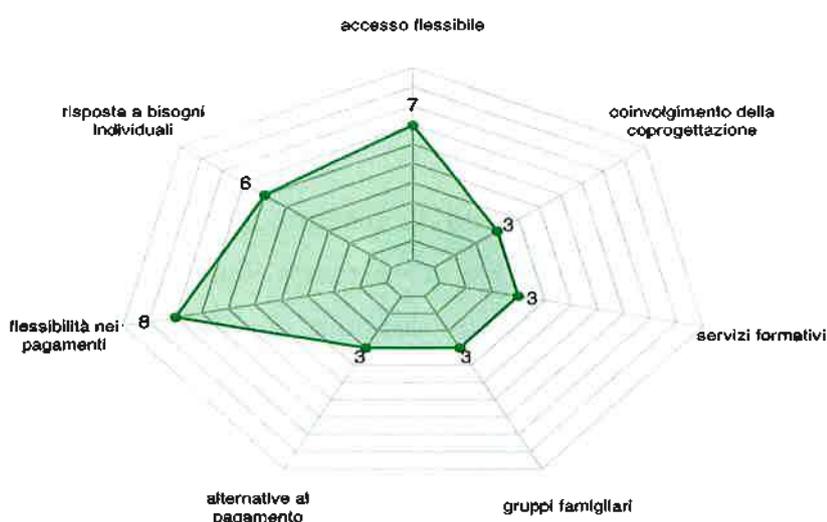
Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari e flessibilità nei pagamenti. E per rafforzare queste nostre attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Nel 2020 sono stati somministrati n. 44 questionari a familiari e 34 questionari a ospiti dei servizi con un altro livello di soddisfazione

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che INCONTRA assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento,

Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente nella collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, nella pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, nella pianificazione e l'azione con

altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti ( Comunità Integrata di Larido avviata nel settembre 2020) e nuove microattività ( Progetto Etika per l'abitare della persona con disabilità) realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari es accompagnamento visite mediche, rapporto con la scuola)

### Impatto sui famigliari



A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno (come presentato anche nella sezione di introduzione alla cooperativa), identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

In modo sintetico, i tratti prevalenti dell'operato della cooperativa nel suo contesto e rispetto ai suoi obiettivi possono essere sintetizzati in una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strenghts) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la

cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.

<b>STRENGTHS - FORZA</b>	<b>WEAKNESSES - DEBOLEZZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità di assorbire la parziale stagionalità dell'attività senza avere ricadute di instabilità dei lavoratori</li> <li>- Buona capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata bidirezionale</li> <li>- Buona capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento</li> <li>- Buona capacità di soddisfare la domanda locale</li> <li>- Buona capacità di pianificazione pluriennale</li> <li>- Buona capacità di ricerca e sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bassa capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento incentivando la partecipazione anche alle assemblee</li> <li>- Bassa possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti</li> <li>- Bassa redditività economica</li> </ul>
<b>OPPORTUNITIES - OPPORTUNITA'</b>	<b>THREATS - RISCHI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercettare i nuovi problemi sociali</li> <li>- Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi</li> <li>- Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività</li> <li>- Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive</li> <li>- Essere attivi nel sostegno della causa influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concorrenza crescente da parte di Enti di terzo settore</li> <li>- Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete</li> <li>- Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali</li> <li>- Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento ed all'autoattivazione</li> <li>- Vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi ed alla possibilità di innovazione</li> </ul>

In particolare, si pone l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Oltre ai descritti e rilevanti fattori legati alla situazione Covid che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, INCONTRA percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare: concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in

particolare di grandi dimensioni), incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione, bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete e elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione.

Di ciò si rifletterà guardando anche alla situazione patrimoniale ed economica della cooperativa.

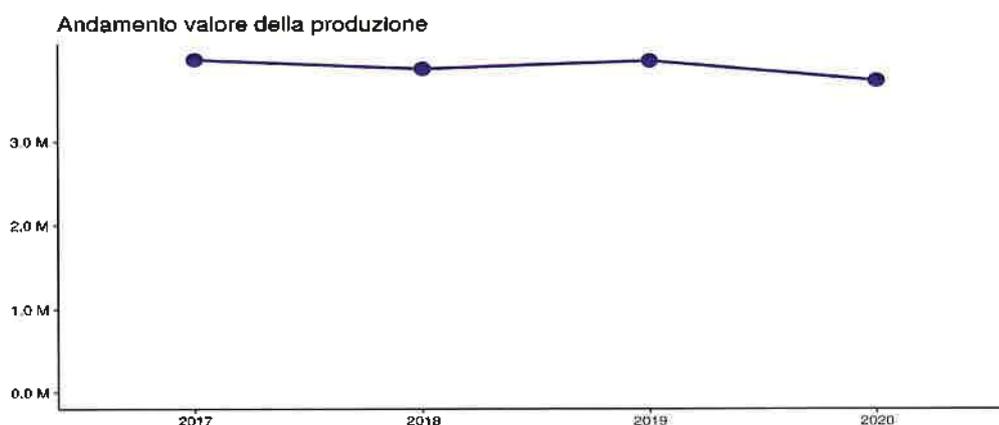


## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

### DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

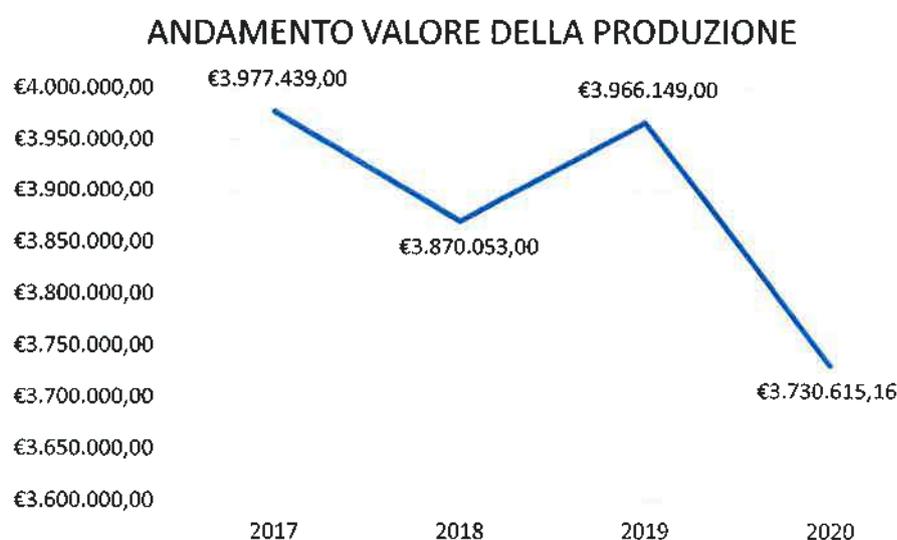
Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2020 esso è stato pari a 3.730.615 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato (2017-2020), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti diminuito. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione pari al -5,94%. Tale flessione è riconducibile alle conseguenze dell'emergenza sanitaria Covid-19.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 3.776.271,85 €, di cui 2.634.261,87 sono rappresentati da costi del personale dipendente.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 una perdita pari ad € -64.698,1.

Nei grafici seguenti una rappresentazione dell'andamento del valore della produzione e dei risultati di esercizio dal 2017 al 2020



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale INCONTRA. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 1.387.184 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per il 46.9% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve

accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 580.658,22, la riserva statutaria è di Euro 569.177,37 e le altre riserve sono pari a Euro 35.010,83. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 1.511.728 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale INCONTRA esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 3 gli immobili di proprietà della cooperativa; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 5 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di riqualificazione economica e sociale. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Nel 2020 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti sulle proprie strutture per un valore complessivo di 57.556,7 Euro. Una ulteriore peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato per la cooperativa dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: la cooperativa sociale INCONTRA realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture pubbliche precedentemente dismesse e abbandonate che sono state recuperate dalla cooperativa, strutture pubbliche precedentemente sottoutilizzate che sono state rivalorizzate dalla cooperativa almeno parzialmente e strutture private precedentemente dismesse o abbandonate. In sintesi, la cooperativa sociale ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto

rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 100.000,00

## PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

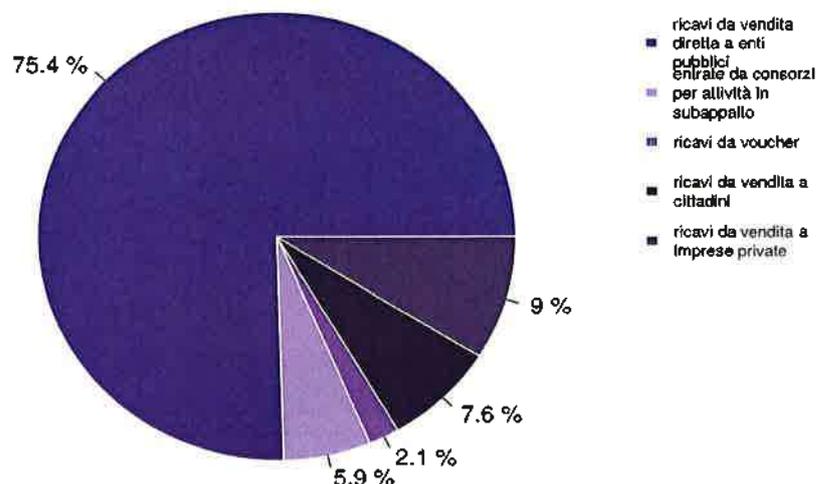
Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 93,57% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 140.112,5 Euro di contributi pubblici e 28.655,66 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 170.759,1 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 1.991 Euro (5 per mille).

La Cooperativa nel 2020 non ha avuto una politica di raccolta fondi strutturata. Un servizio di raccolta fondi strutturato è stato avviato solo nel corso dei primi mesi 2021, con una parte anche del sito internet dedicata. Nel 2020 le entrate derivanti da liberalità si riferiscono a piccole somme che privati cittadini elargiscono alla cooperativa in occasione di particolari eventi famigliari come lutti, cerimonie, ecc. I fondi sono destinati alla copertura delle spese generali della cooperativa, salvo diversa destinazione indicata dal donatore, ad esempio l'acquisto di attrezzature particolari.

L'analisi ulteriore per fonti delle entrate pubbliche e private permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- come rappresentato anche nel grafico sottostante- si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 2.630.933 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 312.585 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 265.445 Euro da ricavi da vendita a cittadini, 207.692 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto e 74.099,8 Euro da ricavi da voucher.

Tali dati posizionano la cooperativa sociale tra le cooperative sociali che ancora presentano forti legami con le pubbliche amministrazioni e bassi livelli di apertura al mercato privato, dato il settore di attività in cui opera.

Composizione delle entrate



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2020 un numero di imprese committenti pari a 263, un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 727 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 323. Inoltre l'incidenza del nostro primo e principale committente è pari al 36% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. E' anche da osservarsi come la cooperativa Incontra nel 2020 abbia vinto 2 bandi indetti dalle pubbliche amministrazioni: Attività di educazione ambientale per € 6.500,00 Progetto formazione Fse Legal Counselor per € 200.820,00

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 36.516,9 € da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Gli amministratori segnalano (ai sensi di quanto introdotto dal Decreto Legge n. 34/2019, art, 22) inoltre l'idoneità dell'impresa ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento". Inoltre anche i tempio di incasso sono rispettosi delle

pattuizioni intercorse con i committenti. Non ci sono pertanto anomalie o difficoltà da indicare.



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

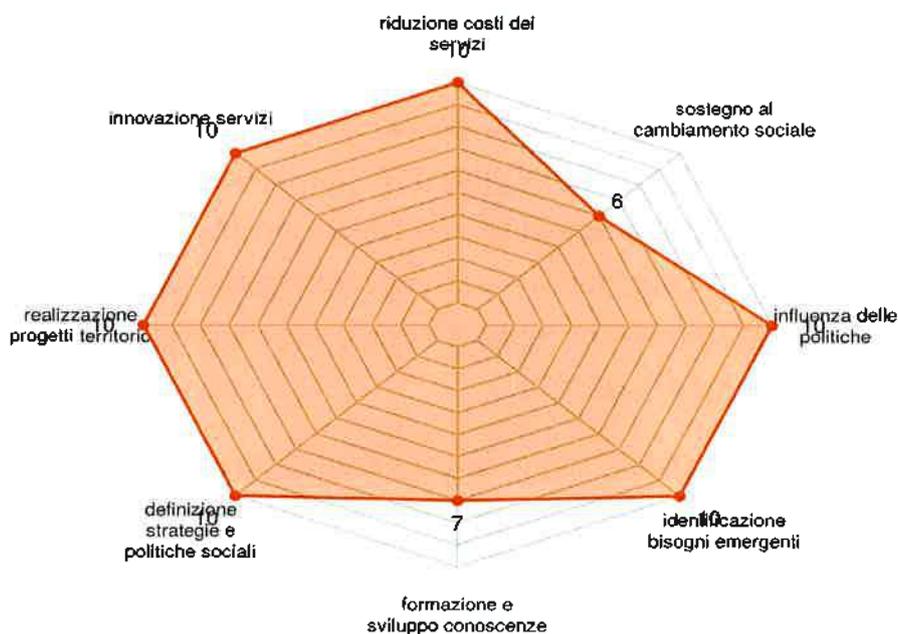
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale INCONTRA agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, vogliamo distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale INCONTRA ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per

il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

### Giudizio sintetico di impatto sulla PA

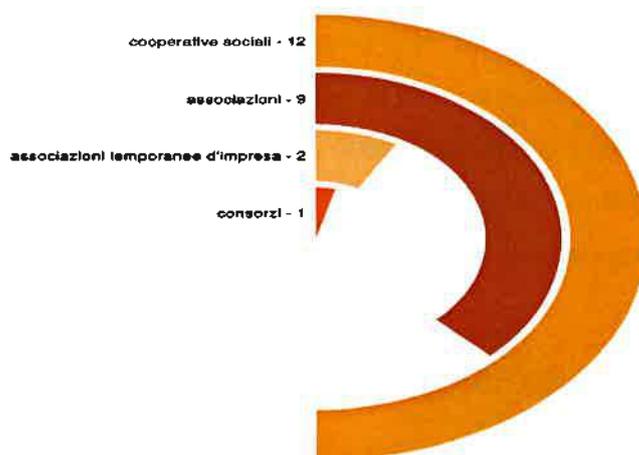


Indagando ora i nostri rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: l'88 % degli acquisti della cooperativa sociale INCONTRA è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale abbastanza buono. Inoltre, l'83% della spesa per consumi

della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, l'8% in acquisti da cooperative non di tipo sociale, mentre il 9% degli acquisti è fatto da altre organizzazioni di Terzo settore. Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2020 in 13 imprese, per un totale di 69.532,6 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 5 imprese, per un totale di 614.200 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo sottolineare come la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2020, la cooperativa collaborato con alcune imprese compartecipando ad ATI e ad appalti pubblici, per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa e per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il nostro territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, INCONTRA aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 2 associazioni temporanee d'impresa e 1 ente a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

#### La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo settore, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 12 cooperative sociali, 9 associazioni e 33 altri soggetti privati della comunità. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: occupazione di lavoratori di altre cooperative sociali o nonprofit posti in mobilità o licenziati causa ridimensionamento e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, vogliamo anche sottolineare come la cooperativa sociale INCONTRA si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2020, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

#### RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta

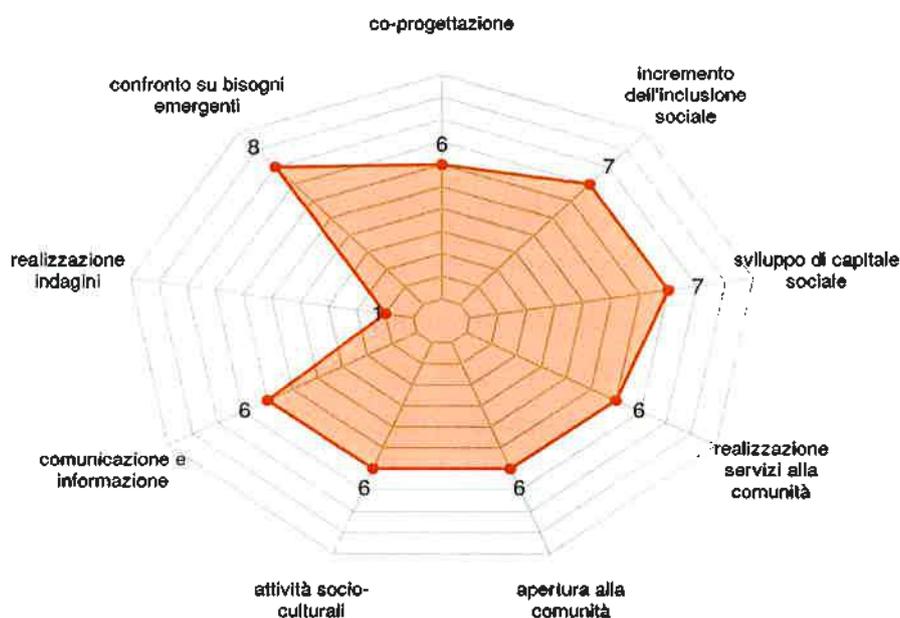
ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta all'ambiente e alle politiche ambientali, poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale INCONTRA ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi,

codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

### Processi sulla collettività



La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale INCONTRA è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale INCONTRA di aver generato anche nel 2020 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati

raggiunti (ricordiamo composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

**INNOVAZIONE** La cooperativa sociale INCONTRA ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio e la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio e la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Nel 2020 è stato aperto un nuovo servizio: la Comunità Integrata di Larido, per l'accoglienza residenziale stabile di persone con disabilità. Sono stati inoltre avviati due progetti, con il sostegno di Etika (fondo solidale di Dolomiti Energia e della Cooperazione Trentina) per sostenere l'autonomia abitativa di persone con disabilità.

**COESIONE SOCIALE** La cooperativa sociale INCONTRA ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui e ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere e con minori ma sempre significativi risultati ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** La cooperativa sociale INCONTRA ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la promozione di

iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali e la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili.

**IMPATTO SOCIALE** La cooperativa sociale INCONTRA ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...). In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: i servizi di Incontra, diurni, residenziali e domiciliari, rivolti sia a cittadini fragili (minori, persone con disabilità e con problemi di dipendenze e salute mentale) sia alla generalità della cittadinanza (animazione estiva per minori, servizi al lavoro - formazione apprendisti, orientamento al lavoro, inserimento lavorativo di persone fragili- supporto educativo-interventi specialistici per persone con DSA, consulenze e supporto psicologico) hanno infatti permesso a residenti nelle Giudicarie, una zona periferica, scarsamente popolata e con una rete di trasporti pubblici che non riesce a garantire per tutti i collegamenti necessari, di usufruire di servizi di welfare qualificati e di prossimità disponibili nella propria comunità. Nel 2020, considerate le restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria, Incontra ha garantito ad una fascia importante della popolazione occasioni di socialità gestite secondo le norme di sicurezza.

Sella Giudicarie, 31 maggio 2021

Il Presidente

(Monia Bonenti)  
