



## Bilancio sociale della cooperativa sociale INCONTRA





## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale INCONTRA si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, 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 si vuole 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, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti 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 si interrogherà 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.

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



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale INCONTRA, codice fiscale 01368180228, che ha la sua sede legale all'indirizzo Piazza Cesare Battisti n. 69 - Sella Giudicarie.

La cooperativa sociale INCONTRA nasce nel 1992 e per comprendere il suo percorso è necessario leggere alla sua storia. La Cooperativa Incontra, società cooperativa sociale di tipo misto A/B, nasce il 1 maggio 2018 dal percorso di fusione di due storiche Cooperative Sociali operanti in Val Giudicarie: la Cooperativa Il Bucaneve e la Cooperativa L'Ancora. Il Bucaneve è stata una Cooperativa sociale attiva in Val Giudicarie nel settore socio assistenziale e socio sanitario dal 1987. Ha sempre avuto come obiettivo il perseguimento del benessere delle persone e delle famiglie con disabilità, con problemi di salute mentale e/o con dipendenza da alcol. L'Ancora ha operato in Val Giudicare e territori limitrofi dal 1992 con iniziative a favore del mondo giovanile e delle loro famiglie, con l'obiettivo di aiutare i ragazzi e i giovani a crescere bene, supportandoli nei passaggi più difficili della loro vita. Il 2018 pertanto è il primo anno di attività della Cooperativa Incontra.

Quale cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e 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 e organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori fornitura di pasti preparati e attività di pulizia e disinfestazione.

La cooperativa sociale nello specifico offre:

#### [Servizi afferenti ad Incontra A](#)

- 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 Etika, 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 Bolognana di Arco e Bagolino (BS)
- 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, familiari 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".
- Educazione ambientale

### [Servizi afferenti ad Incontra B](#)

Per quanto riguarda i servizi afferenti al ramo B della Cooperativa la nostra cooperativa sociale nel 2021 ha gestito attività di assemblaggio conto terzi, la biglietteria del Cinema e del Teatro Comunale di Tione, il sentiero etnografico di Rio Caino, la pista di Pattinaggio del Comune di Tione, iniziative di turismo sociale con la gestione delle case per ferie di Brione, Sella Valsugana, Segonzano e Cinte Tesino

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.



I servizi illustrati 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. 24/1998, di:

- a) l'organizzazione e la 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) l'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 requisiti lavorativi, centri socio ricreativi, strutture residenziali, comunità alloggio, alloggi protetti e semi-protetti, appartamenti in autonomia, interventi di pronta accoglienza, servizi di sollievo;
- c) la 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) l'organizzazione e la 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) la promozione di esperienze pre-lavorative attraverso l'organizzazione e lo svolgimento di attività diverse quale stage e tirocini formativi;
- i) la 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) la 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) la 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 enti pubblici e privati e/o singoli; erogando, se necessario borse di studio e/o borse lavoro;
- l) 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) la 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) l'erogazione di servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, province 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;
- r) 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 suo carattere identitario.

## MISSION

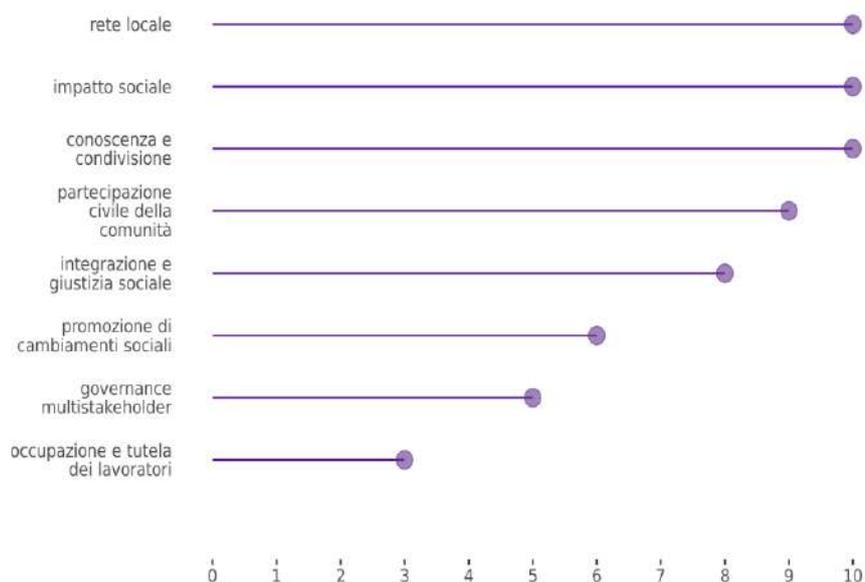
Incontra è una cooperativa sociale: un'impresa sociale che allo scopo di trovare risposte ai bisogni del territorio ascolta le persone, le comunità territoriali e i loro bisogni sociali, socio-sanitari ed educativi; stimola il tessuto sociale affinché sia attento e si attivi nella risposta alle proprie 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 attrezzi 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 famigliari 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, è possibile 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, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

## Mission



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

Sede	Indirizzo/Località	Comune
Centro socio educativo territoriale per minori	via Roma n. 9	Tione di Trento (Tn)
Centro socio educativo territoriale per minori	Piazzale della Gioventù n. 1	Pinzolo (Tn)
Centro socio educativo territoriale per minori	via Cesare Battisti n. 40	Comano Terme (Tn)
Centro socio educativo territoriale per minori	Via Priori n. 4	Andalo (Tn)
Centro socio educativo territoriale per minori	via dell'Asilo n. 1	Spormaggiore (Tn)
Laboratorio Per i prerequisiti lavorativi La Bottega	località Giardini	Tione di Trento (Tn)
Comunità Socio Riabilitativa per Adulti	via Trento n. 13	Tione (Tn)
Comunità integrata 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)
Uffici amministrativi e Direzione	Piazza C. Battisti n. 69	Sella Giudicarie-Breguzzo

Appartamento per la Residenzialità Leggera	Loc. Polin 12 A - Interno 63	Tione di Trento (Tn) -
--	------------------------------	---------------------------

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede. Guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale INCONTRA svolge la sua azione in 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.



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.

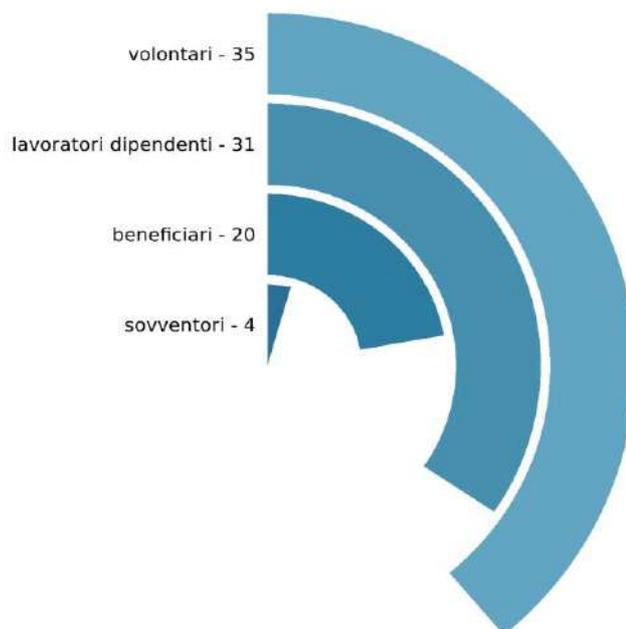
Incontra è governata da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 9 persone, eletto in data 27 luglio 2021. Rispetto al primo consiglio, eletto in occasione delle assemblee di fusione nel gennaio 2018, che vedeva la presenza di 11 consiglieri, con il rinnovo delle cariche del luglio 2021 il numero è stato ridotto a nove. L'esigenza manifestata in sede di fusione di garantire una congrua rappresentanza agli amministratori provenienti dalle realtà precedenti alla fusione, a distanza di tre anni, non aveva più ragion d'essere. Ormai il percorso di fusione è completato. Pur mantenendo un saldo legame con la storia delle due cooperative da cui è nata, Incontra ormai ha una propria identità, riconosciuta dal contesto in cui opera. Inoltre la riduzione dei numeri non ha inciso sulla possibilità di mantenere 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. L'amministrazione della Cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci purchè la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione del Consorzio, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'art. 2365 comma secondo del Codice Civile è attribuita al Consiglio di Amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. Il Consiglio di Amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Almeno ogni novanta giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al Comitato di controllo sulla gestione sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate del Consorzio e dalle sue controllate.

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 della capacità di coinvolgimento e inclusione (parole chiave per un'impresa sociale). Al

31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 90 soci, di cui 35 volontari, 31 lavoratori dipendenti, 20 utenti o loro familiari e 4 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, il 32.63% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo sufficiente 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 attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 20 utenti o loro familiari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. non coinvolge i lavoratori svantaggiati nella propria base sociale. 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 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 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 multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

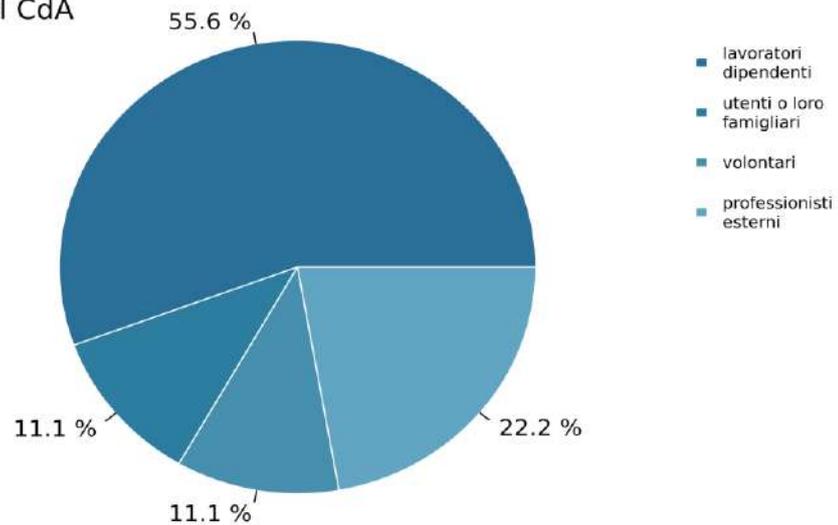
## Suddivisione soci per tipologia



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 9 consiglieri: Monia Bonenti (data nomina 27/07/2021), Mariano Failoni (data nomina 27/07/2021), Andrea Rizzonelli (data nomina 27/07/2021), Sara Zambotti (data nomina 27/07/2021), Mariagrazia Scaglia (data nomina 27/07/2021), Michele Tavernini (data nomina 27/07/2021), Claudio Bertoni (data nomina 27/07/2021), Elisa Gargioni (prima nomina 27/07/2021), Elena Simoni (data prima 27/07/2021). Si tratta nello specifico di 5 lavoratori dipendenti, 1 utente o suo familiare, 1 volontario e 2 professionisti esterni.

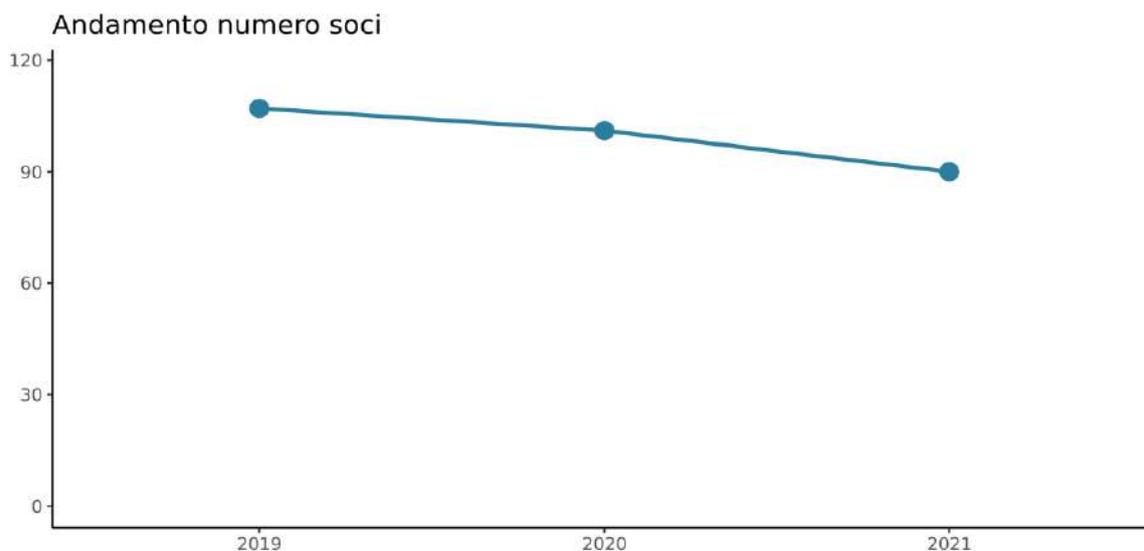
Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e familiari nei servizi, di volontari, 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 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. Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 8 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 90%.

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 il CdA vede la presenza di donne. 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.

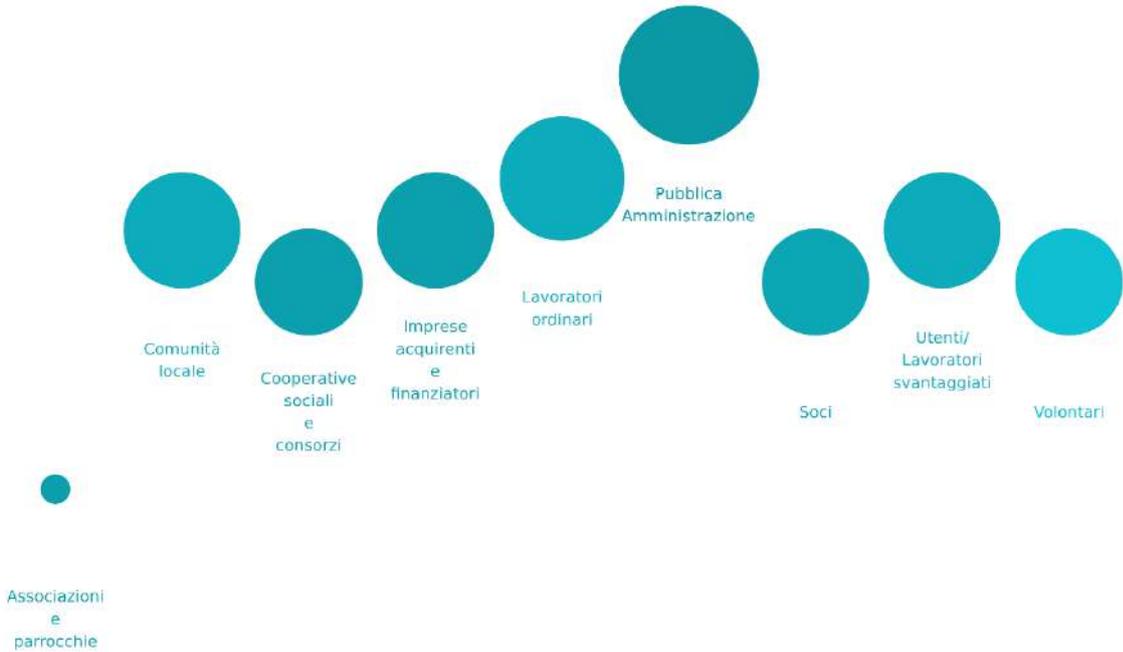
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 19 soci, come anticipato essi sono oggi 90. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'uscita di 11 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 17% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 43% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 INCONTRA ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 30% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui l'32% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 32% 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, avendo nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai soci, ma è comunque natura della cooperativa anche in presenza di utili l'accantonarne il 100% 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 dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Gli stakeholders





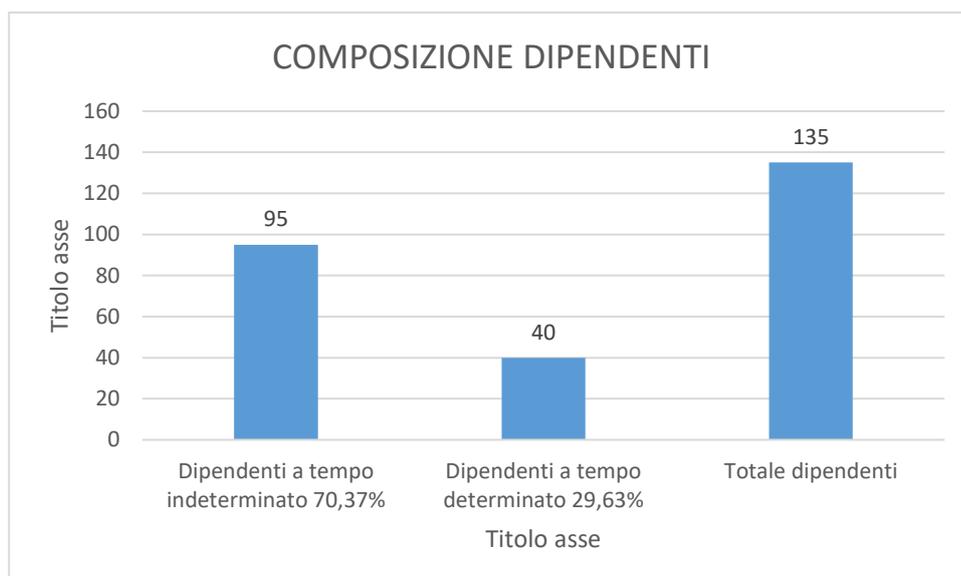
## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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 dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 135 lavoratori, di cui il 70.37% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 29.63% 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.



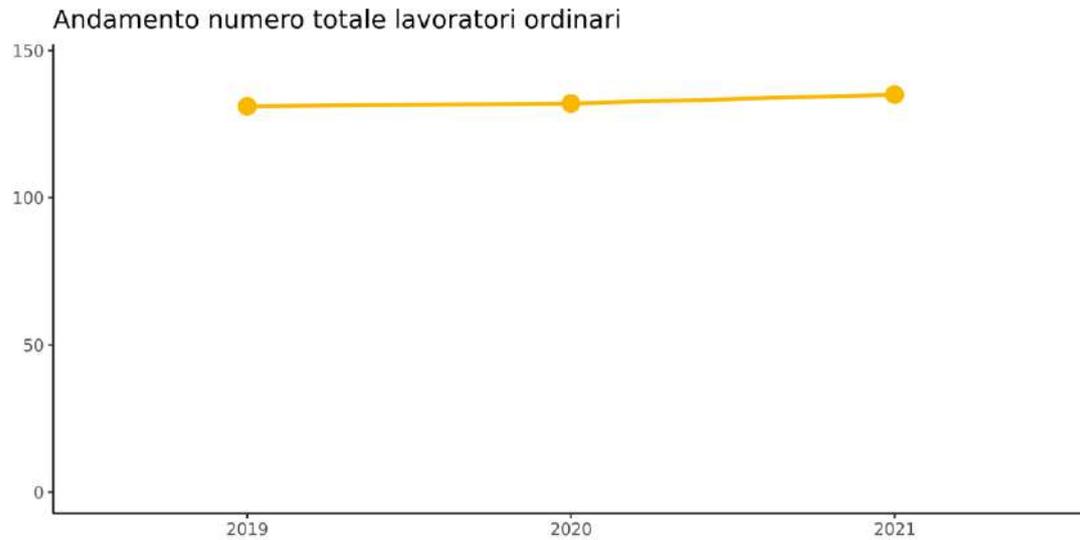
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 38 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 37 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 11 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 170 lavoratori (per un totale di 190.022 ore retribuite), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 99 unità.

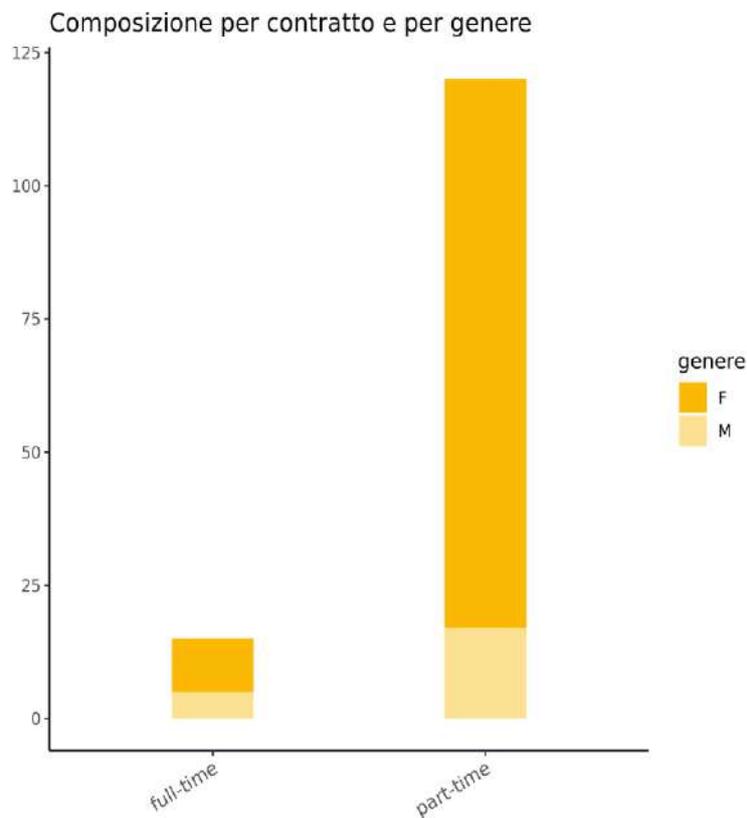
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 74% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è dell'11%. 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'83.7% 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 22.22%, contro una percentuale del 20.74% 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 25 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 40 lavoratori diplomati e di 70 laureati.

La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 43.7% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 4 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, l'11.11% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 120 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: a fine 2021 tutti i part-time presenti in cooperativa sono stati decisi dalla cooperativa per necessità organizzative.



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 41 altri educatori, 33 educatori con titolo, 28 altro ruolo, 16 responsabili, 7 impiegati, 5 OSS, 4 operai semplici e 1 direttore. Il 92% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre lo 0.8% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono anche attività trasversali che vedono la presenza di 1 dipendente che si occupa di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale INCONTRA e si conta infine la presenza di 8 lavoratori che operano presso l'amministrazione centrale dell'organizzazione.

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 7% 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 sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il Contratto Ripristino ambientale stagionale e fisso; Contratto provinciale per i lavori socialmente utili. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

<b>Inquadramento contrattuale</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2)	44.293 Euro	53.495 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	30.228 Euro	39.249 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	28.137 Euro	32.270 Euro
Lavoro generico (es.CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	25.096 Euro	25.096 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il 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, banca delle ore e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

La cooperativa sociale INCONTRA è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e

nello specifico il 3% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 37% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 7% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti, il 9% in corsi/seminari/workshop occasionali, l'1% in una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e l'1% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse.

Sono state così realizzate complessive 2.164 ore di formazione, e si osserva che delle stesse il 36% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate, con un impegno quindi ulteriore per i lavoratori. Il costo di tali attività è stato di 23.335 Euro a carico diretto della cooperativa sociale e coperte da finanziamento per 4.300 Euro.

Accanto ai lavoratori dipendenti della cooperativa, di cui illustrato ampiamente nei precedenti numeri, hanno operato per l'ente anche altre figure.

Nel corso del 2021, la cooperativa sociale INCONTRA ha fatto ricorso anche a 155 collaboratori e 108 professionisti titolari di partita IVA.

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 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 17 tirocini (es: formativi, stage), 14 in alternanza scuola lavoro e 7 con servizio civile nazionale (SCN). Inoltre rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, nel 2021 la cooperativa sociale ha avuto un ruolo attivo inserendo persone in progettualità specifiche: 17 da Progettone; 31 lavoratori ospitati in tirocinio, 5 in LPU e 6 in laboratori di formazione. L'impegno dei laboratori/borse lavoro è stato di 4 mesi in media a persona, per 87 giorni lavorati in media e 6 ore lavorate in media a settimana. Rilevante il fatto che a 3 lavoratori è stata offerta altra attività formativa o lavorativa al termine della borsa/del tirocinio.

## **COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO**

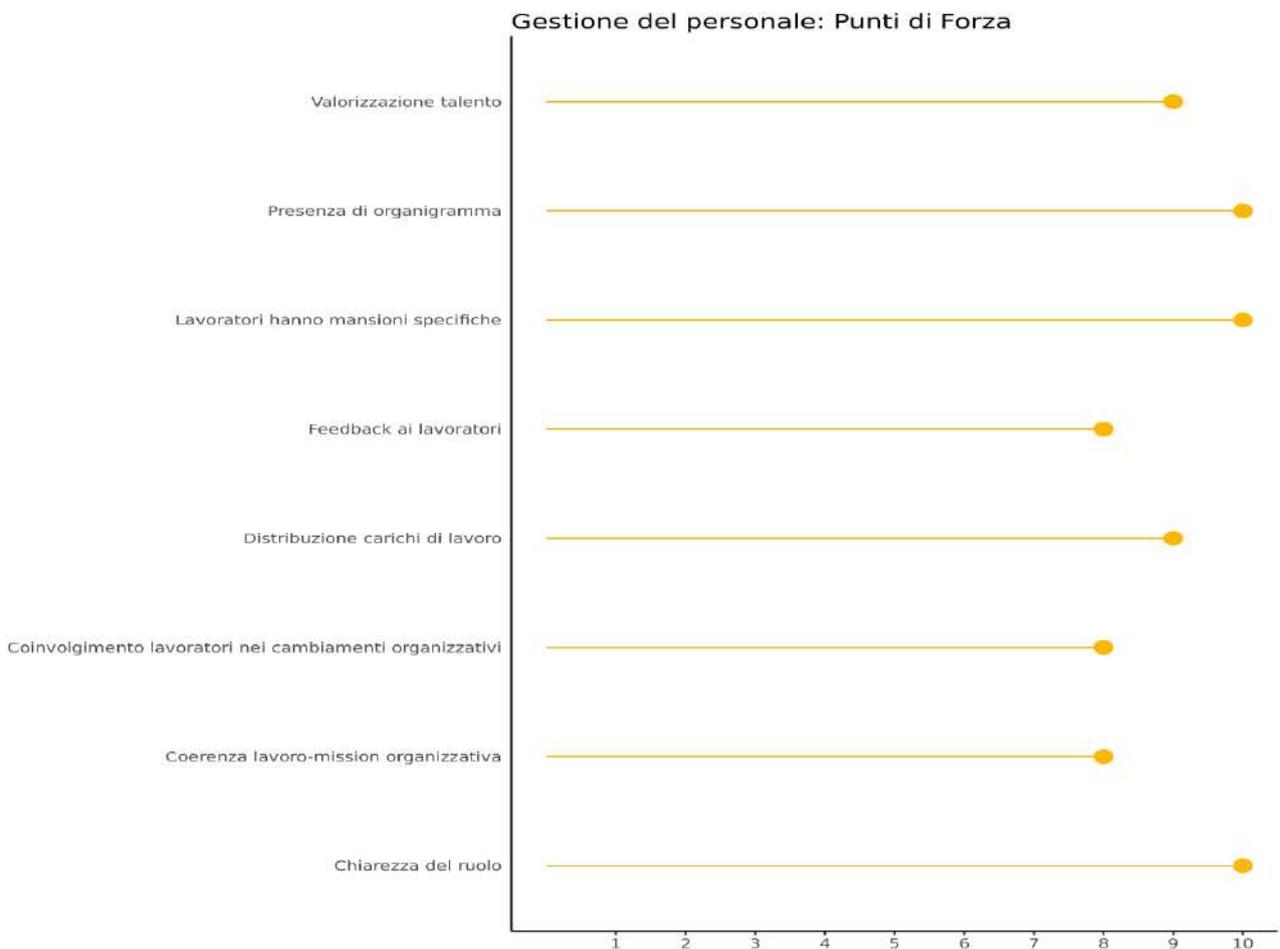
La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di alcuni membri del CdA. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale INCONTRA.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrate nell'anno alcune difficoltà e nello specifico: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico. Il giudizio è quello che INCONTRA faccia comunque sufficiente ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il

flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti, trasmette al neo assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione e nei processi di reclutamento ricorre a strumenti di comunicazione pubblica e aperta efficaci.

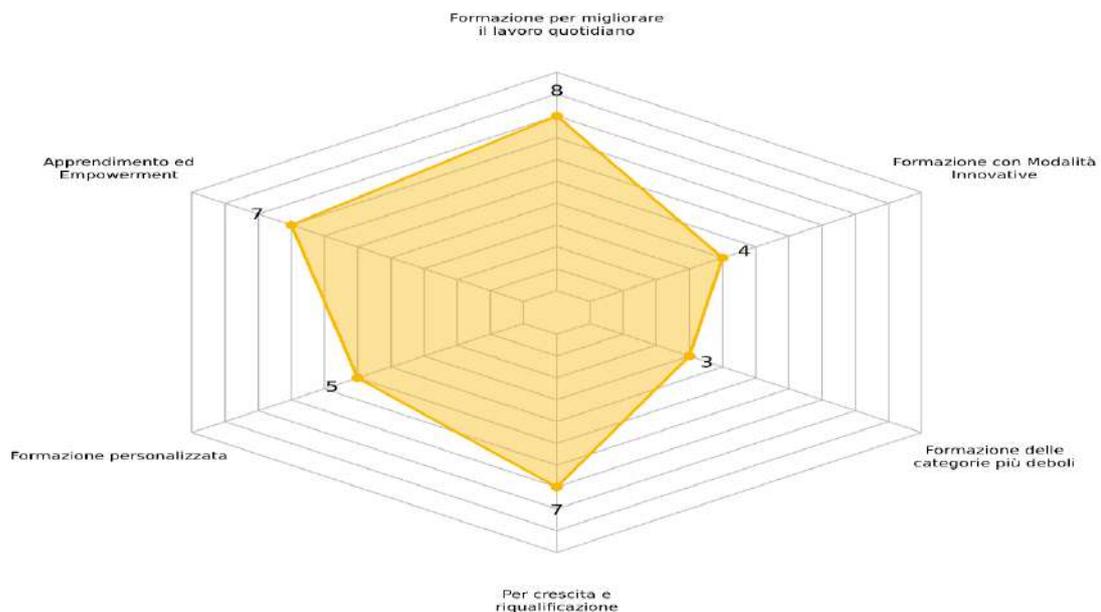
Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che non sempre vi sono procedure e azioni nell'ente volte a garantire la possibilità di avanzamenti di carriera e riconoscimenti e vi sono casi in cui il titolo di studio posseduto non è adeguato rispetto al ruolo ricoperto nell'ente. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione:

- l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori;
- ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso;
- vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto;
- l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità;
- l'ente assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato;
- ai lavoratori vengono forniti feedback sulla loro attività e dei risultati raggiunti grazie al loro impegno.



Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale INCONTRA sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre la formazione ha mirato a garantire ad alcuni lavoratori/categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione e le attività formative formali ed informali puntano a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro. Nell'ambito della formazione, non è possibile affermare che la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-apprendimento, di confronto e interazione con professionisti. Inoltre, ben raramente si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

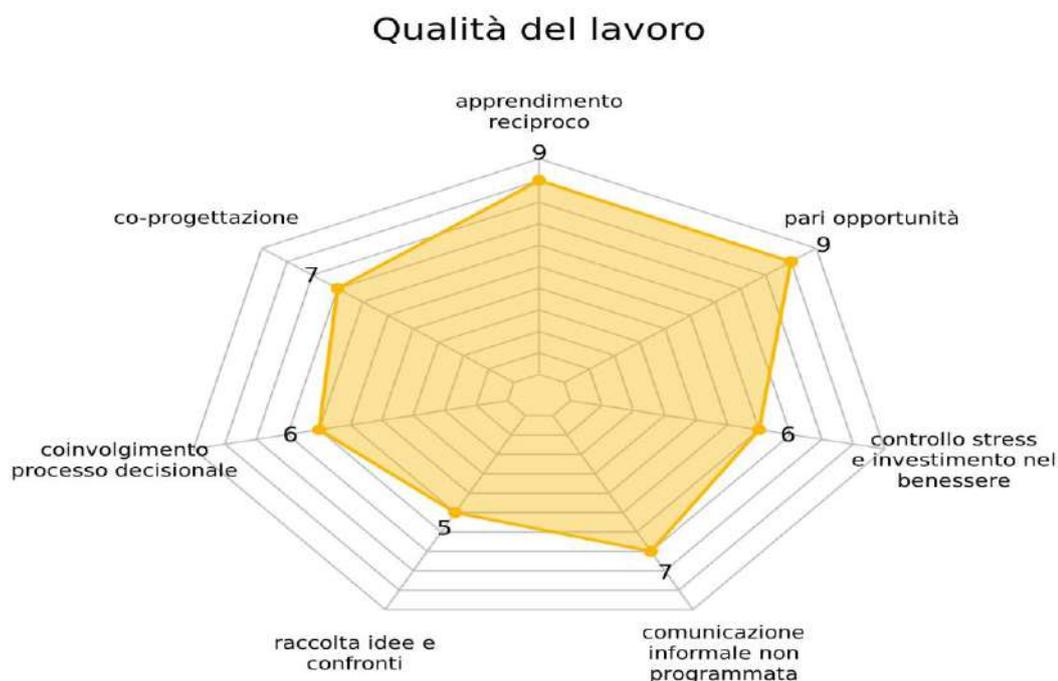
### Investimento in Formazione



Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario comunicazioni (verbali, scritte, formali o informali) ai singoli lavoratori dell'apprezzamento per il lavoro svolto. 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 formalizzato. D'altra parte nell'anno 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 4 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 1.064 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 195 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 141% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori, 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore e 1 la richiesta di visita straordinaria dal medico competente. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale INCONTRA investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.



La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 31 (equivalenti al 32.63% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in INCONTRA: ciò in quanto nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro-sociale del candidato; nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento; i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli; ai lavoratori viene spesso ricordata la mission organizzativa; si punta a far sì che il lavoratore trovi la propria identità nell'ente.

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 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 2021 di 1.240 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.

## IL BENESSERE LAVORATIVO

Accanto alla valutazione interna dell'impatto occupazionale e dei processi di gestione delle risorse umane attivati, la cooperativa sociale ha promosso nei primi mesi del 2022 anche la valutazione partecipata da parte dei propri lavoratori rispetto al benessere e al clima lavorativo. Si sono quindi somministrati questionari di valutazione prodotti dai ricercatori di Euricse e promossi nell'ambito del metodo ImpACT. Di seguito si vogliono condividere alcuni dei principali risultati emersi, riportando alcuni grafici di sintesi, considerando che gli stessi sono di stimolo alla cooperativa per una riflessione interna su punti di possibile miglioramento o raggiungimento, ma sono anche di feedback ai propri lavoratori

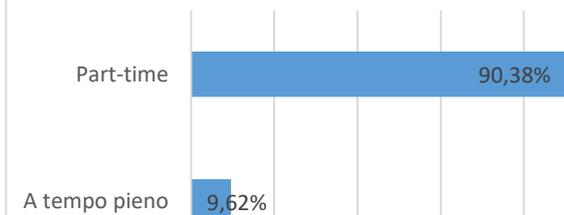
N. QUESTIONARI DISTRIBUITI	142
N. QUESTIONARI COMPILATI	108
% RISPOSTE	76%



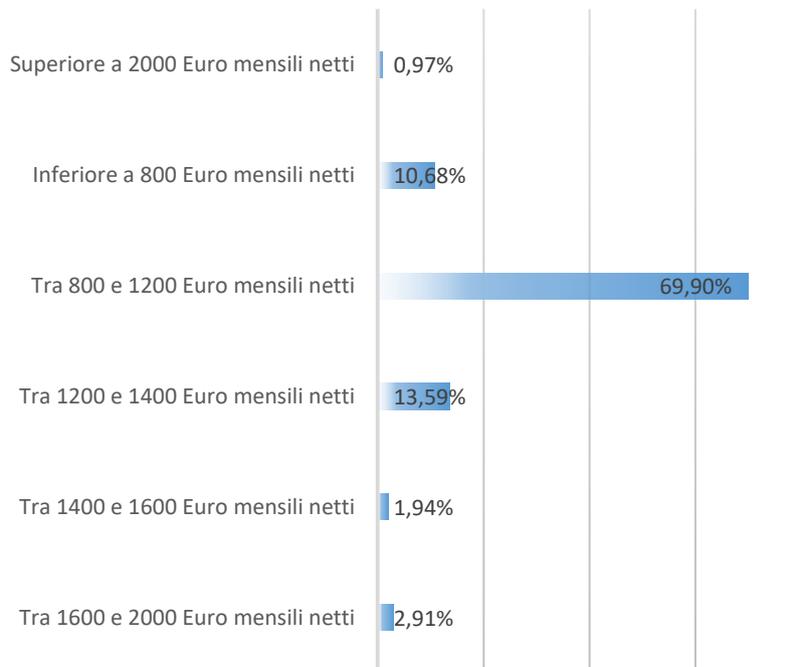
## Ruolo Ricoperto



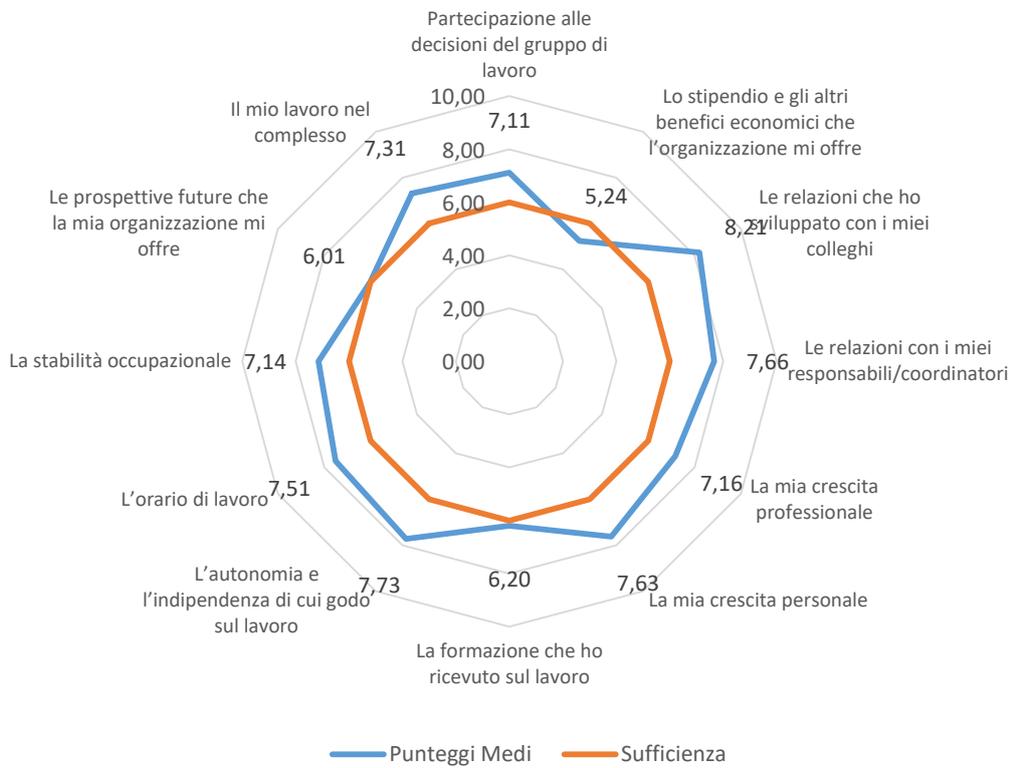
## Tipo di Contratto



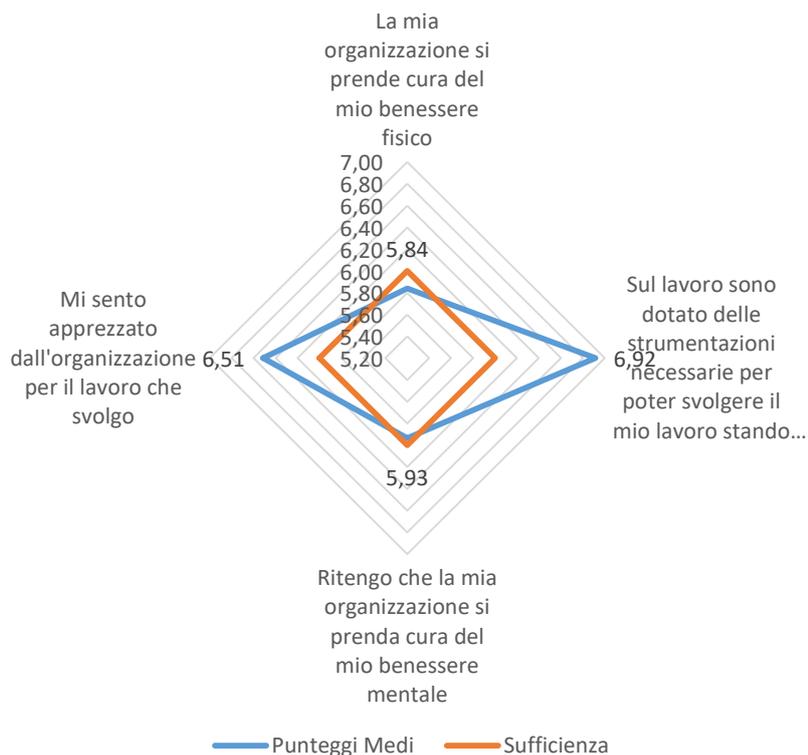
## REDDITO NETTO MEDIO MENSILE



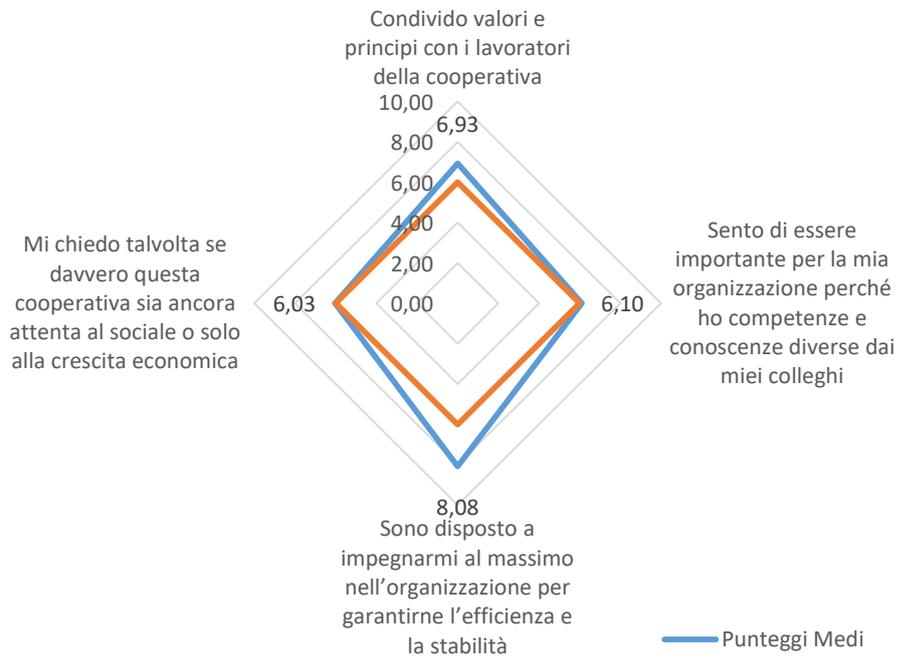
## Grado di soddisfazione per il lavoro



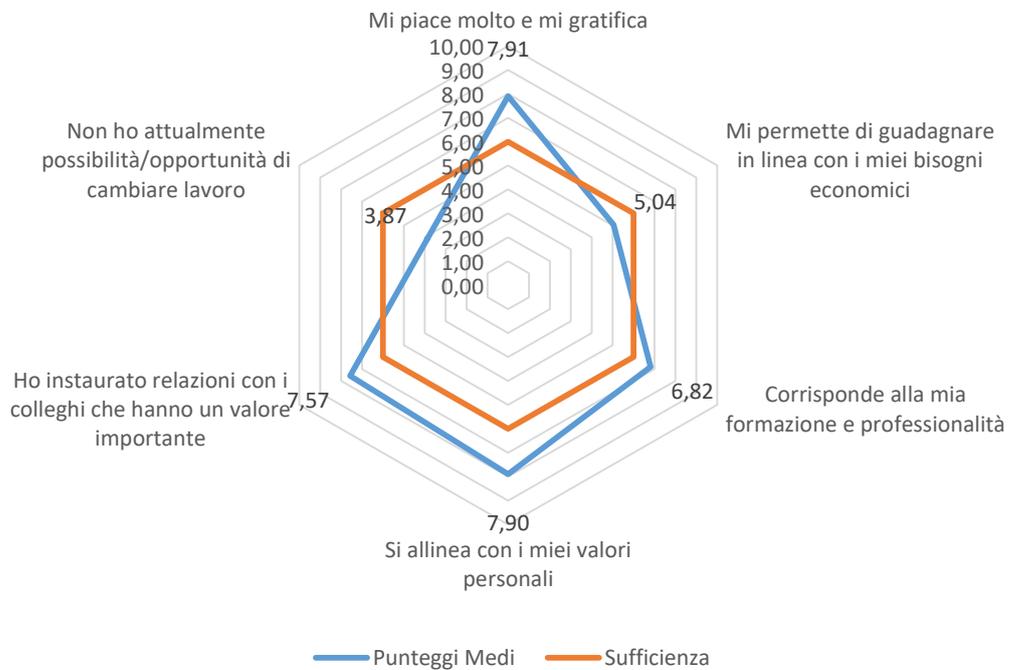
## Sostegno dell' organizzazione



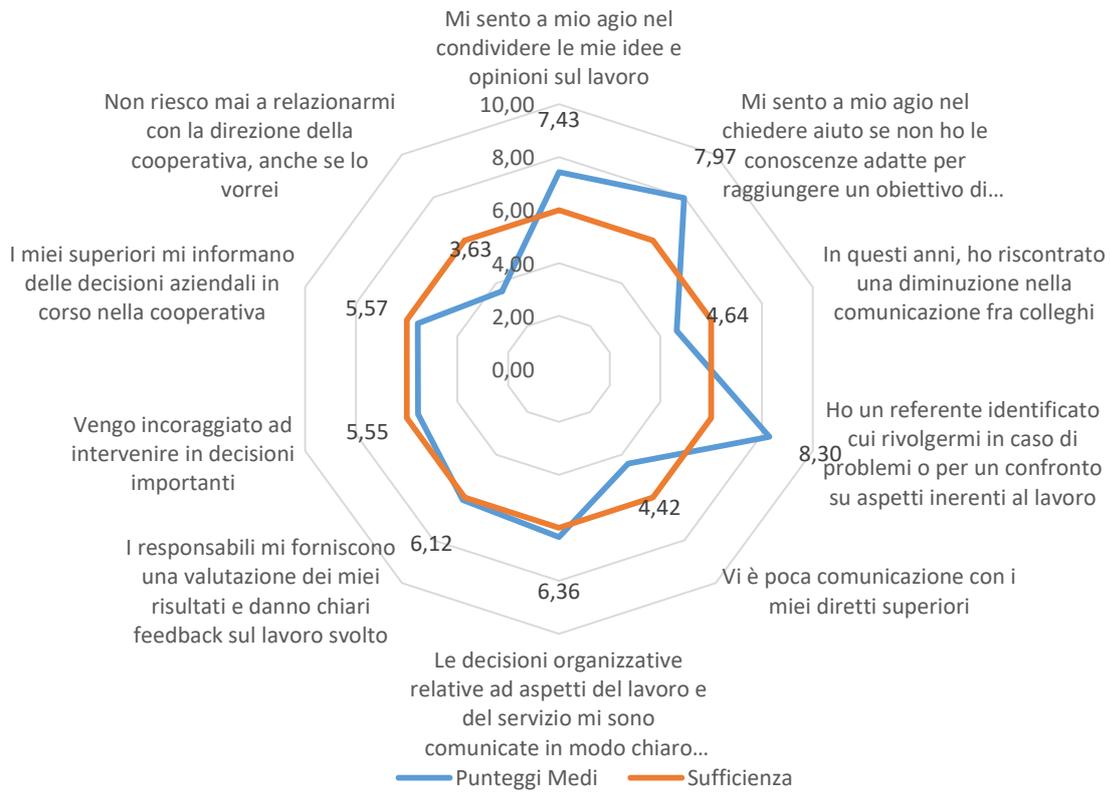
## Valori e modo di essere



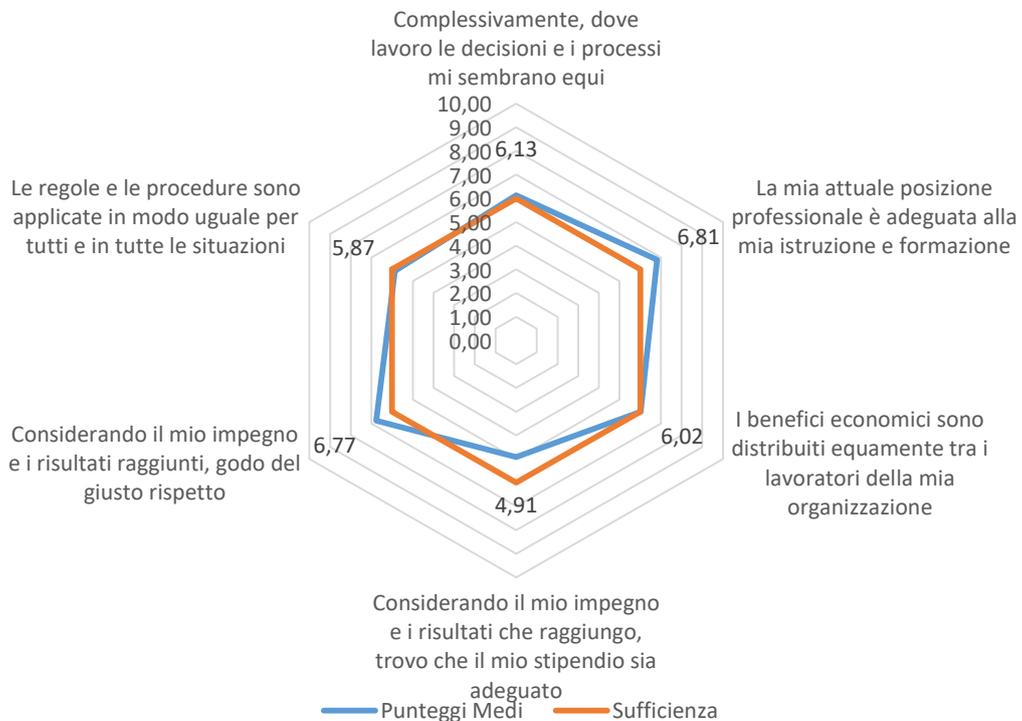
## Motivazioni al lavoro



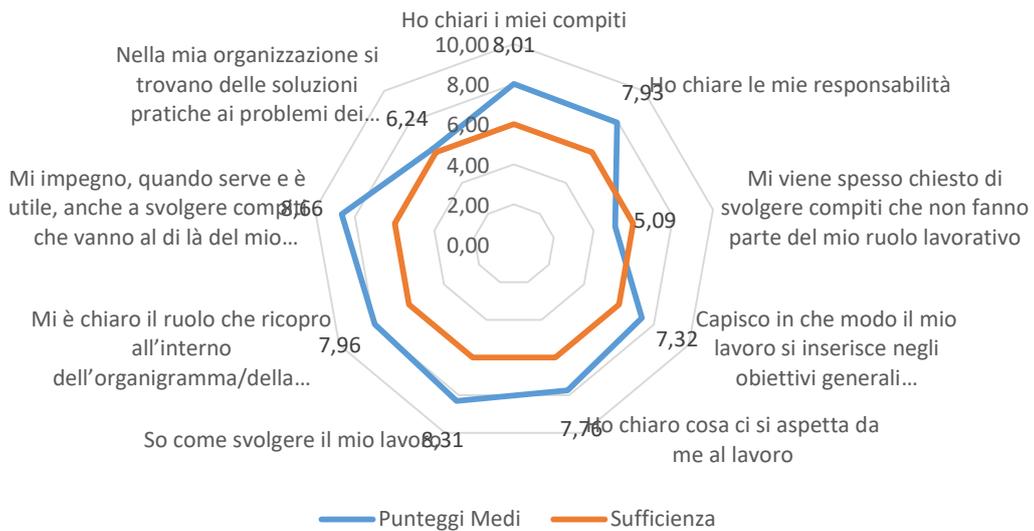
## Comunicazione e Relazione sul luogo di lavoro



## Soddisfazione rispetto alla posizione coperta

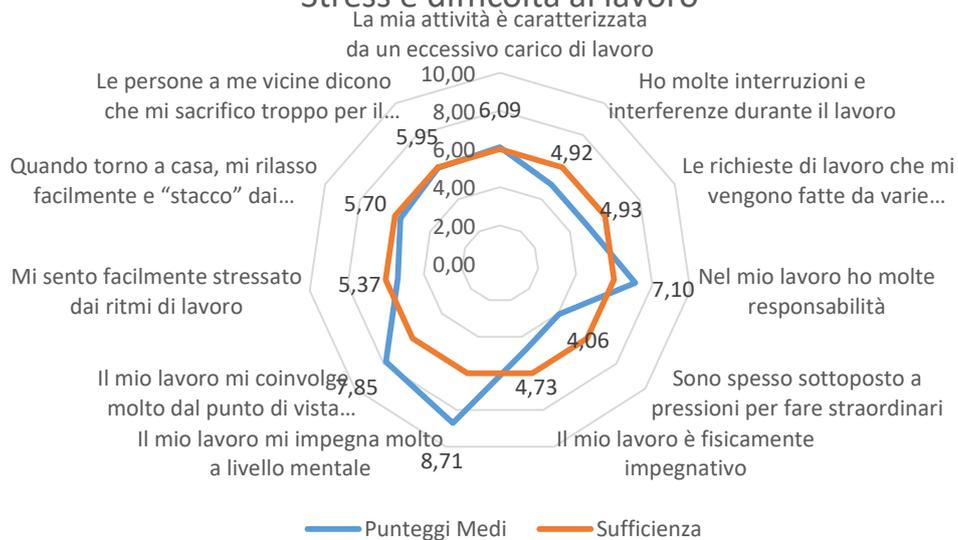


## Chiarezza del proprio ruolo nell' organizzazione



— Punteggi Medi — Sufficienza

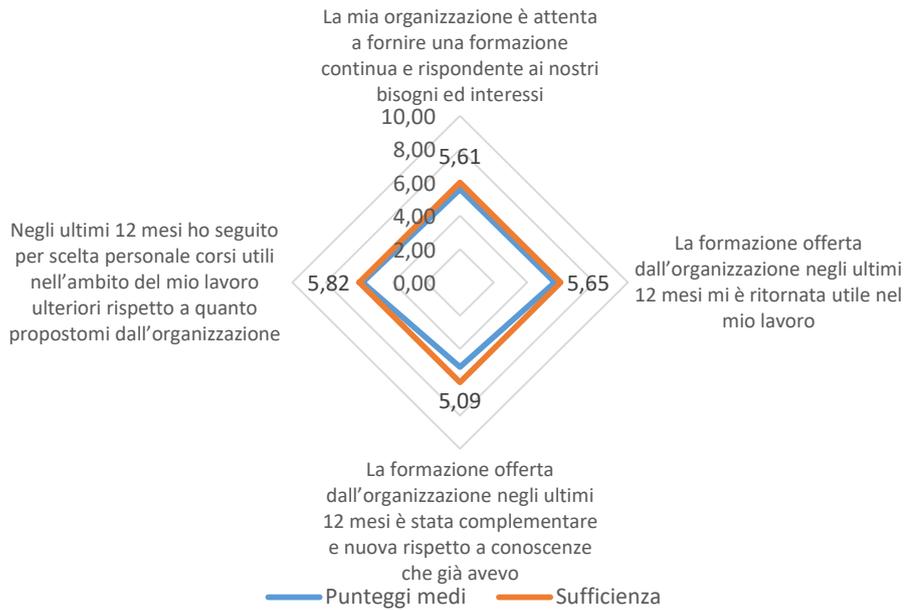
## Stress e difficoltà al lavoro



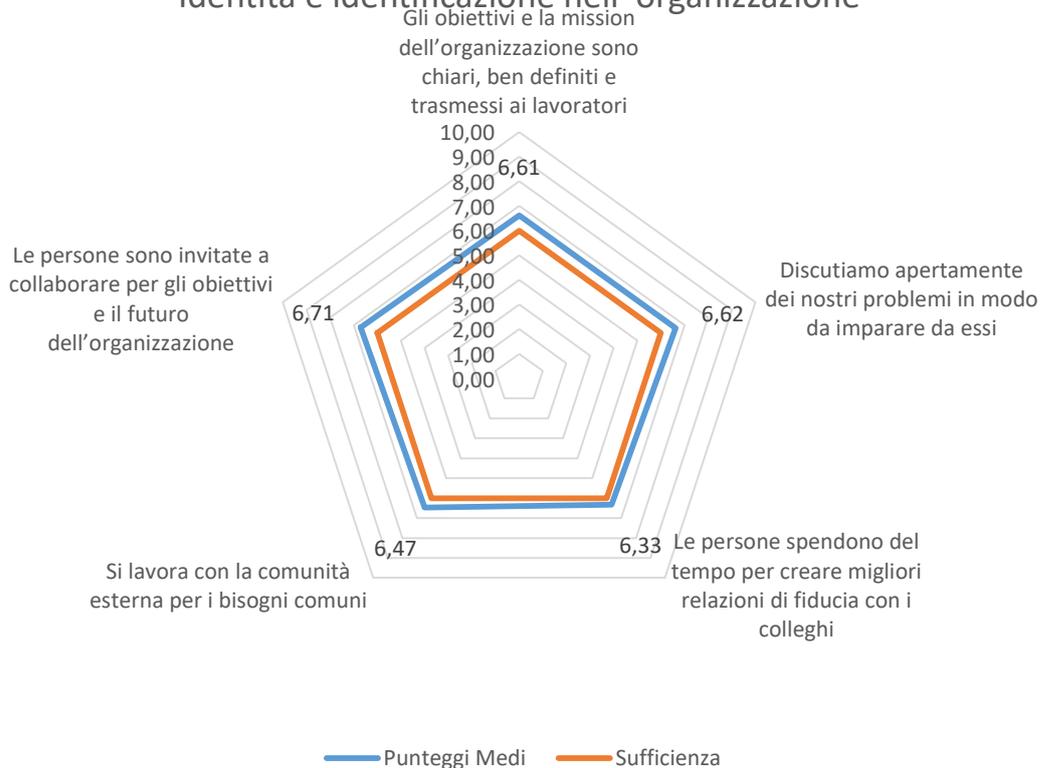
— Punteggi Medi — Sufficienza

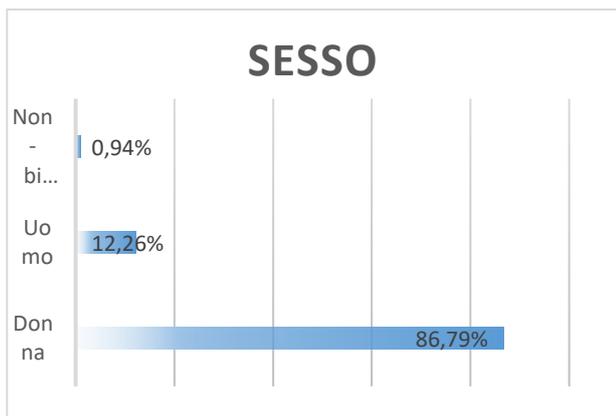


## Formazione e crescita professionale



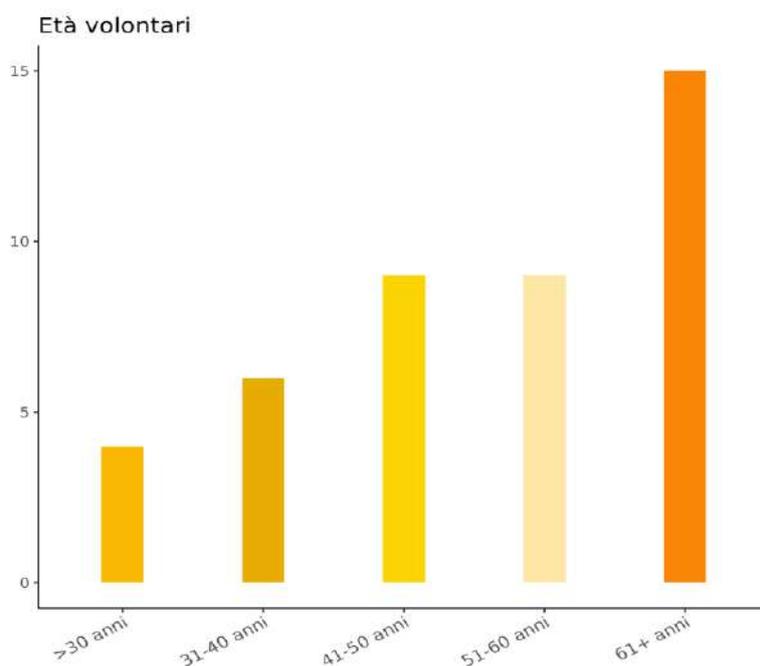
## Identità e identificazione nell'organizzazione



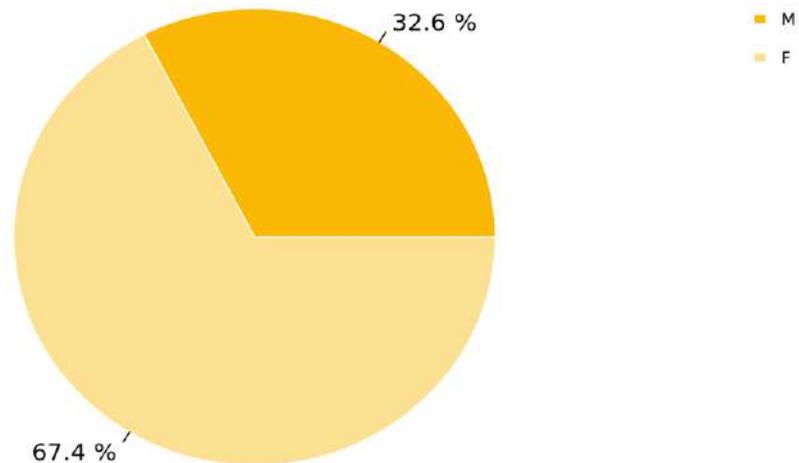


## VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

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 2021 ben 43 volontari, di cui 12 soci e 31 volontari esterni. Di essi, 14 sono uomini e 29 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 4 under 30 (fino ai 30 anni), 6 tra i 31 e i 40 anni, 9 tra i 41 ed i 50 anni, 9 tra 51 ed i 60 anni e 15 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa significativamente 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.



## Genere volontari



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 2021 complessivamente di 2.824 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 353 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 (76% 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 (4%) e altre attività (20%).

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche INCONTRA ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico. 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: 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 loro crescita, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro del nostro agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree. Partendo quindi dalla lettura dei servizi, nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2021.

### **AREA DISABILITÀ'**

L'Area Disabilità prevede al suo interno numerosi servizi che di seguito andiamo a descrivere.

#### **N. 2 servizi di accoglienza residenziale:**

- la comunità integrata di Larido
- il progetto sperimentale Etika Abitare il futuro.

In entrambi i casi l'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

L'abitare accompagnato: il progetto sperimentale Etika è un servizio residenziale che accoglie persone con disabilità, prevalentemente in età giovanile che vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma, fuori dal contesto familiare ed hanno capacità personali e relazionali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia.

Due sono gli obiettivi del servizio:

1. accompagnare la persona in percorsi di sperimentazione e di avvicinamento all'abitare in modo autonomo (scuola dell'abitare). La persona con disabilità attraverso questa esperienza di "palestra" sperimenta le proprie capacità in termini di autonomie personali;
2. sviluppare di forme di coabitazione e quindi di condivisione del progetto di vita, con altre persone.

Il Servizio collabora strettamente con i centri di accoglienza diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio; in particolare, per le persone che già frequentano i servizi diurni della Cooperativa, le attività sono programmate tenuto conto del progetto educativo già in essere. Le attività proposte agli ospiti sono relative allo sviluppo ed al potenziamento delle autonomie personali, attività cioè legate alla gestione domestica ed

allo sviluppo delle abilità sociali attraverso progetti di socializzazione ed inclusione nella comunità di appartenenza Il Servizio è attivo due weekend al mese, dal venerdì alle ore 17 al lunedì alle ore 9.00. Sono previste anche aperture di una settimana intera, dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 9.00, in base alle richieste. La sede è a Storo (Tn) in Via Sant'Andrea n. 7

La Comunità Integrata di Larido è un servizio residenziale a forte valenza assistenziale aperto 365 giorni h 24. Accoglie persone con disabilità con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari che necessitano di interventi assistenziali specifici Il Servizio collabora strettamente con i centri di accoglienza diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio; in particolare, per le persone che già frequentano i servizi diurni della Cooperativa, le attività sono programmate tenuto conto del progetto educativo già in essere. Sono proposte attività connesse alla gestione della quotidianità volte al mantenimento delle capacità cognitive, alla promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, con l'obiettivo di garantire il benessere delle persone accolte La sede è a Bleggio Superiore (Tn) , Frazione Larido n. 4 .

## **N. 2 Centri diurni per persone con disabilità – percorsi per l'inclusione**

I Centri diurni per persone con disabilità – percorsi per l'inclusione hanno come oggetto la realizzazione di percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 ed accoglie persone con disabilità di età compresa tra i 16 anni e i 70 anni:

- con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e dell'autosufficienza, con bisogni assistenziali specifici che necessitano prestazioni complesse, che presentano caratteristiche e livelli di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Il servizio, sulla base delle caratteristiche dell'utenza accolta, si sviluppa valorizzando due potenziali direzioni:

1. interventi che privilegiano finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alle attività di vita quotidiana;
2. interventi che privilegiano lo sviluppo o il potenziamento delle abilità e lo sviluppo di capacità pratico-manuali e socio- relazionali.

In entrambi i casi il servizio favorisce lo sviluppo di relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva in collaborazione con le risorse del territorio con l'obiettivo è costruire servizi ed opportunità aperte e in connessione con ambiti esterni alla disabilità. Nel primo caso il servizio assicura un elevato grado di assistenza e protezione, è finalizzato, oltre che al sostegno e supporto alle famiglie, alla crescita evolutiva dei soggetti accolti mettendo al centro i bisogni ed i desideri della persona e quindi il loro benessere. Il servizio attiva una progettazione individualizzata per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo- relazionali. Nel secondo caso il servizio promuove il potenziamento delle abilità

pratico-manuali, anche in funzione di un percorso che potrebbe trovare continuità nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. All'interno del servizio possono essere sviluppati percorsi rivolti specificamente ai giovani.

Le sedi sono a Storo (Tn) – Via Sant'Andrea n. 7 e Bleggio Superiore (Tn)- Frazione Larido n. 4 a Tione di Trento (Tn).

### **Interventi educativi domiciliari per persone con disabili e tirocinio di inclusione sociale in azienda**

Il servizio di intervento educativo domiciliare per disabili, è un servizio rivolto a persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali o persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane. L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca,...) Gli interventi educativi domiciliari si configurano con la presenza di educatori che prestano il loro servizio nell'ambiente di vita della persona disabile allo scopo di facilitarne l'adattamento e favorire lo sviluppo armonico e completo della sua personalità, attraverso una progettualità educativa condivisa con i familiari e l'attivazione di una rete di servizi territoriali. Il servizio viene garantito con una cadenza definita in base al monte ore settimanale messo a disposizione dal Servizio socio assistenziale ed è prestato da un operatore qualificato. Generalmente il progetto viene ridefinito con cadenza annuale. Per facilitare la condivisione di strategie e strumenti operativi ed assicurare coerenza e continuità al progetto di vita dell'individuo, la Cooperativa Incontra promuove incontri (specifici per ogni situazione seguita) con gli insegnanti e gli assistenti educatori della scuola frequentata dal minore, con i terapeuti del servizio di neuropsichiatria infantile che ne gestiscono il progetto terapeutico, con gli operatori degli altri servizi in cui è inserito (es. Scuola Musicale delle Giudicarie, centri diurni). Gestendo anche il servizio di Assistenza scolastica su tutto il territorio delle Giudicarie la Cooperativa Incontra ha la possibilità di avere una visione globale rispetto al progetto di vita del minore.

Il tirocinio di inclusione sociale in azienda è un'esperienza lavorativa e formativa temporanea e protetta, che consente la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante. Il tirocinio si svolge presso aziende convenzionate. Lo strumento ha due obiettivi principali:

- avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di fragilità e vulnerabilità personale, fisica o sociale, al fine di acquisire i pre-requisiti lavorativi;
- offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui; Durante il tirocinio la persona viene supportata nella – costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo ;
- attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;
- valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale. Il tirocinio è rivolto a Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età

inferiore ai 65 anni, che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro;

- pur non avendo i requisiti per accedere al mercato del lavoro hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro. L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti

### **Servizio assistenza scolastica**

Il servizio di assistenza scolastica, svolto in collaborazione con gli Istituti Comprensivi, i Centri di Formazione Professionale e l'Istituto d'Istruzione della Comunità delle Giudicarie è attivo per favorire l'inclusione scolastica di alunni con disabilità o disagio sociale, attraverso la gestione di assistenti educatori qualificati che operano all'interno delle stesse scuole.

### **Riepilogo dati attività 2021**

<b>Beneficiari</b>	<b>Personale Impiegato</b>	<b>Ore Lavoro</b>	<b>Volontari</b>	<b>Risorse economiche</b>
17+40+43+43	16+22+29+29	54172+19661+6914+19292	10+25	€ 1482.000,00

### **AREA ADULTI**

L'area adulti prevede al suo interno tre tipologie di servizi che di seguito andiamo a descrivere:

**La comunità' socio riabilitativa ed al laboratorio occupazionale per adulti** prevedono due diverse forme di accoglienza, entrambi afferenti all'area dell'integrazione socio sanitaria: un servizio residenziale ed un servizio diurno. Entrambi i servizi accolgono persone adulte con problematiche psichiatriche, di dipendenza e di emarginazione sociale. L'accesso al servizio socio riabilitativo, sia residenziale che semiresidenziale, avviene su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze). Obiettivo del servizio è di promuovere il miglioramento della qualità di vita delle persone accolte e delle loro famiglie e di favorirne la partecipazione sociale, attraverso un percorso di riabilitazione personalizzato. Il Servizio si interfaccia con le Istituzioni del territorio, per creare reti e collaborazione e per stimolarle a trovare risposte ai bisogni delle persone e delle famiglie con disagio.

Nel servizio possono essere accolte persone residenti in tutta la Provincia di Trento.

Servizio Residenziale - aperto h 24 per 365 giorni all'anno. La vita di comunità, che si realizza nella collaborazione da parte degli ospiti nella gestione di tutte le attività di conduzione della casa, è finalizzata all'acquisizione dell'autonomia personale e ad un graduale reinserimento sociale. L'attività educativa e terapeutico-riabilitativa si basa per ciascun ospite su di un Progetto Personalizzato. Nel servizio residenziale la dimensione relazionale ha un'importanza fondamentale e caratterizza ogni tipo di attività. Queste investono:

- 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. Le ore dedicate all'attività, escluse le ore notturne, coincidono con gli orari di apertura della comunità

Servizio Diurno – aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00 Le attività terapeutico riabilitative previste nel servizio diurno sono le seguenti:

- attività occupazionali-lavorative: assemblaggio conto terzi, decorazione di artigianato in legno, creazione di biglietti augurali.
- Attività educative: laboratori sulle autonomie personali e cura del sé, sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali, sui diritti-doveri di cittadinanza.
- Attività benessere fisico: palestra, piscina, passeggiate in montagna.
- Attività di inclusione sociale: partecipazione agli eventi organizzati dalla comunità, organizzazione all'interno della struttura di eventi rivolti alla comunità, partecipazione alle uscite in montagna organizzate dalle sezioni CAI SAT del territorio Il servizio ha sede a TIONE DI TRENTO – Via Trento n. 13.

### **La Bottega dei Mestieri**

Si tratta un servizio che si esplica in due diverse articolazioni un Centro di accoglienza e di socializzazione per adulti e Laboratorio per i prerequisiti lavorativi.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00. La Bottega dei Mestieri può accogliere giovani ed adulti da 16 a 65 anni, nello specifico:

- persone in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che non presentano ancora i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro;
- adulti in situazione di disagio psichico e/o con difficoltà di integrazione sociale e con ridotte autonomie, che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana e di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza a domicilio.

Il Servizio ha una duplice finalità: luogo per l'acquisizione ed il consolidamento delle autonomie personali (percorso A) e luogo in cui apprendere o potenziare i prerequisiti necessari per l'accesso al mondo del lavoro (percorso B). 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 benessere fisico: palestra, passeggiate in montagna.
- 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.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'accesso ai progetti di alternanza scuola lavoro in convenzione con i Centri di Formazione Professionale e con la Comunità di Valle avviene su segnalazione del referente degli alunni con bisogni educativi speciali del Centro di Formazione Professionale interessato La sede è a Tione di Trento (Tn), Località Giardini.

### **Riepilogo dati attività 2021**

<b>Beneficiari</b>	<b>Personale Impiegato</b>	<b>Ore Lavoro</b>	<b>Volontari</b>	<b>Risorse economiche</b>
20+17	8+3	10934+4179.5	1+2	607.919,00

### **AREA MINORI**

L'area minori prevede al suo interno diverse tipologie di servizi che di seguito andiamo a descrivere.

#### **Centri socio educativi territoriali per minori e centro di aggregazione territoriale**

Il servizio si esplica in due direzioni:

- Centro socio educativo territoriale per minori - aperto dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 18.00.
- Centro di Aggregazione Territoriale.

Il Centro socio educativo territoriale per minori è un servizio a carattere diurno che accoglie minori di età compresa, di norma, tra 6 e 14 anni, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale, che accedono segnalati dal servizio sociale. Il servizio che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale. Il servizio

attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti. Le sedi sono a: Tione di Trento (Tn) – Via Roma n. 9 Pinzolo (Tn) – Piazzale della Gioventù n. 1 Comano Terme (Tn) – Via Cesare Battisti n. 40 Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1.

Il Centro di Aggregazione Territoriale è un servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria. È rivolto a minori e giovani di età tra gli 11 e i 30 anni. L'accesso è diretto, tuttavia all'interno di tale spazio è possibile accogliere ed attivare un percorso personalizzato per minori con problematiche specifiche particolari e/o con background familiari delicati, segnalati dal Servizio Sociale. Esso si pone come spazio di incontro, per la generalità dei minori e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale. Si mira all'empowerment dei ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi. Il servizio opera inoltre per la costruzione di reti di famiglie offrendo momenti di confronto, formazione sui temi legati alla genitorialità e ai minori, sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. Le sedi sono a: Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1.

### **Interventi educativi domiciliari per minori e famiglie**

Il servizio si esplica in due tipologie di interventi:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali, il recupero e lo sviluppo cioè delle competenze educative dei genitori e delle figure parentali di riferimento; la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

Destinatari dell'interventi sono minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare. L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la

partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca)

### **Riepilogo dati attività 2021**

<b>Beneficiari C.s.e.†</b>	<b>Accessi Centro Aggregazione Territoriale</b>	<b>Personale Impiegato</b>	<b>Ore Lavoro</b>	<b>Volontari</b>	<b>Risorse economiche</b>
66+23	2800	10+4+8	13298+2356+1664		€ 698.625,00

### **AREA METE**

L'area Mete prevede al suo interno diverse tipologie di servizi che di seguito andiamo a descrivere.

#### **Servizio di animazione presso apsp**

I servizi rivolti alle ApSP riguardano la gestione di servizi socio-educativi di animazione e socializzazione all'interno delle Rsa per anziani

I servizi socio-educativi e di animazione attivi nel 2021 si sono svolti presso le tre ApSP della Valle del Chiese (Storo, Condino e Strada), nella Rsa Residenza Sacro Cuore di Bolognaro e presso la Fondazione Beata Lucia Versa Da Lumi di Bagolino (BS). Inoltre, nel territorio del Comune di Bagolino, si è svolto il servizio di rsa aperta, una misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

#### **Sportelli di supporto e consulenza psicologica**

1. Lo sportello di supporto psicologico Sos.
2. Lo spazio di consulenza psicologica all'interno delle scuole.

Lo sportello di supporto psicologico Sos è un servizio del Centro MeTe, dove opera un'equipe di psicologi e psicoterapeuti.

Obiettivo di tale servizio è quello di supportare e promuovere il benessere del singolo e/o della famiglia potenziando quei comportamenti funzionali allo star-bene di sé e di sé con l'altro. In particolare il servizio offre consulenza ed assistenza alle seguenti tipologie di clienti/pazienti:

- Adulti in situazioni di vita critiche e difficili. Le principali problematiche affrontate riguardano: crisi personali, gestione dello stress, disturbi psicosomatici, difficoltà nel controllo e nella gestione emotiva, difficoltà relazionali e comunicative, lutti, disturbi d'ansia e dell'umore, difficoltà legate alla genitorialità, momenti di crisi familiare e/o di coppia, momenti o situazioni di disagio, dis-orientamento e nella fase dell'invecchiamento anche in casi di istituzionalizzazione per sé e per i familiari.

- Bambini, adolescenti e loro parenti. Le problematiche affrontate sono: accompagnamento e supporto alla genitorialità, problematiche relative alla crescita o legate al mondo della scuola, anche riguardanti le difficoltà proprie del Disturbo Specifico dell'Apprendimento; supporto nelle trasformazioni ed eventuali problematiche relative alla crescita che la fase dell'adolescenza porta con sé, nelle relazioni con gli altri, nella propria autostima, nel rapporto con la famiglia, nel disorientamento.
- Persone con handicap e loro parenti. In questo caso si affrontano difficoltà legate alla relazione, al vissuto emotivo, a questioni educative, a criticità specifiche che possono rendere più faticoso il percorso che la persona con disabilità o con difficoltà psichiatriche-psicologiche co-costruisce con genitori, famigliari ed educatori.

La sede dello sportello è a Tione di Trento (Tn) – Centro Mete – Viale Dante n. 14 Il Servizio è aperto su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e su richiesta anche il sabato mattina.

Lo spazio di consulenza psicologica all'interno delle scuole si pone i seguenti obiettivi:

- promuovere il benessere psicologico degli alunni, sostenerne i processi di apprendimento e le relazioni interpersonali;
- aiutare genitori e docenti ad affrontare problemi specifici legati al percorso scolastico dei ragazzi, trovando strategie educative idonee;
- in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008, offrire ai docenti, al personale ATA e agli assistenti educatori uno strumento per la prevenzione e la gestione dello stress da lavoro-correlato.

Il progetto si rivolge agli alunni, ai genitori ed insegnanti della Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado per affrontare le problematiche che coinvolgono i bambini/ragazzi stessi, agli assistenti educatori e al personale ATA.

Tra le attività promosse dalla cooperativa sociale INCONTRA rientrano i servizi di supporto per alunni con DSA, logopedia, supporto compiti e servizi al lavoro.

### **Dsa – logopedia**

Obiettivo primario del servizio è quello di promuovere l'autonomia, la partecipazione e l'integrazione di persone con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e con certificazione Ig. 104/92, attraverso l'uso delle tecnologie informatiche nell'educazione, l'uso di metodologie didattiche attive e partecipative e di strategie psicoeducative al fine di favorire il benessere scolastico e la qualità della vita.

Il servizio si pone l'obiettivo primario di accompagnare i minori nello sviluppo di un'autonomia nel percorso di apprendimento e nello sviluppo di competenze legate alla crescita personale (problem solving, decision making, gestione dell'ansia e dello stress).

Le attività partono tutte dal presupposto e dalla convinzione che lo star bene a scuola e l'essere sereni nel proprio percorso di crescita costituiscano un benessere non solo per l'individuo, ma anche per la famiglia e per la comunità. Dopo un primo periodo di conoscenza e osservazione, per ogni bambino/a e ragazzo/a gli operatori progetteranno e svilupperanno un progetto psicoeducativo individualizzato in rete con la famiglia, la scuola ed i servizi. Si tratta di attività di sostegno specifico e recupero scolastico per favorire

le attività di studio e lo svolgimento dei compiti in un ambiente motivante e volto al potenziamento delle abilità, in un contesto preferibilmente di gruppo che mira allo sviluppo di una buona motivazione, alla socializzazione, all'aiuto reciproco, alla creazione di un buon clima così da poter incentivare l'autostima e la fiducia in sé.

L'accesso alle attività è libero, fino all'esaurimento dei posti disponibili. Precederà un colloquio iniziale con la famiglia per avere le informazioni necessarie sul/la bambino/a e ragazzo/a e presentare l'articolazione e obiettivi del servizio offerto. Le attività necessitano di un confronto e di una condivisione periodici ma continuativi con le figure coinvolte: scolastiche, sanitarie (NPI/logopedia) e della famiglia. Le attività si svolgono nelle sedi della Cooperativa Incontra di Comano Terme, Tione di Trento, Pinzolo, secondo orari personalizzati concordati con le singole famiglie. Durante il periodo scolastico il servizio è garantito tutti i pomeriggi ed il sabato mattina. In estate il servizio è garantito anche le mattine.

### **Supporto compiti per bambini e per ragazzi delle scuole primarie, secondarie e scuole superiori individualizzati e di gruppo**

Il servizio si esplica in percorsi di affiancamento nello svolgimento dei compiti e nello studio a carico delle singole famiglie individualizzati e di gruppo.

Il SUPPORTO COMPITI INDIVIDUALIZZATO parte di un progetto più ampio, quello degli OPPORTUNITY CATCHERS. Si tratta di un'azione nata a fine 2016 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. L'attività si svolge al Centro MeTe.

SUPPORTO COMPITI DI GRUPPO si sostanzia in attività di compiti di gruppo realizzati nei territori che ne richiedono l'attivazione. Generalmente sono iniziative finanziate dalle amministrazioni comunali o da altre istituzioni del territorio.

### **Servizi al lavoro**

I Servizi al lavoro gestiti dalla Cooperativa si riferiscono a:

- servizi di accompagnamento al lavoro per persone disoccupate o iscritte alla legge 68;
- formazione trasversale apprendisti;
- progettazione progetti Fse finalizzati a sostenere l'ingresso nel mondo del lavoro di persone fragili o prevenire la dispersione scolastica.

I corsi di formazione per lavoratori in tema di sicurezza (Rischio Basso, Medio e Alto) disciplinati dall'art. 37 comma 1 lettera a) del D.Lgs. 81/08, correttivo D.Lgs. 106/09 e dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

### **Servizi di interesse generale e servizi di comunità**

INCONTRA interviene sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale anche con azioni e servizi di comunità che nel 2021 si sono declinati nello specifico in: servizi territoriali dedicati (es. educativa di strada), servizi territoriali e attività per la comunità continuative stagionali (es. animazione estiva) e servizi territoriali e attività per la comunità continuative annuali o pluriennali (es. di socializzazione, di aggregazione, di creazione di reti territoriali). I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa nell'anno sono stati:

- La gestione di strutture di turismo sociale
- La gestione del Centro Teatro Olmi a Trento
- L'educazione ambientale su incarico di Appa negli Istituti comprensivi della Provincia di Trento
- I Progetti di Animazione estiva rivolta a bambini dai 6 ai 14 anni
- La gestione del servizio di biblioteca Biblioigloo a Prati di Gaggia sull'Altopiano della Paganella
- Il Servizio di animazione di strada nel quartiere Polin di Tione di Trento
- L'attività di orientamento rivolta ai ragazzi degli Istituti comprensivi e di Istruzione
- Animazione territoriale ( cultura- socialità –ambiente).

La tabella che segue ne dà una rappresentazione quantitativa.

#### **ATTIVITA' ANNO 2021 METE BUG**

<b>ANIMAZIONE ESTIVA MINORI/ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	<b>N. Iscritti</b>	<b>N. Giornate di attività</b>
11 PROGETTI TERRITORIALI	2309	366

<b>ANIMAZIONE DI STRADA PROGETTO TRAMPOLINO LOC. POLIN- TIONE DI TRENTO</b>	<b>N. Iscritti</b>	<b>N. Giornate di attività</b>
	17	92

<b>ORIENTAMENTO</b>	<b>N. Iscritti ( ALUNNI E GENITORI)</b>	<b>N. ORE/ 58 giornate</b>
8 ISTITUTI SCOLASTICI	2172	174

<b>SUPPORTO EDUCATIVO/SUPPORTO COMPITI/ EDUCAZIONE AMBIENTALE</b>	<b>N. Iscritti ( ALUNNI E GENITORI)</b>	<b>N. ORE</b>
SUPPORTO COMPITI ALUNNI AL CENTRO PDB PREZZO	86	1145

<b>DSA/LOGOPEDIA</b>	<b>N. Iscritti ( ALUNNI E GENITORI)</b>	<b>ACCESSI</b>
DSA	50	1458
LOGOPEDIA	16	233

<b>AMBITO LAVORO</b>	<b>N. Iscritti</b>	<b>n. ORE</b>
TDA area lavoro	11	127
Legge 68	13	148
Formazione sicurezza	49	16
Progetti Fse scuola	98	3200
Progetti Fse Adulti	5	190
Progetti Fse Master	11	750
Formazione apprendisti	60	1728

<b>ATTIVITA' DI SPORTELLO</b>	<b>N. DI ACCESSI (TESTE)</b>	<b>N. Giornate di attività</b>
SOS	38	303 ACCESSI
DISCOVERY VALLE DEL CHIESE	55	48 ORE
UNO SPAZIO PER ME	138	83 ORE
VAL RENDENA	95	89 ORE
APSP	47	208 ore
<b>CENTRO TEATRO</b>	<b>N. PRENOTAZIONI</b>	<b>N. ACCESSI 167 giornate</b>
Affitto sale	52 organizzazioni coinvolte	6446

<b>TURISMO SOCIALE</b>	<b>N. PRENOTAZIONI</b>	<b>N. ACCESSI/ 240 giornate</b>
CASA MAGNOLA	7	326
CASA ARTE SELLA	17	696
CASA BRIONE	3	56
CASA CINTE TESINO	8	301

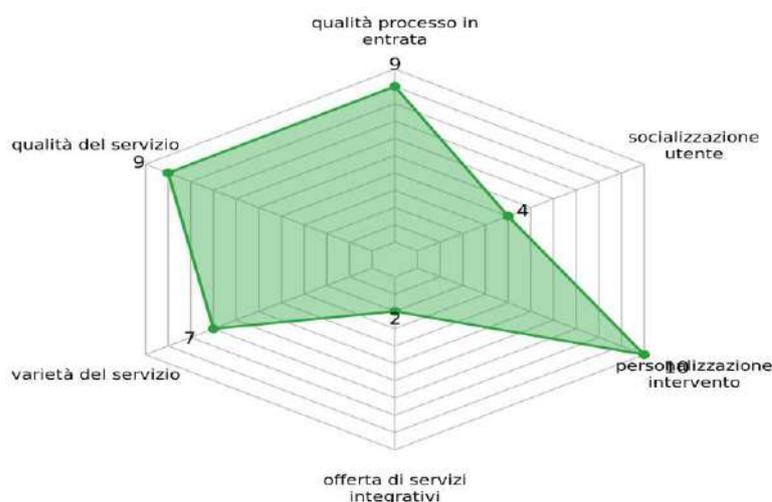
<b>EDUCAZIONE TERRITORIALE/AMBIENTALE</b>	<b>N. Iscritti</b>	<b>n. ore</b>
Crearte	43	20
Alla scoperta del ns.Territorio	50	
Animiamo la lettura	230	30
Sceglilibro	140	9
Promozione libri e letture	15	3
Proiettati sul territorio giovani	30	22
Proiettati sul territorio famiglie e turisti	300	
Prpiettati nel tempo	40	14
Biblio Young	30	
Oratorio Lodrone	25	24
Educazione ambientale	558	45

**RISORSE ECONOMICHE: € 1.394.085**

In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come il 93% degli utenti in carico alla Cooperativa provengano dalla stessa Comunità di Valle mentre il 7% dallo stesso Comune, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con una significativa ricaduta anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Una ricaduta indotta delle 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. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2021 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

### Impatto sugli utenti



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti della attività.

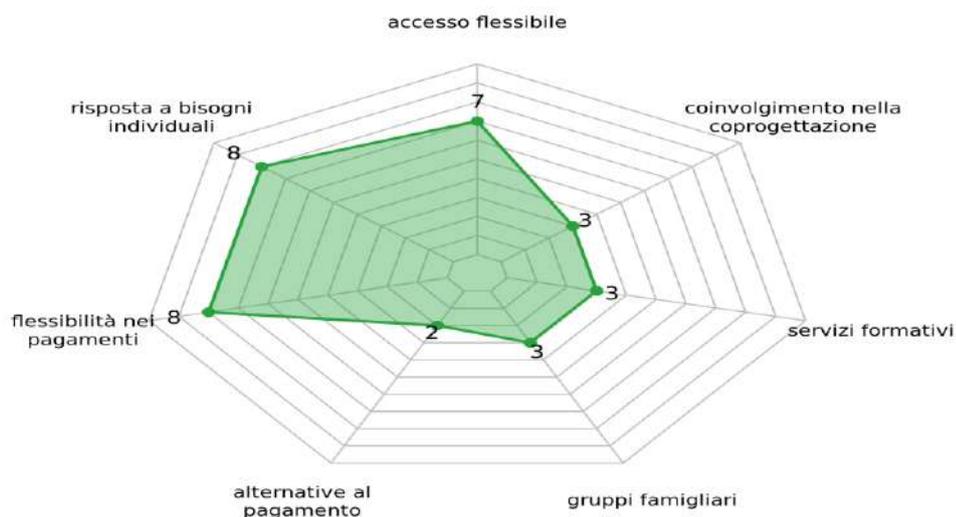
Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni delle seguenti certificazioni/marchi:

- Certificazione Iso 9001:2015,
- Family Audit Executive
- Marchio Family in Trentino.

Incontra inoltre cerca di offrire una elevata qualità dei servizi anche garantendo una gamma diversificata di attività in funzione dei bisogni espressi dall'utenza ( filiera dei servizi) affiancando ad esempio l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative. Per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti, promuove l'inserimento lavorativo curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego e ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione. Significativo sembra a tal fine osservare che nel corso del 2021 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 15 utenti, per una media di 17 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 80 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Sembra a tale proposito importante anche notare che tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 4 hanno trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 6 utenti è stata poi offerta un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta quindi occupazionale.

INCONTRA ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.) e la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente.

### Impatto sui famigliari



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

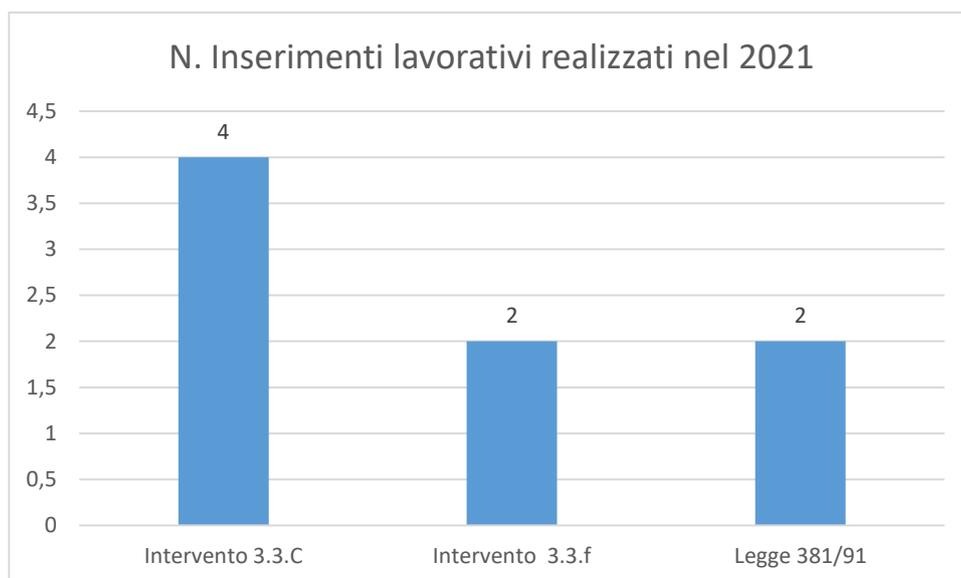
famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore e flessibilità nei pagamenti. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

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

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 per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la 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, la 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 e nuove microattività, ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori, ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari (es. trasporto, sanità, ecc.).

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, 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 dell'azione. 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, per la valutazione dei pre-requisiti lavorativi, corsi di formazione al lavoro (sia teorici che on-the-job), borsa lavoro o tirocinio, inserimento con agevolazioni contributive a termine (es. primi mesi o primi anni) da parte delle politiche locali, inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato e inserimento diretto in cooperativa come lavoratore svantaggiato con contratto di dipendenza a tempo indeterminato.

Un importante elemento da considerare nella lettura di questi dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. Per quanto riguarda i lavoratori svantaggiati inseriti nell'ambito delle politiche territoriali nel corso del 2021, si contano 4 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher), 2 da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f e infine 2 lavoratori svantaggiati da altri lavoratori L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Rispetto a questi flussi di lavoratori complessivi nell'anno, si osserva poi che al 31/12/2021 risultano ancora presenti 4 da Intervento 3.3.c (voucher), 1 da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f e infine 2 lavoratori svantaggiati da altri lavoratori L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.



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: il numero di lavoratori che hanno portato a termine il percorso è 1. 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. Il lavoratore svantaggiato che ha terminato il percorso di formazione e inserimento al lavoro, 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 sicuramente rilevante.

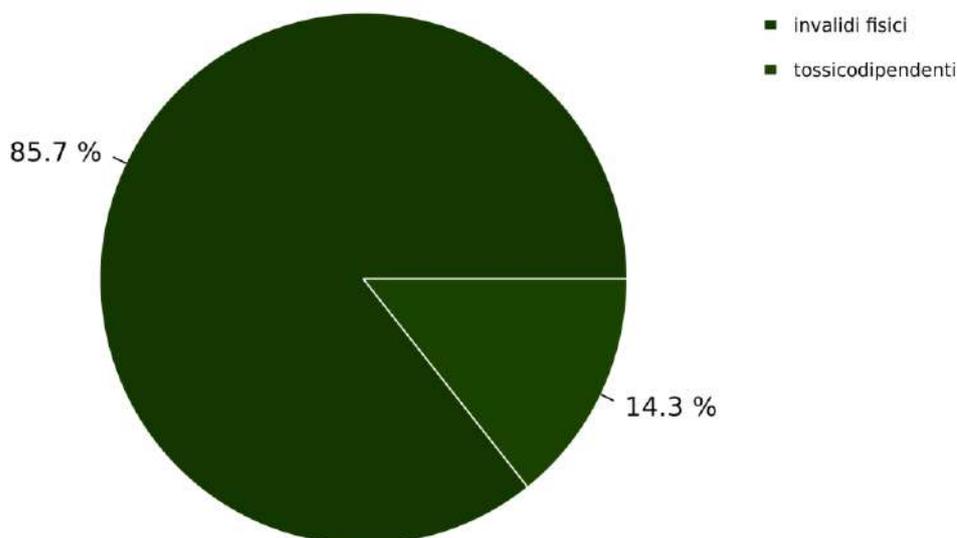
Questo concreto impegno nei confronti dei lavoratori svantaggiati è riscontrabile in un ulteriore elemento: quando nel triennio 2019/2021 è accaduto che la cooperativa si è trovata a dover decidere in merito alle politiche da adottare di fronte alla perdita di appalti o al ridimensionamento dei servizi, le conseguenze occupazionali nei confronti dei lavoratori svantaggiati sono state oggetto di attenta valutazione e si è dovuto contro propria volontà ridimensionare il numero dei lavoratori svantaggiati inseriti, licenziandone alcuni o non rinnovandone i contratti.

Con riferimento specifico alle borse lavoro ed ai tirocini attivati nella cooperativa sociale nel 2021: nel corso dell'anno è stata istituita 1 nuova borsa lavoro e 1 è stata portata a conclusione. 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 2 mesi, per 24 giorni lavorati e 15 ore lavorate a settimana.

Al 31/12/2021, i soggetti svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 che risultano inseriti nella cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 7, tutti assunti dalla cooperativa sociale 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 3.75 ULA (Unità Lavorative Annue).

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 anche di persone con problemi di dipendenza. 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



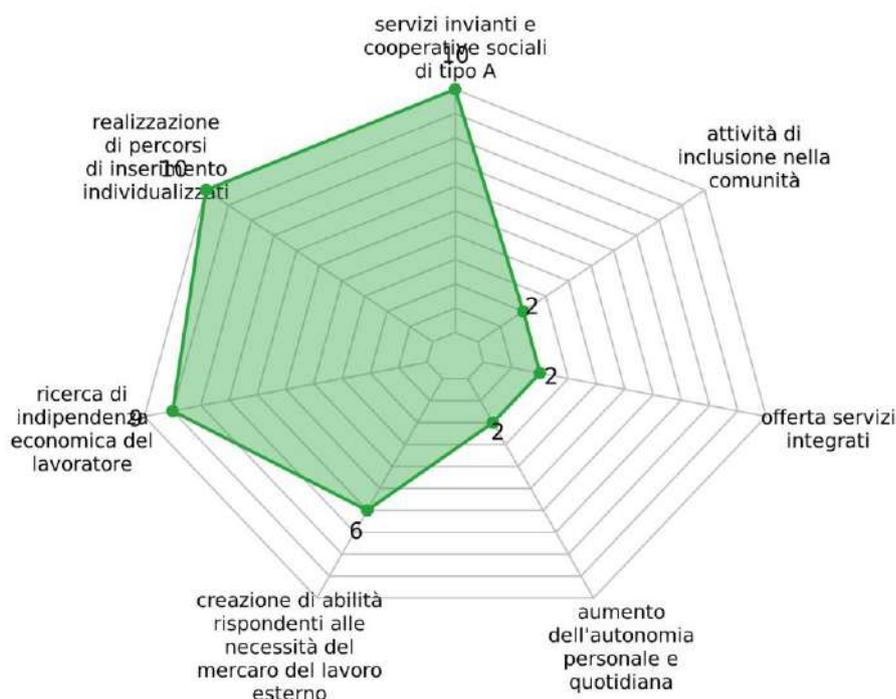
I lavoratori svantaggiati sono impiegati principalmente nel settore e magazzinaggio e attività di supporto nel settore amministrativo, nella ristorazione ed in attività di supporto alla persona.

Settore	%
Trasporto e magazzinaggio (e attività di supporto)	42.86
Attività dei servizi di alloggio e ristorazione	14.29
Servizi amministrativi	28.56
Supporto assistenziale	14.29

Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione

femminile, considerando che sono 3 sul totale le lavoratrici svantaggiate e 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 ai lavoratori che nel 2021 sono usciti dalla cooperativa sociale il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 1 ha trovato occupazione in un'altra cooperativa sociale.

## Processi



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, 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 facendo interviste o questionari psicologici e di soddisfazione del lavoratore. E in generale, ritornando alle azioni nei confronti dei lavoratori svantaggiati, la qualità procedurale e degli esiti sembra poi sostenuta dai 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 inviati 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.

## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- Sviluppare almeno una azione per ogni area della Cooperativa che preveda il coinvolgimento attivo di un soggetto della comunità;
- Sviluppare almeno un'azione che sia trasversale a più aree della cooperativa, individuando l'area responsabile della sua realizzazione;
- Mantenere contatti con volontari impossibilitati ad essere nei servizi causa emergenza sanitaria; Aggiornare base sociale ed aggregare nuovi soci;
- Mantenere ed alimentare i rapporti di collaborazione operativa con le Cooperative Sociali Trentine dell'area disabilità, adulti, minori per lo sviluppo di progettualità comuni;
- Acquisire l'accreditamento per il servizio Sal in salute mentale in Giudicarie;
- Area adulti/disabilità: sviluppare un progetto integrato per la gestione appartamenti autonomi;
- Area disabilità: sviluppare integrazione tra area scuola e altri servizi (Es formazione a.e. Enaip/Upt);
- Sviluppare integrazione tra area disabilità/minori/adulti e scuola professionale UPT/ENAIP per migliorare la modalità di conclusione dell'esperienza scolastica e favorire la transizione verso modo lavoro/servizi soci assistenziali dei giovani con fragilità;
- Area minori: sviluppare il progetto in Alta Val Rendena di prevenzione del disagio giovanile in collaborazione con Progetto Dialogo;
- Partecipazione a bandi coerenti con servizi gestiti da Incontra per favorire sviluppo e innovazione;
- Somministrazione questionari di soddisfazione ad utenti e famiglie dei servizi;
- Predisporre azione per mantenere contatto con minori dimessi dai centri anche la partecipazione a bandi dei Piani giovani Area adulti: monitorare riorganizzazione operata nel 2020 per verificare se coerente con nuova tipologia di utenza;
- Proporre linee guida per gestione e realizzazione piano formativo;
- Somministrazione questionari ai lavoratori;
- Progettare corso formazione prossimo Bando Foncoop;
- Invito a curare l'aggiornamento professionale continuo (corsi riqualificazione, lauree);
- Disponibilità ad ospitare tirocini formativi;
- Organizzazione di due occasioni all'anno di ritrovo aziendale;
- Proposta linee guida per gestione risorse umane: piano ferie, rientri dalla maternità, autorizzazioni orario lavoro;

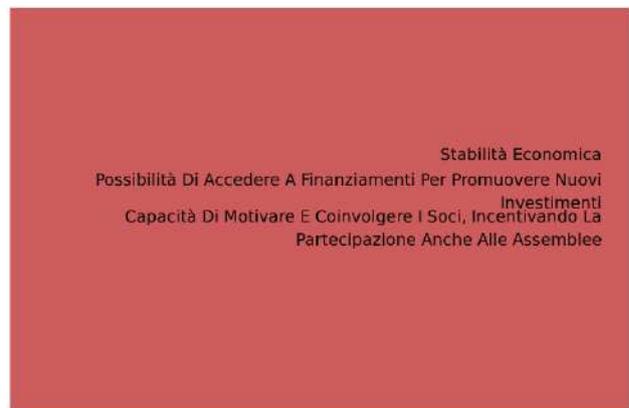
- Approvazione e diffusione conoscenza budget aziendale presso i Responsabili di servizio.

Ponendo 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 INCONTRA percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare: incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione e bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete.

Punti di Forza



Punti di Debolezza



Opportunità



Minacce



La situazione della cooperativa sociale INCONTRA sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: capacità di soddisfare la domanda locale, capacità di pianificazione pluriennale e capacità di ricerca e sviluppo; ed alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabili in: stabilità economica, possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti e capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: intercettare i nuovi problemi sociali, promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi

e essere attivi nel sostegno della causa, influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità.



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

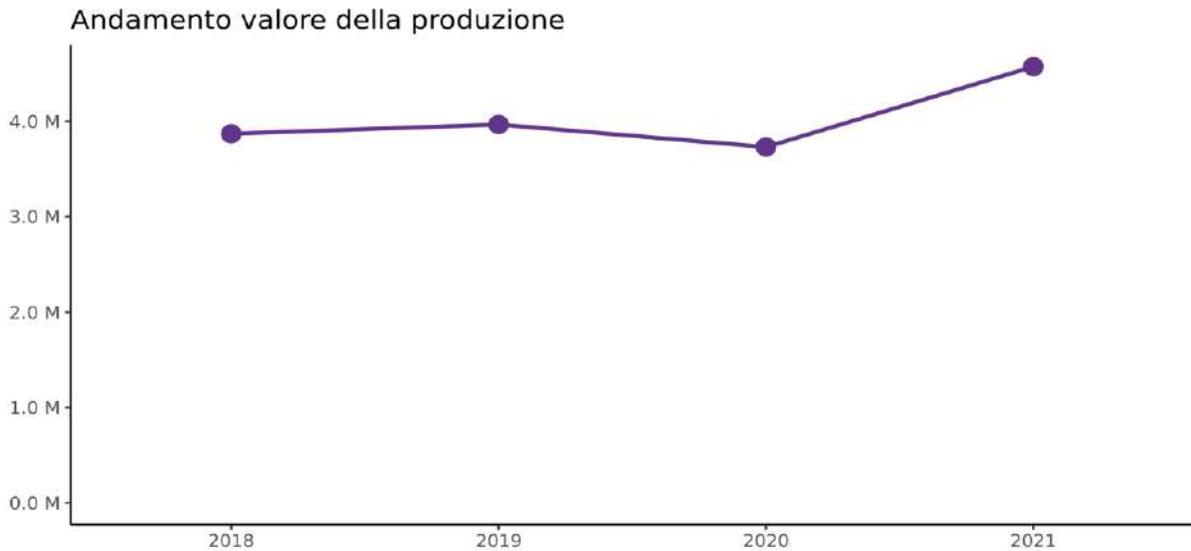
### DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, 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 2021 esso è stato pari a 4.574.009 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 quindi importante. Il valore della produzione è stato generato per il 93% dalla parte A dell'attività e per il 7% dalla parte B. Approfondendo la parte B dell'attività, i diversi settori in cui opera la cooperativa contribuiscono in maniera diversa alla generazione del valore della produzione:

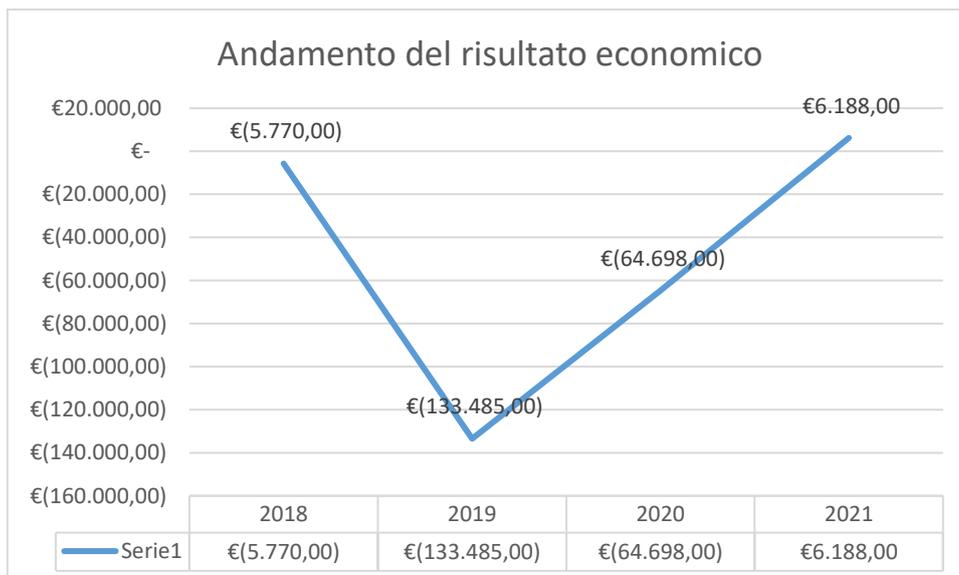
Settore	% valore della produzione
servizi di ristorazione	66
Servizi vari ( custodia, assemblaggio, facchinaggio)	34

Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo 2018-2021, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 22.61%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 4.599.527 Euro, di cui il 65,42% sono rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 72,06%. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 754.374 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa. Infine, in quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 94% alla parte A dall'attività e per il 6% alla parte B.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 un utile pari ad euro 6.188. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



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 2021 ammonta a 1.250.704 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per il 45.75% 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 581.065, la riserva statutaria è di Euro 569.177 e le altre riserve sono pari a Euro 35.011. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 1.431.601 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 8 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 2 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

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.

## **DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO**

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>		<b>2021</b>
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	4.300.003
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-1.582
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	196.323
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	61.710
<b>Totale Valore della produzione</b>		<b>4.556.453</b>

<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	188.058
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	830.021
B8	Costi per godimento di beni di terzi	151.294
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-266
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	3.684
<b>Totale Costi della produzione</b>		<b>1.172.792</b>

<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>		<b>3.383.661</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

<b>GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA</b>		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	17.555
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	18.157
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	7.077
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	744
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
<b>Totale Gestione accessoria</b>		<b>-6.935</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>		<b>3.376.726</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		

<b>REMUNERAZIONE AI SOCI</b>		

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	754.374
Compensi personale non dipendente -socio-	0
<b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b>	<b>754.374</b>

<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	
Personale dipendente	2.254.571
Personale non dipendente	186.900
<b>Totale Personale</b>	<b>2.441.472</b>

<b>REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE</b>	
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	7.800
<b>Totale Governance</b>	<b>7.800</b>

<b>REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'</b>	
Comunità	10.230
Pubblica Amministrazione	26.008
3% mutualità - Promocoop	186
<b>Totale Remunerazione alla Comunità</b>	<b>36.423</b>

<b>REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA</b>	
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	121.619
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	6.003
<b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>	<b>127.621</b>

<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	9.036
<b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>	<b>9.036</b>
<b>RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>	<b>3.376.726</b>

## 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.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate totalmente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 100% sulla Provincia.

Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 94,01% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 264.123 Euro di contributi pubblici e 67.800 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 201.978 Euro; si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica per il valore di 7.125 Euro.

La Cooperativa nel 2021 ha avviato una campagna di raccolta fondi strutturata con una parte anche del sito internet dedicata. Nello specifico l'attività di raccolta fondi ha riguardato la promozione del 5x1000, una campagna di crowdfunding per finanziare progetti di autonomia abitativa di persone con disabilità e una campagna di raccolta fondi per il sostegno ordinario ai servizi socio assistenziali gestiti dalla cooperativa. Le donazioni ricevute ammontano ad € 5.655,00 fondi 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 3.065.982 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 524.853 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 403.504 Euro da ricavi da vendita a cittadini, 288.334 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto rispetto ad appalti pubblici e 17.330 Euro da altri ricavi.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per il 60% dei casi da convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale (per un valore di 467.090 Euro), 25% dei casi da convenzioni a seguito di gara ad invito (per un valore di 488.855 Euro) e per il 15% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 2.163.603 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale INCONTRA nel 2021 abbia vinto complessivamente 15 appalti pubblici tutti con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 78.15%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, 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 189.051 euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti e 279.860 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2021 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 26 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2019/2021 sono stati complessivamente vinti 24 bandi privati.

## **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

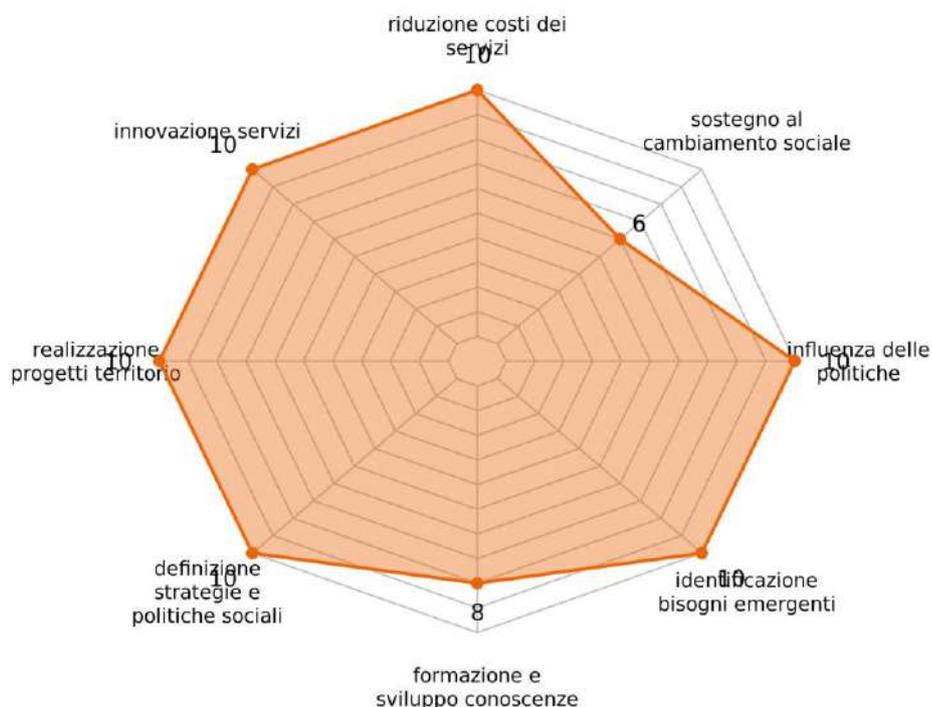
#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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 creati rapporti o interazioni 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, è necessario 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 a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio, alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali 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. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa 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.

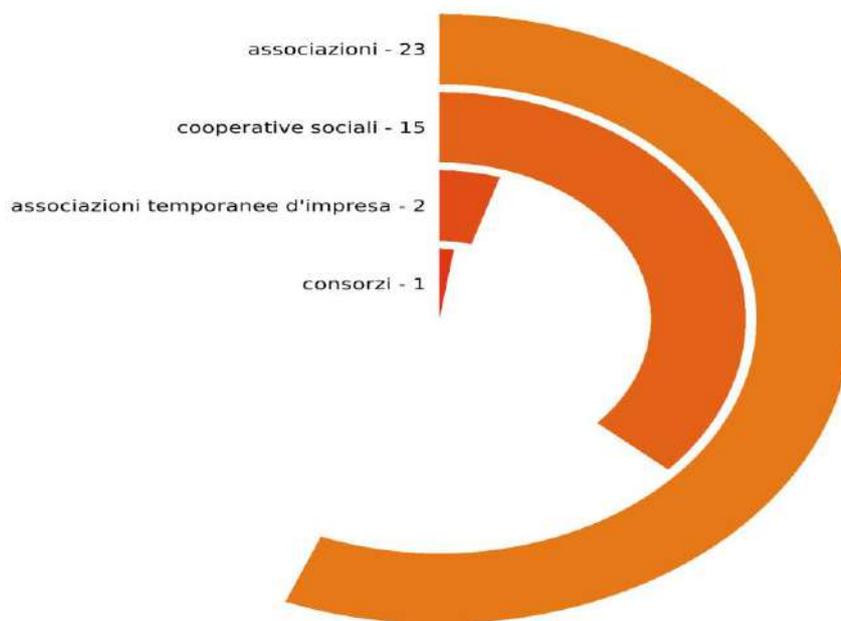
## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando i 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: più dell'80 % 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 di primaria rilevanza. Inoltre, circa l'80% 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 2021 in 13 imprese, per un totale di 69.538 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 4 imprese, per un totale di 563.333 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2021, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa. 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 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 2 associazioni di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 1 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, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo settore, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 15 cooperative sociali, 23 associazioni e 89 soggetti di altra natura ( Enti pubblici, imprese profit, ecc. 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.

## **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 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 alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

L'attenzione maggiore va rivolta 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. Si può quindi affermare 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 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, la cooperativa sente di poter affermare di aver 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 e l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità. 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.

La presenza sul 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 di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente).

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale INCONTRA di aver generato anche nel 2021 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 (si ricorda 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 SOCIALE** La cooperativa sociale INCONTRA ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del 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 nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti:

**Incontra B:** Gestione sentiero etnografico Rio Caino affidato da Comune di Borgo Chiese; Gestione campo da pattinaggio affidato dal Comune di Tione, Gestione case di turismo sociale, acquisiti dalla Cooperativa Ex Artico.

**Incontra A:** Acquisizione gestione servizio Animazione e assistenza domiciliare Rsa di Bagolino (Bs) Acquisizione servizio di educazione ambientale presso istituti comprensivi della provincia di Trento, affidato da Appa.

Ampliamento del Progetto Etika per accompagnare le persone con disabilità verso l'autonomia abitativa definitiva Cambiamenti organizzativi: Strutturazione dell'equipe Anzianamente, nuova organizzazione della turnistica presso la comunità integrata di Storo, acquisizione dell'appartamento Itca di Tione da destinare a forme di abitare accompagnato per persone adulte.

**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 volte 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. In particolare Incontra ha contribuito a migliorare la qualità della vita nella propria comunità attraverso:

- la gestione dei centri diurni ed interventi domiciliari per disabili e minori, del laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi rivolto ai giovani e del servizio diurno e residenziale per adulti con disagio psichico e dipendenze, attività che permettono di realizzare un'azione di prevenzione e contenimento del disagio sociale e della marginalità nel breve ma soprattutto nel medio lungo periodo;
- l'attività di sostegno alla famiglia attraverso i servizi offerti dal Centro Mete (orientamento scolastico, supporto individualizzato, formazione ed orientamento per apprendisti e disoccupati, servizi di animazione estiva);
- le attività del ramo B di Incontra, finalizzato a promuovere progetti per l'inserimento lavorativo in particolare di giovani fragili;
- la gestione della Caffetteria Incontra, aperta nel mese di maggio 2019, che nelle intenzioni della cooperativa non sarà solo un locale commerciale, ma luogo di animazione della comunità attraverso l'accoglienza di tirocini per persone fragili, il coinvolgimento dei fornitori a km zero nella proposta di animazione culturale della comunità e la possibilità di realizzare progetto di inserimento lavorativo per persone svantaggiate il servizio di accoglienza residenziale per disabili nel centro di Larido che ha permesso soprattutto di potenziare l'offerta per i servizi di sollievo a favore delle famiglie con disabilità delle Giudicarie.

Sella Giudicarie, 30 marzo 2022

Il Presidente

Monia Bonenti