



Bilancio sociale

Incontra s.c.s

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2023



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Incontra si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2023. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

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, per la 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 -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.



Incontra è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) e come tale 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 alla prima infanzia (0-6 anni), 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, organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori trasporto e magazzinaggio, servizi di alloggio e ristorazione, attività professionali scientifiche e tecniche e servizi alla persona.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	Incontra
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	01368180228
Sede Legale	Piazza Cesare Battisti 69, Sella Giudicarie
Altre Sedi	via Roma 9, Tione di Trento Piazzale della Gioventù 1, Pinzolo via Cesare Battisti 40, Comano Terme via Priori 4, Andalo loc. Giardini, Tione di Trento via Trento 13 A/B, Tione di Trento via sant' Andrea 7, Storo frazione Larido 4, Bleggio Superiore viale Dante 14, Tione di Trento Loc. Polin 12 A – Interno 63, Tione di Trento

Nello specifico la cooperativa offre:

- Due servizi diurni a Storo e Larido, dove sono accolte persone adulte con disabilità psico-fisica;
- Una Comunità Socio Riabilitativa a Tione di Trento, che accoglie 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;
- Gestione attività di accoglienza richiedenti protezione temporanea provenienti da Ucraina;
- Il Servizio Sal Servizio Integrato per la salute mentale SAL – nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare e del Lavoro – nell'ambito territoriale Alto Garda Ledro e Giudicarie.

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.

Guardando al ramo B dell'attività, la nostra cooperativa sociale, in quanto di tipo plurimo (A+B) nel 2023 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, 5 case per ferie dislocate in Val Giudicarie, Val di Cembra e Valsugana, servizi di accoglienza e pulizie presso una struttura ricettiva.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi dei servizi ai sensi dell'art. 3 comma 2, lett. A) della LR. 24/1998:

- a) 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) 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;
- c) gestione di servizi di accoglienza, di animazione e di assistenza delle comunità locali, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale e per una piena e più completa emancipazione ed integrazione sociale;
- d) organizzazione e 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) promozione di esperienze pre-lavorative attraverso l'organizzazione e lo svolgimento di attività diverse quale stage e tirocini formativi;
- i) gestione di ogni iniziativa finalizzata alla socializzazione, al recupero, all'assistenza ed al reinserimento sociale a favore di minori, adulti, anziani con disabilità fisica e psichica, con problemi di salute mentale, di dipendenza da sostanze o che si trovino in stato di necessità, di abbandono e di emarginazione;
- j) gestione di interventi di educazione e di assistenza domiciliare, di assistenza alle persone in caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, ecc.,
- k) promozione e gestione dei corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale e alle qualifiche professionali, nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo della U.E., degli 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.
- p) 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.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale Incontra 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 Giudicarie 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.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. 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.

La cooperativa Incontra anima la comunità territoriale e lavora affinché si attrezzino sempre più per far fronte alle difficoltà e alle fragilità delle persone che ne fanno parte. Per questo promuove una responsabilità condivisa e diffusa, interagisce con le istituzioni e gli enti vicini a chi vive situazioni di difficoltà, favorisce la partecipazione delle persone alla vita sociale delle comunità di appartenenza e cerca di stimolarne il dinamismo e le potenzialità. Aiuta il territorio a trovare risposte adeguate ai suoi bisogni, mettendo a disposizione la professionalità, la competenza e la passione di lavoratori e collaboratori. Muovendo da una visione globale della persona, al di là delle sue difficoltà o fragilità, si propone di valorizzare ogni singola risorsa delle persone stesse, dei loro familiari e parenti, dei vicini e dei comuni cittadini. Lavora inoltre per promuovere condizioni che garantiscano a tutti piena dignità personale e sociale. Per raggiungere tali obiettivi la cooperativa è fortemente orientata all'innovazione, così da essere sempre in grado di recepire gli stimoli provenienti dal contesto territoriale di riferimento e, nello stesso tempo, di anticipare future esigenze.

Mission



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale:

- Mantenimento del fatturato: garantire l'equilibrio economico e finanziario con puntuale controllo di gestione;
- Promuovere una maggiore integrazione tra aree e servizi della cooperativa;
- Definizione Livelli Essenziali di Assistenza in relazione ai finanziamenti garantiti;
- Creare e mantenere alleanze con le altre organizzazioni del terzo settore, con i servizi pubblici, con la comunità;
- Costante attenzione alle risorse umane (modalità di selezione - proposte di formazione- valutazione - chiara definizione ruoli e competenze);

- Migliorare la comunicazione interne ed esterna;
- Cura dei soci, dei volontari e delle famiglie;
- Prevenzione disagio giovanile e contrasto dispersione scolastica;
- Consolidamento Servizio Sai (socialità, abitazione, lavoro) in ambito salute mentale;
- Organizzare evento per il decennale del centro Mete;
- Dare continuità ai progetti di abitare accompagnato per persone con disabilità;
- Promuovere un maggior coinvolgimento delle famiglie nella vita della cooperativa.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione e i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare La Cooperativa

Soci	95
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	19%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9

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. 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 della Società, 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

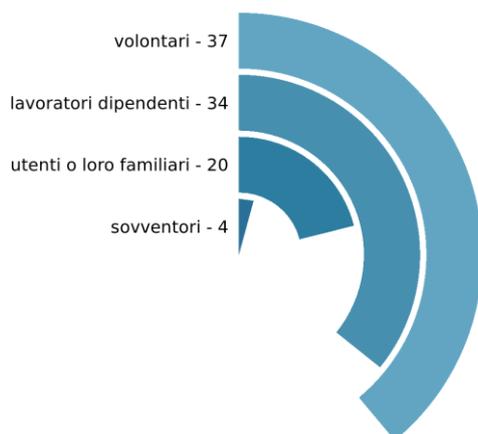
alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.

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 dalla Cooperativa e dalle sue controllate.

Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 95 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 2 soci, registrando così una variazione positiva.

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. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 32.38% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 20 utenti o loro familiari.

Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. 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.

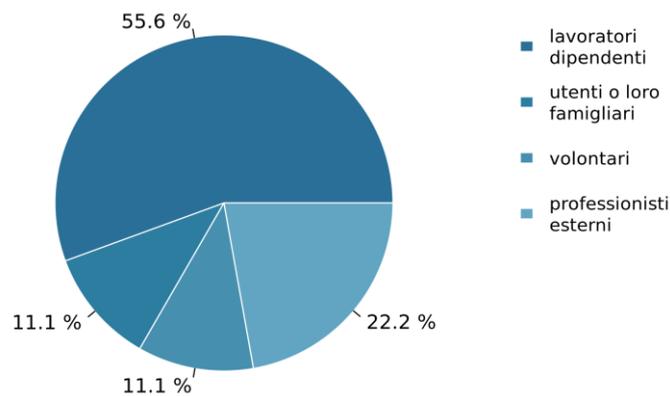
Nel 2023 Incontra ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 19%, di cui il 16% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 17%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Nome e Cognome	Ruolo	Data Prima Nomina
Monia Bonenti		27/07/2021
Mariano Failoni		27/07/2021
Andrea Rizzonelli		27/07/2021
Sara Zambotti		27/07/2021
Mariagrazia Scaglia		27/07/2021
Michele Tavernini		27/07/2021
Claudio Bertoni		27/07/2021
Elisa Gargioni		27/07/2021
Elena Simoni		27/07/2021

Commentato [PD1]: Inserire il tipo di ruolo.

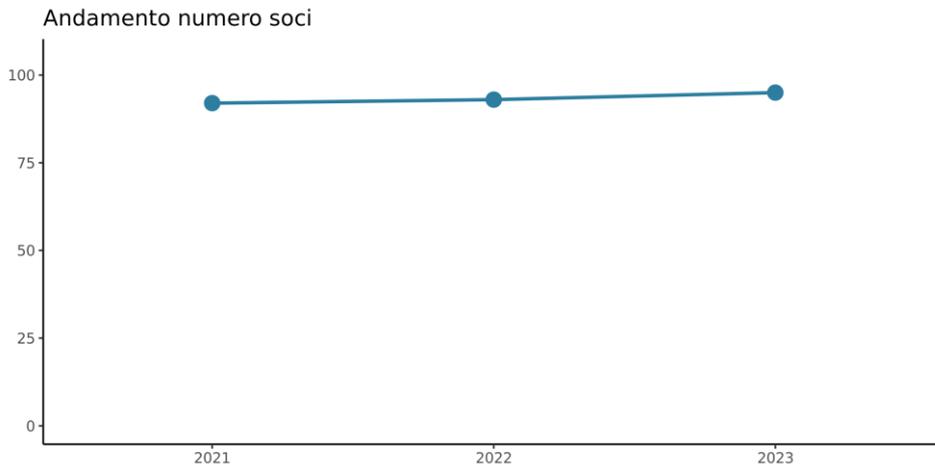
Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne.

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

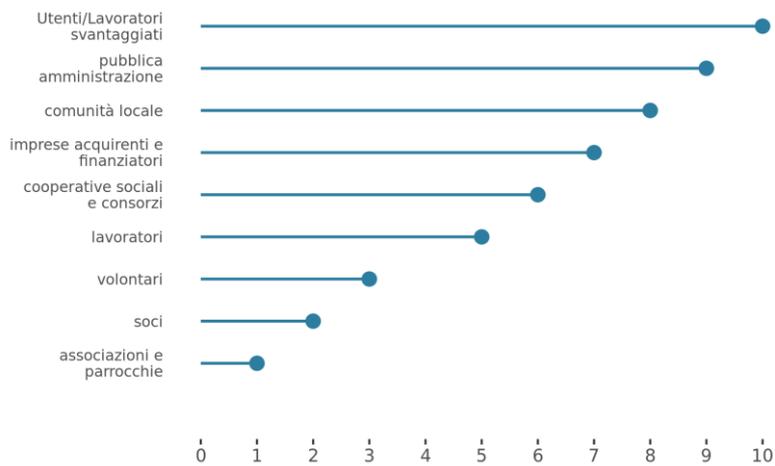
sociale contava sulla presenza di 19 soci, come anticipato essi sono oggi 95. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 16% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 45% di soci presenti da più di 15 anni.



La cooperativa 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. Gli utili conseguiti nel 2022 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

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**.

Peso stakeholder



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. Incontra rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee. La cooperativa non ha invece ancora investito in procedure e dispositivi per il coinvolgimento di altri portatori d'interesse.



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, collaboratori, professionisti e volontari che anche nel 2023 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Incontra.

Risorse Umane

Lavoratori ordinari	196
Lavoratori svantaggiati	10
Collaboratori	187
Professionisti	56
Volontari e ragazzi in servizio civile	85

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. 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.

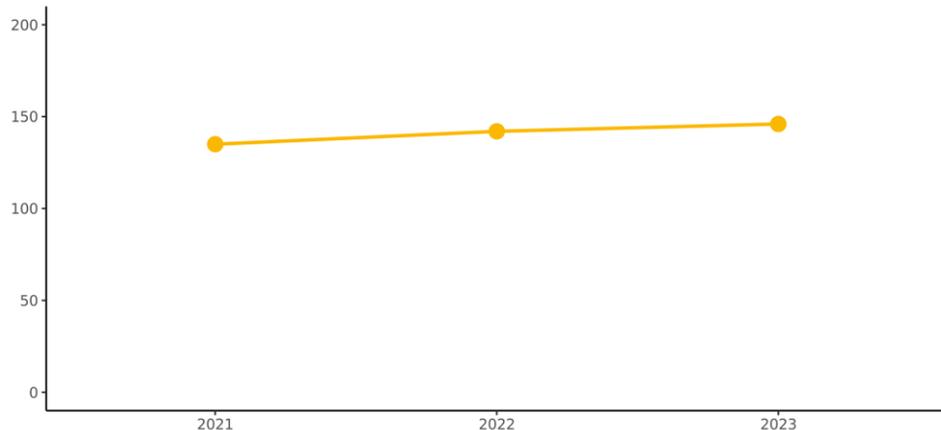
Il Direttore, i Responsabili di Area e di Servizio hanno una notevole esperienza in tema di governo dell'organizzazione: sono tutte persone che nelle due cooperative di provenienza ricoprivano ruoli di direzione e di coordinamento.

I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 146, di cui il 71.92% a tempo indeterminato e il 28.08% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 46 dipendenti rispetto all'uscita di 50 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 9 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 196 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 99 unità.

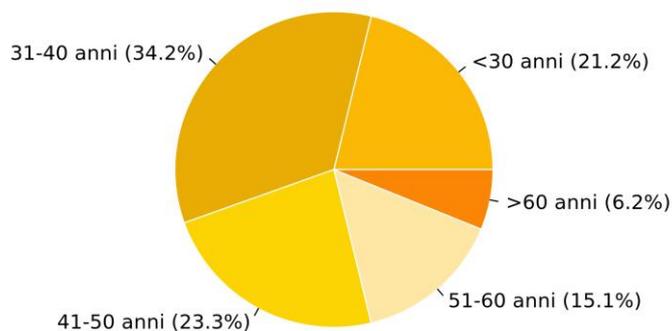
Andamento numero totale lavoratori ordinari



I **tratti socio-demografici** dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è dell'86.3%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 21.23%, contro una percentuale del 21.23% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età



La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 68% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre il 13% risiede nello stesso comune.

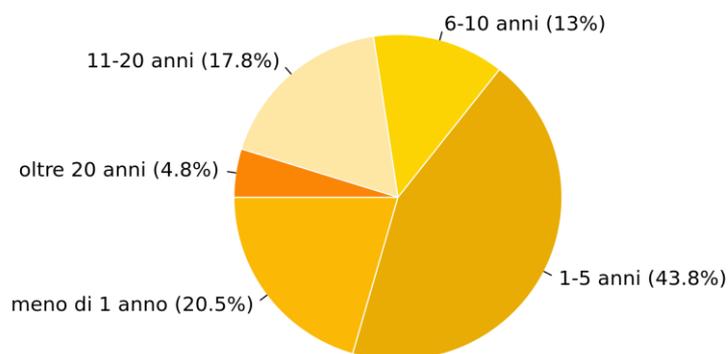
I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente

qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 29 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 43 lavoratori diplomati e 74 laureati.

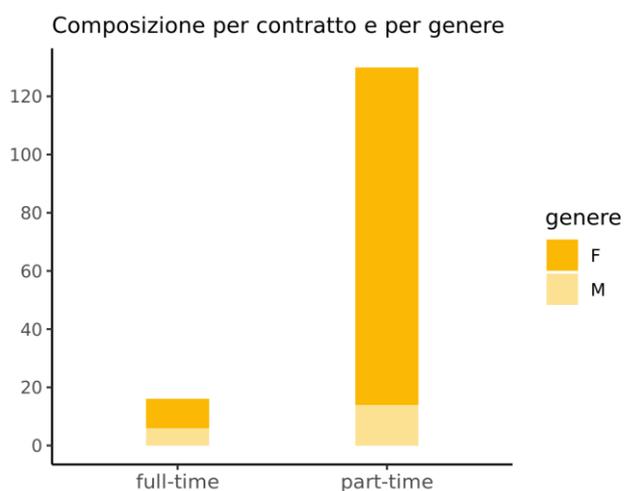
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 52 altri educatori, 36 educatori con titolo, 19 responsabili, 17 operai semplici, 10 lavoratori con un altro ruolo, 6 impiegati, 5 OSS e 1 direttore. L'86.99% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 3.42% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono anche attività trasversali che vedono la presenza di 1 dipendente che si occupano di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale Incontra e si conta infine la presenza di 13 lavoratori che operano presso l'amministrazione centrale dell'organizzazione.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 35.62% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 7 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 10.96% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 130 lavoratori con una posizione a part-time. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 90% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 30% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

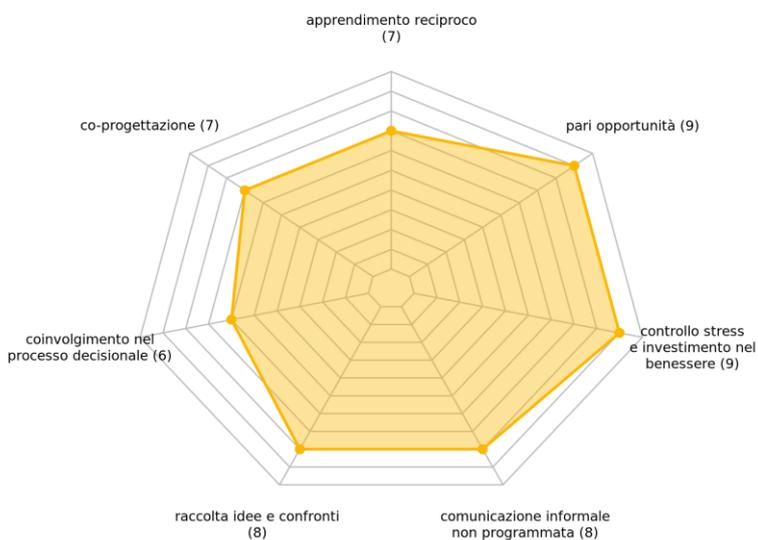
Inquadramento Contrattuale E Retribuzione

Inquadramento	Minimo	Massimo
Dirigenti	36.340 €	45.937 €
Coordinatore/responsabile/professionista	19.998 €	35.048 €
Lavoratore qualificato/specializzato	19.882 €	25.188 €
Lavoratore generico	18.534 €	18.685 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, 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 erogati dalla propria cooperativa, microcredito 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 e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Incontra investe in pratiche e dispositivi 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, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Processi di gestione delle risorse umane

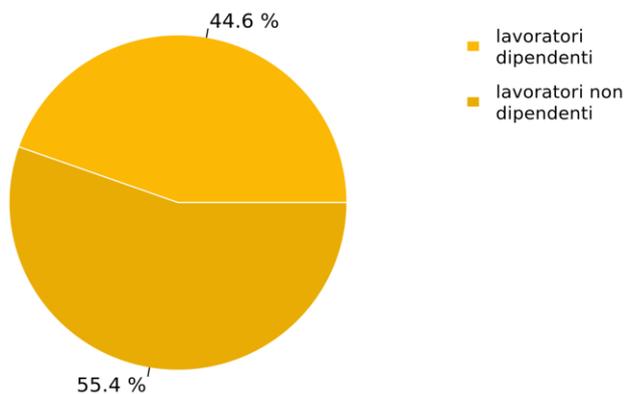


Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2023 la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, Incontra ha fatto ricorso a 187 collaboratori e 56 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 44.65%. La cooperativa ha fatto un ampio ricorso a contratti flessibili e ha avuto quindi una bassa incidenza complessiva nell'anno del lavoro a tempo indeterminato.

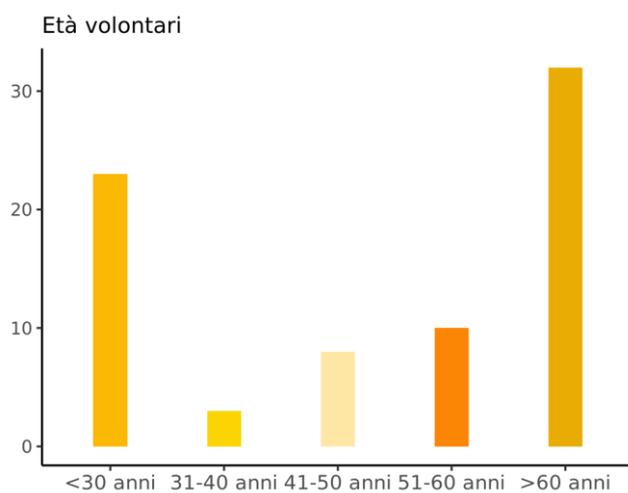
Peso lavoro dipendente sul totale



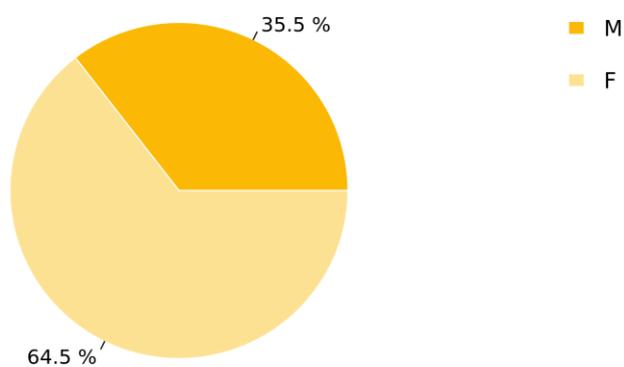
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2023 la cooperativa ha ospitato 12 tirocini, 28 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 9 con servizio civile nazionale (SCN).

VOLONTARI

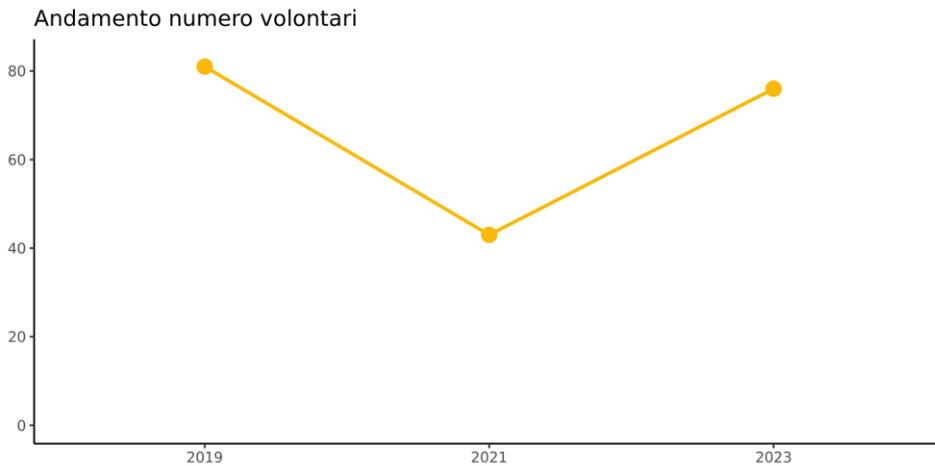
Il **volontariato** costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 76 volontari, di cui 8 soci e 68 afferenti ad associazioni. Tra i volontari stabili della cooperativa si conta anche la presenza di 4 ex dipendenti della cooperativa, 3 familiari di ex utenti della cooperativa e 1 ex utente della cooperativa, a dimostrazione del coinvolgimento nella mission dell'organizzazione.



Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta diminuita del 6.2% e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.



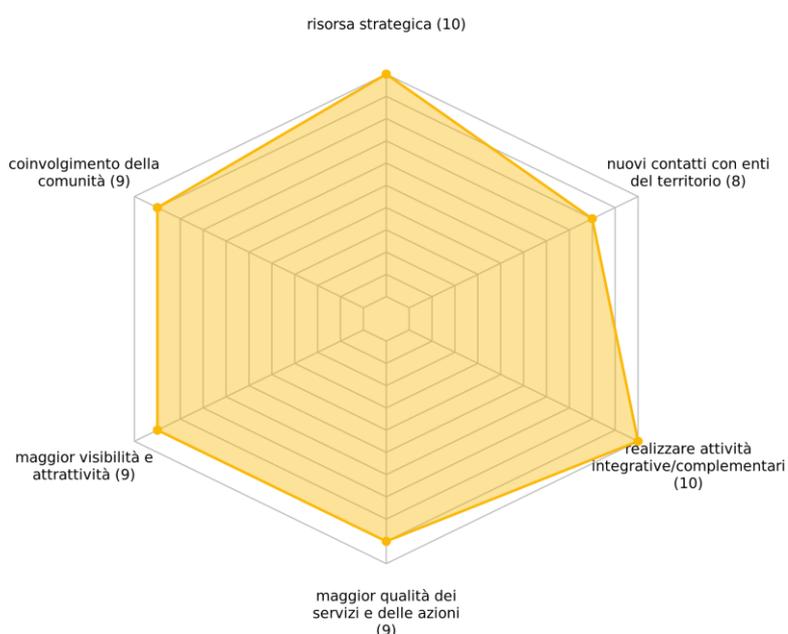
Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2023, la cooperativa ha beneficiato di 6.909 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (99% 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 (1%).

POLITICHE PER L'INTERCETTAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIATO

La rilevanza del volontariato in termini quantitativi illustrata sin qui va affiancata ad una lettura del valore intrinseco del volontariato nella cooperativa e in generale nella società.

Pensando così al senso del coinvolgere volontari all'interno della cooperativa, sembra di poter affermare che i volontari siano una risorsa strategica per il perseguimento della mission della cooperativa e un indicatore del grado di coinvolgimento della comunità. Inoltre, l'impiego del volontariato si è tradotto in una maggior visibilità per la cooperativa, contribuendo ad una maggior qualità dei servizi e la realizzazione di attività integrative e/o complementari, entrando in contatto con nuove organizzazioni del territorio.

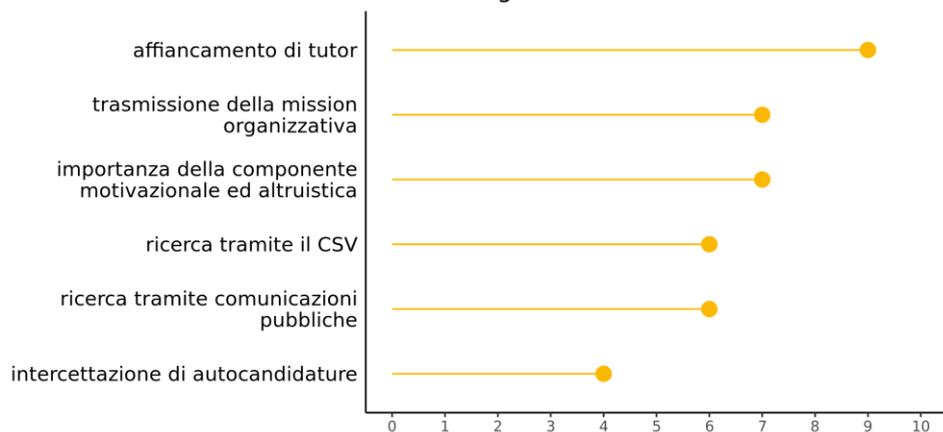
Il volontariato è ...



Guardando alle motivazioni che spingono le persone a svolgere volontariato in cooperativa, Incontra ritiene che la motivazione dei volontari è molto pro-sociale con forte interesse ad aiutare i beneficiari dei servizi o fare attività di interesse collettivo.

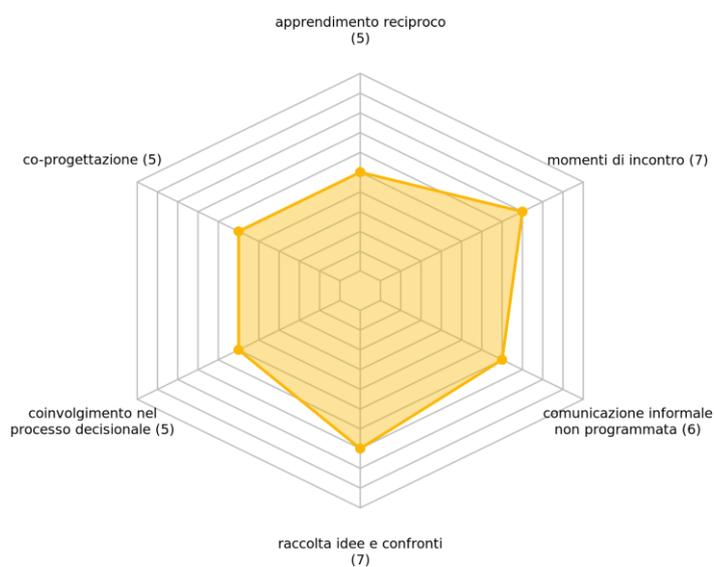
La capacità di intercettare volontari dipende ovviamente non solo dalle motivazioni individuali, ma anche dai processi con cui ci si avvicina alla cittadinanza e si aprono le porte alla sua partecipazione attiva. A tal fine, in un esame auto-critico, sembra di potersi affermare che la cooperativa non intercetta molte autocandidature da parte di persone che vogliono prestare volontariato in cooperativa. Nei processi di ricerca dei volontari la cooperativa ricorre sufficientemente sia a strumenti di comunicazione pubblica che al CSV. Inoltre, rispetto alle attività svolte per accogliere e inserire i volontari nel contesto organizzativo, e prevede l'affiancamento del neo volontario da parte di tutor o lavoratori esperti e trasmette al neo volontario la mission organizzativa con opportuni incontri formativi fornendo documenti, canali comunicativi.

Processi di ricerca e accoglienza



Per garantire, infine, ai volontari un opportuno riconoscimento e coinvolgimento, la cooperativa investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro formali o informali e l'organizzazione di occasioni per sviluppare relazioni e incontrarsi con gli altri (cene, eventi...).

Processi di gestione dei volontari



La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, Incontra investe sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica. I volontari sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 30% in una formazione funzionale alla relazione con l'utenza i lavoratori svantaggiati.

Da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come: sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere 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.

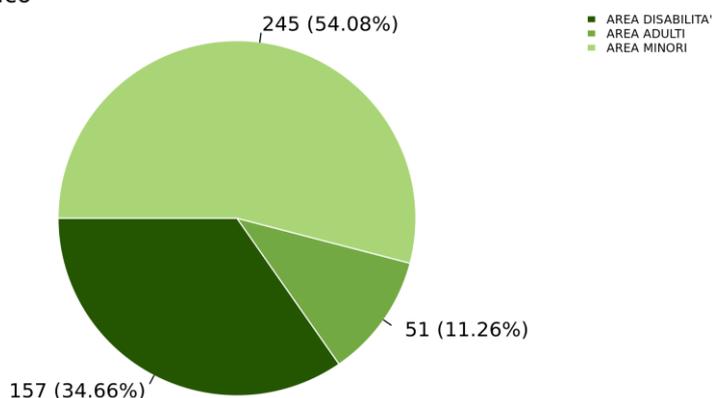


OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statuari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa 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 dell'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 dalla lettura dei servizi e con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2023 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 258 e un numero complessivo di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa) pari a 1.316.

Utenti presi in carico



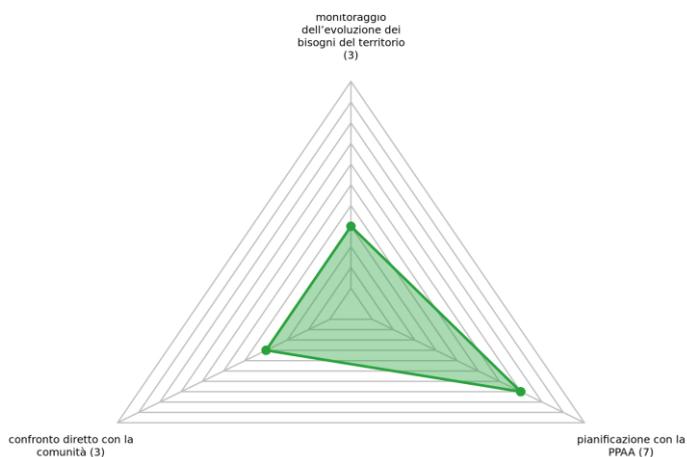
In termini di impatto sul territorio, il 5% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 95% risiede nella stessa provincia in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata- e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato

dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: Sistema di gestione della Qualità Iso 9001:2015, Family Audit Executive e Family in Trentino.

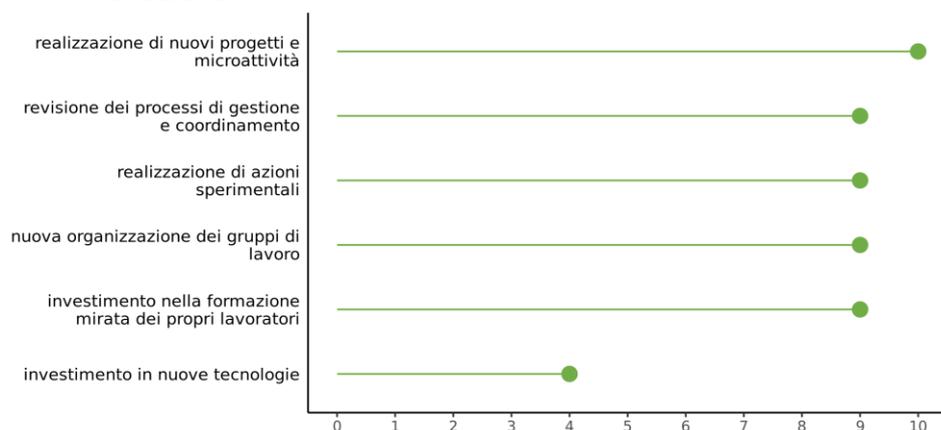
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

Monitoraggio della domanda



Incontra punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio.

Innovazione



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi. Nel 2023 è entrata a regime la gestione del Servizio nell'ambito della salute mentale Sal (Socialità- Abitazione - Lavoro) in convenzione con Apss. Il nuovo servizio è stato avviato a giugno del 2022. I primi sei mesi sono serviti per la gestione del passaggio con il precedente gestore. Nel corso del 2023 sono stati avviati tutti i tavoli di coprogrammazione e coprogettazione previsti dalla convenzione, sia con la rete formale (Csm- Servizio Sociale- Agenzia del lavoro) che con quella informale (famiglie, rappresentanti degli utenti, Esp, volontari). Il Lavoro svolto nel 2023 ha posto le basi per una proficua prosecuzione e per l'implementazione effettiva dei principi della psichiatria di comunità, richiesti dalla convenzione e dal sistema di accreditamento.

Ad agosto 2023, inoltre, la Cooperativa ha implementato l'area Lavoro di Comunità, individuando una persona dedicata alla gestione dei volontari, dei rapporti con l'associazione L'impronta, ed allo sviluppo di iniziative di comunità per favorire l'inclusione sociale sia delle persone in carico ai servizi soci assistenziali e socio sanitari della Cooperativa, che in generale delle persone con difficoltà e disagio presenti sul territorio. Infine nel 2023 è entrato a regime il progetto C.O.P.E., finalizzato all'inclusione sociale e lavorativa dei giovani NEET.

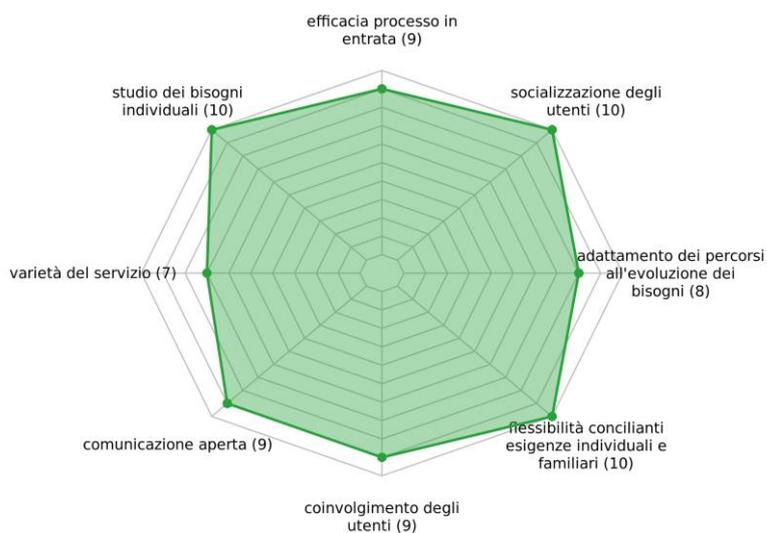
Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti e alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari. Elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utenza è la promozione di una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti affiancando l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, ecc., collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego.

Potenziamento Delle Abilità Lavorative Nel 2023

Nr. utenti in formazione	13
Durata media temporale dell'attività educativa occupazionale per utente (in mesi)	13
Nr. medio mensile di ore di attività occupazionale a utente	61
Nr. utenti beneficiari di borsa lavoro	10
Nr. utenti beneficiari di tirocinio	10
Nr. borse/tirocini portati a conclusione	10
Nr. utenti formati anche in anni precedenti che nel 2023 hanno ottenuto un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi presso la cooperativa o altra organizzazione	1

Incontra ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove l'efficacia del processo in entrata, lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto e la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti. Inoltre, promuove il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee e l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente. Similmente, la cooperativa 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.

Impatto sugli utenti



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e familiari, 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, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2023 è del 100%.

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 2023.

AREA DISABILITA'

L'Area Disabilità propone 6 diverse tipologie di servizio:

- L'abitare accompagnato: il progetto sperimentale Etika;
- La Comunità Integrata di Larido;
- Centri Diurni disabilità;
- Intervento educativo domiciliare per disabili;
- Il tirocinio di inclusione sociale in azienda;
- Il servizio di assistenza scolastica.

In tutti i casi, ad esclusione del servizio di assistenza scolastica, 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 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.

Il Servizio collabora strettamente con i centri di accoglienza diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio. 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. 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 e delle altre realtà del territorio. 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.

Centri Diurni disabilità Il servizio si esplica in 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. 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 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. Le sedi sono a Storo (Tn) – Via Sant'Andrea n. 7 e Bleggio Superiore (Tn)- Frazione Larido n. 4 a Tione di Trento (Tn).

Gli interventi educativi domiciliari, 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).

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.

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.

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.

Il 9.88% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Area Disabilità
Beneficiari totali	157
Prestazioni/accessi medi a settimana	157
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	92
Ore di lavoro dedicate	58.919
Volontari dedicati al servizio	44
Entrate dal servizio	1.812.384 €

AREA ADULTI

L'Area Adulti propone 3 diverse tipologie di servizio:

- Comunità socio riabilitativa di Tione di Trento;
- La Bottega dei Mestieri;
- Servizio Sal – Socialità Abitazione Lavoro.

Comunità socio riabilitativa di Tione di Trento

Il servizio si esplica in 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. A fine 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.

Il Servizio Residenziale è aperto h 24 365 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.

Il Servizio Diurno è 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

Il Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi La Bottega dei Mestieri- 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 (coperchi dei bancali, retrocassetti per mobiletti dei bagni, armatura dei telaini da nido e da melario, lavorazione Alpi), falegnameria (foratura e montaggio telaini da nido e da melario, costruzione di arnie e cassette free library) verde (manutenzione e ampliamento del vigneto, vendemmia, scelta e cura dei fiori per abbellire la struttura), laboratorio di cucina (organizzazione del menù, spesa settimanale, preparazione del pasto e riordino della cucina e della sala mensa), laboratorio di pulizie industriali nato dal precedente laboratorio di pulizie più improntato alle autonomie personali (parte teorica in cui sono state fornite le nozioni basilari per la corretta pulizia di ambienti industriali e parte pratica nei locali della struttura) attività di volantinaggio sul territorio;
- Attività educative: progetto "la spesa non pesa" in cui i ragazzi, a turno, sono stati accompagnati dagli operatori nell'attività della spesa settimanale nell'ottica di incrementare l'autonomia personale di ognuno di loro, dalla preparazione del menù, alla lista della spesa, al controllo delle offerte della settimana, alla realizzazione della spesa in sé e al riordino in dispensa. L'obiettivo finale dell'attività

è quello di mostrare i benefici di una spesa intelligente, sia in termini di qualità che in termini economici. Progetto "digital skills" in cui gli utenti sono stati affiancati dagli operatori nella creazione dell'indirizzo mail e nel suo impiego per comunicazioni importanti, ad esempio all'assistente sociale di riferimento; alcuni utenti si esercitano settimanalmente nell'impiego del pacchetto office e della piattaforma google, assegnando loro specifiche mansioni (scrittura di modulistica interna al centro, avvisi, ricerche di ricette, di fasi di alcune lavorazioni, di posti e luoghi da visitare durante le gite annuali). Il progetto "Gestione del caldo durante il lavoro", in cui sono state fornite una serie di raccomandazioni per proteggersi dal caldo durante lo svolgimento dell'attività lavorativa (idratazione, alimentazione, abbigliamento ecc.);

- Attività di inclusione sociale: il 2023 ha visto continuare la collaborazione tra la Cooperativa Incontra e l'associazione B.A.S. (Bosco Arte Stenico) che si occupa di preservare il territorio montano di Stenico con un percorso artistico e naturalistico; per quest'anno la Bottega dei Mestieri ha realizzato dei cuscini in materiale ecosostenibile (canapa e fibra di legno) da utilizzare nell'anfiteatro naturale in costruzione presso il BAS.
- Attività di rinforzo delle competenze nella sfera relazionale: organizzazione di una gita. Visita al Lago di Braies, i ragazzi si sono impegnati nel decidere la meta e, affiancati dagli operatori, hanno organizzato tutto il necessario per l'itinerario: tempistiche di viaggio, luoghi e attrazioni da vedere, il pranzo al sacco. È stata poi organizzata una giornata presso il MMape, museo dell'ape a Croviana (TN), in cui i ragazzi hanno potuto osservare da vicino un apiario e hanno scoperto nozioni, curiosità e segreti del mondo apistico. La Bottega dei Mestieri ha anche partecipato all'evento organizzato dall'Area Socialità del Servizio S.A.L. denominato "La Biblioteca Vivente" durante il quale i ragazzi hanno potuto confrontarsi con persone che raccontavano la loro storia di recovery personale.

Presso la Bottega dei Mestieri accedono inoltre giovani studenti con progetti di alternanza scuola – lavoro, attraverso la Convenzione stipulata con il Servizio sociale delle Giudicarie e con gli Istituti Professionali Enaip e Upt. Tale Atto di Intesa è stato rinnovato per l'anno 2023 con l'obiettivo di offrire agli studenti con difficoltà cognitive e/o comportamentali un'opportunità di crescita extra-scolastica e di portare a conoscenza del servizio sociale alcune situazioni di fragilità per un'eventuale futura presa in carico. Il Centro La Bottega dei Mestieri rappresenta un luogo in cui competenze trasversali e prerequisiti lavorativi vengono quotidianamente allenati per favorire l'ingresso delle persone nel mondo del lavoro, attraverso:

- l'attivazione di tirocini lavorativi a termine del percorso educativo/riabilitativo;
- l'attivazione di progetti di alternanza Bottega – lavoro stagionale Intervento 3.3.D;
- l'attivazione di percorsi di osservazione dei prerequisiti lavorativi.

Servizio Sal – Socialità Abitazione Lavoro

Dal mese di giugno 2022 Incontra gestisce, attraverso il Contratto di Rete con le cooperative sociali Arcobaleno e Gruppo 78 ed in accordo con l'Azienda Provinciale Servizi Sanitari, il Servizio Integrato per la salute mentale SAL – nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare, e del Lavoro – nell'ambito territoriale Alto Garda Ledro e Giudicarie. L'ambito Abitare in particolare si caratterizza per la gestione dei seguenti servizi residenziali e semiresidenziali:

- Comunità Terapeutico-riabilitativa "Villa Ischia" - Riva del Garda – di competenza della Cooperativa Arcobaleno s.c.s.;
- Centro Diurno Psichiatrico - Tione di Trento di competenza di Incontra s.c.s.;
- due Unità Abitative Supportate (UAS) - Riva del Garda di competenza della Cooperativa Arcobaleno s.c.s.;
- un appartamento in località Polin - Tione di Trento di competenza di Incontra s.c.s.

Le due Cooperative Incontra e Arcobaleno sono inoltre responsabili nei territori di propria competenza della gestione dei progetti relativi all'ambito socialità e all'ambito lavoro. La Cooperativa Gruppo 78 garantisce una supervisione metodologica per l'implementazione del nuovo.

Il Centro Diurno di Tione fornisce un servizio di ospitalità a persone con problemi psichici che hanno bisogno di sperimentare e di riapprendere, in un luogo protetto, abilità nelle relazioni interpersonali, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé. L'equipe lavora in collaborazione con le persone prese in carico e la famiglia, in sinergia con agenzie esterne, con altri servizi dell'UO ed in particolare con il CSM di Tione, al quale è funzionalmente collegato. I percorsi, parte del Programma di Cura, prevedono la partecipazione a una parte o tutte le attività della quotidianità del Centro Diurno e/o ad attività sul territorio promosse e gestite da associazioni di volontariato e di avviamento/inserimento formativo o lavorativo.

Il CD di Tione è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00. All'interno del centro si svolgono attività a valenza terapeutico riabilitativa rivolte a persone segnalate dal CSM, loro familiari e volontari. Le attività vengono definite e programmate sia sulla base di preferenze espresse dalle persone che frequentano il CD (sulla base di un questionario somministrato annualmente) che su proposta dell'equipe del CSM (in base ai bisogni individuati nell'utenza). L'organizzazione della giornata tipo prevede:

- accoglienza all'arrivo Con ritiro e lettura giornale, caffè e organizzazione delle attività fisse del CD (relative al pranzo, al riordino sala pranzo, preparazione bevande pause attività, cura degli spazi comuni,..);
- attività del mattino un'ora e mezza dedicata all'attività terapeutico riabilitativa di servizio;
- pranzo ritirato dall'educatore presso la vicina cucina dell'ospedale;
- attività pomeridiana;
- consegne.

Durante la giornata sono previsti momenti di colloquio individuale e momenti di verifica di rete del programma di cura a cui partecipa l'op SAL di rif per quell'utente o in sua assenza o quando necessario il coordinatore del CD.

In linea generale le attività previste nelle varie giornate sono le seguenti:

- Accoglienza;
- Lettura giornale;
- Attività espressive (teatro danza e scrittura creativa);
- Laboratori creativi (riuso e rigilla);
- Attività motoria (shiatzu- piscina palestra e camminate);
- Cineforum;
- Cucina di comunità;
- Scacciapensieri.

e uno spazio per ESP che condividono inabilità con ospiti:

- Parole in circolo. Una volta al mese riunione generale CCD con utenti, nelle altre tre settimane un educatore a turno conduce il gruppo, promuovendo attività che favoriscano comunicazione circolare, condivisione emotiva, scambio e confronto di esperienze;
- Spazio musica. Scelto un argomento si cercano e ascoltano canzoni a tema. Poi condivisione di ricordi ed emozioni;
- Abilità di base /orto estivo per acquisire o riappropriarsi di abilità e competenze, utili nella quotidianità della propria vita, in particolare al raggiungimento di autonomia nel contesto abitativo);
- Pomeriggio social. Attività di creazione di locandine e volantini per promozione attività del servizio e gestione dei social di cooperativa – PAG FB e controvento.

Nell'ambito dei progetti di cura, uno degli aspetti da affrontare è quello di trovare soluzioni abitative per persone che hanno un buon grado di autonomia e che, per diverse motivazioni, al termine del percorso di riabilitazione nei servizi residenziali ad elevata intensità, non hanno un posto dove sperimentarsi nella vita quotidiana e nella gestione di un appartamento. A fronte di questa necessità, Rete Incontra mette a disposizione due appartamenti protetti a Riva del Garda nei pressi della CTR e uno in località Polin a Tione di Trento. L'accesso agli appartamenti permette alle persone interessate di sperimentare la propria autonomia personale e sociale, all'interno di un luogo accogliente e familiare. Le Unità Abitative Supportate di Riva del Garda e di Tione di Trento sono pensate come luogo temporaneo di vita per persone segnalate dal CSM e che non sono momentaneamente in grado di vivere da sole. All'interno delle UAS è previsto il passaggio di un operatore di Rete Incontra 2-5 ore a settimana con l'obiettivo di monitorare e supportare la qualità della vita, delle relazioni e dell'ambiente di vita della persona inserita. Nello specifico il compito dell'operatore, attraverso il fare assieme e i colloqui motivazionali e di sostegno al percorso di Recovery, è quello di accompagnare la persona in un percorso di crescita a livello di autonomie personali e relazionali in modo da avvicinarsi gradualmente ad una vita in completa autonomia. Viene garantita da parte della CTR una reperibilità telefonica H24 per urgenze.

Area Socialità servizio SaI Gli obiettivi fondamentali dell'area socialità sono lo sviluppo di competenze in tema di Empowerment e di Recovery da parte degli utenti anche attraverso l'empowerment dei familiari, la promozione della piena inclusione sociale delle persone con fragilità psichiche e l'abbattimento dello stigma e del pregiudizio nei confronti della malattia mentale. Le attività dell'area socialità sono articolate in tre diverse sottoaree in funzione dell'intensità di supporto /sostegno fornito alle persone coinvolte nelle proposte di socializzazione.

AREA MICRO Attività di supporto individuale rivolte alla singola persona che necessita di sostegno/accompagnamento per quanto concerne un personale percorso di crescita e sviluppo di competenze sociali e relazionali. Le attività sono co-progettate dall'utente con l'operatore di riferimento, i familiari e i servizi coinvolti nel suo percorso di vita.

AREA MESO Attività in piccolo/medio gruppo rivolte ad utenti, familiari, volontari che intendono acquisire o mettere a disposizione competenze nell'ambito della socialità attraverso due tipologie di attività: di tipo introspettivo e di tipo ludico ricreativo. Entrambe le tipologie sono da considerarsi finalizzate all'acquisizione, al rinforzo e al mantenimento delle Life skills.

AREA MACRO Attività promosse su ampia scala e rivolte alla generalità della popolazione per informare e sensibilizzare sul tema della salute mentale, ridurre lo stigma e il pregiudizio, promuovere la piena integrazione sociale delle persone con problemi di salute mentale.

Area Lavoro Servizio Sal Obiettivo principale dell'area lavoro del servizio SAL è promuovere, in concerto con gli operatori dei servizi territoriali e di partner competenti in tema di lavoro, la ricerca di risposte lavorative, utilizzando ogni strumento previsto dalle leggi nazionali e provinciali (tirocini formativi e di orientamento al lavoro, tirocini di inclusione sociale, percorsi di avvicinamento all' intervento 3.3.D previsto dal Piano di Politica del lavoro della provincia Autonoma di Trento, laboratori occupazionali), attivando e promuovendo forme di collaborazione e sinergie atte ad individuare risposte innovative e personalizzate. L'idea è quella della costituzione del GIL (Gruppo Integrato Lavoro), un gruppo stabile territoriale di confronto e condivisione del quale fanno parte sia soggetti del pubblico che del terzo settore, interessati e coinvolti nell'ambito lavorativo a favore di persone fragili (Agenzia del Lavoro, servizio sociale, CSM, servizio di alcologia, SerD, cooperative sociali di tipo A e di tipo B). Ci si propone inoltre l'attivazione di attività laboratoriali tutorate che promuovano l'acquisizione e il mantenimento di competenze lavorative e trasversali. Si contempla infine l'attivazione di progettualità individuali a sostegno dell'avvicinamento al mondo del lavoro che non si concretizzino in esperienze lavorative vere e proprie ma che siano da stimolo e da sostegno nella ricerca attiva del lavoro (ad esempio mappa del lavoro, bilancio di competenze, stesura del CV.).

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Area Adulti
Beneficiari totali	51
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	31
Ore di lavoro dedicate	23.330
Volontari dedicati al servizio	10
Entrate dal servizio	1.661.446 €

AREA MINORI

Il servizio si esplica in L'Area Minori propone 3 diverse tipologie di servizio:

1. Centri Socio Educativo per minori;
2. Il Centro di Aggregazione Territoriale;
3. Ide minori – familiarmente.

Centri Socio Educativo per minori

- Cest per minori - aperto dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 18.00
- Centro di Aggregazione Territoriale

Il Cest 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 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.

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.

Ide minori –familiaramente

- 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).

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Area Minori
Beneficiari totali	245
Prestazioni/accessi medi a settimana	245
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	35
Ore di lavoro dedicate	21.172
Volontari dedicati al servizio	10
Entrate dal servizio	1.206.374 €

AREA METE

L'Area Mete propone le seguenti tipologie di servizio:

- I servizi rivolti alle Apsp;
- sportello di supporto psicologico Sos;
- Lo spazio di consulenza psicologica all'interno delle scuole;
- Il servizio di Dsa – Logopedia;
- Supporto compiti per bambini e per ragazzi delle scuole primarie, secondarie e scuole superiori individualizzati e di gruppo;
- I servizi al lavoro.

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.

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 famigliari;
- 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 dis-orientamento;
- 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.

Lo spazio di consulenza psicologica all'interno della Apsp di Santa Croce I luoghi di cura per anziani affetti da malattie croniche sono caratterizzati da molteplici significati: rimandano certamente a dimensioni amorevoli di cura, alla gratitudine, alla consolazione. Ma sono anche luoghi attraversati da fatiche, fisiche e psichiche, e sofferenze significative. Sono quelle dei pazienti, dei loro famigliari e degli operatori (Orsenigo, 2012). Le persone che lavorano in questi luoghi sono particolarmente esposte a queste dimensioni. L'Apsp di Santa Croce per accompagnare, sostenere e prevenire fenomeni di burn out ha attivato un apposito sportello che offre seguenti servizi:

- colloqui con gli ospiti;
- colloqui con i famigliari;

- colloqui individuali con operatori;
- momenti di confronto con operatori;
- corsi di formazione.

Il servizio di 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 lg. 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.

SUPPORTO COMPITI INDIVIDUALIZZATO; è 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.

I 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.

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati:

- Animazione Estiva per minori;
- Educazione Ambientale;
- Gestione Piani Giovani;
- Attività di Orientamento presso Istituti Comprensivi, Istituti di Istruzione e Professionali, Supporto compiti di gruppo.

Il 20.9% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Area Mete
Prestazioni/accessi medi a settimana	23
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	37
Ore di lavoro dedicate	15.491
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	1.206.374 €

SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati I centri estivi, raccolti ai bambini della scuola primaria e secondaria, i progetti di educazione ambientale, la gestione del Piano Giovani dell'Altopiano della Paganella, le attività di orientamento scolastico, il servizio di supporto compiti sia individuale che di gruppo.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali dedicati, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	24
Partecipanti agli eventi	6.695
Giornate di presenza sul territorio	2030
Beneficiari dei servizi territoriali	14.205

Gli inserimenti lavorativi

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. L'obiettivo di garantire l'inclusione occupazionale, anche come riscatto sociale di persone svantaggiate, trova la sua declinazione nella realizzazione di attività produttive che prevedono l'impiego di lavoratori svantaggiati e nella conduzione di processi formativi e lavorativi che pongono al centro la crescita e la valorizzazione della persona.

I Lavoratori Svantaggiati Nell'anno

Borsa lavoro o tirocinio	8
Lavoratori dipendenti certificati da L.381/91 o inseriti nell'ambito delle politiche territoriali	10

PERCORSI DI FORMAZIONE E BORSE LAVORO

Il primo livello del processo di inserimento lavorativo in cooperativa è quello della formazione o messa in prova e Incontra prevede che i lavoratori svantaggiati vengano inseriti 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 da parte delle politiche locali e inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato.

Con specifico riferimento all'offerta di borse lavoro e tirocini, i dati illustrano l'impegno che la cooperativa ha dedicato a percorsi formativi iniziali e il flusso d'anno su questi percorsi.

Borse Lavoro E Tirocini

Lavoratori presenti ad inizio 2023	4
Lavoratori entrati nel 2023	5

Borse e tirocini portati a conclusione nel 2023	5
Lavoratori presenti 31/12/2023	3

Elemento qualitativo della formazione offerta è rappresentato dal fatto che in media le borse lavoro proposte hanno una durata per persona di 3 mesi, per 16 giorni lavorati e 15 ore lavorate a settimana.

I LAVORATORI SVANTAGGIATI DIPENDENTI

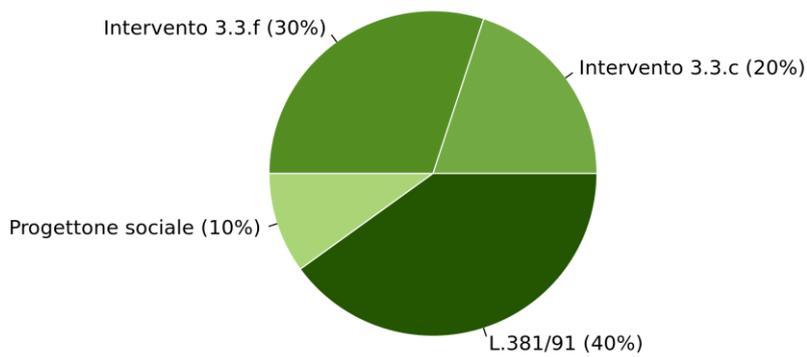
Il risultato più stabile della funzione di inserimento lavorativo è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate, sia con contratto a tempo determinato che indeterminato. La tabella seguente illustra i numeri complessivi di lavoratori svantaggiati certificati da L.381/1991 o inseriti in cooperativa nell'ambito di politiche territoriali.

I Lavoratori Svantaggiati	
Lavoratori presenti ad inizio 2023	5
Lavoratori entrati nel 2023	3
Lavoratori usciti nel 2023	2

Al 31/12/2023 i lavoratori svantaggiati inseriti in cooperativa con contratto di dipendenza certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 o secondo specifiche politiche territoriali sono 8.

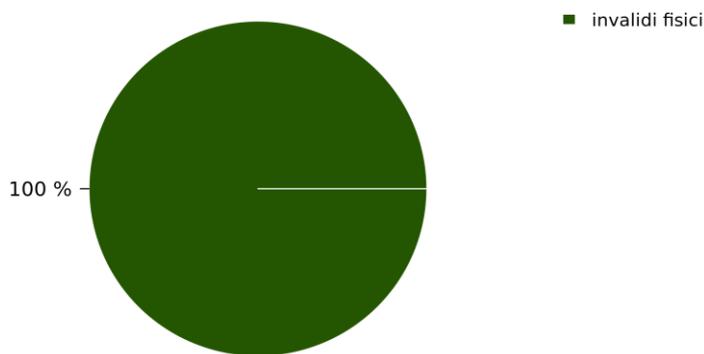
Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali e il peso che le stesse hanno nella generazione dei flussi di personale inserito in corso d'anno. Nel corso del 2023, la cooperativa ha visto la presenza di 2 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher), 3 lavoratori da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f, 1 lavoratore da Progettone sociale/PAT e 4 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Al 31/12/2023 risultano ancora presenti in cooperativa 1 lavoratore da Intervento 3.3.c (voucher), 1 lavoratore da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f e 6 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.

Lavoratori svantaggiati nell'anno



La fotografia delle **caratteristiche socio-demografiche** dei lavoratori svantaggiati permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone di cui -accanto ai lavoratori ordinari di cui precedentemente trattato- si è avvalsa la cooperativa. La cooperativa sociale ha deciso di rivolgere la sua attività formativa e di inserimento al lavoro esclusivamente a invalidi fisici.

Tipologia lavoratori svantaggiati



I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore Altre attività di servizi alla persona (es. riparazione pc, parrucchieri e pompe funebri) e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

Lavoratori Per Settore

Altre attività di servizi alla persona (es. riparazione pc, parrucchieri e pompe funebri)	37.5%
---	-------

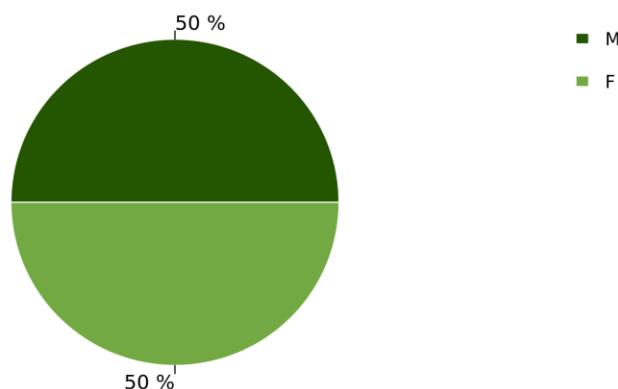
Trasporto e magazzinaggio (e attività di supporto)	25.0%
Attività professionali, scientifiche e tecniche (legali, contabilità, ricerche, servizi veterinari)	25.0%
Attività dei servizi di alloggio e ristorazione	12.5%

Rispetto ai **contratti**, si applicano esclusivamente contratti a full-time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori svantaggiati sono prevalentemente impiegati. L'effettivo impatto occupazionale dell'anno in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 4 ULA (Unità Lavorative Annue).

La stabilità dei contratti è un indicatore dell'impatto occupazionale generato, ma accanto a tale dato vanno considerati anche eventuali flussi in uscita e le posizioni occupazionali che si sono aperte nel mercato del lavoro esterno: nel 2023, 2 lavoratori hanno trovato occupazione in altra cooperativa sociale.

L'impatto occupazionale ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando la presenza di 4 lavoratrici svantaggiate sul totale e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di lavoratori svantaggiati residenti nella provincia in cui ha sede la cooperativa è del 100%.

Genere lavoratori svantaggiati

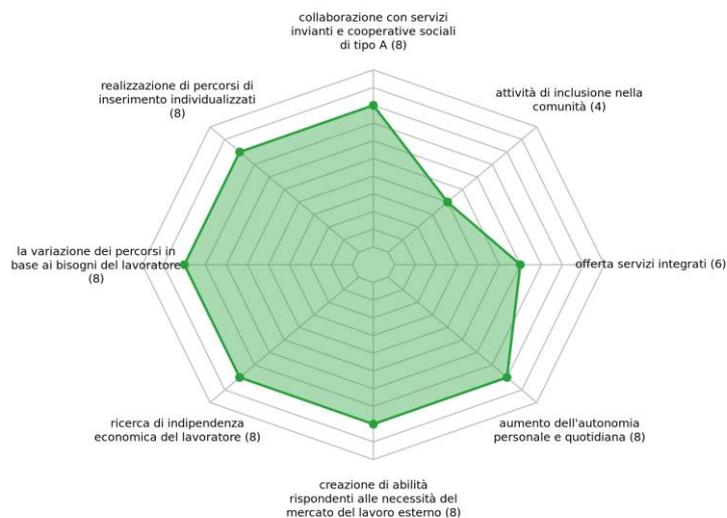


Al pari di quanto osservato riguardo all'erogazione di servizi, la dimensione quantitativa sin qui presentata rappresenta un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'attività di inserimento lavorativo, è comunque rilevante riflettere anche su come la cooperativa sociale investe nella qualità degli inserimenti lavorativi.

Oltre allo stipendio, la cooperativa offre altri servizi e benefit, quali servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa, microcredito e anticipi eccezionali su TFR. 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 calati su uno studio dei bisogni della persona ad opera di equipe multidisciplinari, la variazione dei percorsi di inserimento lavorativo a seguito del monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del lavoratore, la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche amministrazioni, l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno e la realizzazione di attività e progetti per aumentare l'autonomia della persona inserita anche su attività esterne all'area lavorativa e di tipo personale e quotidiano. La cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la collaborazione con enti del territorio per offrire servizi integrativi ai lavoratori svantaggiati.

Processi



Incontra punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento anche di settore, ha realizzato azioni sperimentali e innovative nelle modalità di affiancamento ai lavoratori svantaggiati e ha investito in nuovi settori produttivi.

Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nelle attività d'inserimento lavorativo. Dal punto di vista delle nuove attività produttive acquisite nel 2023, ricordiamo l'acquisizione di una nuova Casa per Ferie a Roncone, Per quanto riguarda invece i servizi socio assistenziali/sanitari/educativi segnaliamo l'avvio del progetto La Coccia rivolto a famiglie con bambini 0-6 anni a Pinzolo, uno spazio educativo e di incontro gestito in collaborazione con la Cooperativa la Coccinella.

Il concreto impegno nei confronti dei lavoratori svantaggiati è riscontrabile in un ulteriore elemento: quando nel triennio 2021/2023 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.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire un breve elenco per ciascuna delle principali tipologie di attività realizzate nel corso del 2023.

ATTIVITÀ DI ASSEMBLEGGIO

Nel 2023 l'attività di assemblaggio conto terzi ha visto operare complessivamente 2 lavoratori svantaggiati certificati 381/1991 o inseriti in politiche attive del lavoro territoriali.

SERVIZI DI RISTORAZIONE

Nel 2023 il supporto alle attività di ristorazione presso la caffetteria Incontra di proprietà della Cooperativa ha visto operare complessivamente 1 lavoratore svantaggiato certificato 381/1991 o inserito in politiche attive del lavoro territoriali.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nel 2023 il supporto all'attività amministrativa della Cooperativa ha visto operare complessivamente 2 lavoratori svantaggiati certificati 381/1991 o inseriti in politiche attive del lavoro territoriali.

SERVIZI ALLA PERSONA

Nel 2023 i servizi educativi per la disabilità gestiti dalla Cooperativa Incontra hanno visto operare complessivamente 3 lavoratori svantaggiati certificati 381/1991 o inseriti in politiche attive del lavoro territoriali.

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. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

Punti di Forza

Stabilità economica

Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti

Capacità di soddisfare la domanda locale

Capacità di ricerca e sviluppo

Capacità di pianificazione pluriennale

Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

Punti di Debolezza

Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione

Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee

Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

Opportunità

Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi

Intercettare i nuovi problemi sociali

Minacce

Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico

Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore

Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni)

Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

Il Peso Economico

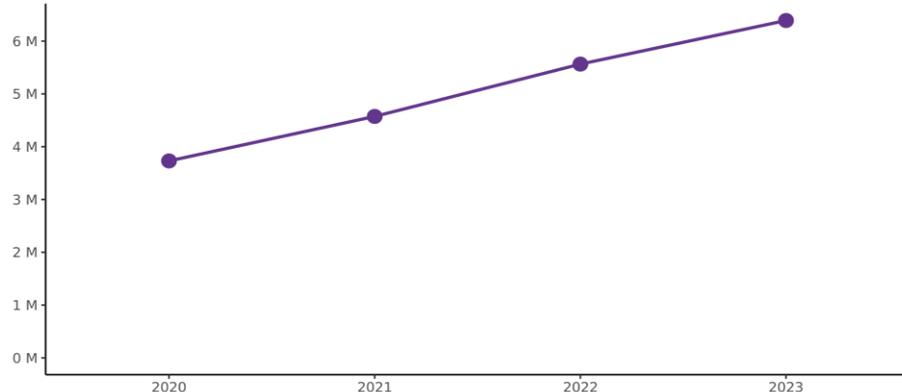
Patrimonio	1.160.946 €
Valore della produzione	6.390.877 €
Risultato d'esercizio	171.679 €

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2023 esso è stato pari a 6.390.877 Euro. Il valore della produzione è stato generato per il 92% dalla parte A dell'attività e per l'8% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo considerato: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa 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 14.84%.

Andamento valore della produzione



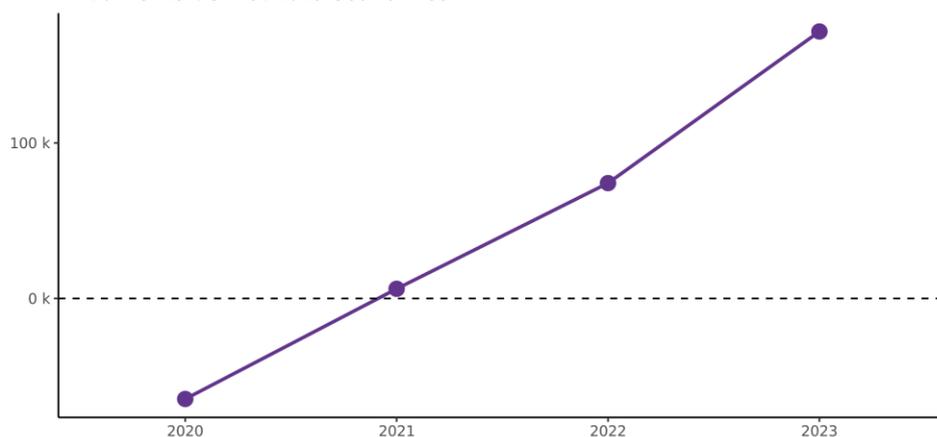
I **costi** sono ammontati a 6.196.961 Euro, di cui il 54.1% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 60.27%. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 95% alla parte A dall'attività e per il 5% alla parte B.

I Costi

Costi totali	6.196.961 €
Costi del personale dipendente	3.352.832 €
Costo del personale collaboratore/professionista	382.104 €
Costo del personale dipendente socio	882.389 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 171.679 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 1.160.946 Euro ed è composto per il 20.58% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	1.160.946 €
Capitale sociale	238.974 €
Riserve	1.063.191 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 1.405.517 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale esercita l'attività in 3 immobili di sua proprietà, in 10 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. Una peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato per la cooperativa dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: Incontra realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture pubbliche precedentemente dismesse e abbandonate che sono state recuperate dalla cooperativa e strutture private precedentemente dismesse o abbandonate.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2023 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.

Commentato [PD2]: Inserire qui le tabelle del Valore Aggiunto fornite dalla Federazione.

VALORE DELLA PRODUZIONE		2023
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.370.458
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	694
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2/3	Variazione delle rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi in conto esercizio	936.187
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	24.899
Totale Valore della produzione		6.332.237

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	268.651
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.773.124
B8	Costi per godimento di beni di terzi	172.200
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	3.674
B12	Accantonamenti per rischi	0

B13	Altri accantonamenti	88.000
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/insuss passive, erogazioni liberali)	2.942

Totale Costi della produzione 2.308.592

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 4.023.646

VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte straordinaria/accessoria)	58.639
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	45.675
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte straordinaria/accessoria)	7.369
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	14.054
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0

Totale Gestione accessoria 19.649

Benefit ai soci: Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione 0

VALORE AGGIUNTO GLOBALE 4.043.294

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

REMUNERAZIONE AI SOCI

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanzia. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	882.389
Compensi personale non dipendente -socio-	0

Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi) 882.389

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	2.470.443
Personale non dipendente	272.027

Totale Personale 2.742.471

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	7.800
Totale Governance	7.800
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'	
Comunità	12.349
Pubblica Amministrazione	69.645
3% mutualità - Promocoop	5.150
Totale Remunerazione alla Comunità	87.143
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA	
Ammortamento delle immobilizzazioni	145.889
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	166.529
Totale Remunerazione al sistema Impresa	312.417
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	11.074
Totale Remunerazione del Capitale di credito	11.074
RICCHEZZA DISTRIBUITA	4.043.294

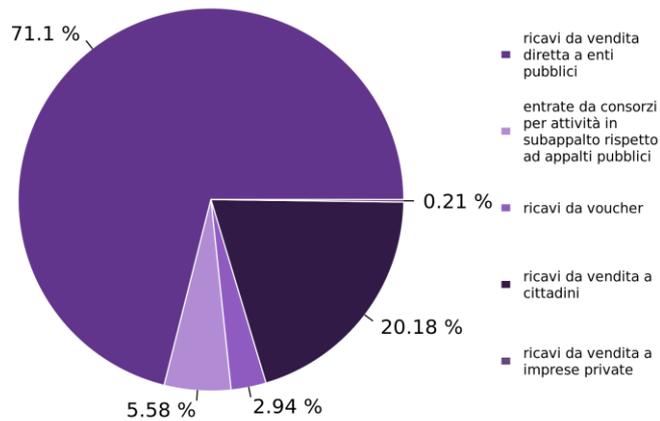
PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato all'84.03% 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 a 936.187 Euro di contributi pubblici.

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.

Composizione dei ricavi



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari all'82.64%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Una riflessione a sé la merita la componente **donazioni**: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 6.377 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

[Da inserire Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.]

Commentato [PD3]: Inserire qui eventuali segnalazioni, altrimenti eliminare il paragrafo.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

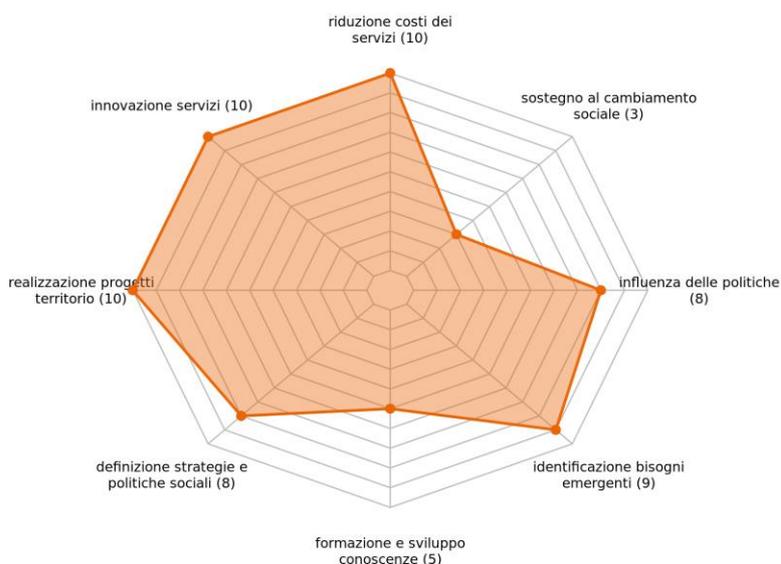
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti 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 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.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, 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 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 e nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo settore.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



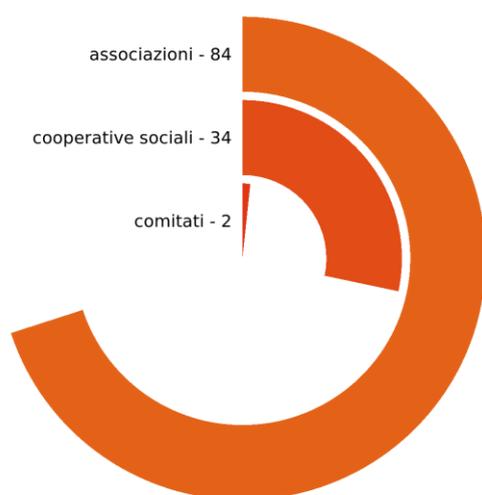
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	1
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	3
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	1

Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un 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.

La rete



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 dell'anno la cooperativa 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 realizzazione di economie di scala su alcune attività e per la condivisione di conoscenze. 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, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati. 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: l'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

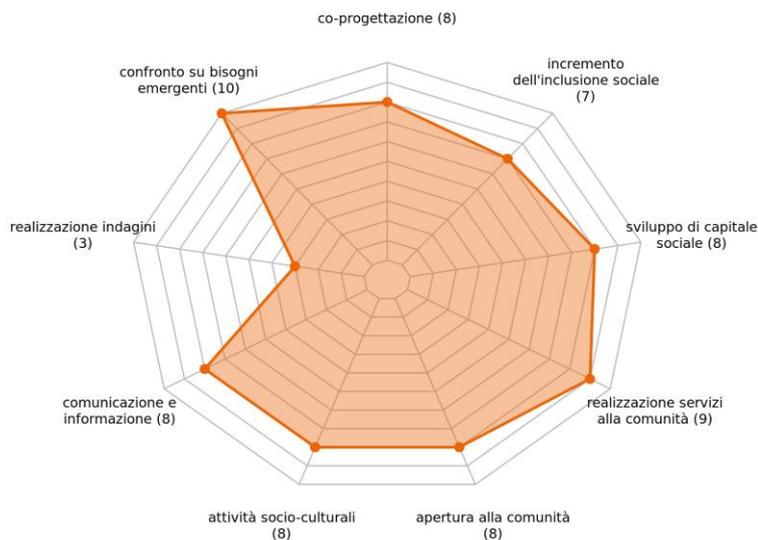
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di 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. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa 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: il più elevato valore aggiunto che Incontra ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la **comunità** e capaci di generare impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro con e per la comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, in attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, in attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), tramite l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata 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 possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa 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 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) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Incontra di aver generato 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 ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa 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: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE 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, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini e ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere. Inoltre, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE 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 la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità, 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 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 l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.

IMPATTO SOCIALE Incontra ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta

alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

Sella Giudicarie, 28 marzo 2024

La Presidente

Monia Bonenti