

# Bilancio sociale Esercizio 2024

  
**INCONTRA**  
COOPERATIVA SOCIALE





## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate gli anni precedenti, anche per l'esercizio 2024 la cooperativa sociale Incontra si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a *“favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente”* poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle

dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, 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.



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

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 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 N. 69, Sella Giudicarie

### Altre Sedi

TIPO SERVIZIO	LUOGO
Centri per Minori	Tione di Trento (Tn) – via Roma n. 9
Centri per Minori	Pinzolo (Tn) – Piazzale della Gioventù n. 1
Centri per Minori	Comano Terme (Tn) – via Cesare Battisti n. 40
Centri per Minori	Andalo (Tn) – via Priori n. 4
Centri per Minori	Spormaggiore (Tn) – via dell'Asilo n. 1
Centri per Adulti	La Bottega_Tione di Trento (Tn) – località Giardini
Centri per Adulti	Tione (Tn) – via Trento n. 13 A/B
Centri per Disabili	Storo (Tn) – via sant'Andrea n. 7
Centri per Disabili	Bleggio Superiore (Tn) frazione Larido n. 4

Centro MeTe	Tione di Trento (Tn) – viale Dante n. 14
Uffici amministrativi e Direzione	Sella Giudicarie- Breguzzo. Piazza C. Battisti n. 69
Appartamento per la Residenza Leggera	Tione di Trento (Tn) – Loc. Polin 12 A – Interno 63
Casa per Ferie	Strada del Dosso 12 – Borgo Valsugana (tn) cap 38085
Casa per Ferie	Località Magnola 1 – Segonzano (Tn) – cap 38047
Casa per Ferie	Via Brione 82- Borgo Chiese (Tn) cap 38083
Centro Teatro Olmi	Via degli Olmi 24 –Trento (Tn) 38123
Servizio Sal Ctr Villa Ischia	Localita' Ischia 3 Riva del Garda (Tn) cap 38066
Servizio Sal Centro Diurno	Via Ospedale 10 Tione di Trento (Tn) cap 38079
Servizio Sal – Residenza Leggera	Loc. Polin 12/a Tione di Trento (Tn) 38079
Servizio Sal Residenza Leggera	Via Martini n. 16- int 125 – Riva del Garda (Tn)
Servizio Sal Residenza Leggera	Via Martini n. 18- int 139 – Riva del Garda (Tn)
Altro Bar	Via Al Maroch dalk Corn 1 Porte di Rendena (Tn)
Casa per Ferie	Loc. Dosso di Sella n. 46 – Borgo Valsugana (Tn)
Casa per Ferie	Via don Santo Amistadi n. 4 Sella Giudicarie (Tn)
Servizi al lavoro	Via Lungo Leno sx n. 30 Rovereto (Tn)

Nello specifico la cooperativa gestisce:

- 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.
- 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, Bolognana di Arco e Bagolino (BS)
- Servizi al Lavoro, questi 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, comunitario 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. Ed alla comunità nel suo complesso. E' articolato in 4 ambiti:
  1. Relazione e Cura (Sportelli psicologici, supporto scolastico per minori con DSA, animazione nelle Apsp, accoglienza cittadini provenienti dall'Ucraina),
  2. Animazione (Progetti di animazione estiva e servizi di animazione sociale e di comunità),
  3. Educazione (Orientamento scolastico, supporto compiti individuale e di gruppo, educazione ambientale, Progetti culturali ed educativi),
  4. Lavoro (Gestione titoli di acquisto, formazione apprendisti, gestione bandi e progetti con il finanziamento del FSE).
- 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.
- Nel mese di giugno 2024 è stato avviato un nuovo progetto, L'Altro Bar E' un punto multiservizi, situato nella frazione di Verdesina e concesso in comodato gratuito alla Cooperativa dal Comune di Porte di Rendena per offrire ai residenti un luogo inclusivo e accogliente dove potersi incontrare, godendo della comodità di alcuni servizi. L'ALTRO BAR non è solo un punto di ristoro, ma un fulcro di comunità, dove ogni persona può sentirsi a casa. La nostra missione è promuovere un ambiente inclusivo e sostenibile, valorizzando le risorse del territorio e creando opportunità per tutti. Infatti, a L'Altro bar è possibile trovare torte, biscotti e pasticcini freschi sfornati in loco dal nostro pasticciere, ma anche acquistare prodotti biologici, proposte del commercio equo e solidale e prodotti a km0. All'interno del locale è disponibile una zona con pc e accesso ad internet e un piccolo spazio gioco per i bambini, mentre all'esterno è presente una postazione di ricarica gratuita per le biciclette elettriche.

L'Altro Bar è, inoltre, sede operativa del progetto L'Altra Pausa: un progetto, finanziato per il biennio 2024-25 da un bando di Etika con Dolomiti Energia, che coinvolge attivamente un gruppo di 4 persone con disabilità in modo da valorizzare le loro competenze e favorire la loro piena realizzazione come persone e cittadini stimolando, nel contempo, lo sviluppo di una cultura sempre più inclusiva. In particolare, i ragazzi supportano l'ordinaria attività del bar e sono impegnati nel servizio di catering per coffee break su richiesta di soggetti pubblici e privati e nel confezionamento e vendita/distribuzione di merende all'interno dell'Istituto di Istruzione Guetti di Tione di Trento durante gli intervalli scolastici

Guardando al ramo B dell'attività, ha gestito il sentiero etnografico di Rio Caino, 5 case per ferie dislocate in Val Giudicarie, Val di Cembra e Valsugana, interventi di manutenzione ordinaria presso le sedi dei servizi di Incontra A. Da giugno 2019 è stata inoltre aperta una piccola Caffetteria, nei locali attigui alla sede della comunità socio riabilitativa per adulti. Si tratta di un piccolo Bar, in cui non sono servite bevande alcoliche. Per Incontra la Caffetteria è una porta aperta verso la Comunità, un'occasione per dimostrare che il sociale, quello vero, esiste e può colorare le persone con le tinte dell'accoglienza e dell'inclusione. Per Incontra la Caffetteria è un'opportunità di Incontro con e tra la comunità. Questo rende ancora più evidente l'intenzione della Cooperativa di attivarsi per garantire al meglio il buon esito dei percorsi di riabilitazione e di inclusione sociale proposti. La Caffetteria è infatti da subito diventata un interessante luogo di socialità per le persone accolte nel servizio socio riabilitativo, oltre che luogo di sperimentazione di progetti di tirocinio per persone con fragilità relazionale e cognitiva gestiti in collaborazione con l'Istituto alberghiero Enaip di Tione.

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

- 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 nel 1992 e viene inizialmente fondata 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 Giudicare e territori limitrofi dal 1992 con iniziative a favore del mondo giovanile e delle loro famiglie, con l'obiettivo di aiutare i ragazzi e i giovani a crescere bene, supportandoli nei passaggi più difficili della loro vita. Il 2018 pertanto è stato il primo anno di attività della Cooperativa Incontra. Oggi Incontra è una realtà consolidata e riconosciuta dalla propria comunità di riferimento. Numerosi sono i servizi e le proposte che Incontra offre alla propria comunità: servizi di welfare, di animazione culturale e di comunità, di inserimento lavorativo, turismo sociale, svolti sia in regime di convenzione con l'ente pubblico che a domanda pagante.

### ***Le tappe della nostra storia***

1987 - Costituzione Cooperativa Il Bucaneve.

1992 - Costituzione Cooperativa L'Ancora.

2008 - Costituzione Consorzio Impresa Solidale.

2018 - Fusione Bucaneve, L'Ancora, Consorzio Impresa Solidale e nascita di Incontra.

2024 - Celebrazione decennale centro Mete. Con L'occasione sono stati organizzati numerosi eventi che hanno visto una grande partecipazione sia da parte della comunità interna di Incontra ( dipendenti, volontari, collaboratori) che dei cittadini della Comunità delle Giudicarie.

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



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:

- Garantire equilibrio economico e finanziario con puntuale controllo di gestione.
- Promuovere una maggiore integrazione tra aree e servizi della cooperativa.
- Creare e mantenere alleanze con le altre organizzazioni del terzo settore, con i servizi pubblici, con la comunità.
- 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 Sal – Socialità Abitazione Lavoro – Ambito Salute mentale
- Celebrazione del Decennale del Centro Mete
- Continuità dei progetti di abitare accompagnato
- Promuovere maggior coinvolgimento delle famiglie



## 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.

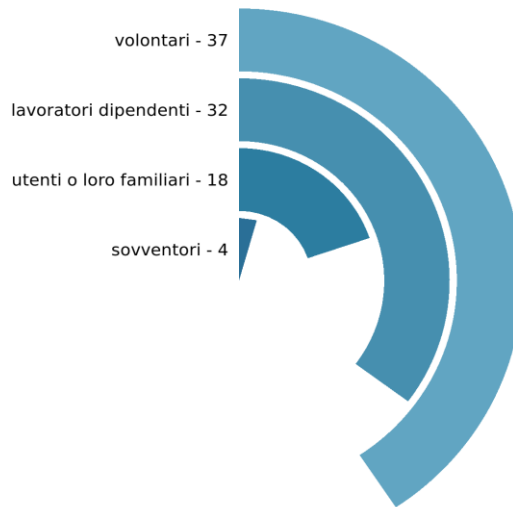
### **Governare La Cooperativa**

Soci	91
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	28%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	7

Al 31 dicembre 2024, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 91 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 1 e l'uscita di 1 socio, registrando così una situazione stabile.

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 30.48% 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 18 utenti o loro famigliari.

### 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 2024 Incontra ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 28%, di cui il 18% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 17%).

Incontra è governata da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 9 persone, eletto in data 27/05/2024 con una rappresentanza adeguata di tutte le componenti societarie, lavoratori, volontari e famiglie.

Il Consiglio è di nomina assembleare, mentre Presidente e VicePresidente sono nominati all'interno dello stesso.

La durata del mandato è di tre anni. Gli amministratori sono rieleggibili.

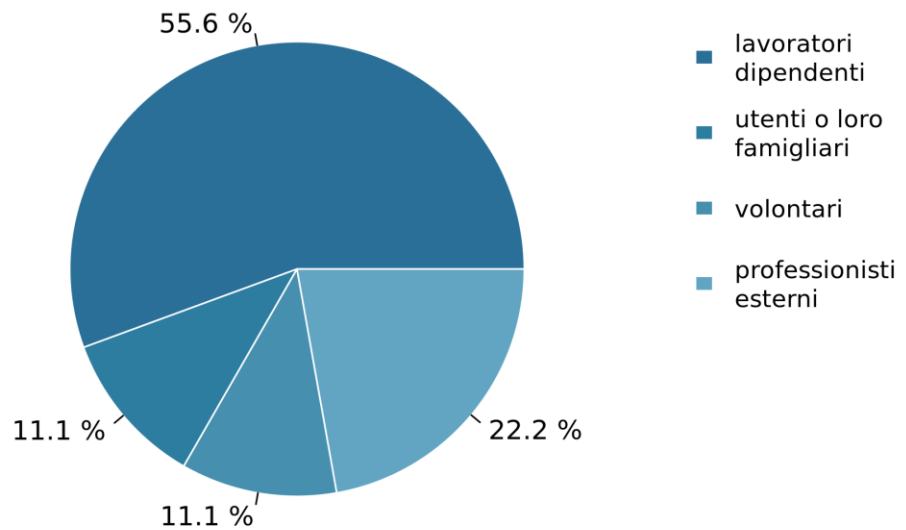
L'amministrazione della Cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci purchè la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione 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.

Nell'anno il CdA si è riunito 7 volte con un tasso medio di partecipazione dell'88.89%.

<b>Nome e Cognome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>	<b>Data nomina mandato in corso</b>
Monia Bonenti	Presidente	01/05/2018	27/05/2024
Mariano Failoni	Consigliere	01/05/2018	27/05/2024
Andrea Rizzonelli	Consigliere	01/05/2018	27/05/2024
Maura Luzzani	Consigliere	27/05/2024	27/05/2024
Mariagrazia Scaglia	Vicepresidente	01/05/2018	27/05/2024
Michele Tavernini	Presidente Comitato di Controllo	01/05/2018	27/05/2024
Claudio Bertoni	Membro comitato di controllo	01/05/2018	27/05/2024
Elisa Gargioni	Consigliere	14/09/2020	27/05/2024
Elena Simoni	Consigliere	14/09/2020	27/05/2024

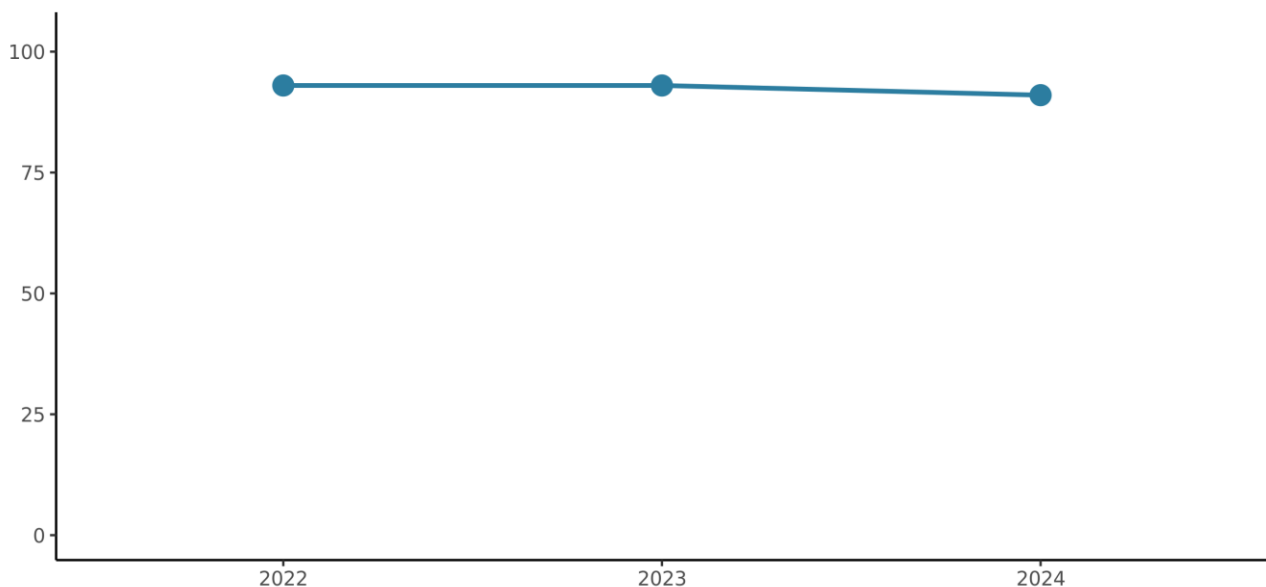
## Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di un 55.6% 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 91. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 17% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 46% di soci presenti da più di 15 anni.

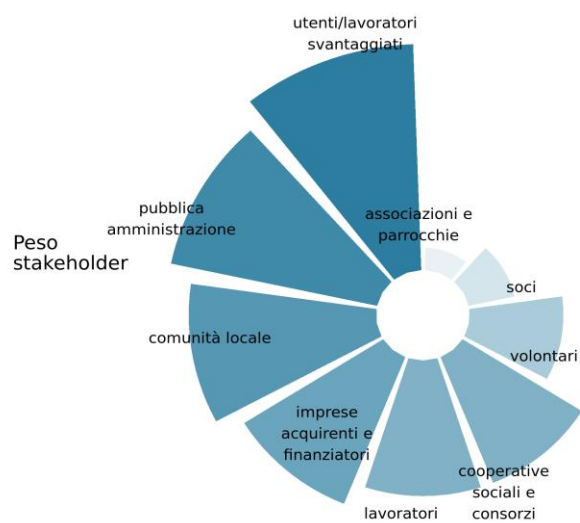
## Andamento numero soci



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 4.000,00 per Presidente del Comitato di Controllo, € 2000,00 per membro comitato di controllo 5.000 Euro per il Presidente del Consiglio di amministrazione.

D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2023 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) 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**.



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, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione 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.



## 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 2024 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Incontra.

### **Risorse Umane Nell'anno**

Lavoratori ordinari	190
Di cui Lavoratori svantaggiati	12
Collaboratori	154
Professionisti	18
Tirocinanti , giovani in alternanza scuola/lavoro, ragazzi in servizio civile	47

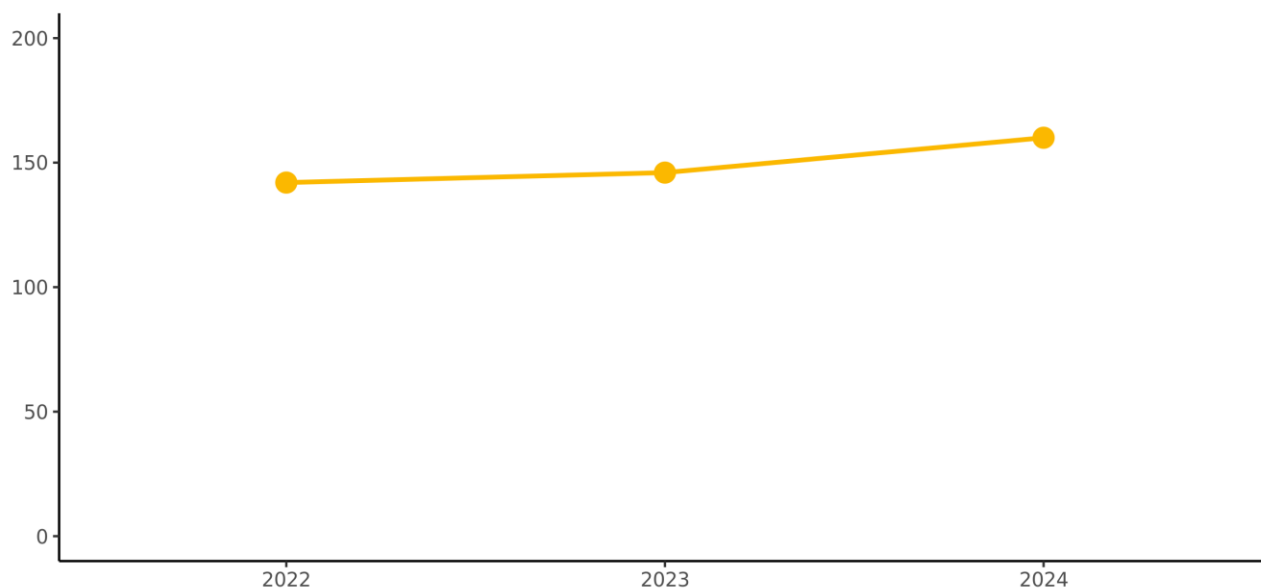
Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. Sul piano organizzativo la cooperativa Incontra è articolata in 7 aree, di cui 5 relative alla gestione di servizi rivolti all'utenza e 2 aree di supporto al funzionamento dell'intera organizzazione. 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 Servizi Trasversali. 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.

## **I dipendenti**

I **lavoratori dipendenti** non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2024 sono 160, di cui il 65.62% a tempo indeterminato e il 34.38% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 52 dipendenti rispetto all'uscita di 30 lavoratori, registrando così una variazione positiva. 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 2024 è stato quindi di 190 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 107 unità.

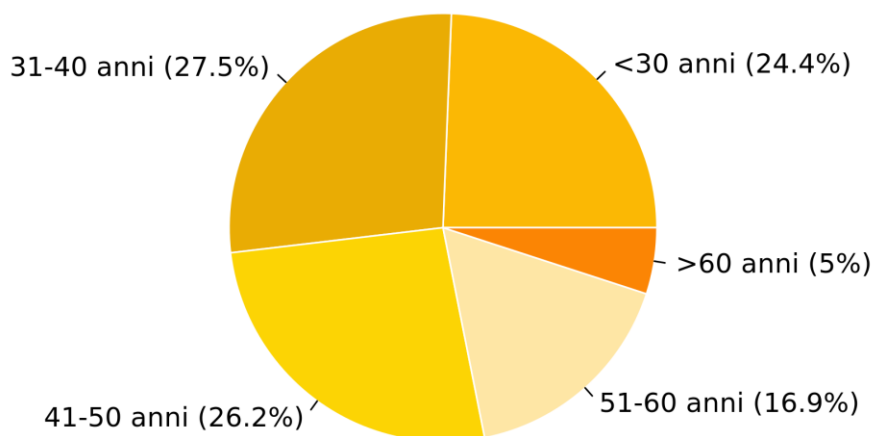
### Andamento lavoratori ordinari



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'87.5%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 24.38%, contro una percentuale del 21.88% 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 67% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre l'11% risiede nello stesso comune.

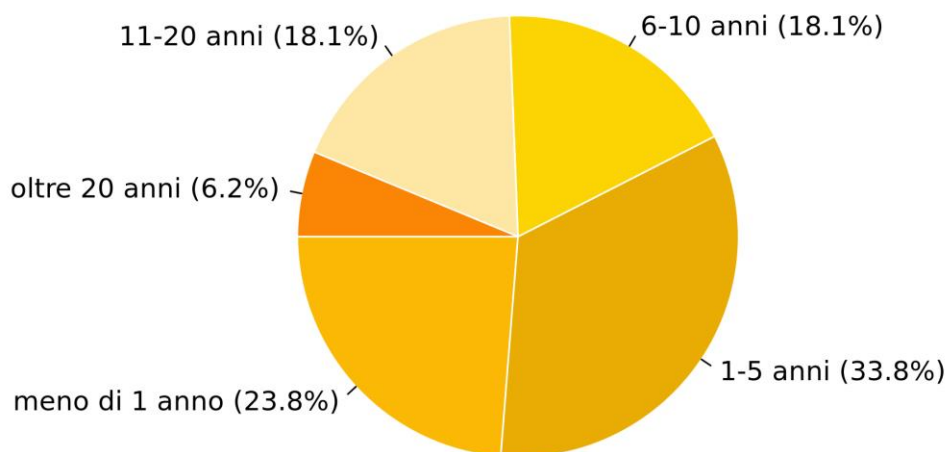
I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si

suddividono in 25 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 57 lavoratori diplomati e 78 laureati.

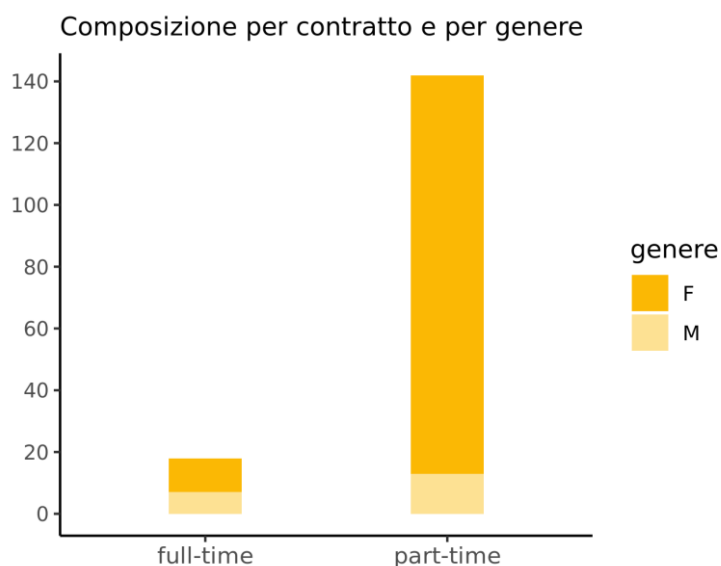
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 47 altri educatori, 43 educatori con titolo, 19 operai semplici, 12 coordinatori, 7 responsabili, 7 impiegati, 4 OSS, 1 direttore e 20 lavoratori con altro ruolo ( Psicologi, impiegati Centro Mete, Baristi) L'84.38% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 6.25% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono anche attività trasversali che vedono la presenza di 1 dipendente che si occupa di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale Incontra e si conta infine la presenza di 14 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 42.5% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 10 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, l'11.25% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 142 lavoratori con una posizione a part-time. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare tutte le 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 4% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il Progettone.

#### **Inquadramento Contrattuale E Retribuzione**

Inquadramento	Minimo	Massimo
Dirigenti	39.454 €	54.017 €
Coordinatore/responsabile/professionista	24.355 €	34.437 €
Lavoratore qualificato/specializzato	21.777 €	27.216 €
Lavoratore generico	20.470 €	21.777 €

I contratti applicati prevedono la forma del distacco e nell'anno 1 lavoratore è stato distaccato in altro ente di Terzo settore, prestando complessive 135 ore in tale altro ente.

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 fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Incontra prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

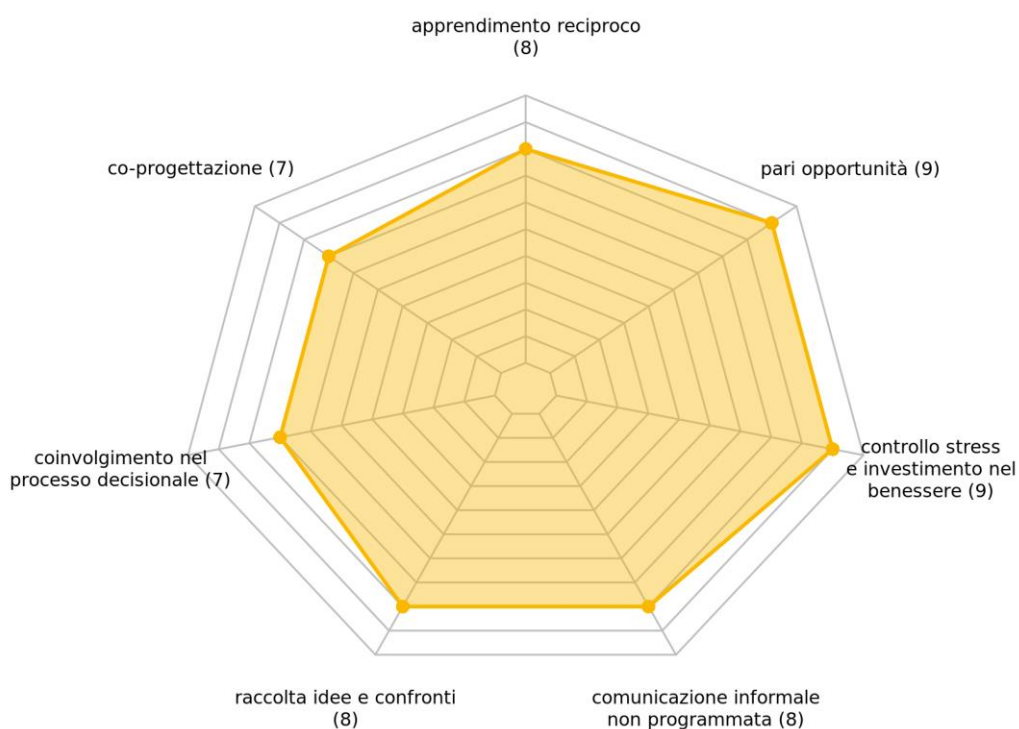
Incontra investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 4.385 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 20% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate.

### **La Formazione**

Ore di formazione	4.385
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	10%
Partecipanti a corsi di riqualificazione delle competenze	81%
Partecipanti a seminari/workshop	51%
Partecipanti a gruppi formalizzati di riflessione e ricerca-azione	12%

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



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei seguenti dati su salute e contenziosi.

### Salute

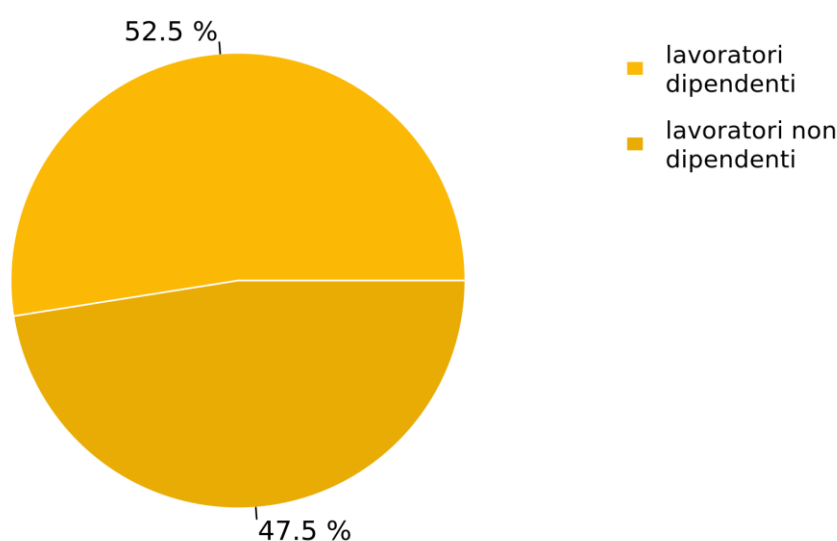
Infortuni	1
Giorni di assenza per malattia totali	190
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	1.176
Ferie non godute complessive	31%
Massimo ferie non godute per individuo	100%
Richieste di visite straordinarie da medico competente	1

La cooperativa crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

## Collaboratori e professionisti

Nel corso del 2024 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 154 collaboratori e 18 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 52.49%. La cooperativa ha fatto ricorso in modo abbastanza elevato a contratti flessibili e ha registrato quindi una discreta ma non elevata incidenza dell'occupazione stabile sul totale.

### Peso lavoro dipendente sul totale

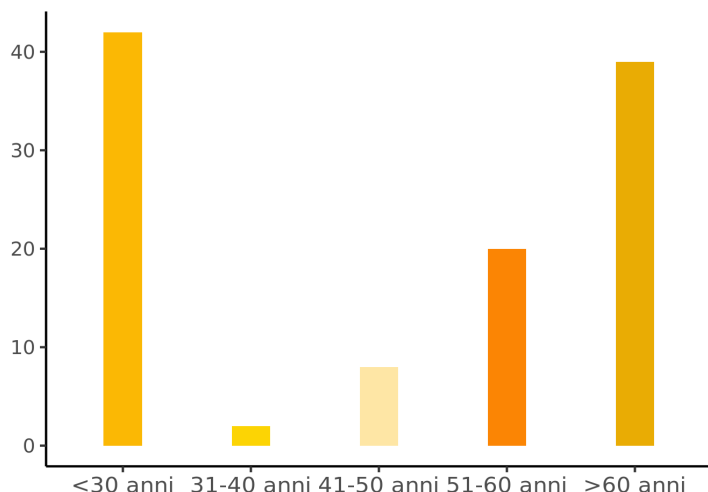


Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2024 la cooperativa ha ospitato 10 tirocini, 33 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 4 con servizio civile nazionale (SCN).

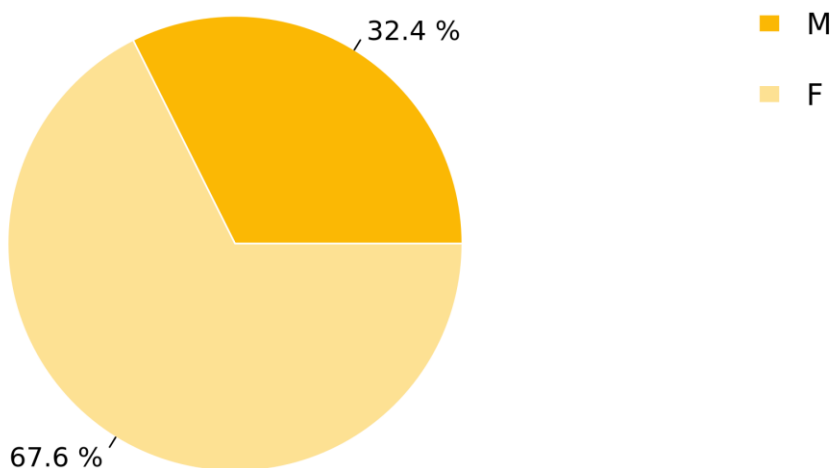
## Volontari e cittadinanza attiva

Il volontariato costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'ente e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. Incontra ha visto coinvolti in attività di volontariato complessivamente 111 volontari, di cui 105 volontari afferenti ad un'associazione fondata dalla cooperativa stessa, 5 soci della cooperativa e 1 volontario non socio proprio né di associazioni.

Età volontari



Genere volontari



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 2024 la cooperativa ha beneficiato di 7.762 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%).

La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico. 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. 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.

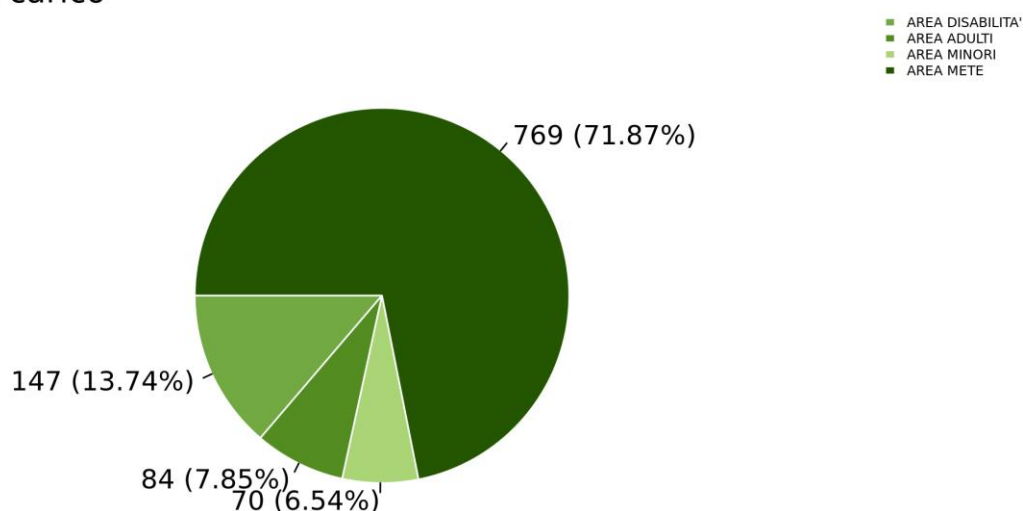


## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

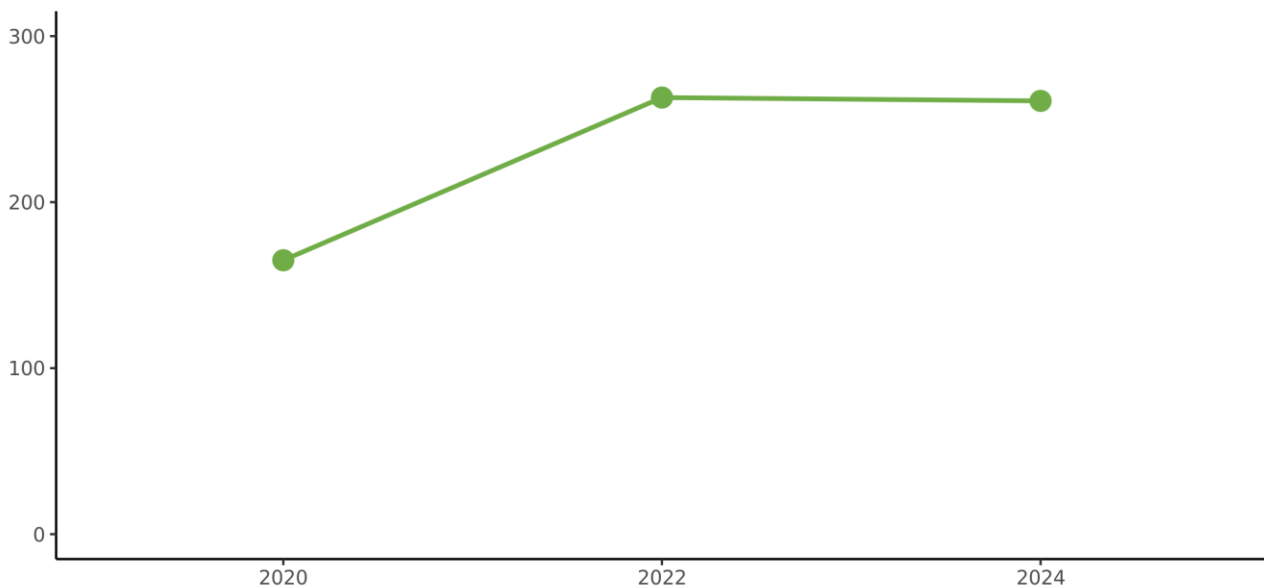
Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. In quanto cooperativa sociale di 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 2024 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 261 e un numero complessivo di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa) pari a 719. Dal 2020 l'utenza è cresciuta del 58.18%.

### Utenti presi in carico



Andamento utenti presi in carico

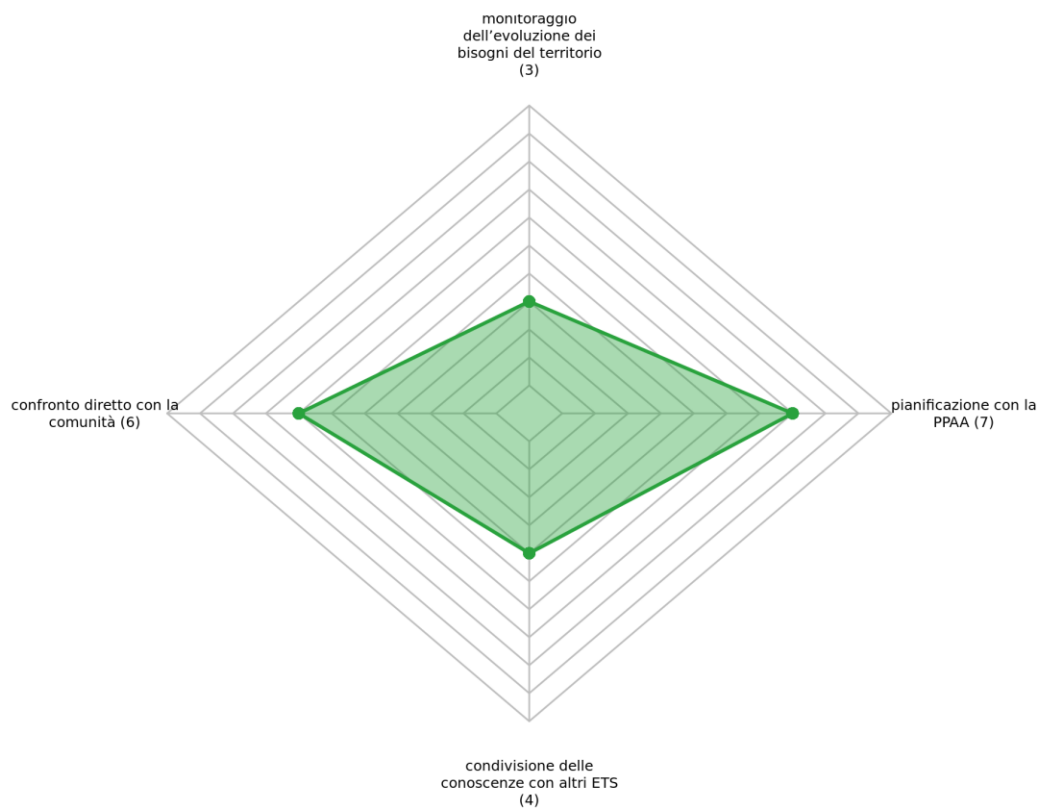


In termini di impatto sul territorio, tutti i beneficiari dei servizi risiedono nella stessa provincia in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa 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 Iso 9001:2015, Family Audit Executive e Family in Trentino.

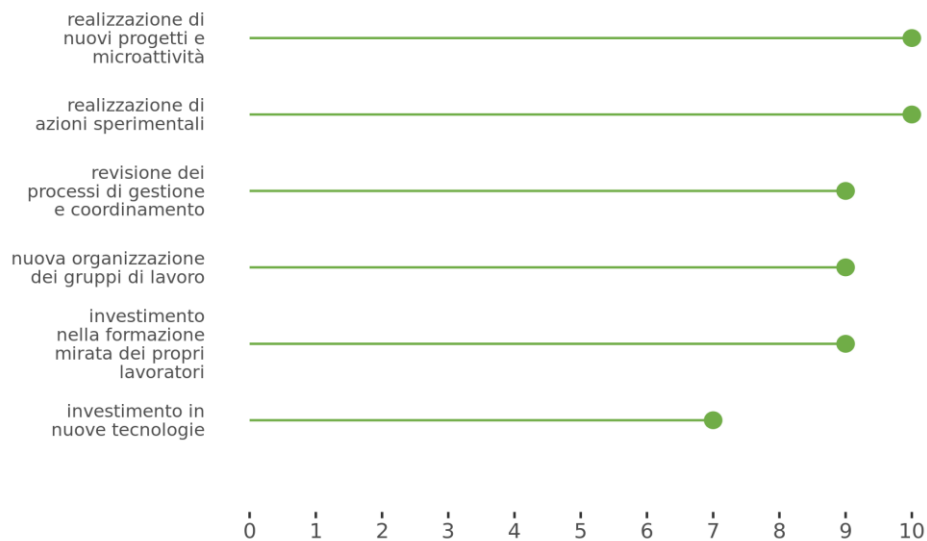
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio 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 2022/2024 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 nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi, 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. Due sono i progetti / servizi che meritano di essere evidenziati in questo contesto.

Il primo progetto afferisce all'ambito animazione del Centro Mete: nell'estate 2024 le proposte di animazione estiva rivolte a bambini in età scolare della Val Rendena sono confluite in un unico progetto: "MiniRendena: una Valle di Volontariato". L'iniziativa, che ha coinvolto bambini e ragazzi tra i 4 e i 12 anni, ha visto la nascita di una straordinaria realtà: l'Associazione dal titolo "L'Amicizia", una realtà associativa formata da giovani protagonisti. Il progetto è stato reso possibile grazie al sostegno dei Comuni di Porte di Rendena, Pelugo, Spiazzo, Strembo, Caderzone e Bocenago, a una solida collaborazione con Incontra s.c.s. – Centro Mete, e al contributo della Fondazione Caritro. Un lavoro di squadra che ha permesso di sviluppare e far crescere questa esperienza unica. Il progetto è nato dalla volontà di coinvolgere i bambini in attività ludiche che stimolassero la loro immaginazione e creatività. Attraverso un grande gioco di ruolo, i partecipanti hanno avuto infatti l'opportunità di scoprire le organizzazioni di solidarietà presenti nella loro valle, comprendendo l'importanza del lavoro di squadra e del supporto reciproco.

L'iniziativa ha suscitato grande interesse da parte delle famiglie, gli iscritti in totale sono stati infatti 95. La creazione di quest'associazione non solo ha offerto ai bambini un'estate piena di divertimento, ma ha promosso anche il valore del volontariato, tanto sentito nella nostra Valle e tanto importante in questo particolare anno di "Trento, Capitale Europea del Volontariato", creando un legame tra i bambini, le comunità e le realtà del territorio.

La seconda iniziativa riguarda la celebrazione del decennale del Centro Mete. Con l'occasione sono stati organizzati numerosi eventi a favore della comunità, eventi molto partecipati ed apprezzati dal pubblico partecipante. In questo modo abbiamo voluto dare visibilità ad un grade lavoro ed impegno che rischia altrimenti di rimanere sommerso e di accompagnare la nostra comunità ad acquisire consapevolezza circa l'importanza dei servizi, culturali e di welfare che il Centro Mete propone ai cittadini delle Giudicarie

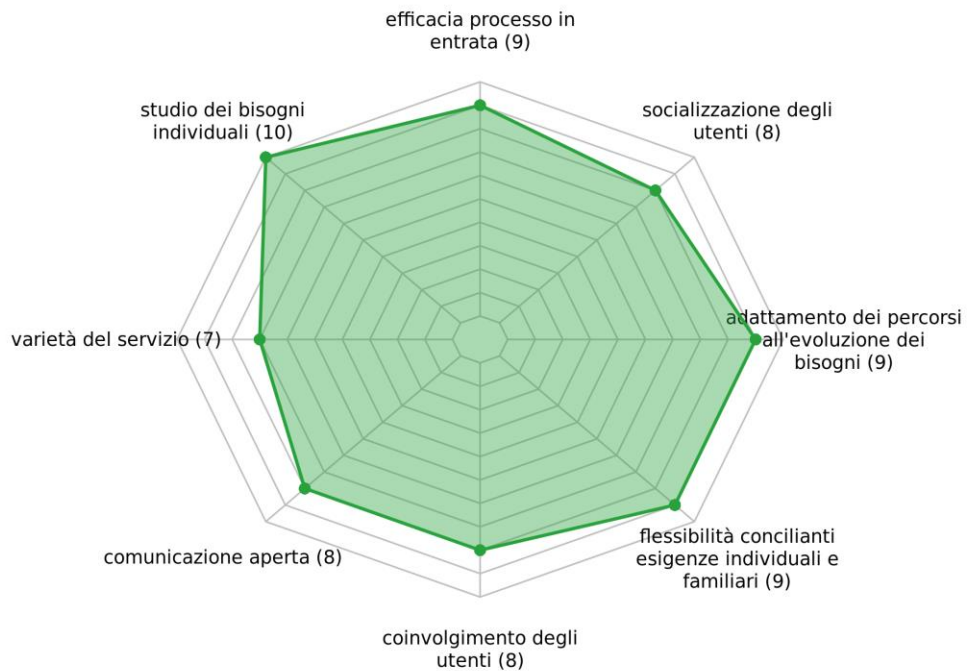
Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti e alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire 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 propri 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, promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego e ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione.

#### **Potenziamento Delle Abilità Lavorative Nel 2024**

Nr. utenti in formazione	31
Durata media temporale dell'attività educativa occupazionale per utente (in mesi)	4
Nr. medio mensile di ore di attività occupazionale a utente	40
Nr. utenti beneficiari di borsa lavoro	19
Nr. utenti beneficiari di tirocinio	19
Nr. borse/tirocini portati a conclusione	15

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, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, 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 2024 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 2024.

## AREA **DISABILITÀ**<sup>[ST1]</sup>

L'Area Disabilità propone 6 diverse tipologie di servizio:

- L'abitare accompagnato: il progetto sperimentale Etika e Futuretika
- 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 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	L'Area disabilità comprende servizi residenziali, diurni, domiciliari, di contesto
Beneficiari totali	147
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	95
Ore di lavoro dedicate	60.387
Volontari dedicati al servizio	28
Entrate dal servizio	1.983.856 €

## **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

**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 la 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 ha sede a TIONE DI TRENTO – Via Trento n. 13

**La Bottega dei Mestieri** Il servizio si esplica in due diverse articolazioni: Centro di accoglienza e di socializzazione per adulti e Laboratorio per i prerequisiti lavorativi. Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00. La Bottega dei Mestieri può accogliere giovani ed adulti da 16 a 65 anni, nello specifico: persone in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che non presentano ancora i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro

Adulti in situazione di disagio psichico e/o con difficoltà di integrazione sociale e con ridotte autonomie, che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza a domicilio.

Il Servizio ha una duplice finalità: luogo per l'acquisizione ed il consolidamento delle autonomie personali (percorso A) e luogo in cui apprendere o potenziare i prerequisiti necessari per l'accesso al mondo del lavoro. (percorso B) Data la duplice natura del servizio, sono strutturati percorsi ed esperienze diverse finalizzate ad accompagnare e supportare le persone nell'acquisizione delle competenze e delle abilità previste dal progetto individualizzato di ciascuno.

Alla Bottega dei Mestieri è previsto inoltre l'accesso di giovani con progetti di alternanza scuola lavoro/ sospensione scolastica, regolato dalla Convenzione stipulata con il Servizio sociale delle Giudicarie e gli Istituti Professionali Enaip ed Upt. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00.

Le attività proposte dalla Bottega dei Mestieri sono le seguenti:

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

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

**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 Descrizione servizio Centro Diurno. 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).

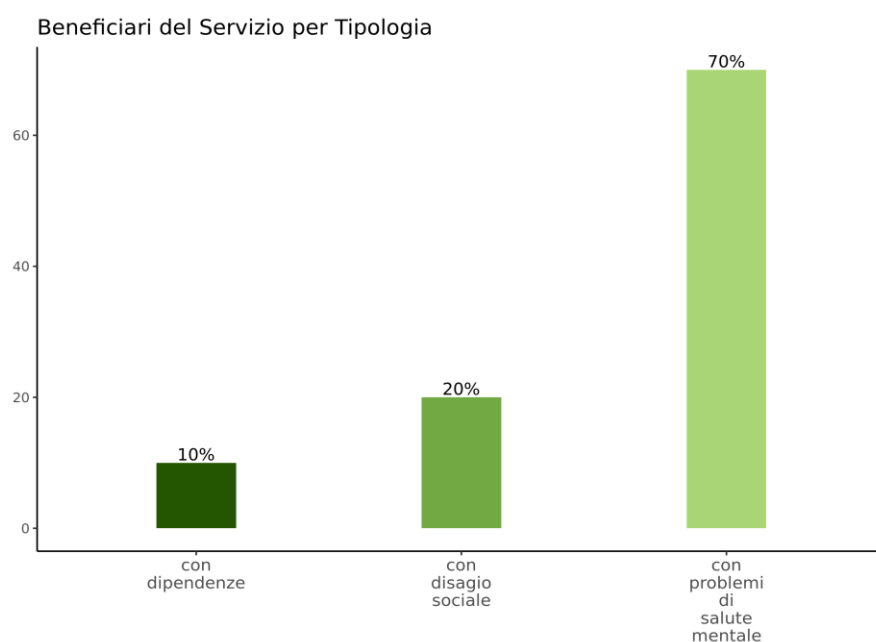
Unità Abitative supportate. Nell'ambito dei progetti di cura, uno degli aspetti da affrontare è quello di trovare soluzioni abitative per persone che hanno un buon grado di autonomia e che, per diverse motivazioni, al termine del percorso di riabilitazione nei servizi residenziali ad elevata intensità, 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. Area Socialità servizio SAL. 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 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.

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

### Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	L'area Adulti gestisce servizi residenziali, diurni, di contesto
Beneficiari totali	84
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	40
Ore di lavoro dedicate	22.466
Volontari dedicati al servizio	30
Entrate dal servizio	1.711.001 €



## AREA MINORI

L'Area Minori propone 3 diverse tipologie di servizio:

- Centri Socio Educativo per minori
- Il Centro di Aggregazione Territoriale
- Ide minori –familiaramente Centri Socio Educativo per minori

Il servizio si esplica in due direzioni: 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 che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale. Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti. Le sedi sono a: Tione di Trento (Tn) – Via Roma n. 9 Pinzolo (Tn) – Piazzale della Gioventù n. 1 Comano Terme (Tn) – Via Cesare Battisti n. 40 Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1 Il Centro di Aggregazione Territoriale è un servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria. È rivolto a minori e giovani di età tra gli 11 e i 30 anni. L'accesso è diretto, tuttavia all'interno di tale spazio è possibile accogliere ed attivare un percorso personalizzato per minori con problematiche specifiche particolari e/o con background familiari delicati, segnalati dal Servizio Sociale. Esso si pone come spazio di incontro, per la generalità dei minori e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale. Si mira all'empowerment dei ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi. Il servizio opera inoltre per la costruzione di reti di famiglie offrendo momenti di confronto, formazione sui temi legati alla genitorialità e ai minori, sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. Le sedi sono a: Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1

**Ide minori –familiaramente** Il servizio si esplica in due tipologie di interventi:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali, il recupero e lo sviluppo cioè delle competenze educative dei genitori e delle figure parentali di riferimento;

- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

Le finalità dell'intervento sono:

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

Destinatari degli 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.

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

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	L'Area Minori gestisce servizi che afferiscono all'ambito diurno , domiciliare e di contesto
Beneficiari totali	70
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	38
Ore di lavoro dedicate	21.383
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	766.230 €

## **AREA METE**

L'Area Mete propone le seguenti tipologie di servizio

- I servizi rivolti alle Aps 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 sono svolti nella Rsa Residenza Sacro Cuore di Bolognano 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 amovibili 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 familiari 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 familiari,
- 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. 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.

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

Il 73.72% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

#### **Le Dimensioni Del Servizio**

Beneficiari totali	769
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	47
Ore di lavoro dedicate	11.609
Entrate dal servizio	302.645 €

### **Servizi di comunità**

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati: Animazione culturale, gestione piani giovani, Interventi di educazione ambientale, Progetti per la promozione delle pari opportunità, Educativa di strada, Spazio genitori con bambini 0-3 anni, Accoglienza profughi Ucraina, Centri estivi, Orientamento scolastico, supporto compiti di gruppi, Centro Giovani Andalo, Centro Teatro Olmi Trento, Case per ferie.

#### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizi territoriali dedicati
Giornate di presenza sul territorio	1849
Beneficiari dei servizi territoriali	14.959

### **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	13
Lavoratori dipendenti certificati da L.381/91 o inseriti nell'ambito delle politiche territoriali	12

### **Percorsi di formazione e borse lavoro**

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, inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato e inserimento diretto in cooperativa come lavoratore svantaggiato con contratto di dipendenza a tempo indeterminato.

Il primo livello del processo di inserimento lavorativo in cooperativa è quello della formazione o messa in prova e 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**

In corso ad inizio 2024	3
Iniziati nel 2024	11
Portati a conclusione nel 2024	11
Presenti al 31/12/2024	2

Elemento qualitativo della formazione offerta è rappresentato dal fatto che in media le borse lavoro proposte hanno una durata per persona di 6 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.

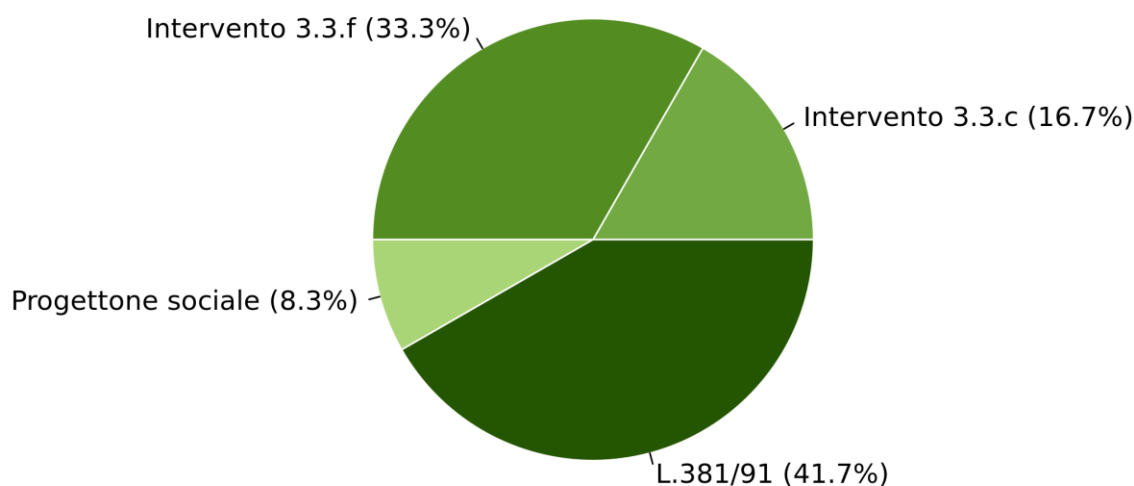
### I Lavoratori Svantaggiati

Presenti ad inizio 2024	8
Entrati nel 2024	4
Usciti nel 2024	4
Rapporto tra personale svantaggiato e ordinario al 31/12	80%

Al 31/12/2024 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.

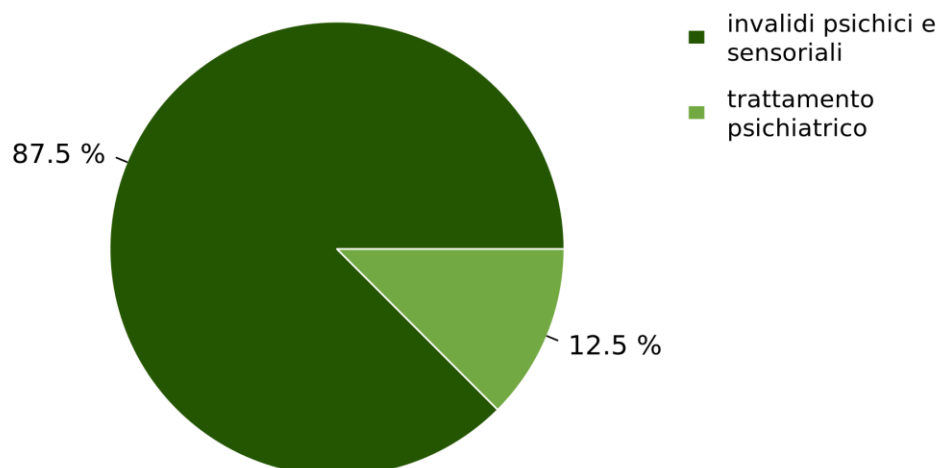
Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali e il peso che le stesse hanno nella generazione dei flussi di personale inserito in corso d'anno. Nel corso del 2024, la cooperativa ha visto la presenza di 2 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher), 4 lavoratori da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f, 1 lavoratore da Progettone sociale/PAT e 5 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Al 31/12/2024 risultano ancora presenti in cooperativa 2 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher), 1 lavoratore da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f e 5 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. Considerando i soli lavoratori certificati secondo la legge istitutiva delle cooperative sociali L.381/1991, i lavoratori in inserimento sono principalmente invalidi psichici e sensoriali e si conta anche la presenza di soggetti in trattamento psichiatrico.

## Tipologia lavoratori svantaggiati



I lavoratori sono impiegati nei settori Trasporto e magazzinaggio, Alloggio e ristorazione, Attività professionali, scientifiche e tecniche e Altre attività di servizi alla persona e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

### Lavoratori Per Settore

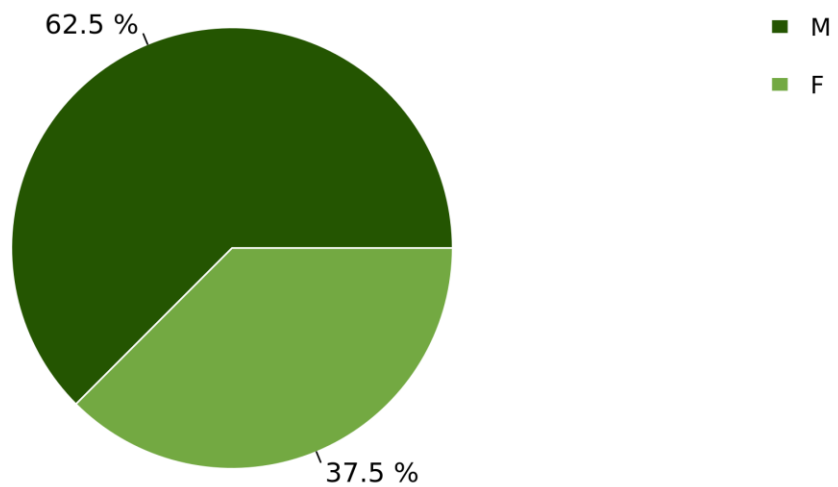
Trasporto e magazzinaggio (e attività di supporto)	25%
Attività dei servizi di alloggio e ristorazione	25%
Attività professionali, scientifiche e tecniche (legali, contabilità, ricerche, servizi veterinari)	25%
Altre attività di servizi alla persona (es. riparazione pc, parrucchieri e pompe funebri)	25%

Rispetto ai **contratti**, si applicano esclusivamente contratti a part-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 6 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 2024 4 lavoratori hanno trovato occupazione in altra cooperativa sociale.

L'impatto occupazionale ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando la presenza di 3 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%.

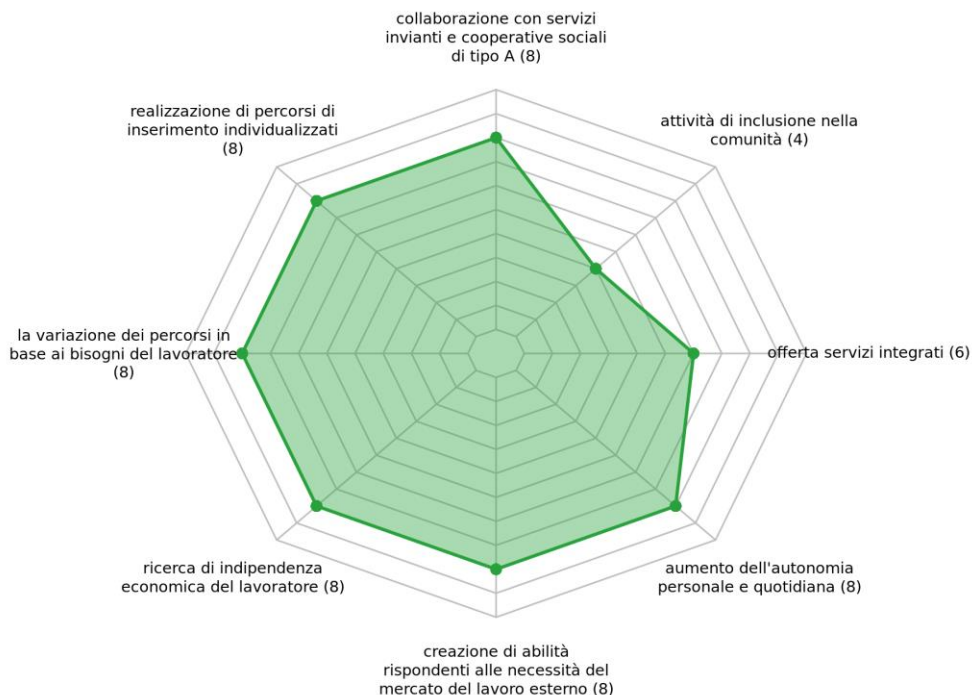
## Genere lavoratori svantaggiati



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 invariati 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



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nelle attività d'inserimento lavorativo. 3. Nel mese di giugno 2024 è stato avviato un nuovo progetto afferente all'area Disabilità ed all'area B Incontra: L'Altro Bar. E' un punto multiservizi, situato nella frazione di Verdesina e concesso in comodato gratuito alla Cooperativa dal Comune di Porte di Rendena per offrire ai residenti un luogo inclusivo e accogliente dove potersi incontrare, godendo della comodità di alcuni servizi. L'Altro Bar è, inoltre, sede operativa del progetto L'Altra Pausa: un progetto, finanziato per il biennio 2024-25 da un bando di Etika con Dolomiti Energia, che coinvolge attivamente un gruppo di 4 persone con disabilità in modo da valorizzare le loro competenze e favorire la loro piena realizzazione come persone e cittadini stimolando, nel contempo, lo sviluppo di una cultura sempre più inclusiva. In particolare, i ragazzi supportano l'ordinaria attività del bar e sono impegnati nel servizio di catering per coffee break su richiesta di soggetti pubblici e privati e nel confezionamento e vendita/distribuzione di merende all'interno dell'Istituto di Istruzione Guetti di Tione di Trento durante gli intervalli scolastici

Il concreto impegno nei confronti dei lavoratori svantaggiati è riscontrabile in un ulteriore elemento: quando nel triennio 2022/2024 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 brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di attività realizzate nel corso del 2024.

## 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**

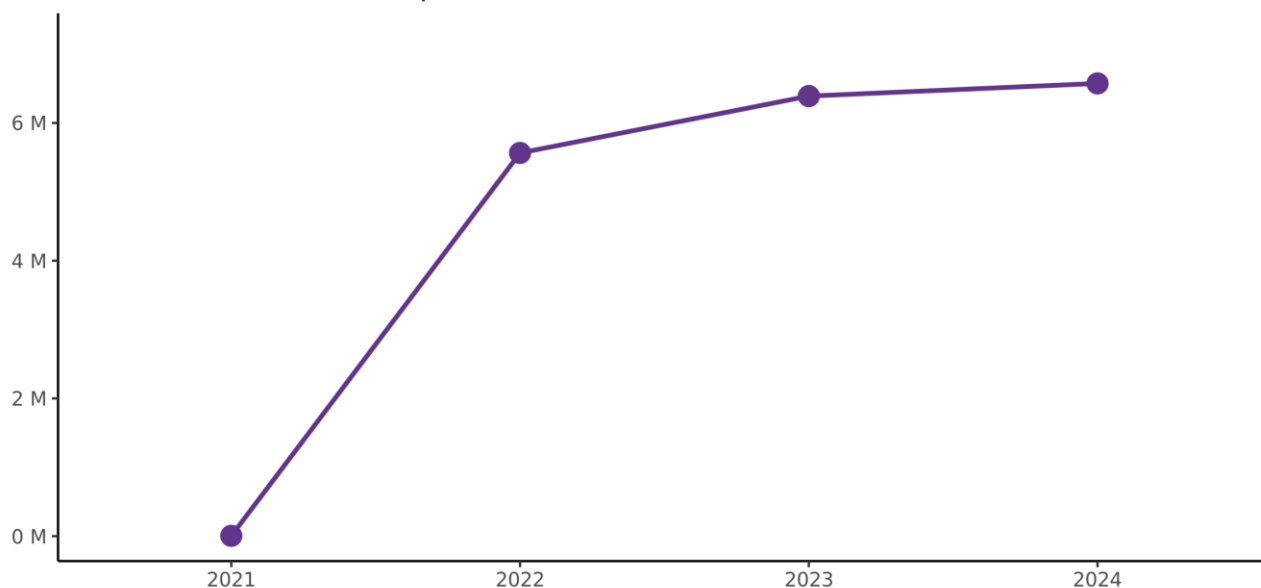
Patrimonio	1.323.857 €
Valore della produzione	6.574.440 €
Risultato d'esercizio	168.063 €

### **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 2024 esso è stato pari a 6.574.440 Euro, generato per il 91% dalla parte A dell'attività e per il 9% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2021/2024: 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 2.87%.

### Andamento valore della produzione



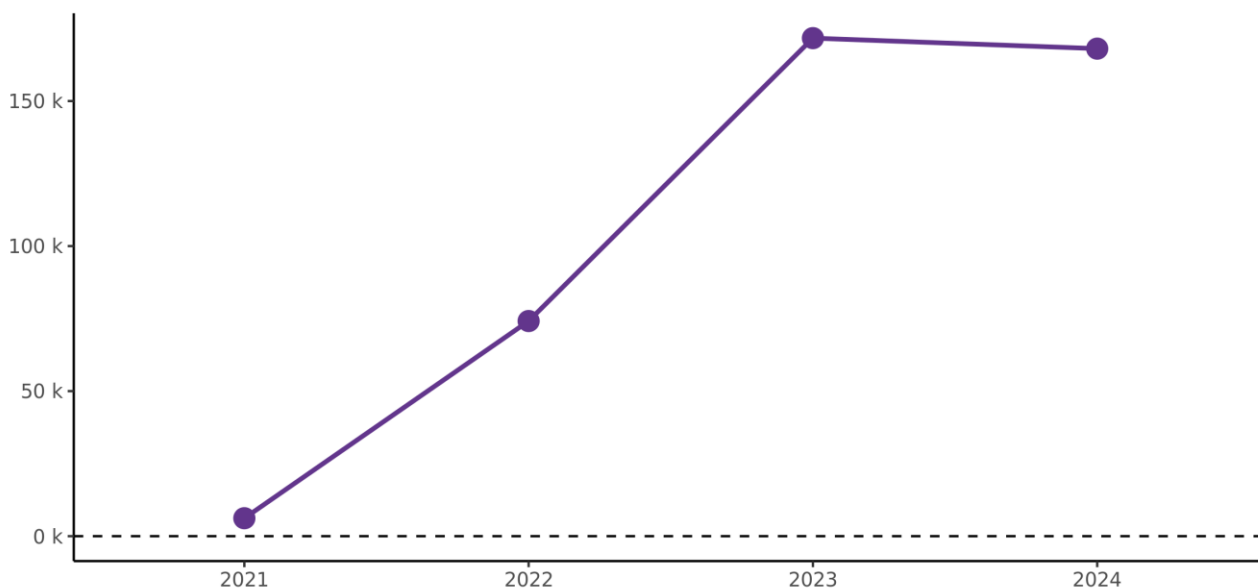
I **costi** sono ammontati a 6.408.328 Euro, di cui il 55.71% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 60.83%. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 94% alla parte A dall'attività e per il 6% alla parte B.

#### **I Costi**

Costi totali	6.408.328 €
Costi del personale dipendente	3.569.921 €
Costo del personale collaboratore/professionista	328.010 €
Costo del personale dipendente socio	829.093 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2024 un **utile** pari a 168.063 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 1.323.857 Euro ed è composto per il 18.04% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

#### **La Situazione Patrimoniale**

Patrimonio netto	1.323.857 €
Capitale sociale	238.872 €
Riserve	1.029.820 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 1.401.378 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 16 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo Settore legate in rete all'ente e 4 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2024 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti su strutture della pubblica amministrazione concesse in gestione per un valore complessivo di 23.000 Euro. 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 sottoutilizzate che sono state rivalorizzate dalla cooperativa almeno parzialmente, strutture che non erano aperte al pubblico e che sono state destinate dalla cooperativa ad attività di socializzazione con la cittadinanza e strutture private precedentemente dismesse o abbandonate.

## Distribuzione valore aggiunto

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2024 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.

### Tab.A Valore aggiunto generato dalla cooperativa

<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>		<b>2024</b>
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.483.492
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	1.909
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	959.941
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	34.304
<b>Totale Valore della produzione</b>		<b>6.479.646</b>
<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	340.645
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.844.345
B8	Costi per godimento di beni di terzi	151.829
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-107
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	32.506
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	2.877
<b>Totale Costi della produzione</b>		<b>2.372.095</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>		<b>4.107.550</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		
<b>GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA</b>		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte straordinaria/accessoria)	94.794

B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	12.635
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte straordinaria/accessoria)	3.087
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	15.753
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
<b>Totale Gestione accessoria</b>		<b>94.825</b>

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

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE** **4.202.375**

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

## Tab.B Ripartizione del Valore aggiunto tra i principali portatori di interesse

### REMUNERAZIONE AI SOCI

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	829.193
Compensi personale non dipendente -socio-	0
<b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b>	<b>829.193</b>

### REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	2.740.728
Personale non dipendente	225.588
<b>Totale Personale</b>	<b>2.966.316</b>

### REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

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

### REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

Comunità	19.709
Pubblica Amministrazione	48.369
3% mutualità - Promocoop	5.042
<b>Totale Remunerazione alla Comunità</b>	<b>73.120</b>

### REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

Ammortamento delle immobilizzazioni	154.029
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0

Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	163.021
---	---------

<b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>	<b>317.050</b>
--	----------------

<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>
--

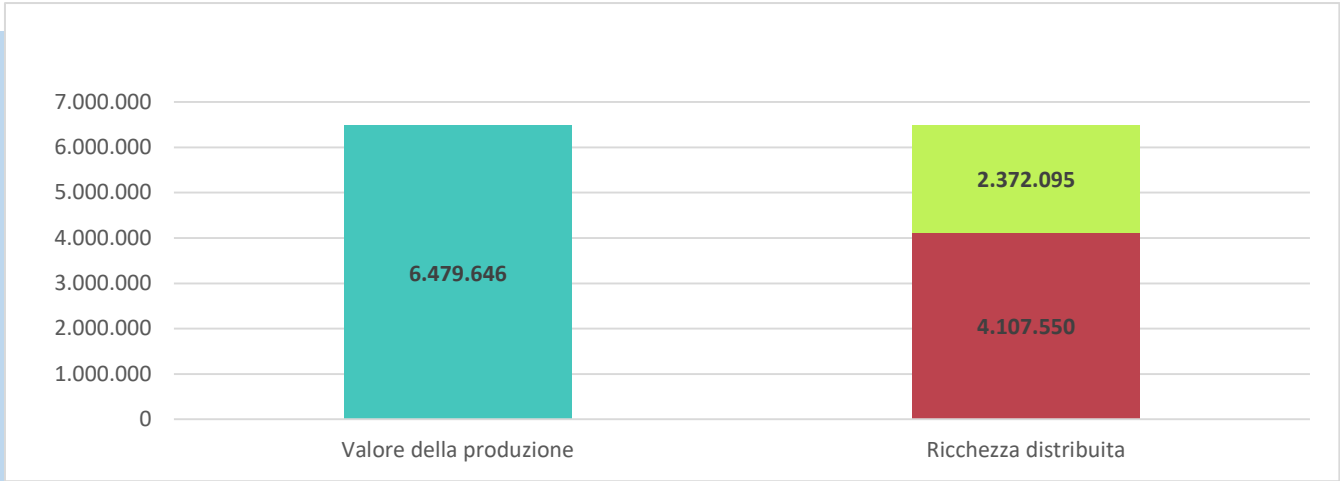
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanzia. di soci)	8.896
---	-------

<b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>	<b>8.896</b>
---	--------------

<b>RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>	<b>4.202.375</b>
------------------------------	------------------

**VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 4.107.550**

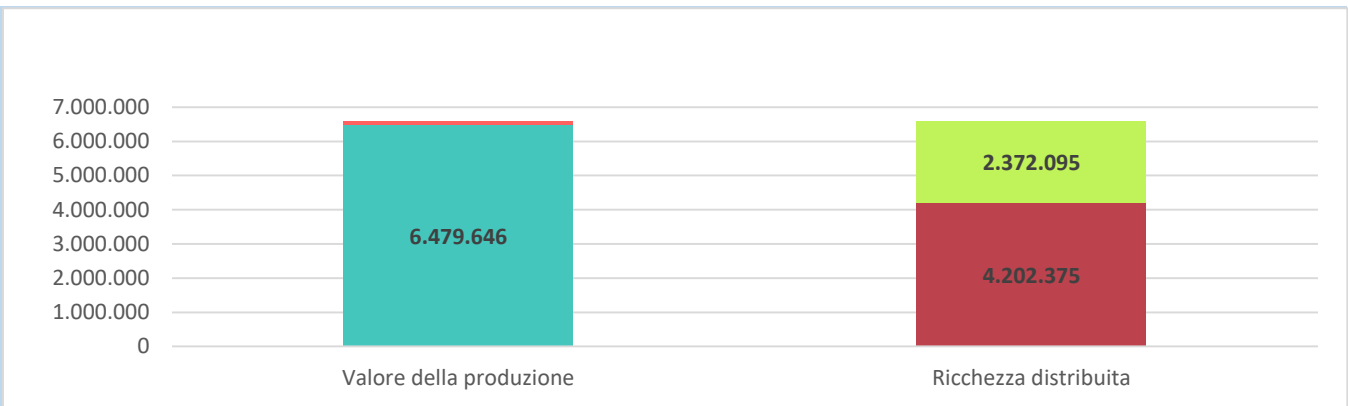
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE



2024

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE 4.202.375**

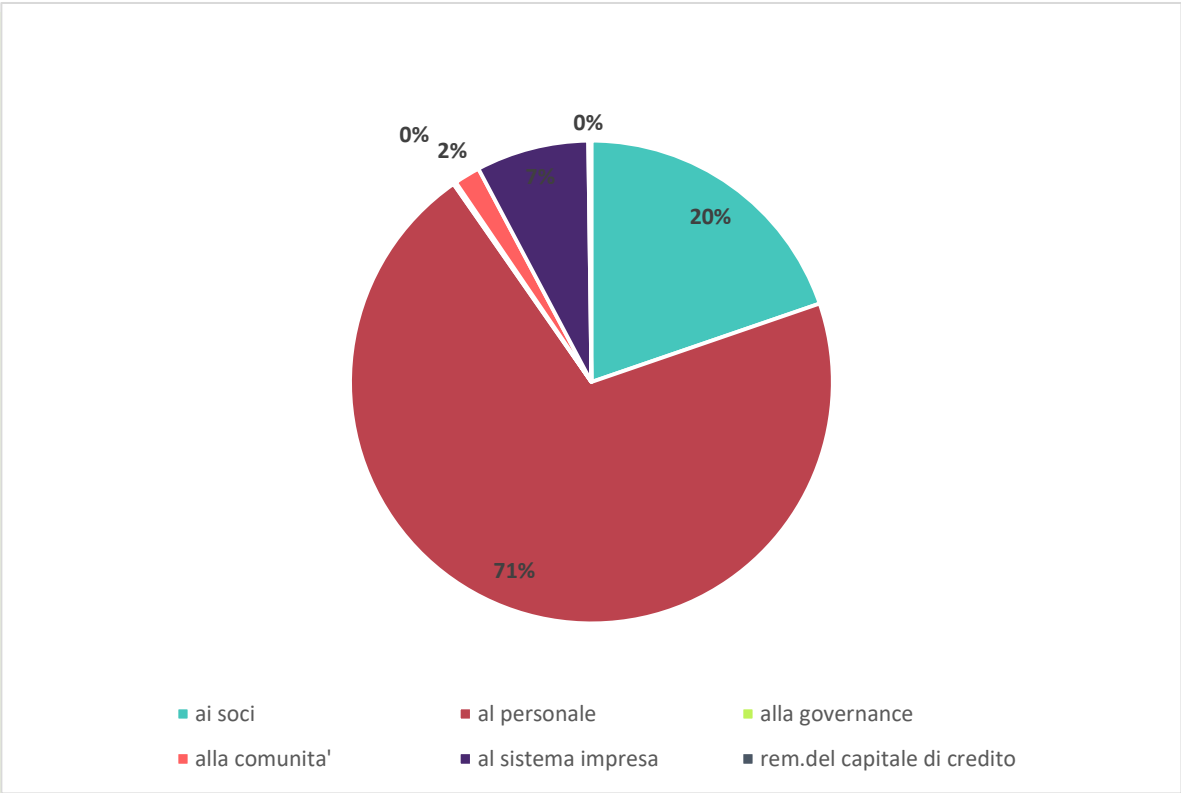
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE



2024

RIDISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2024

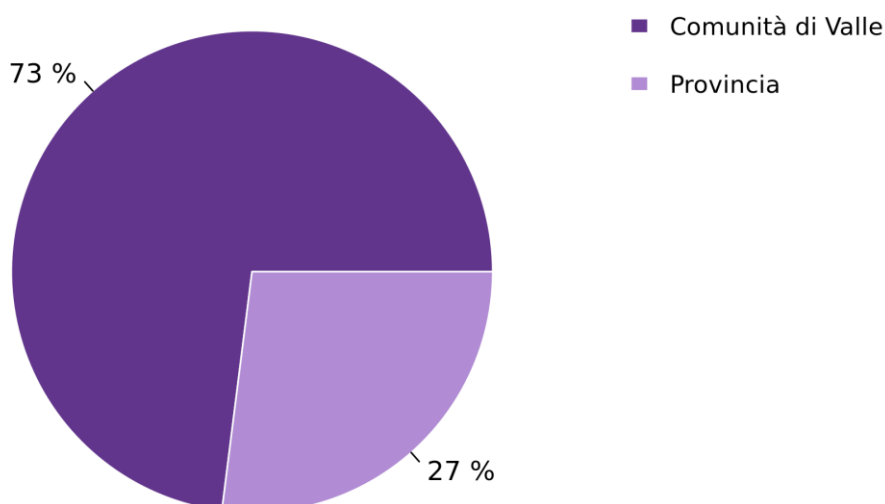


## Provenienza delle risorse finanziarie

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.

L'analisi della composizione del valore della produzione per **territorio** porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello di Comunità di Valle.

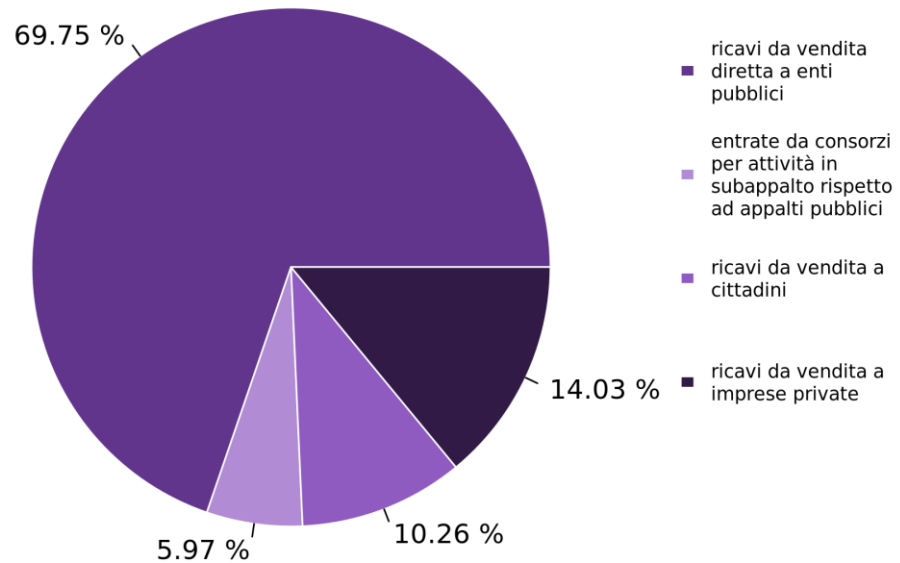
### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato all'83.41% 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 959.941 Euro di contributi pubblici. Si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 129.098 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, si osserva una composizione molto eterogenea.

## Composizione dei ricavi



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 79.74%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Tra le risorse di cui la cooperativa ha beneficiato nell'anno si registrano 25.856 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti. Per illustrare l'attivazione della cooperativa nel reperimento di finanziamenti di diversa provenienza si osserva che nel 2024 ha partecipato complessivamente a 8 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2022/2024 sono stati vinti complessivamente 8 bandi privati.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2024 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 13.208 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. Nel 2024 le entrate derivanti da liberalità si riferiscono a due tipologie di ricavi: somme che privati cittadini/Imprese/ associazioni elargiscono alla cooperativa in occasione di particolari eventi famigliari come lutti, cerimonie, ecc. , entrate dal 5per mille I fondi sono destinati alla copertura delle spese generali della cooperativa, salvo diversa destinazione indicata dal donatore.

## Segnalazioni degli amministratori

Nella gestione 2024 non sono emerse criticità da segnalare



## ALTRE INFORMAZIONI

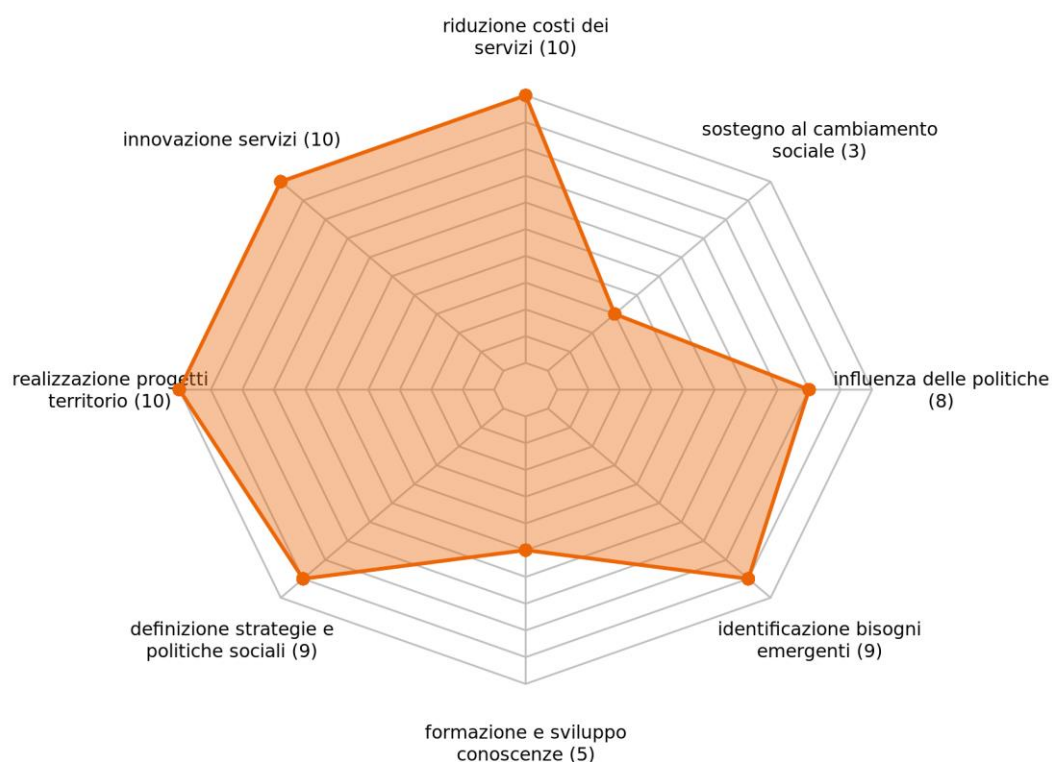
### Impatto dalla rete e nella rete

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 ad attività di co-programmazione, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento 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.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 14 organizzazioni, per un totale di 94.537 Euro di partecipazioni. Partecipano al capitale sociale della cooperativa 4 organizzazioni, per un totale di 230 Euro di partecipazioni.

Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 91% degli acquisti della cooperativa sociale è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale molto rilevante. Inoltre, la politica di acquisto è stata parzialmente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 27,92 degli acquisti ad essere realizzato da altri enti di Terzo Settore mentre l'11,7 della spesa per consumi consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale.

La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2024 Incontra ha collaborato con alcune imprese per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio 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, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di

interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, 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: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

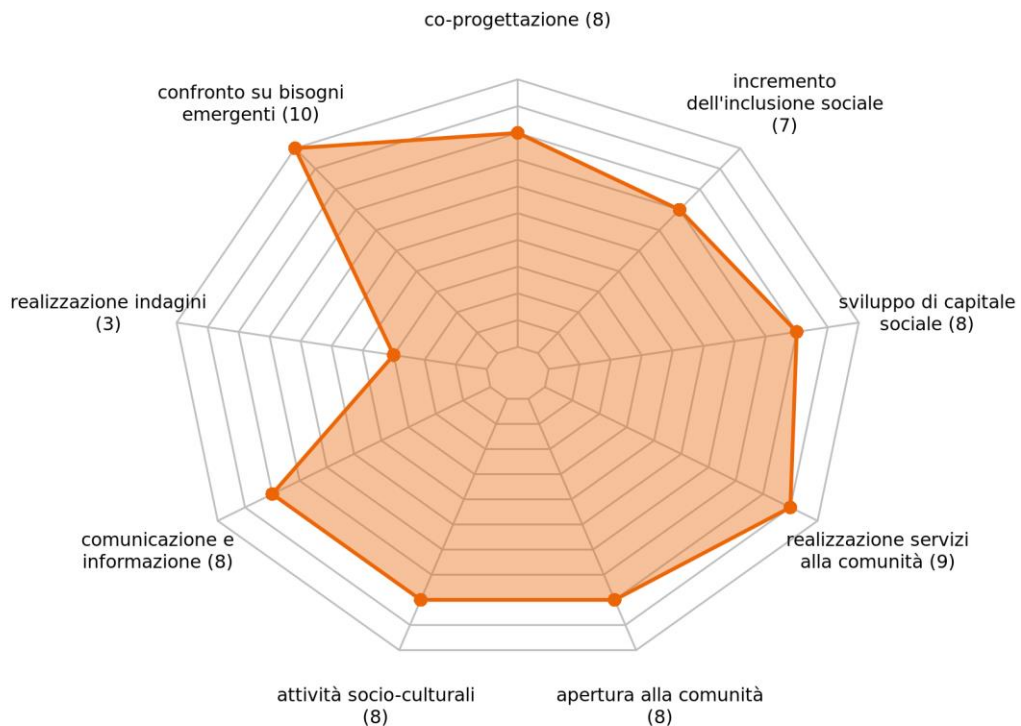
## Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

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, utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e promuove incontri sul tema.

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, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

## 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, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, 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 e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale.

**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 etniche, culturali, sociali, 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.

In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: Incontra ha contribuito a migliorare la qualità della vita nella propria comunità e quindi hanno sicuramente generato un impatto sociale positivo attraverso:

- la gestione dei centri diurni e degli interventi domiciliari per disabili e minori, del laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi rivolto ai giovani, del servizio diurno e residenziale per adulti con disagio psichico e dipendenze e del servizio Sal - Servizio Integrato per la salute mentale nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare, e del Lavoro attività che permettono di realizzare un'azione di

prevenzione e contenimento del disagio sociale e della marginalità nel breve ma soprattutto nel medio lungo periodo;

- l'attività di sostegno alla famiglia attraverso i servizi offerti dal Centro Mete (orientamento scolastico, supporto individualizzato, formazione ed orientamento per apprendisti e disoccupati, servizi di animazione estiva)
- le attività del ramo B di Incontra, finalizzato a promuovere progetti per l'inserimento lavorativo in particolare di giovani fragili.
- la gestione della Caffetteria Incontra, non solo un locale commerciale ma luogo di animazione di comunità attraverso l'accoglienza di tirocini per persone fragili, il coinvolgimento dei fornitori a km zero, luogo di realizzazione delle proposte culturali e di socializzazione della cooperativa ed infine luogo di realizzazione di progetto di inserimento lavorativo per persone fragili.
- il servizio di accoglienza residenziale per disabili nel centro di Larido che ha permesso soprattutto di potenziare l'offerta per i servizi di sollievo a favore delle famiglie con disabilità delle Giudicarie
- la gestione del servizio sperimentale Etika, finalizzato all'accompagnamento verso l'autonomia abitativa di persone con disabilità.

Sella Giudicarie, 31/03/2025

Per il Consiglio di Amministrazione

Monia Bonenti, Presidente

