

Cooperativa Sociale Punto d'Incontro

BILANCIO SOCIALE



Anno 2020

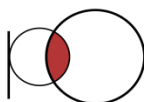
INDICE

BILANCIO SOCIALE

2020

Cooperativa Sociale Punto d'Incontro

Paragrafo	Pagina
METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	3
LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID: premessa alla lettura dei dati	5
INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	7
STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE	10
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	15
OBIETTIVI E ATTIVITA'	22
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	29
ALTRE INFORMAZIONI	32



Punto d'Incontro
Trento



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

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

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

quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel nostro caso composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci interrogheremo sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

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

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

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

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

Nel 2020 Punto d'Incontro ha subito la chiusura di meno del 25% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). Nello specifico si è registrata la sospensione delle attività del settore laboratorio per 9 settimane. La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare al 10% giovani 18-24 anni e 90% adulti 24-65 anni, e guardando alla tipologia d'utenza al 20% persone con disabilità, 50% persone con problemi di salute mentale, 25% persone con disagio sociale e 5% persone con dipendenze.

Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione in sintesi del 39,70% del fatturato del laboratorio tra 2019 e 2020).

Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale). Da evidenziare come la Provincia Autonoma di Trento sia intervenuta riconoscendo tutte le spese aggiuntive causate dall'emergenza sanitaria Covid19, aiuti che hanno fatto lievitare il valore della produzione.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva e si è rivolta con nuovi servizi alle categorie di beneficiari cui già rivolgeva la sua azione. Sembra di rilievo in particolare osservare che l'unico settore che ha dovuto chiudere durante il lockdown del 2020 è il Laboratorio per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi con sede produttiva in via Maccani 150 a Trento. Nell'analisi dei dati il mese di marzo 2020 è stato contato perché il servizio è rimasto aperto fino al 14 marzo; il mese di aprile 2020 non è rientrato nei conteggi in quanto tutto il mese il servizio è rimasto chiuso; il mese di maggio 2020 è rientrato nei conteggi in quanto il servizio è stato riaperto il 25 maggio 2020. Durante l'emergenza sanitaria, anche nelle fasi più drammatiche della pandemia, il Centro Diurno per persone senza dimora della Cooperativa sito in via del Travaì a Trento, è rimasto sempre aperto, garantendo pasti caldi e servizi, riorganizzando spazi e tempi dei servizi per garantire le norme anti diffusione del contagio. Fin dall'inizio della pandemia la Cooperativa attraverso il sostegno della cittadinanza è riuscita a garantire le aperture domenicali straordinarie. Questo servizio aggiuntivo molto apprezzato dall'utenza li ha fatti sentire tutelati e visti, in un momento storico difficile per tutti. Come ogni altro essere umano le persone senza dimora hanno diritto ad avere sempre un posto dove stare e dove prendersi cura di sé: ancor di più in un periodo di emergenza sanitaria globale. In rete con gli altri servizi del Terzo Settore che si occupano di persone senza dimora, con il coordinamento dell'ente pubblico, abbiamo aperto e gestito un dormitorio, Casa Sant'Angela, nei mesi di aprile e maggio 2020, per ampliare

l'offerta di posti letto per chi ancora si trovava in strada. Attraverso l'apertura di questo dormitorio e la fornitura di pasti agli altri dormitori della città, la Cooperativa Punto d'Incontro ha favorito la diminuzione drastica degli spostamenti delle persone senza dimora, e quindi la diminuzione della diffusione del contagio da Covid-19 tra la popolazione dei senza dimora e nella città, a tutela di tutta la cittadinanza. Immenso è stato l'impegno di informazione e "educazione" della nostra utenza nell'uso dei DPI e delle misure di sanificazione e tutela della salute. Chi ha lavorato in quel periodo sulle barricate ha fatto gruppo, lo ha fatto per le persone in strada ma anche perché "cittadino del Punto d'Incontro". Il senso di appartenenza lo hanno sentito anche gli utenti, i senza dimora, che si sono fidati e hanno ascoltato le nostre indicazioni per misure anti covid. Si sono sentiti parte di un sistema seppur ai margini.

Nel descritto contesto, la flessione delle attività ha portato la cooperativa a ricorrere ad alcuni provvedimenti rispetto al personale ordinario e si sono registrati 2 lavoratori trasferiti temporaneamente ad altro servizio/attività della cooperativa e un dipendente in smart working.

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



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Punto d'Incontro, codice fiscale 00425870227, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via del Travaì, 1, Trento.

La cooperativa Punto d'Incontro viene fondata nel 1979 da Don Dante Clauser, che dopo aver lasciato nel 1977 la parrocchia di San Pietro per "essere amico di coloro che non hanno amici", condividendo la vita in strada con i "barboni", decide con altri otto soci di offrire risposte ai bisogni primari delle persone senza dimora. Da allora la Cooperativa Punto d'Incontro si fa carico dei senza dimora, dei più poveri, degli esclusi, delle persone che non hanno risorse per soddisfare le più elementari necessità, di coloro, giovani e non, che le vicende della vita hanno privato di relazioni umane significative e che sono stati portati a vivere sulla strada.



Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali. La cooperativa sociale nello specifico svolge due servizi principali: un centro servizi per adulti e un laboratorio per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi. La dignità di una persona comincia dal soddisfacimento di alcuni bisogni primari: un pasto caldo, una doccia e qualche vestito di ricambio, un luogo di tregua e rifugio dalla vita di strada, un luogo di accoglienza e ascolto. Servizi indispensabili per quanti affrontano le difficoltà della vita di strada. Il Punto d'Incontro offre inoltre ascolto e dialogo, cercando di instaurare relazioni di fiducia che consentano la ricerca di possibili percorsi di uscita dalla condizione di senza dimora, in rete con tutti i servizi del territorio, pubblici e privati. I servizi offerti dal centro diurno di via Travaì sono quindi: mensa per il pranzo, docce, cambio abiti, lavanderia e

sala accoglienza ed un ufficio dove gli utenti vengono a fare il colloquio per la tessera, strumento necessario per accedere ai servizi, e ogni due mesi tornano per valutare il rinnovo. In ufficio si svolge inoltre attività di segretariato sociale, cercando di rispondere agli innumerevoli bisogni di chi non ha una dimora stabile, una rete familiare e spesso situazioni complesse da gestire.

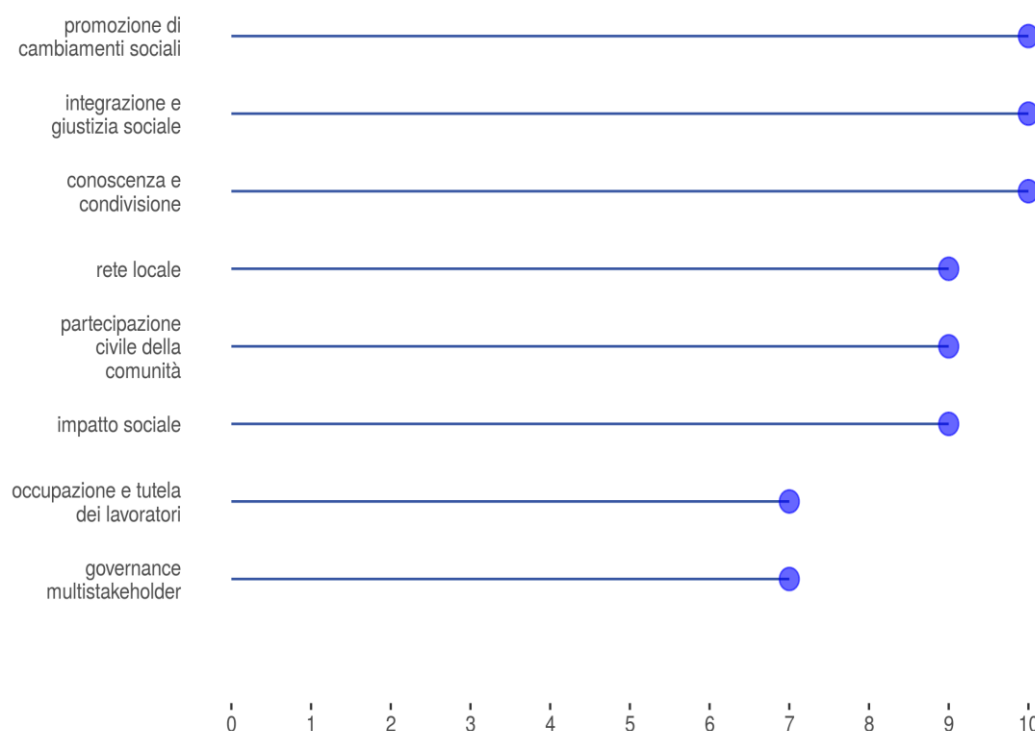
La Cooperativa Punto d'Incontro, tramite il suo Laboratorio, intende offrire un percorso di formazione ai prerequisiti lavorativi, rivolgendosi ad un'utenza – uomini e donne italiani e/o stranieri, per lo più maggiorenni - che non riesce ad accedere direttamente al mercato del lavoro a causa di difficoltà di vario genere (disagio psichico, sociale e relazionale, alcolismo, tossicodipendenze, carcere, etc). I settori di attività sono: falegnameria con la costruzione di mobili nuovi su misura, restauro di mobili vecchi e antichi e artigianato artistico; la varietà di mansioni all'interno di questi settori (dalle più semplici a quelle più professionali) è tale da permettere percorsi estremamente individualizzati. Agli utenti viene erogata una borsa lavoro strettamente legata alle ore di presenza. I servizi della cooperativa lavorano in rete con gli altri enti del territorio (enti del terzo settore, servizi pubblici e privati, servizi specialistici).

Le attività ed i servizi promossi rispondono alla **mission** che la cooperativa si è data e che rappresenta il carattere identitario della cooperativa.

“La Cooperativa Punto d'Incontro si fa carico dei senza dimora, dei più poveri, degli esclusi, delle persone che non hanno risorse per soddisfare le più elementari necessità, di coloro, giovani e non, che le vicende della vita hanno privato di relazioni umane significative e che sono stati portati a vivere sulla strada. Vogliamo curare la qualità della risposta che diamo a quanti di loro si rivolgono a noi cercando, con umanità e competenza di instaurare un rapporto fondato sull'ascolto, il dialogo e la ricerca comune di possibili percorsi di ricostruzione di relazioni umane e di reinserimento, in rete con tutti i servizi del territorio, pubblici e privati.”

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

Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Punto d'Incontro ha la sua sede legale all'indirizzo Via del Travai, 1, Trento . Tuttavia è possibile osservare come la cooperativa operi a Trento anche attraverso 2 sedi operative in Via del Travai 5/7 e Via del Travai 11 ed 1 sede operativa/produttiva in Via Maccani 150.

Guardando alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Punto d'Incontro svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- riorganizzazione interna: ruoli e procedure;
- costante lettura dei bisogni portati dalle persone senza dimora quotidianamente;

- analisi e comprensione anche attraverso i dati dei cambiamenti sociali in atto;
- maggiore partecipazione dei destinatari dei servizi nei processi di comprensione delle dinamiche sociali e nella pianificazione delle attività.



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

Gli organi sociali che possono svolgere attività decisionali per la cooperativa sono l'Assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione. Nello specifico, il Cda resta in carica per 3 anni, mentre l'assemblea è permanente, cambiano i soci negli anni. Rispettivamente, le funzioni e le responsabilità di questi due organi sono:

Assemblea dei soci: elegge il presidente e i consiglieri, approva il bilancio economico e destina gli utili, nomina e revoca gli amministratori, approva i regolamenti di svolgimento dell'attività mutualistica, eventualmente modifica lo statuto o può sciogliere la cooperativa;

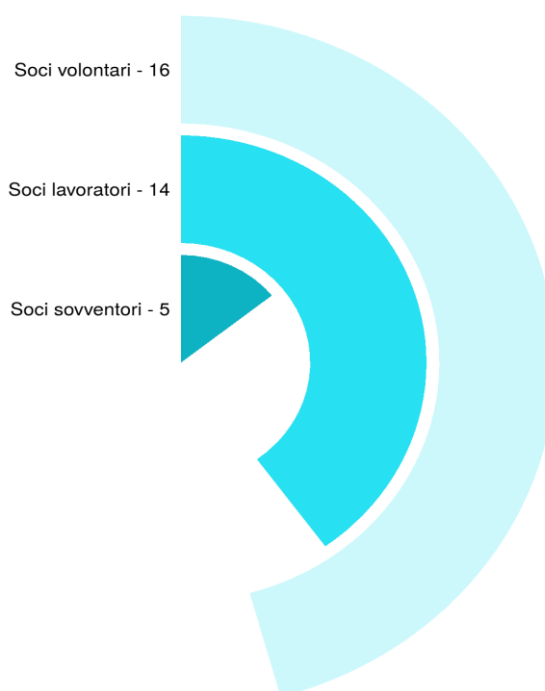
Consiglio di Amministrazione: amministra la società cooperativa, elegge il vicepresidente, delibera su ammissione e recesso dei soci, amministra le risorse in modo oculato rispettando i criteri di responsabilità, trasparenza e sobrietà.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 35 soci, di cui 16 volontari, 14 lavoratori e 5 sostenitori o sovventori. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, l'82.35% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica una ricerca da parte della cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare

che le sue politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Punto d'Incontro si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

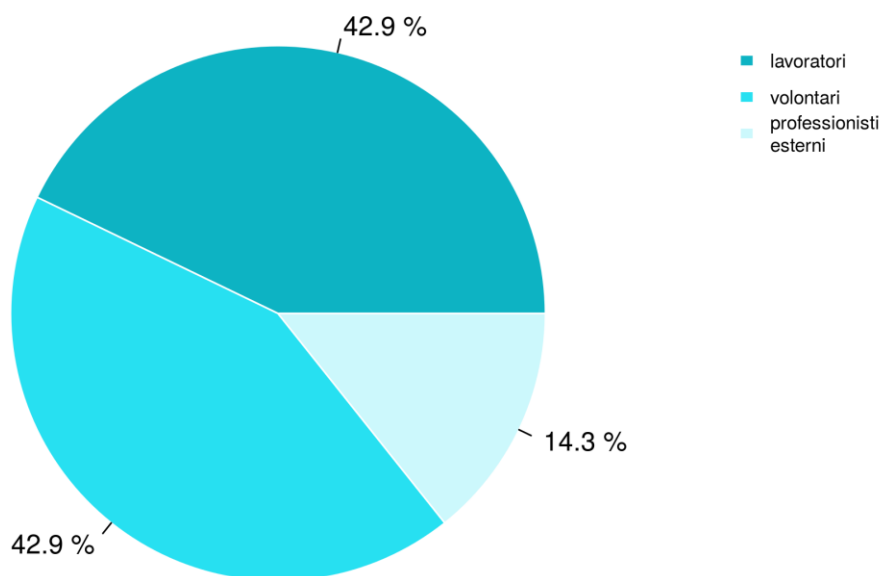
Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Punto d'Incontro risulta composto da 7 consiglieri: Bampi Fiammetta (29/06/2020), Boneccher Ivan (29/06/2020), Brandalise Nadia (29/06/2020), Crestani Fabrizio (27/05/2017), Filosi Osvaldo (29/06/2020), Pasini Marina (27/05/2017), Taraborelli Gianluca (29/06/2020). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori, 3 volontari e 1 professionista esterno. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel nostro CdA di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i

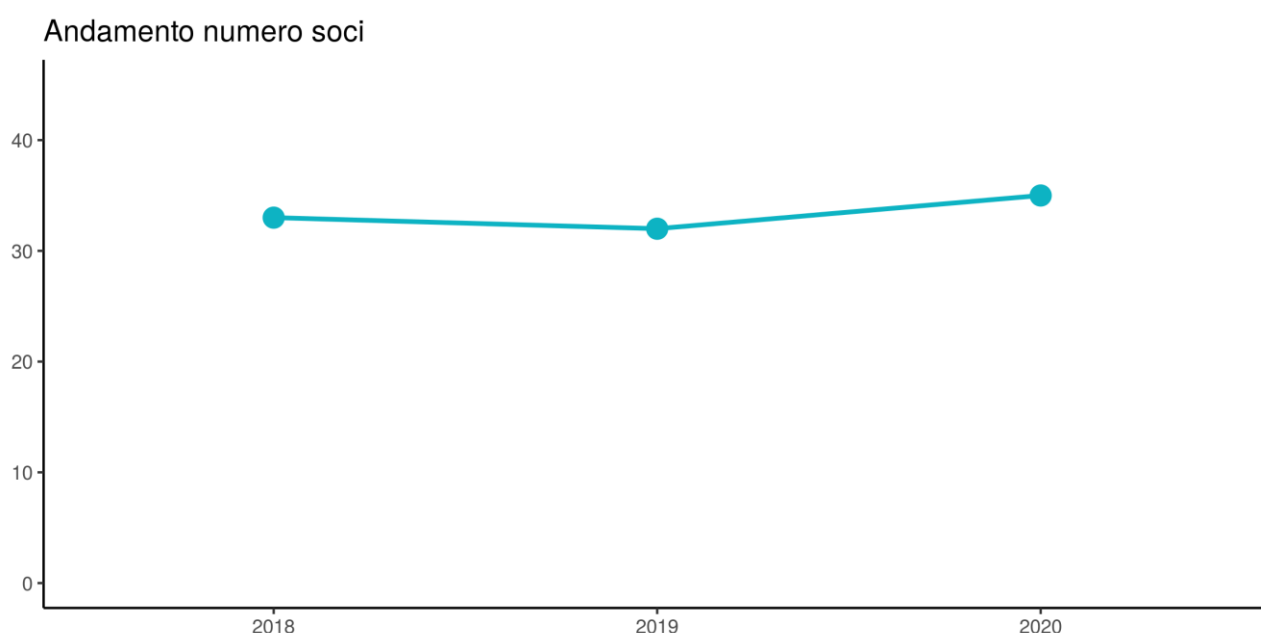
portatori di interessi e visioni anche esterne; e di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della cooperativa sociale. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento nei nostri organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Punto d'Incontro conta così la presenza tra i suoi soci di un 6% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. L'assemblea, oltre al presidente, ha sempre scelto di eleggere non solo due ma sei consiglieri in virtù dei principi di democraticità e rappresentanza. Gli amministratori (Presidente e consiglieri del Cda) sono rieleggibili ma non possono permanere in carica per più di tre mandati consecutivi. L'assemblea dei soci è l'organo sovrano della cooperativa. Essa si riunisce almeno una volta all'anno in sede di approvazione del bilancio ed eventualmente altre volte in sede ordinaria per informare e coinvolgere l'assemblea nella vita della cooperativa. Le tipologie di soci previste dallo statuto della cooperativa sono: soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori. La persona che desidera diventare socio della cooperativa può compilare la domanda di ammissione in forma scritta, presentandola al Consiglio d'amministrazione il quale ha tempo 60 giorni per approvarla o respingerla. I soci possono essere esclusi nei casi in cui: il socio risulti assente ingiustificato a tre assemblee dei soci consecutive; il socio svolge attività in concorrenza o contraria agli interessi sociali della cooperativa; il socio non paga la quota associativa; il socio che agisce contrariamente ai suoi diritti e doveri sanciti dallo statuto della cooperativa. Non vi è diversificazione tra le quote associative. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come incontri informali tra i soci e i non soci.

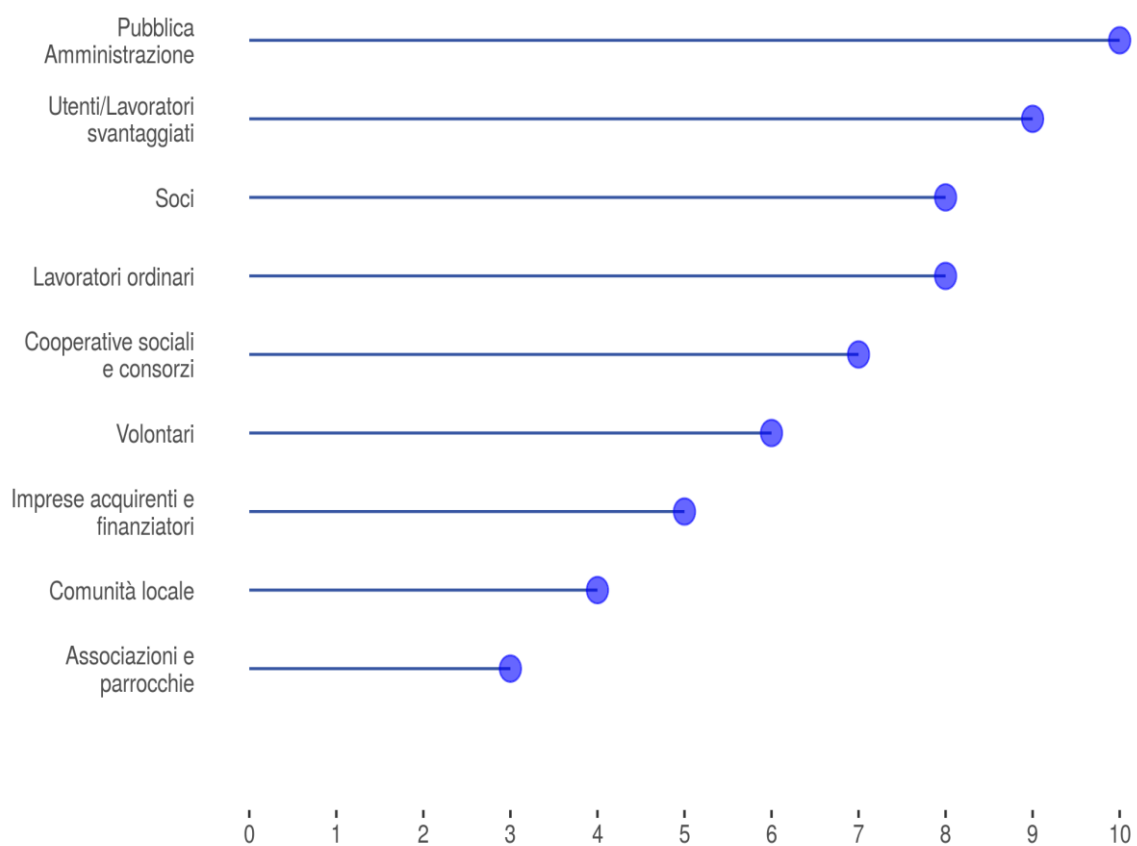
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 9 soci, come anticipato essi sono oggi 35. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2020 si è registrata l'entrata di 3 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 34% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 40% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Punto d'Incontro ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 74.28% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 4% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 61.2% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

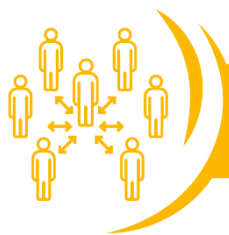


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede un compenso economico per i revisori contabili. Dall'altra, non sono previsti compensi per gli amministratori e gli utili conseguiti nel 2020 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 si relazionano con la cooperativa, dei suoi *stakeholder*. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di portatori di interesse.

Peso stakeholder





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. La Cooperativa Sociale Punto d'Incontro ha una direttrice che - sulla base di un costante e quotidiano confronto con i coordinatori delle diverse aree - accompagna, controlla e dirige il lavoro della cooperativa. Nello specifico, le aree di riferimento nelle quali si sviluppa l'operato della cooperativa sono l'accoglienza, il lavoro e il volontariato, mentre i servizi principalmente svolti sono quello semiresidenziale di centro servizi per adulti e quello di laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi. Le equipe della cooperativa sono: equipe accoglienza, equipe cucina e pulizie, equipe laboratorio, equipe direzione e amministrazione.

Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 20 lavoratori, di cui l'85% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 15% di lavoratori a tempo determinato. Punto d'Incontro è quindi una media cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale– e ciò influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 25.623: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone– l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno) sia stato pari a 16 unità.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 2 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 1 lavoratori registrando così una variazione positiva.

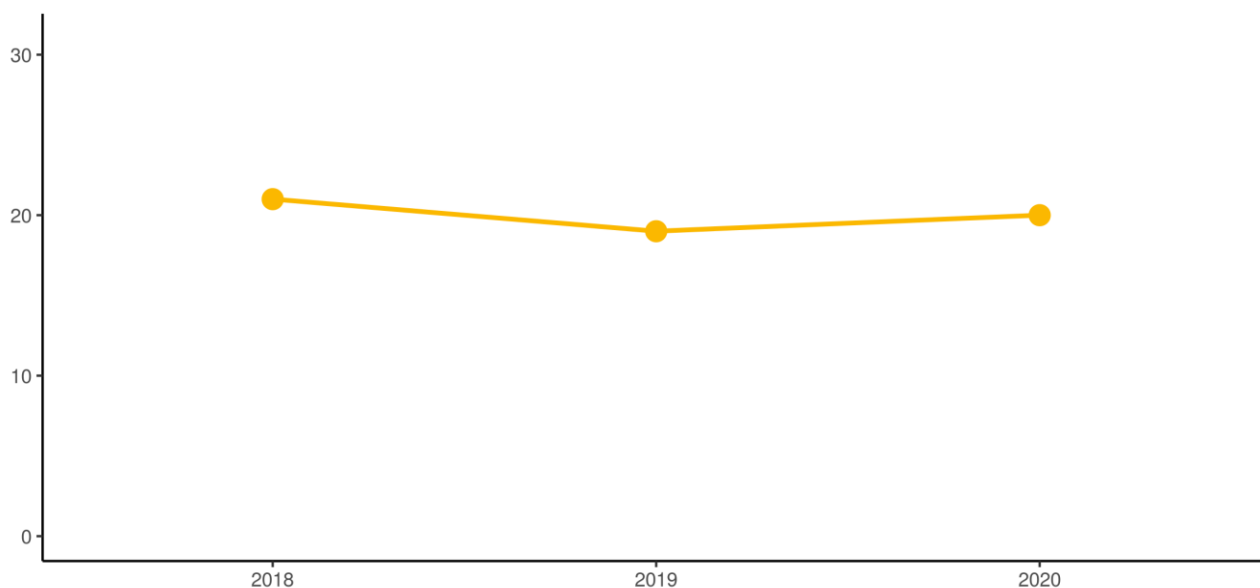
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: la percentuale di coloro che risiedono nello stesso

comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 70%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 70% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 15% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro e 15% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro.

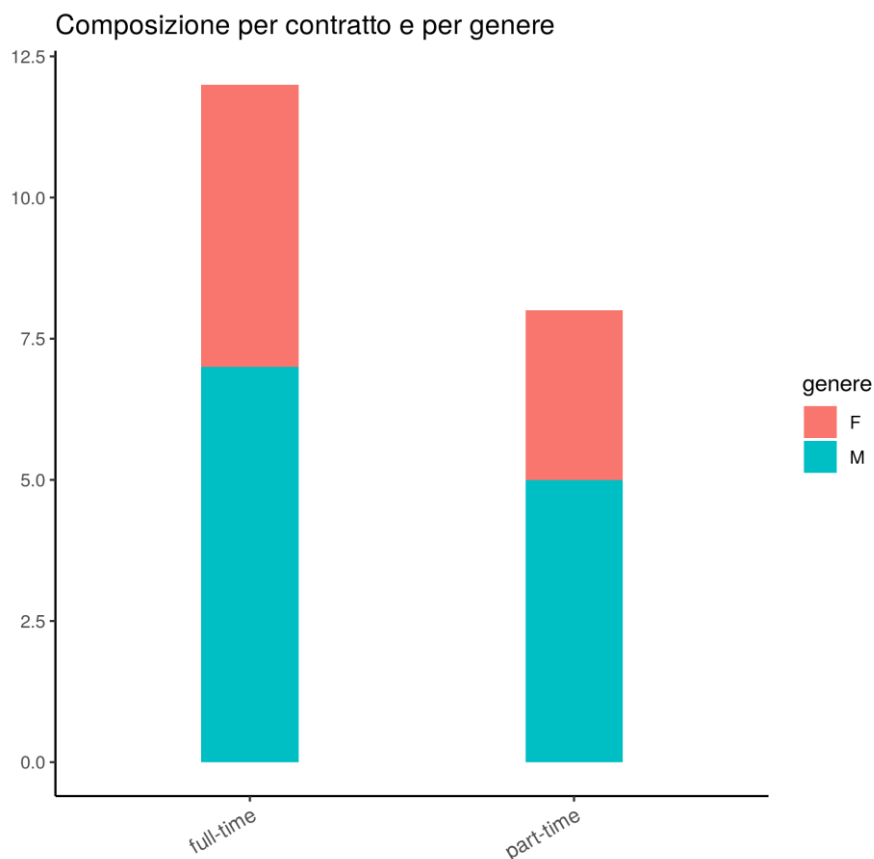
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 50% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 15%, contro una percentuale del 25% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 8 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 4 lavoratori diplomati e di 8 laureati.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Punto d'Incontro, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 1 collaboratore e 3 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari all'83.33%. Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 60% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 3 lavoratori addirittura da oltre 20 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 60% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di solo 8 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella cooperativa sociale, a fine 2020 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è almeno del 50%. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 11 impiegati, 5 operai semplici, 3 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali) e 1 direttore.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale Punto d'Incontro il 75% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 25% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2)	32.705,0 Euro	33.535,4 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	26.620,2 Euro	27.316,77 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	24.250,72 Euro	24.905,01 Euro
Lavoro generico (es.CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	18.019,4 Euro	18.534,5 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il nostro servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Punto d'Incontro prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, smart working e telelavoro. La cooperativa sociale Punto d'Incontro è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza per i propri lavoratori la formazione prevista dalle normative in materia.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 14 (equivalenti all'82.35% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Punto d'Incontro. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Punto d'Incontro crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato e nell'anno 2020 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 314 il numero di giorni di assenza per malattia totali e 31% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico

competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

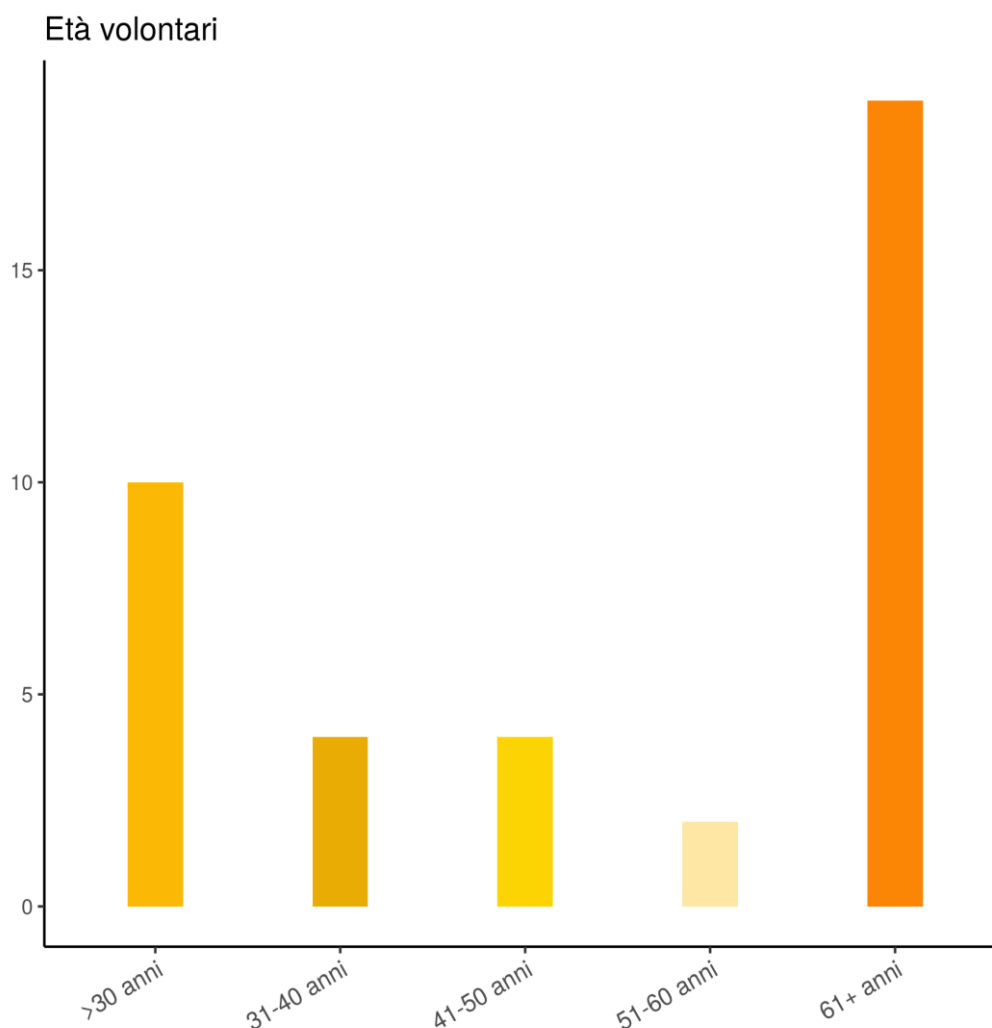


Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale.

Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, la cooperativa sociale ha ospitato 1 tirocinio (es: formativi, stage). Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la cooperativa sociale si è resa disponibile anche ad inserire al suo interno lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali, quali in particolare 15 in laboratorio di acquisizione dei pre requisiti lavorativi.

Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Punto d'Incontro costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso

lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 ben 45 volontari, di cui 6 soci della cooperativa e 39 volontari esterni. Di essi, 22 sono uomini e 17 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 10 under 30 (fino ai 30 anni), 4 tra i 31 e i 40 anni, 4 tra i 41 ed i 50 anni, 2 tra 51 ed i 60 anni e 19 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di 1.888 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 236 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (90% 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 (10%).

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

A conclusione di queste riflessioni sul nostro volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle nostre iniziative e del nostro ruolo sociale. Nel 2020, i cittadini sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale.



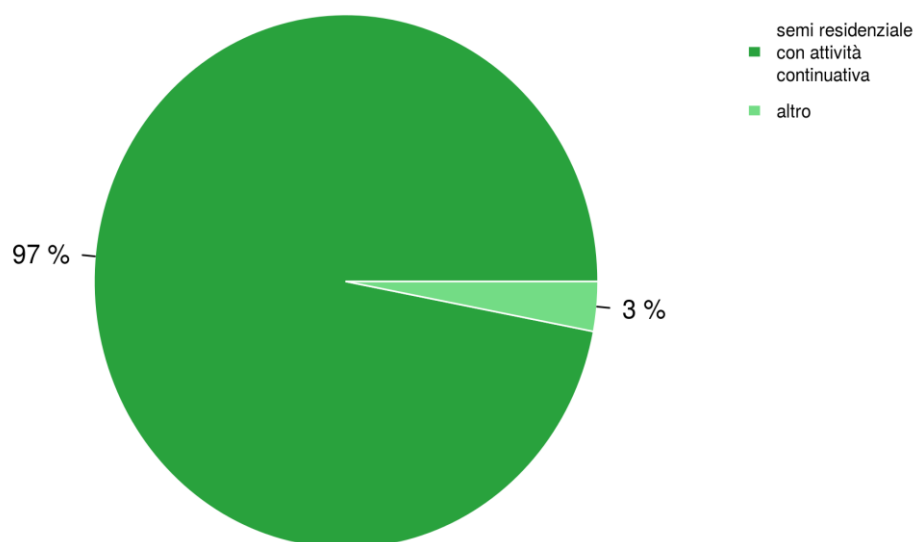
OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro dell'agire è quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Punto d'Incontro è stata realizzata esclusivamente presso le proprie strutture.

*Nel 2020 la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a **600 utenti**, di cui 2 minori e adolescenti 14-18 anni, 173 giovani 18-24 anni, 418 adulti 24-65 anni e 7 over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (8), con problemi di salute mentale (37), con disagio sociale (221), con dipendenze (57) e senza fissa dimora (277).*

Distribuzione utenti per tipo di servizio



Agli utenti sono stati offerti servizi al 97% semi-residenziale con attività continuativa e al 3% attività presso il Laboratorio per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

I SERVIZI ATTUATI

L'obiettivo del Punto d'Incontro resta quello di offrire dei servizi concreti aperti a tutti coloro che ne hanno bisogno (pranzo, doccia, guardaroba, lavanderia e sala d'accoglienza), centrando l'attenzione su un rapporto più personale con coloro che si trovano in una situazione di grave emarginazione, per favorire l'avvio di percorsi di uscita dalle condizioni di difficoltà vissute.

PASTI MENSA VIA TRAVAI

Nel 2020 le presenze totali sono state **47.170** (35.067 in presenza, e 12.103 esterni), con una media giornaliera di 140. Evidenziamo che la media di pasti per persona rispetto all'anno scorso è costante nonostante il numero delle persone sia diminuito notevolmente (stanzialità peggiorata dalla pandemia).

Altro servizio aggiuntivo erogato dalla Cooperativa per il 2020 è stata la preparazione dei pasti per i dormitori. Attraverso l'apertura di un dormitorio emergenziale e la fornitura di pasti agli altri dormitori della città, la Cooperativa Punto d'Incontro ha favorito la diminuzione drastica degli spostamenti delle persone senza dimora, e quindi la diminuzione della diffusione del contagio da Covid-19 tra la popolazione dei senza dimora e nella città, a tutela di tutta la cittadinanza.

ACCOGLIENZA

La sala d'accoglienza mira a offrire uno spazio di sosta e riposo alle persone che vivono sulla strada o hanno condizioni particolari di difficoltà.

Quest'anno per garantire le misure di contenimento della diffusione del covid 19, abbiamo raddoppiato gli spazi, adibendo la sala mensa a sala accoglienza durante tutta la giornata, dovendo gestire così due sale di accoglienza.

DOMENICHE DI APERTURA STRAORDINARIA

Fin dall'inizio della pandemia la Cooperativa attraverso il sostegno della cittadinanza è riuscita a garantire le aperture domenicali straordinarie (fuori dal finanziamento pubblico). Questo servizio aggiuntivo è stato molto apprezzato dall'utenza, li ha fatti sentire tutelati e visti, in un momento storico difficile per tutti.

UFFICIO

Il rilascio della tessera per il pasto e per il servizio docce permette di incontrare la quasi totalità delle persone che si rivolgono alla nostra Cooperativa: abbiamo l'occasione di spiegare chi siamo e cosa una persona può aspettarsi dal Punto d'Incontro. L'ufficio è anche l'ambito dove tutti possono rivolgersi per avere notizie utili per l'accesso ai vari servizi specifici e per l'integrazione nell'ambito territoriale. Per le persone più in difficoltà o per quelle che hanno problemi particolari, si cerca di sostenerle per favorire il contatto con i vari servizi sociali e sanitari, che possono farsi carico dei loro bisogni.

In ufficio e in sala accoglienza si svolge inoltre attività di **segretariato sociale**, cercando di rispondere agli innumerevoli bisogni di chi non ha una dimora stabile, una rete familiare e spesso situazioni complesse da gestire. Uno dei ruoli fondamentali svolti dagli operatori è di mediazione con gli altri servizi (Inps, patronati, Caaf, servizi sociali, servizi specialistici, sanitari,...) e di **accompagnamento**.

DOCCIA

E' un servizio che rimane basilare per molte persone che non hanno opportunità alternative e risponde a un bisogno di chi vive in situazioni particolarmente disagiate. Al nostro servizio si rivolgono prevalentemente le persone che vivono in strada o in case e fabbriche abbandonate.

Nel 2020 abbiamo avuto **6.563** accessi alle docce di cui 6.087 extra comunitari/comunitari, e 476 Italiani. (27 in media al giorno) numeri aumentati rispetto all'anno scorso, in particolare l'accesso al servizio da parte degli italiani senza dimora.

Anche l'orario di accesso al servizio docce è stato ampliato, in modo da poter garantire il soddisfacimento del bisogno e nello stesso tempo il rispetto delle norme anti diffusione del contagio da covid 19.

GUARDAROBA

I locali di Via Travaì 11, oltre al servizio docce, contengono un soppalco adibito alla distribuzione del vestiario e una saletta per la raccolta. Il servizio è aperto 5 mattine in settimana (avendo trovato la disponibilità costante di alcuni volontari è stato possibile garantire la distribuzione del vestiario anche il sabato) e l'accesso avviene su prenotazione mensile; si rivolge unicamente a persone che vivono particolari situazioni di disagio e che di regola accedono anche agli altri servizi del Punto d'Incontro, vivendo generalmente sulla strada o in strutture di ospitalità e non avendo soluzioni lavorative continuative.

Nel 2020 a causa della pandemia da covid19 siamo riusciti a garantire il cambio indumenti strettamente necessario e urgente. Non abbiamo dati precisi.

SERVIZIO LAVANDERIA SPERIMENTALE

Nel 2020 la Cooperativa ha dato la possibilità di accedere ai servizi igienico-sanitari (in forma sia di servizio docce sia di servizio lavanderia). E' un servizio di fondamentale importanza per fornire una risposta concreta a bisogni primari per la salute fisica e mentale delle persone senza dimora e per potere offrire loro la possibilità di riappropriarsi della propria autonomia attraverso la cura di sé. Le persone che vivono in stato di povertà sono colpite dal limitato accesso all'acqua e ad adeguati servizi igienico-sanitari.

Il fabbisogno medio è di 50 lavaggi al mese per le persone senza dimora del territorio di Trento che frequentano i servizi diurni. Il servizio è attivo il martedì e il venerdì dalle 13.00 alle 17.00: nel corso di un pomeriggio, è possibile effettuare il lavaggio e l'asciugatura di 4 borse indumenti, per un totale di 8 lavaggi in settimana. La persona si presenta nel giorno indicato sul biglietto di prenotazione alle ore 13.00 presso il Punto d'Incontro per consegnare all'operatrice la propria borsa di indumenti che verrà restituita lavata e asciugata il giorno stesso, entro le 17.00, o in alternativa la mattina successiva.

DORMITORIO EMERGENZIALE aprile-maggio 2020

In particolare nel periodo di lockdown, in considerazione della particolare condizione di emergenza, con riferimento alla persone senza dimora che si trovavano prive di una sistemazione adeguata, al fine di assicurare loro condizioni di salute, sicurezza e soddisfacimento dei bisogni primari nonché al fine di assicurare un efficace contrasto alla diffusione del contagio, la Croce Rossa, la Protezione Civile, Servizio Politiche Sociali della PAT, il Comune di Trento, Fondazione Comunità Solidale e la Cooperativa Punto d'Incontro hanno realizzato un progetto di accoglienza aggiuntivo diurno e notturno. L'accoglienza temporanea si è svolta in Via Rosmini n. 126/128, gentilmente reso in forma

gratuita a tale scopo di solidarietà dalla Compagnia S. Orsola. La struttura è stata allestita con il supporto della Protezione Civile, con capienza massima di 30 posti letto rivolti a uomini senza fissa dimora inseriti a seguito di valutazione condivisa tra gli enti sopra indicati. La gestione del servizio è stata garantita dalla Cooperativa Punto d'Incontro con la messa in disponibilità di una parte degli operatori del laboratorio del Punto d'Incontro, durante le ore diurne, che risultavano non attivi nella fase di lockdown. Il presidio notturno è stato svolto dai volontari della Croce Rossa. L'accoglienza è stata svolta dal 21/04/2020 al 31/05/2020.

LABORATORIO PRE REQUISITI LAVORATIVI

La Cooperativa Punto d'Incontro, tramite il suo Laboratorio, intende offrire un percorso di formazione ai prerequisiti lavorativi, rivolgendosi ad un'utenza – uomini e donne italiani e/o stranieri, per lo più maggiorenni - che non riesce ad accedere direttamente al mercato del lavoro a causa di difficoltà di vario genere (disagio psichico, sociale e relazionale, alcolismo, tossicodipendenze, carcere, ecc).

I settori di attività sono: falegnameria con la costruzione di mobili nuovi su misura, restauro di mobili vecchi e antichi e artigianato artistico; la varietà di mansioni all'interno di questi settori (dalle più semplici a quelle più professionali) è tale da permettere percorsi estremamente individualizzati. Agli utenti viene erogata un'indennità sotto forma di borsa lavoro strettamente legata alle ore di presenza.

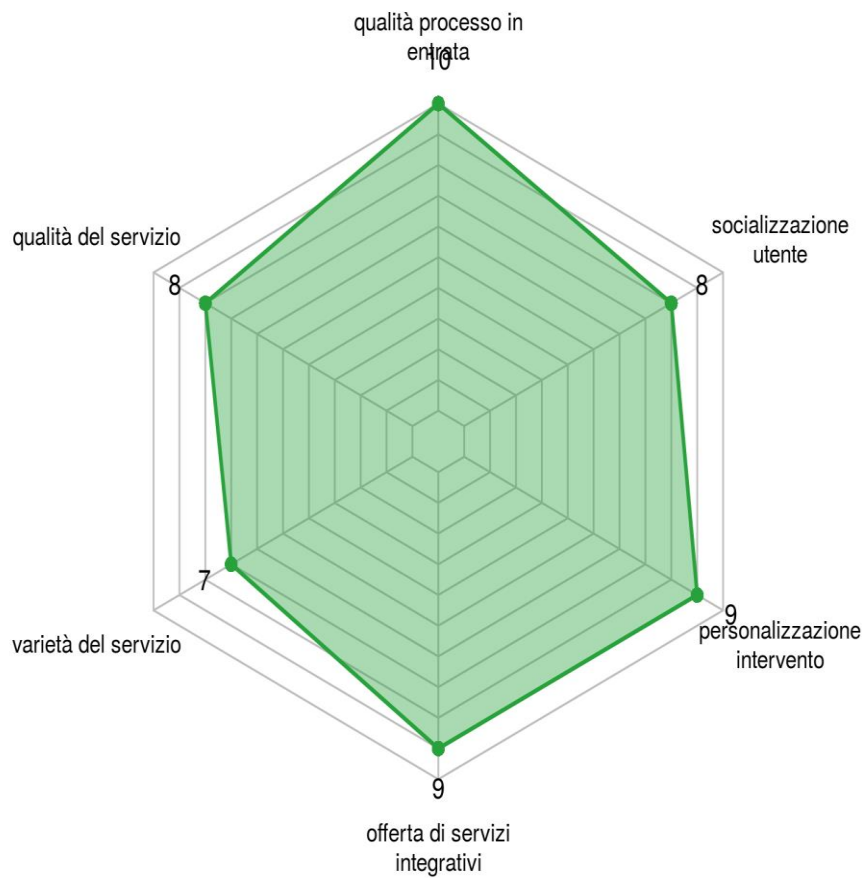
Le persone che hanno intrapreso un percorso di acquisizione dei pre requisiti lavorativi nel 2020 sono **15**, di cui 11 presenti ad inizio anno e 4 nuovi entrati nel 2020.

Degli utenti seguiti e formati anche nell'anno precedente 3 persone nel 2020 hanno ottenuto un lavoro retribuito.



Punto d'Incontro è per natura una cooperativa sociale che offre i propri servizi su mandato pubblico, e secondo il principio della gratuità. L'impatto economico è quindi un impatto indiretto, intermediato dal mandato pubblico.

Impatto sugli utenti

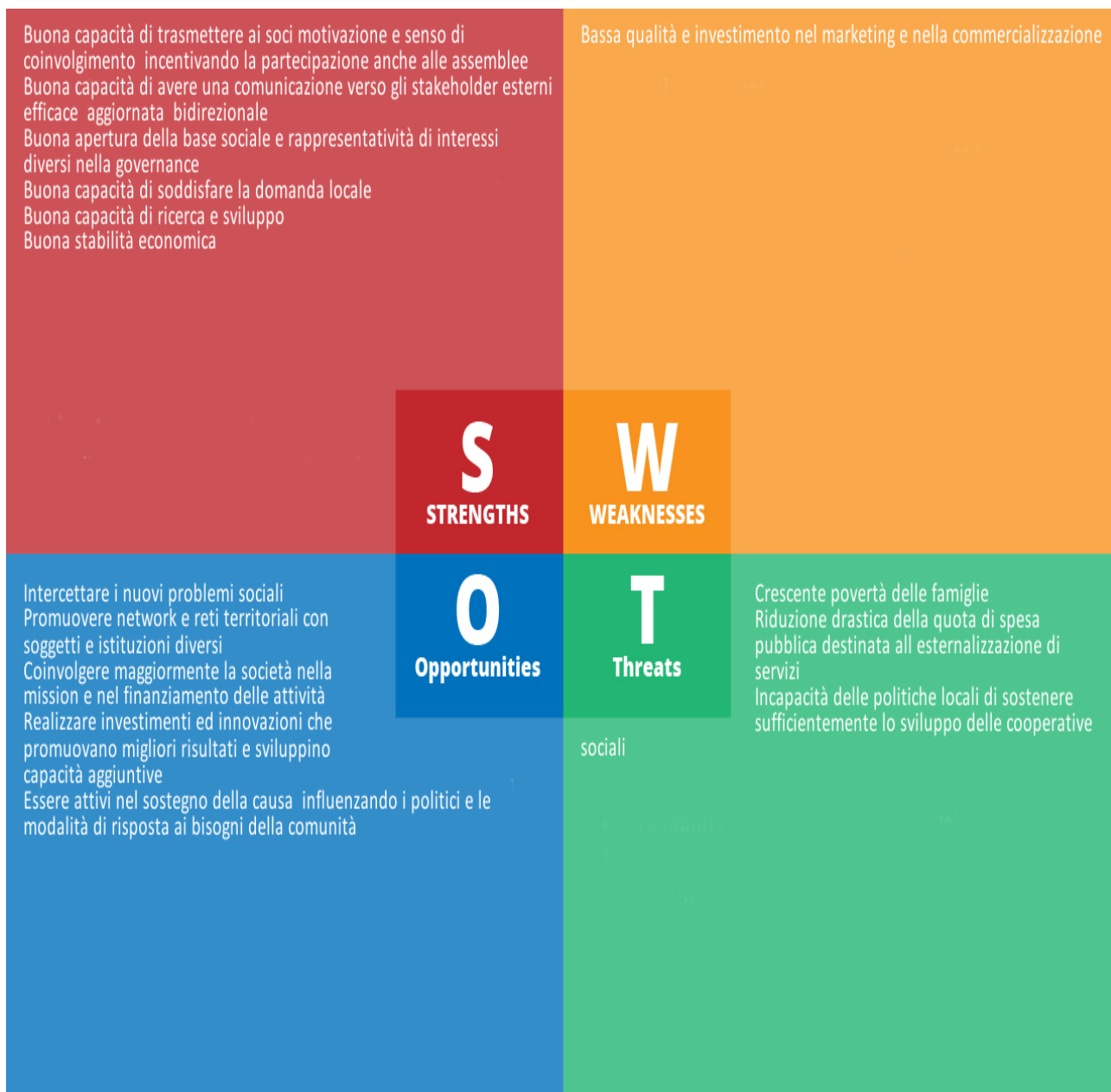


Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della attività. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la cooperativa sociale Punto d'Incontro cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e promuove l'inserimento lavorativo. Significativo ci sembra a tal fine osservare che nel corso del 2020 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 15 nostri utenti, per una media di 7.3 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 86.4 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Ci sembra a tale proposito significativo anche osservare che tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 3 hanno trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi, con

ulteriore ricaduta quindi occupazionale. Punto d'Incontro ripone particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). E per rafforzare queste 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 per ora in modo occasionale e non formalizzato. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Punto d'Incontro assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, e ha realizzato servizi all'interno della cooperativa grazie alla collaborazione di nuovi partner (volontari o altre organizzazioni attive ad esempio nell'animazione, nella cura della persona, ecc.).

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

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



In particolare, si pone l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Oltre ai descritti e rilevanti fattori legati alla situazione Covid che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, Punto d'Incontro percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare: incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi e crescente povertà delle famiglie.

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

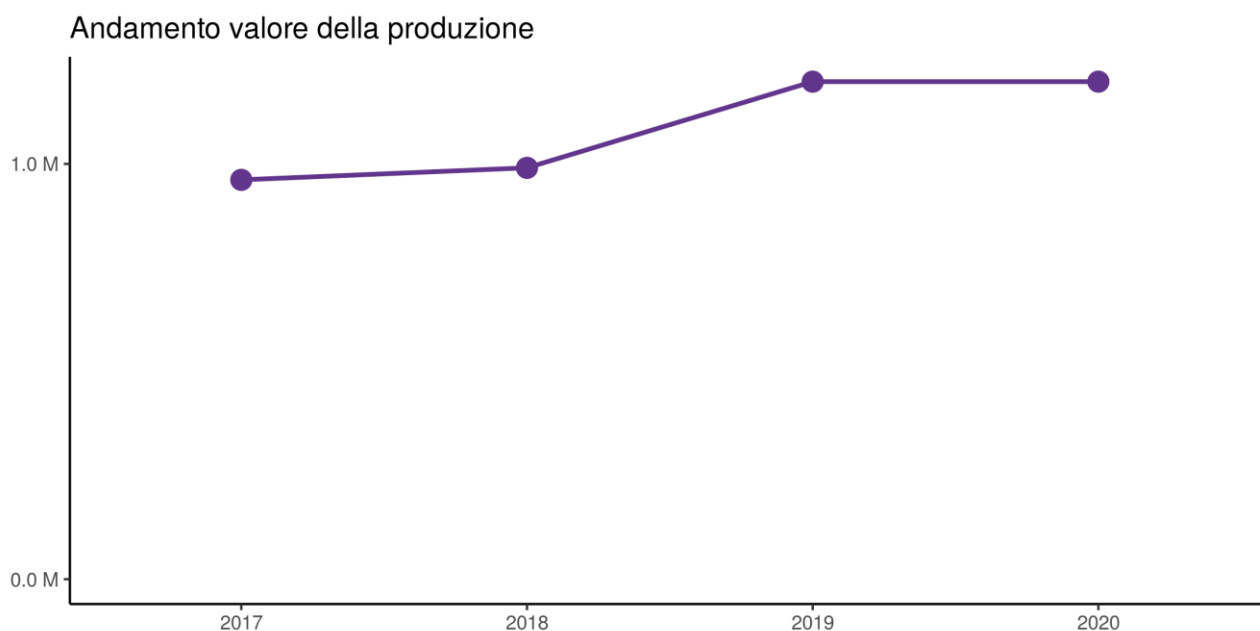


SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

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

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2020 esso è stato pari a 1.198.082 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato (2017-2020), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione pari allo 17,32%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 1.200.519 €, di cui il 44,93% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 446.565 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un utile pari ad € 12.230. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Punto d'Incontro. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 820.601 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.14% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 249.929 e la riserva statutaria è di Euro 558.648. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 287.437 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Punto d'Incontro non ha strutture di proprietà e ciò spiega l'importo delle immobilizzazioni; l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata l'attività si contano in particolare una struttura concessa in gestione dalla pubblica amministrazione e un immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

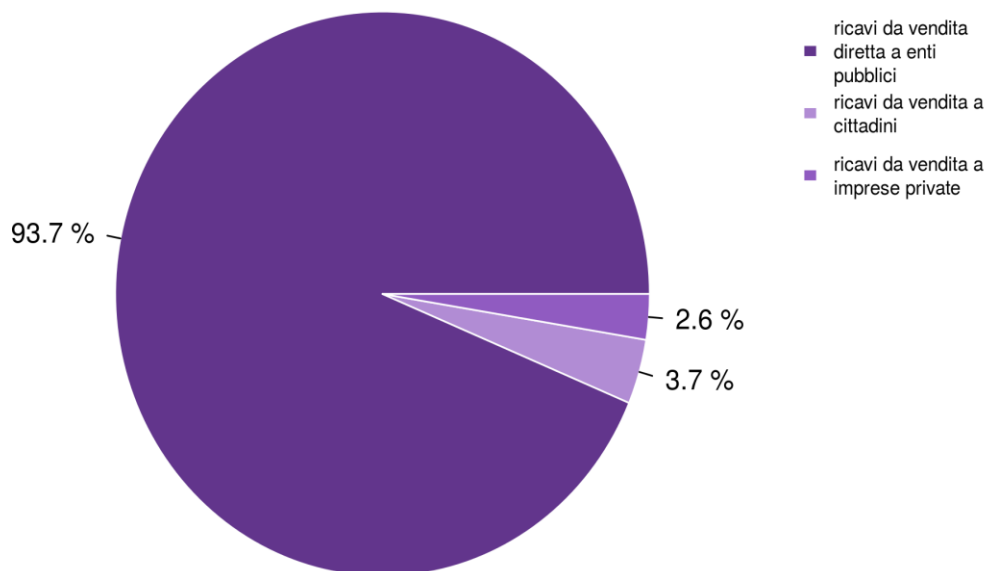
Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 72,89% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi pubblici in conto esercizio ammontano a 59.596 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 266.000 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato, in parte, da specifiche azioni promosse dalla cooperativa sociale. Un esempio è la raccolta fondi 2020 a sostegno della cooperativa nel periodo peggiore della pandemia da Covid 19, lanciata tramite un post sulla propria pagina Facebook, che ha permesso di raccogliere risorse sufficienti a garantire le aperture domenicali straordinarie nei periodi marzo-maggio 2020 e ottobre 2020-marzo 2021. In particolare il successo di questa raccolta ha confermato la vicinanza della comunità trentina ai valori del Punto d'Incontro e l'attenzione ai bisogni delle persone senza dimora, ancor di più in un momento così delicato per tutti. Le aperture domenicali hanno risposto infatti ad un bisogno

fondamentale di accoglienza per chi avrebbe dovuto restare a casa nel periodo di restrizioni, ma una casa non la ha.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 93.66% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 817.861 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 32.607 Euro da ricavi da vendita a cittadini e 22.777 Euro da ricavi da vendita a imprese private.

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

Composizione delle entrate



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Provincia, per complessivi 606.080 Euro. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 817.861 Euro).

L'organizzazione della cooperativa è idonea ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento".



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

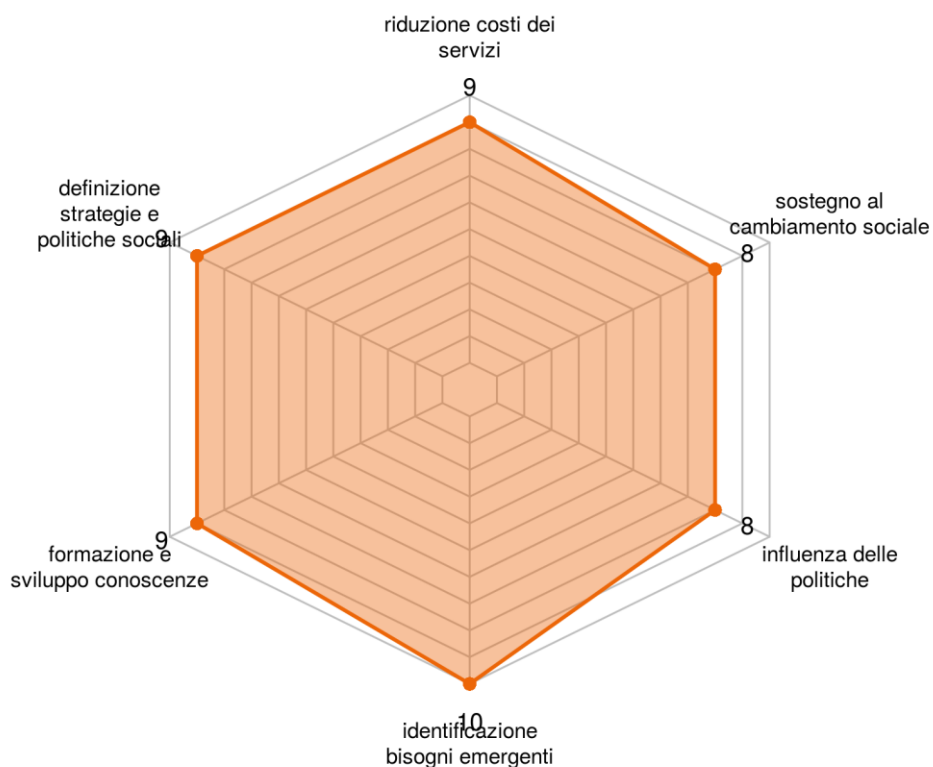
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

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

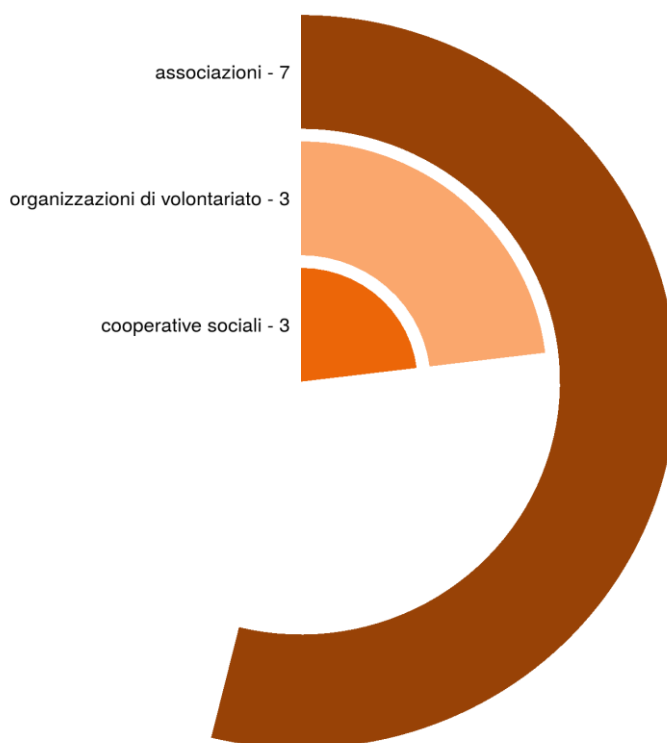
Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Punto d'Incontro ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Punto d'Incontro aderisce a 4 associazioni di rappresentanza, 3 reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa e 1 ente a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 3 cooperative sociali, 7 associazioni, 3 organizzazioni di volontariato e 2 fondazioni. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere, per la co-progettazione di servizi sul territorio e per la condivisione di conoscenze.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

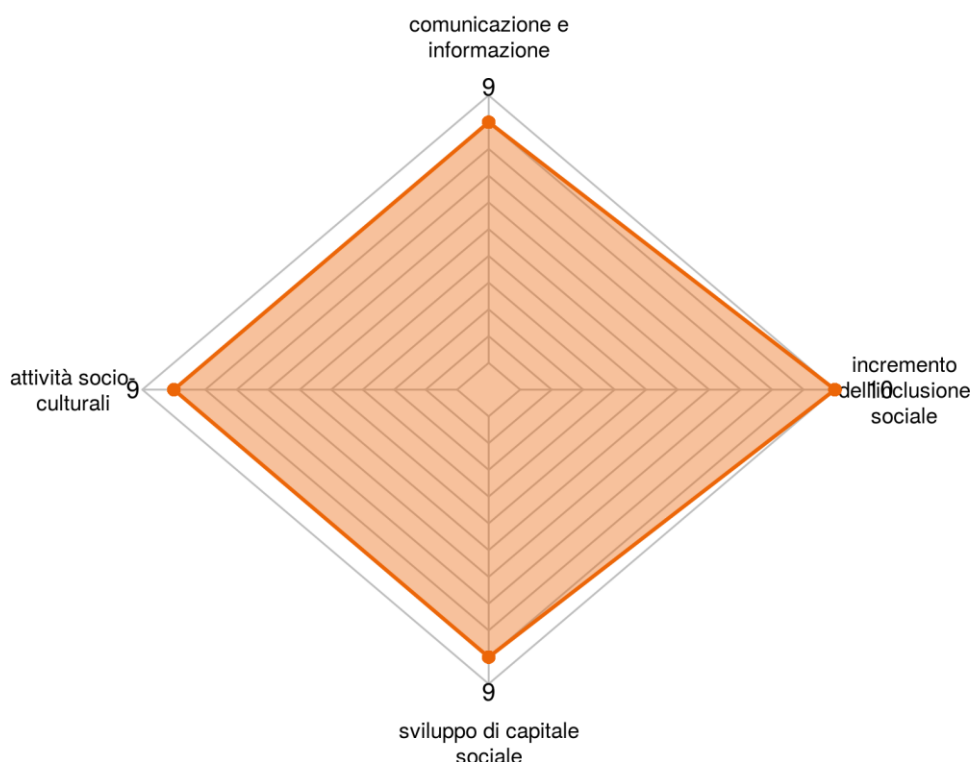
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale non presti particolare attenzione all'ambiente e alle

politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali.

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

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: sito internet, social network, comunicazioni periodiche e newsletter.

Processi sulla collettività



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

Come si può ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale Punto d'Incontro di aver generato anche nel 2020 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o familiari di utenti e volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE La cooperativa sociale Punto d'Incontro ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio e l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Le attività più innovative realizzate nel 2020 sono:

- la collaborazione con gli altri enti della bassa soglia per la fornitura di pasti a domicilio allo scopo di ridurre assembramenti e spostamenti sul territorio durante l'emergenza Covid;
- la realizzazione di un punto triage e di primo aggancio sanitario delle persone senza dimora presso il centro diurno in collaborazione con il Gr.I.S. (Gruppo Immigrazione e Salute) di Trento;
- adattamento della formazione rivolta agli studenti sulle piattaforme on line insieme al Centro Servizi Volontariato.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Punto d'Incontro 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 sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione 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 inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE La cooperativa sociale Punto d'Incontro 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 dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale Punto d'Incontro ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare 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:

- Apertura struttura straordinaria e aumento orario di copertura dei servizi durante i periodi peggiori della pandemia allo scopo di limitare la diffusione dei contagi da covid 19, offrire risposte ai bisogni di chi una casa non la ha e tutelare l'intera cittadinanza.
- Raccolta fondi per emergenza covid di successo, coinvolgimento attivo e responsabilizzante della cittadinanza nel prendersi cura degli ultimi in un periodo molto difficile;
- Raccolta del farmaco con il Banco Farmaceutico che quest'anno ha permesso di raccogliere fondi sufficienti per garantire le cure necessarie alle persone senza dimora, favorendo la prevenzione e migliorando le loro condizioni di salute generale, non dovendo scegliere tra mangiare e curarsi;
- Impegno di denuncia pubblica e collaborazioni con le istituzioni che hanno contribuito all'apertura straordinaria dell'Ostello per accogliere le persone senza dimora rimaste senza posto in dormitorio durante i freddi mesi invernali e la pandemia ancora in corso;
- Attività di sensibilizzazione della comunità durante la formazione nelle Scuole e all'interno degli eventi della Settimana dell'Accoglienza promossa da CNCA TAA.

Fondamentale nel 2020 la collaborazione con i referenti di settore della PAT e del Comune di Trento, nonché con tutti gli enti che partecipano al tavolo inclusione sociale, per la gestione dei servizi durante l'emergenza sanitaria, il monitoraggio degli spostamenti delle persone senza dimora, l'attivazione di servizi aggiuntivi, la collaborazione attiva per ridurre gli spostamenti e quindi la diffusione del contagio, la gestione dei casi sospetti e dei positivi.