

Punto d'Incontro
Trento

Bilancio sociale della cooperativa sociale
Punto d'Incontro
Esercizio 2021

INDICE BILANCIO SOCIALE DELLA COOPERATIVA SOCIALE PUNTO D'INCONTRO

1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE
3. STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE
4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE
5. OBIETTIVI E ATTIVITA'
6. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA
7. ALTRE INFORMAZIONI

Il Bilancio Sociale si propone di rispondere alla esigenza di rendicontazione sociale imposta dalla nuova riforma del Terzo Settore.

Obiettivo del Bilancio Sociale è far conoscere agli stakeholder interni ed esterni le attività, i principi ispiratori e gli obiettivi della cooperativa. Attraverso la lettura delle varie sezioni di cui si compone il Bilancio Sociale il lettore potrà acquisire informazioni sulla storia della cooperativa, sulla governance, sulle attività svolte, sulla situazione economico-finanziaria dell'anno preso in esame.

Il Bilancio sociale si propone dunque di essere uno strumento di conoscenza della cooperativa per chi la vive e la frequenta da socio, lavoratore, volontario, enti pubblici e del privato sociale che interagiscono con noi, ma anche per le persone che accedono ai nostri servizi.

L'anno appena trascorso ha richiesto comunque dei grandi sforzi da parte di tutti: il perdurare dell'emergenza pandemica Covid 19 ha condizionato non poco l'operatività quotidiana di accoglienza e accompagnamento delle persone che vivono in strada e sono portatrici di fragilità importanti.

L'accesso delle persone ai nostri servizi è aumentato significativamente rispetto al 2020 e non sempre siamo riusciti a rispondere alle richieste (gli spazi, specie nel periodo invernale, si sono dimostrati insufficienti e limitati per permettere un'accoglienza dignitosa).

Purtroppo quello che si registra è l'aumento di persone che fanno fatica a soddisfare anche i più elementari bisogni esistenziali: persone straniere, da poco arrivate nel nostro paese, che faticano a trovare casa e lavoro, ma anche persone italiane e straniere che non hanno più energia e progettualità per provare a riprendere il filo della propria vita.

I cambiamenti in atto sono molteplici anche dal punto di vista delle politiche sociali. Sempre meno sono le risorse pubbliche a disposizione e, nei prossimi mesi, cambieranno anche le modalità di affidamento dei servizi, con il rischio che venga meno una certa qualità e passione rispetto al lavoro di aiuto.

In questo lavoro non ci sentiamo soli. Diverse sono le persone e le organizzazioni che ci dimostrano vicinanza, stima. Grazie alle donazioni di tante persone siamo riusciti a potenziare le offerte a chi vive in strada e rispondere meglio alle richieste e ai bisogni.

Un grazie particolare va ai volontari, una presenza essenziale per noi e per le persone che accogliamo.

Un grazie di cuore ai lavoratori: lavorare al Punto d'Incontro non è facile e chiede un qualcosa in più che le persone che operano sicuramente dimostrano di avere.

Grazie poi ai consiglieri con i quali si sta cercando di governare la cooperativa in questi tempi così complessi e in trasformazione.

Essere "amico di chi non ha amici" così diceva don Dante alla fondazione della cooperativa nel 1979. Questa è la bussola e l'indicazione che ci guida ancora oggi nel nostro operare quotidiano. Il cammino è ancora lungo, ma vogliamo esserci ed esserci con forza e determinazione.

Oswaldo Filosi – Presidente della coop. Punto d'Incontro



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

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

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

esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari, volontari e rappresentanti dei cittadini. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

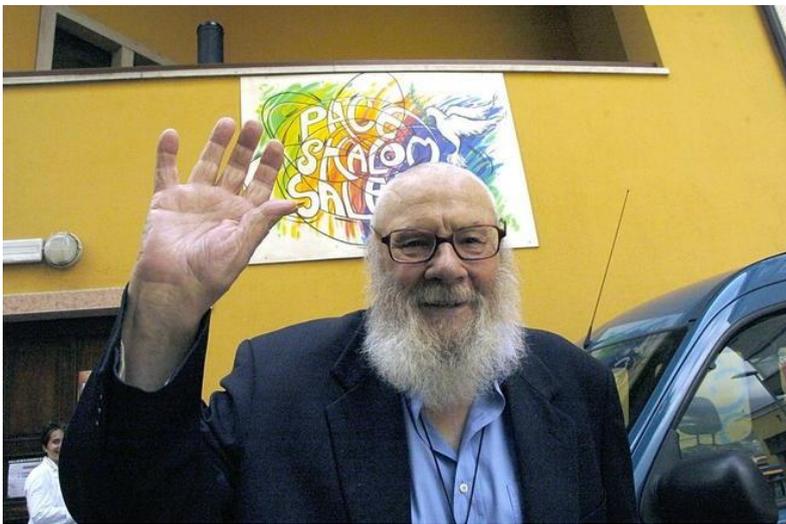
È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

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 Travai n. 1a Trento.

La Cooperativa sociale Punto d'Incontro viene inizialmente 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

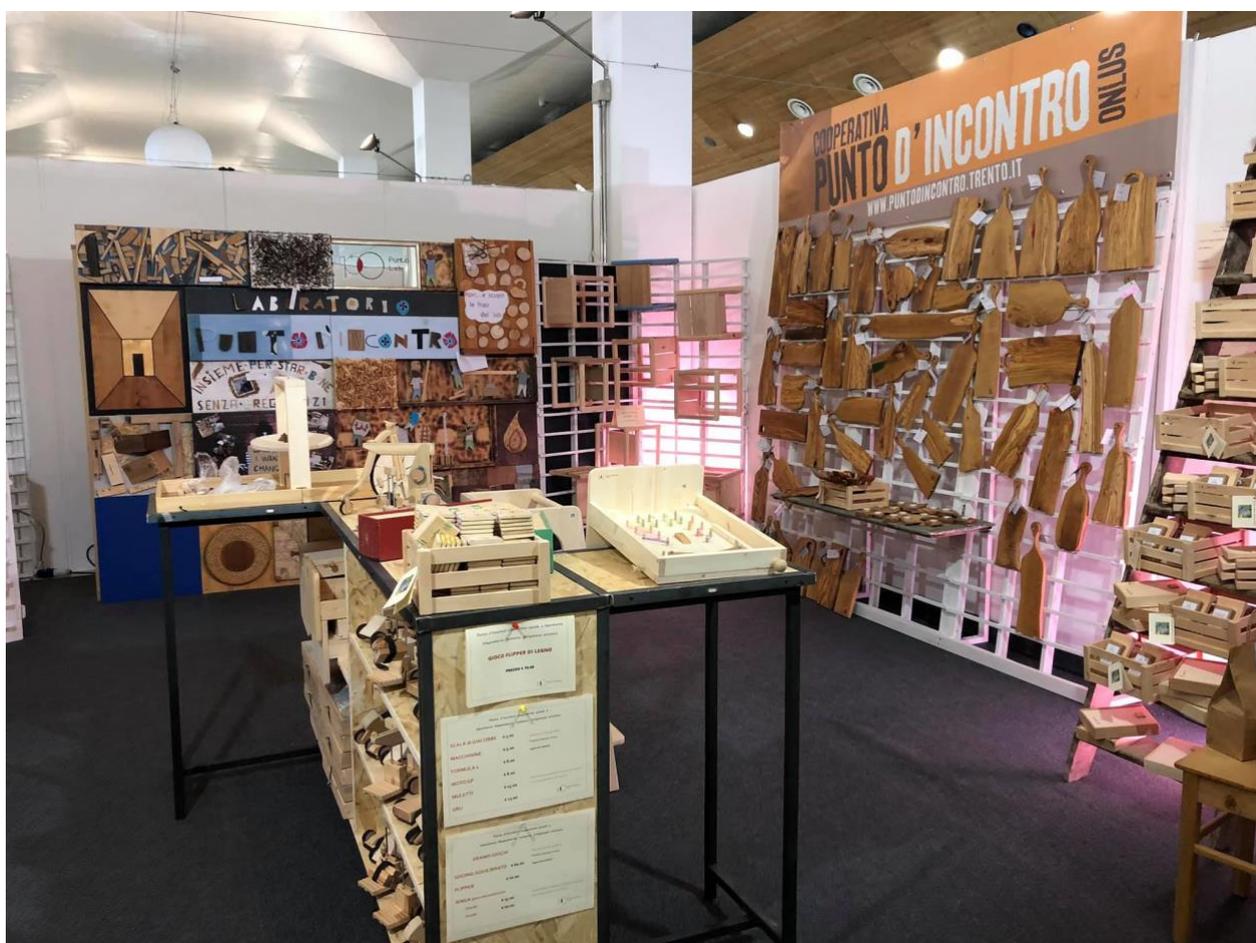


otto soci di offrire risposte ai bisogni primari delle persone senza dimora. Da allora la Cooperativa Punto d'Incontro si fa carico dei senza dimora, dei più poveri, degli esclusi, delle persone che non hanno risorse per soddisfare le più elementari necessità, di coloro, giovani e non, che le vicende 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 Travai 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).



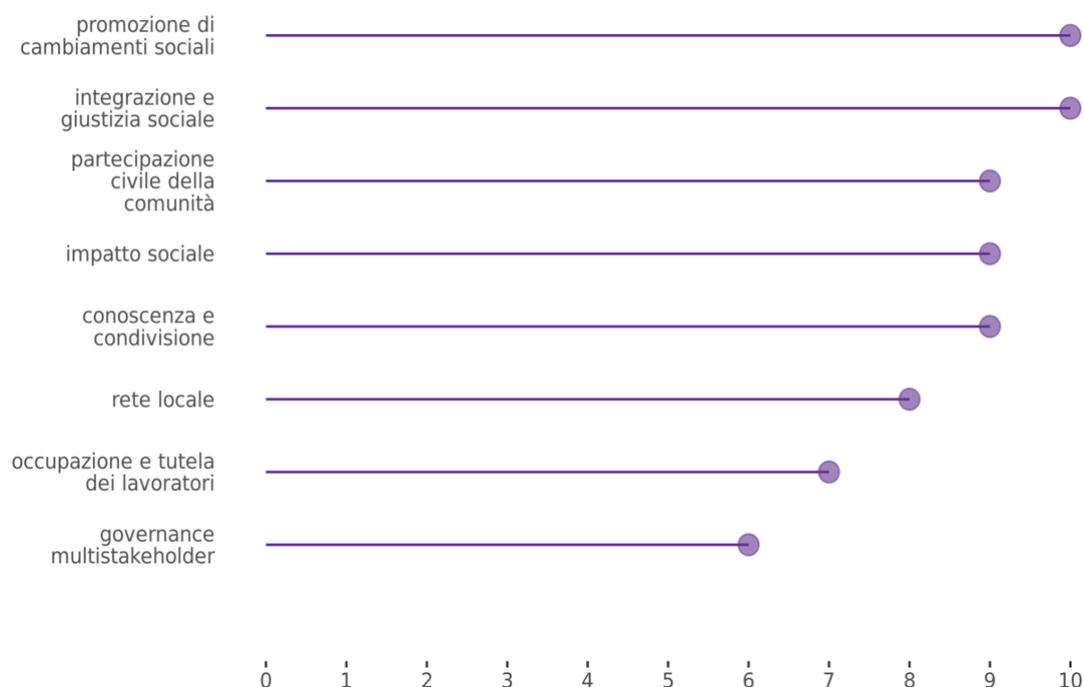
dante esclusi
amico
carico allora senza dopo
clausura aver dimora
coloro
persone amici
don vita altri
barboni bisogni

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di:

- Gestione di servizi a carattere diurno e/o residenziale, di ritrovo accoglienza e socializzazione per minori e giovani, nonché per altre persone in situazione di disagio sociale e/o a rischio di emarginazione;
- Gestione di servizi per anziani a carattere residenziale, semiresidenziale e domiciliare di natura socioassistenziale in via temporanea o continuativa comprendenti prestazioni afferenti la cura della persona, il governo della casa le relazioni con l'esterno, l'animazione, la somministrazione e la fornitura di pasti, i servizi di lavanderia, il telesoccorso, il telecontrollo, l'organizzazione di vacanze soggiorno;
- La produzione, lavorazione e commercializzazione di manufatti derivanti da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale e non.
- La conduzione di aziende agricole nonché coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo compresa la commercializzazione, anche previa confezione e trasformazione dei prodotti ottenuti dalle colture e da attività suddette.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. 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, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, partecipazione civile della comunità, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Punto d'Incontro ha la sua sede legale all'indirizzo Via del Travai 1, a Trento. Tuttavia è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso le seguenti altre sedi:

Sede	Indirizzo	Località
Sede operativa Centro servizi adulti	Via del Travai 1, 5, 7, 11	Trento
Sede operativa/produttiva-Laboratorio per i pre requisiti lavorativi	Via Maccani 150	Trento

Il territorio di riferimento è prevalentemente la città di Trento, anche se le persone che frequentano i servizi sono riconducibili a provenienze diverse: provinciali, nazionali ed internazionali. Guardando alle caratteristiche del 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 altre realtà organizzate che offrono altri servizi alle stesse persone di riferimento, se pur in forma differente (dormitori, sportelli, centri d'ascolto, ecc.).



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.

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 il bilancio sociale 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; Cda: presenta all'Assemblea il piano strategico annuale, 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.

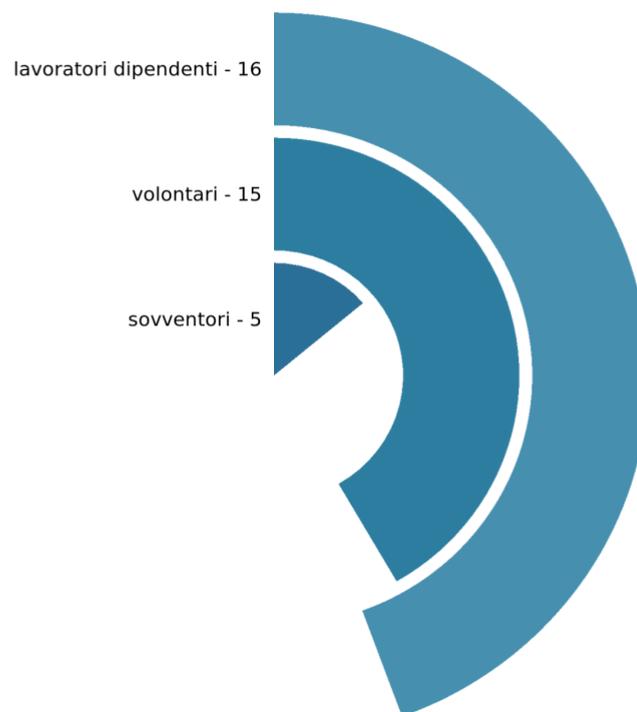
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 36 soci, di cui 16 lavoratori dipendenti, 15 volontari 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, il 94.12% 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 letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo 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 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 multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

Suddivisione soci per tipologia



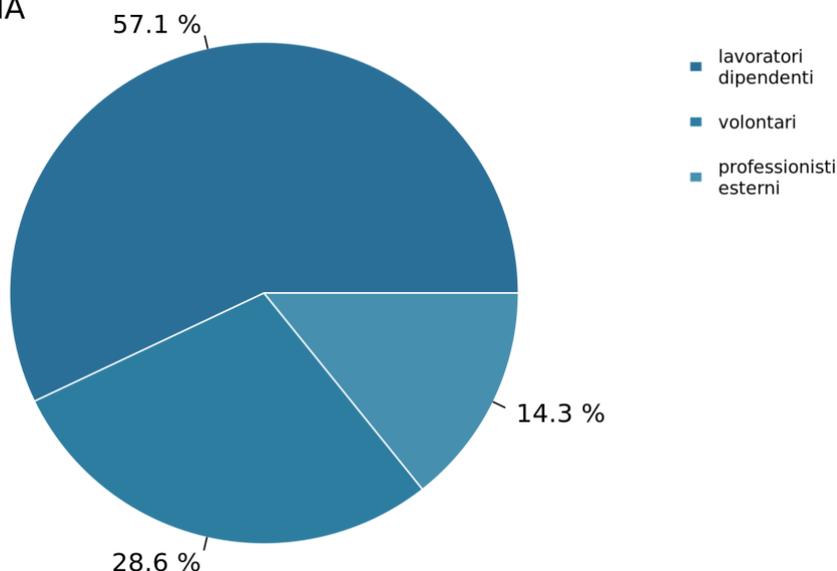
Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Punto d'Incontro risulta composto da 7 consiglieri:

- Bampi Fiammetta – data prima nomina 29/06/2020;
- Boneccher Ivan – data prima nomina 29/06/2020;
- Brandalise Nadia – data prima nomina 29/06/2020;
- Crestani Fabrizio – data prima nomina 27/05/2017;
- Filosi Osvaldo – data prima nomina 29/06/2020;
- Pasini Marina – data prima nomina 27/05/2017;
- Taraborelli Gianluca – data prima nomina 29/06/2020.

Si tratta nello specifico di 4 lavoratori dipendenti, 2 volontari e 1 professionista esterni. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel 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. Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'85.71%.

Composizione del CdA



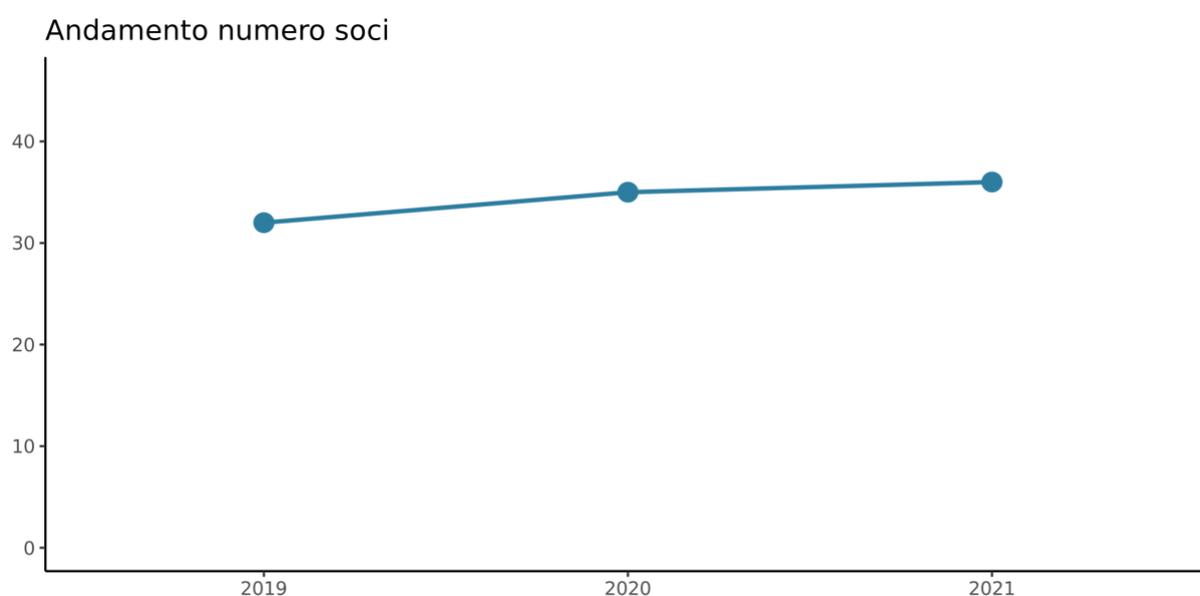
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Punto d'Incontro conta così la presenza tra i suoi soci di un 8.33% di immigrati e minoranze e di un 8.33% 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 dei soci, oltre al Presidente, ha sempre scelto di eleggere sei consiglieri in virtù dei principi di democraticità e rappresentanza. Gli Amministratori (Presidente e Consiglieri del CdA) sono rieleggibili ma non possono rimanere in carica per più di tre mandati consecutivi. Nel Consiglio di Amministrazione possono entrare anche persone non socie, rappresentanti della società civile.

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano della cooperativa. Essa si riunisce almeno una volta all'anno in sede ordinaria ed eventualmente altre volte in sede straordinaria. 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

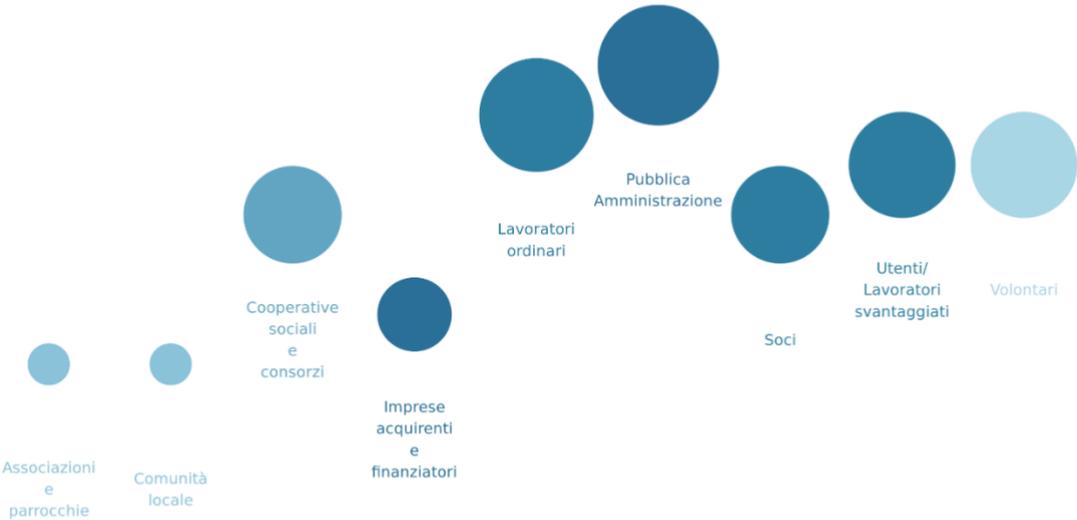
contava sulla presenza di 9 soci, come anticipato, essi sono oggi 36. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2021 si è registrata l'entrata di 2 e l'uscita di 1 socio. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 19.44% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 36.11% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 Punto d'Incontro ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 51.35% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 5% 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.

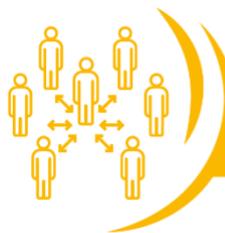


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede compensi economici solo per i revisori contabili, Federazione Trentina della cooperazione (2.230 Euro nel 2021), mentre sia la carica di Presidente che degli amministratori è a titolo gratuito. Dall'altra, gli utili realizzati nel 2020 (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. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Gli stakeholders





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale 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. L'organizzazione della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro prevede la presenza di una posizione direzionale che è responsabile della gestione della Cooperativa nel suo complesso, in linea con i valori che ne hanno ispirato la fondazione e l'evoluzione negli anni, con particolare riferimento alla gestione delle attività caratteristiche, alla selezione e gestione del personale e dell'assetto organizzativo, alla gestione dell'equilibrio economico. Il Direttore risponde direttamente al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, ne attua le direttive valoriali e le delibere strategiche operative. Supervisiona il lavoro dei vari coordinatori d'area (coordinatore equipe accoglienza, coordinatore equipe laboratorio, coordinatore equipe cucina e pulizie, responsabile del volontariato) e del Responsabile Amministrativo. Ha in capo la selezione e la gestione del personale. Svolge la funzione di responsabile della Qualità e della Formazione.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 22 lavoratori, di cui il 77.27% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 22.73% 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.

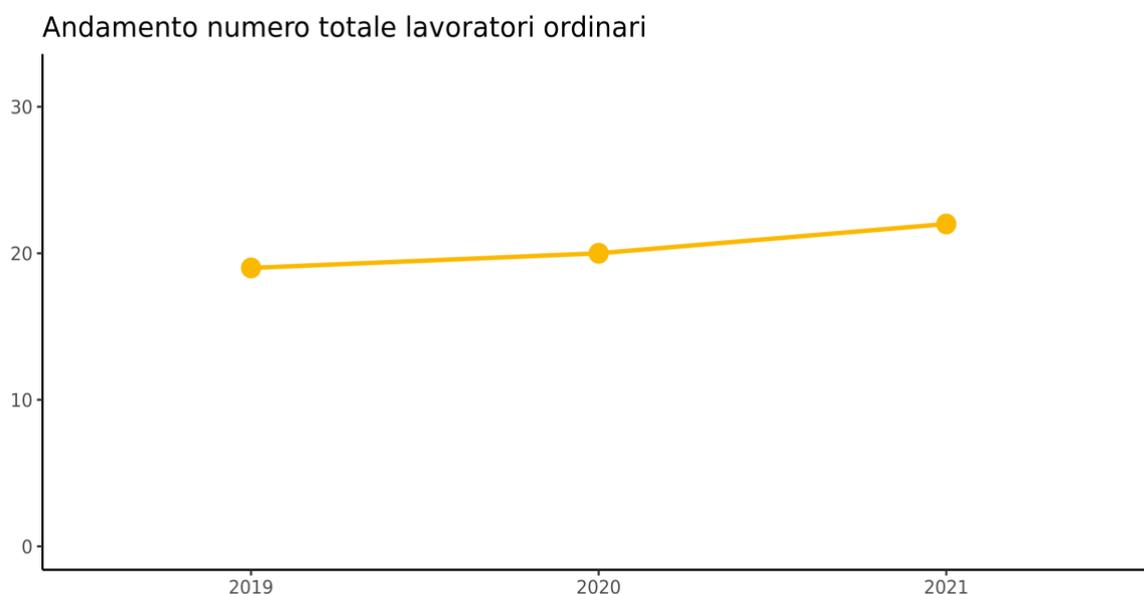
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 4 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 2 lavoratori, registrando così una variazione positiva.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 24 lavoratori (per un totale di 36.326 ore retribuite), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 18.81 unità.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 40.54% dei lavoratori risiede nello stesso comune di Trento. 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. Va considerato poi che il 13.64% risiede a meno di 25 chilometri dal proprio luogo di lavoro e 18.18% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro.

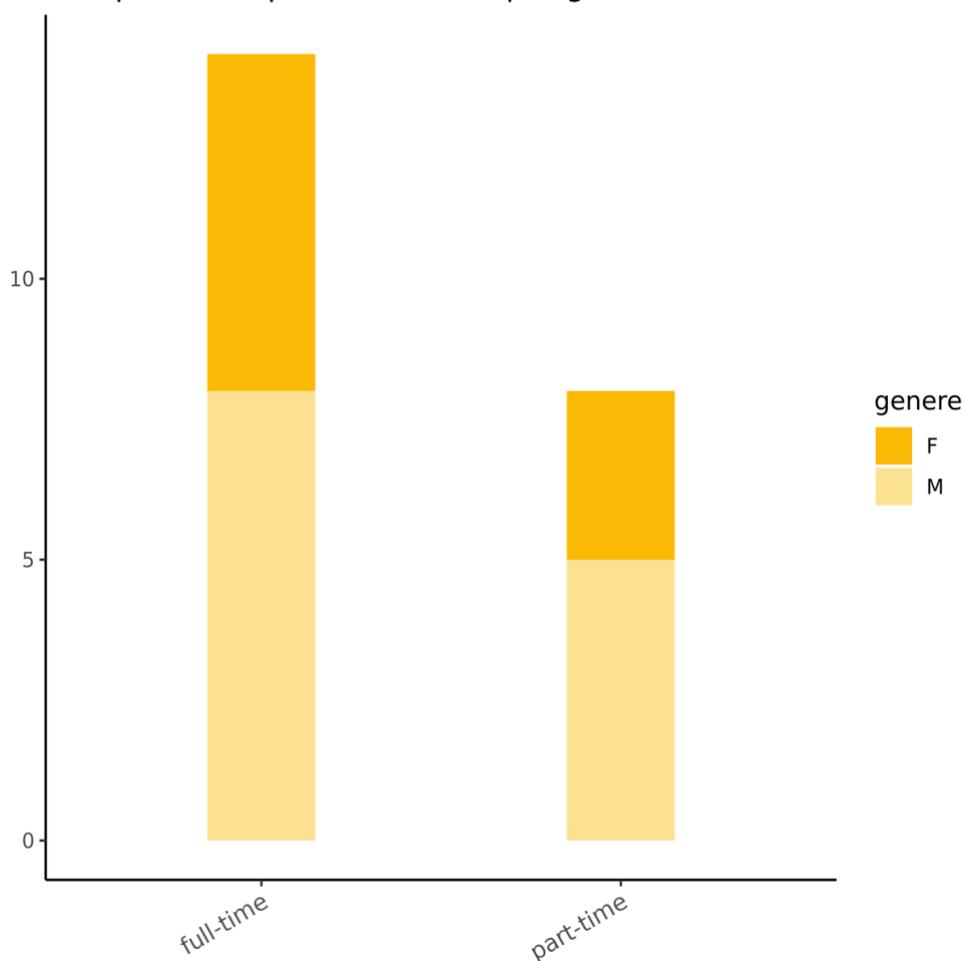
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 40.91% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La percentuale femminile comunque è rilevante pensando che per la quasi totalità dell'utenza è rappresentata da maschi adulti che vivono in strada, spesso portatori di problematiche importanti. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 18.18%, contro una percentuale del 31.82% 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 10 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 3 lavoratori diplomati e di 9 laureati.

La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 50% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 3 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 63.64% 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: a fine 2021 8 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa.

Composizione per contratto e per genere



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, 6 operai semplici, 3 responsabili e 2 direttori.

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 (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	33.535,45 Euro	33.535,45 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	25.920,05 Euro	26.269,23 Euro

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	23.696,53 Euro	23.998,65 Euro
Lavoro generico (CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	18.534,49 Euro	18.685,55 Euro

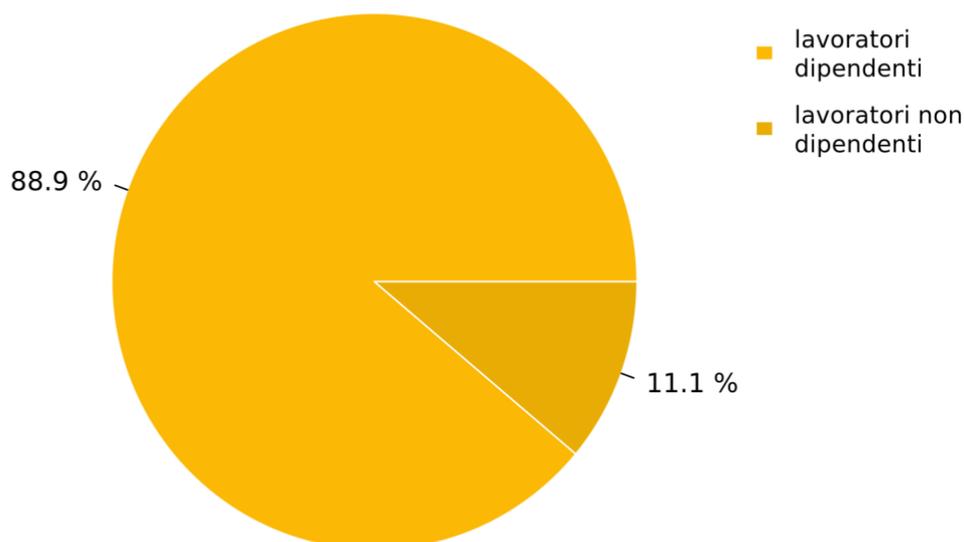
Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Punto d'Incontro prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire 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. Nello specifico il 4.55% dei lavoratori usufruisce della possibilità di telelavoro/smartworking.

La cooperativa sociale Punto d'Incontro è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 68% nella formazione obbligatoria prevista per il settore e il 4.55% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale. Sono state così realizzate complessive 98 ore di formazione, e si osserva che delle stesse il 30.61% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate, con un impegno quindi ulteriore per i lavoratori. Il costo a carico diretto della cooperativa sociale è stato di 300 Euro.

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

Nel corso del 2021 la cooperativa sociale Punto d'Incontro ha fatto ricorso anche a 1 collaboratore e 2 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'88.9%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale



Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 1 tirocinio (es: formativi, stage) e 5 ragazzi in alternanza scuola lavoro. 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 1 in LPU e 15 in laboratorio di formazione.**

COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

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

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico. Il giudizio è quello che Punto d'Incontro faccia comunque scarso ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta alcuni punti di miglioramento: non sempre vi sono procedure e azioni nell'ente volte a garantire la possibilità di avanzamenti di carriera e

riconoscimenti. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso; vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto; l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità.

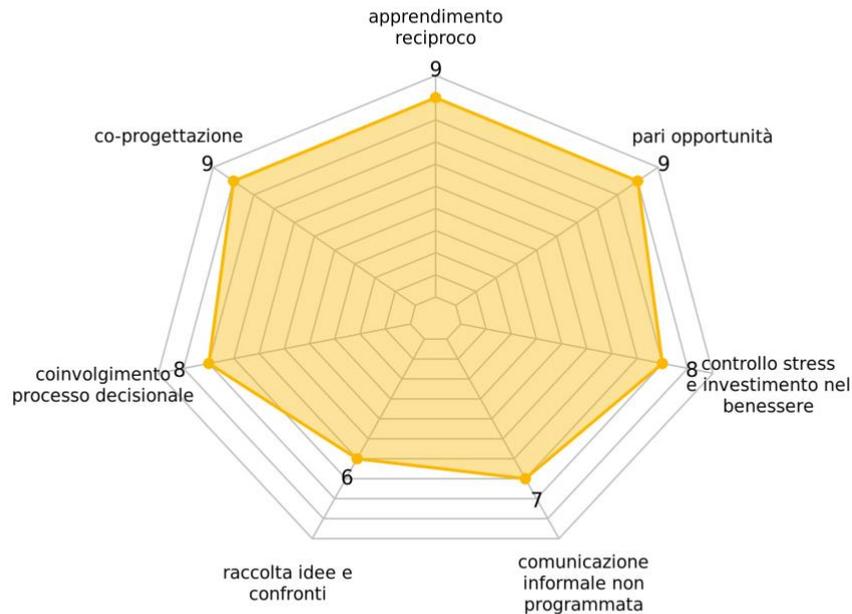
Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale Punto d'Incontro pongono in luce innanzitutto come la formazione sia intesa in modo abbastanza tradizionale, senza puntare su più ampi processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-apprendimento, di confronto e interazione con professionisti. Nell'ambito della formazione, ben raramente si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Infine, nella cooperativa si è puntato a formare alcune categorie di lavoratori deboli per rafforzare abilità trasversali che ne aumentino la possibilità di ricollocamento lavorativo. Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario: la concessione di flessibilità (di orario, di turnistiche...) per la conciliazione famiglia-lavoro; il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere; i processi di promozione, coinvolgimento, che garantiscano le pari opportunità (di genere, credo religioso, provenienza, ecc.). Mentre non sono stati focus delle sue politiche di gestione delle risorse umane le pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico. 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 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 3 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 564.75 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 228 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 25% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di casi dichiarati di molestie o mobbing.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale Punto d'Incontro investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, 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.

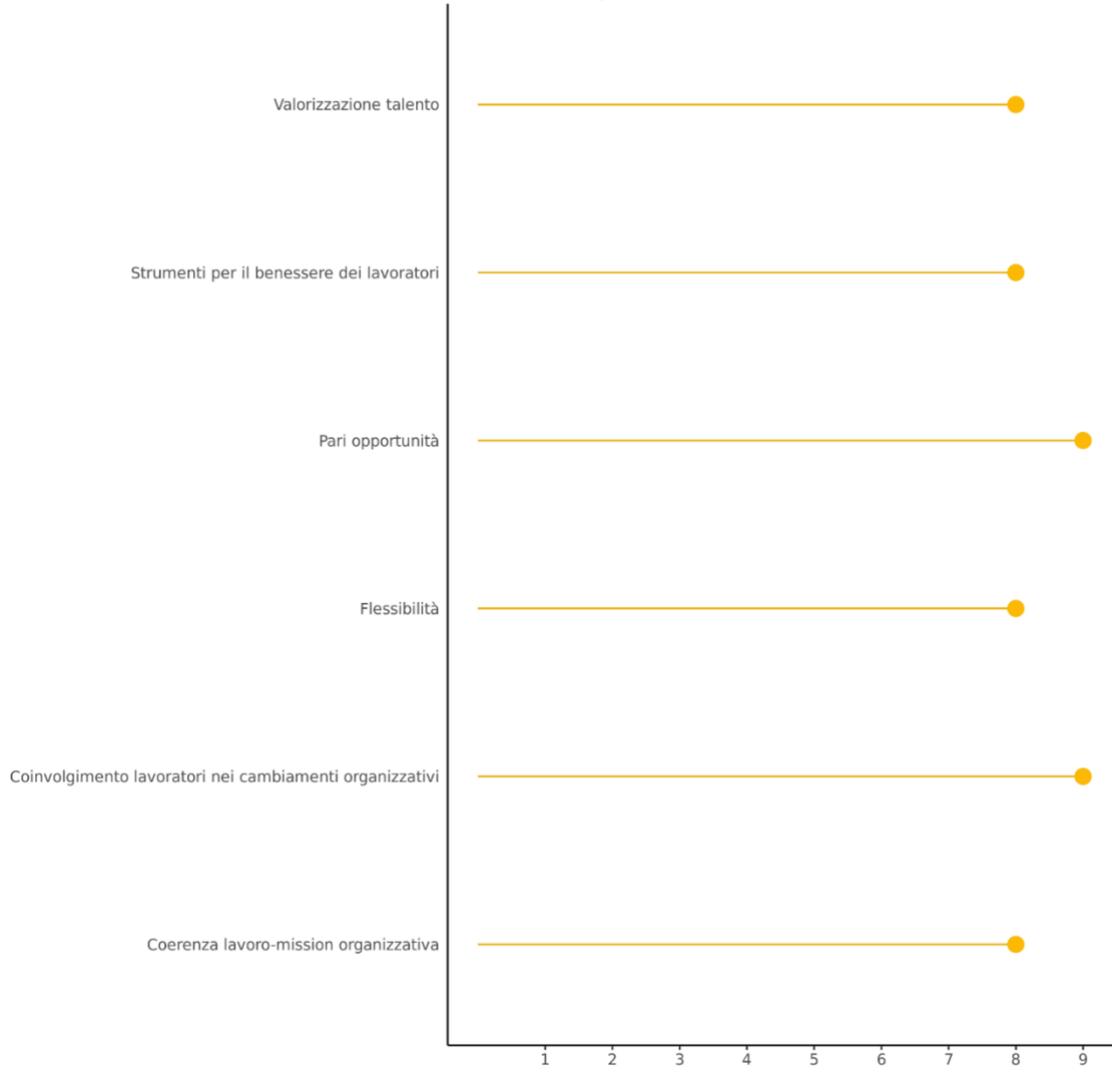
Qualità del lavoro

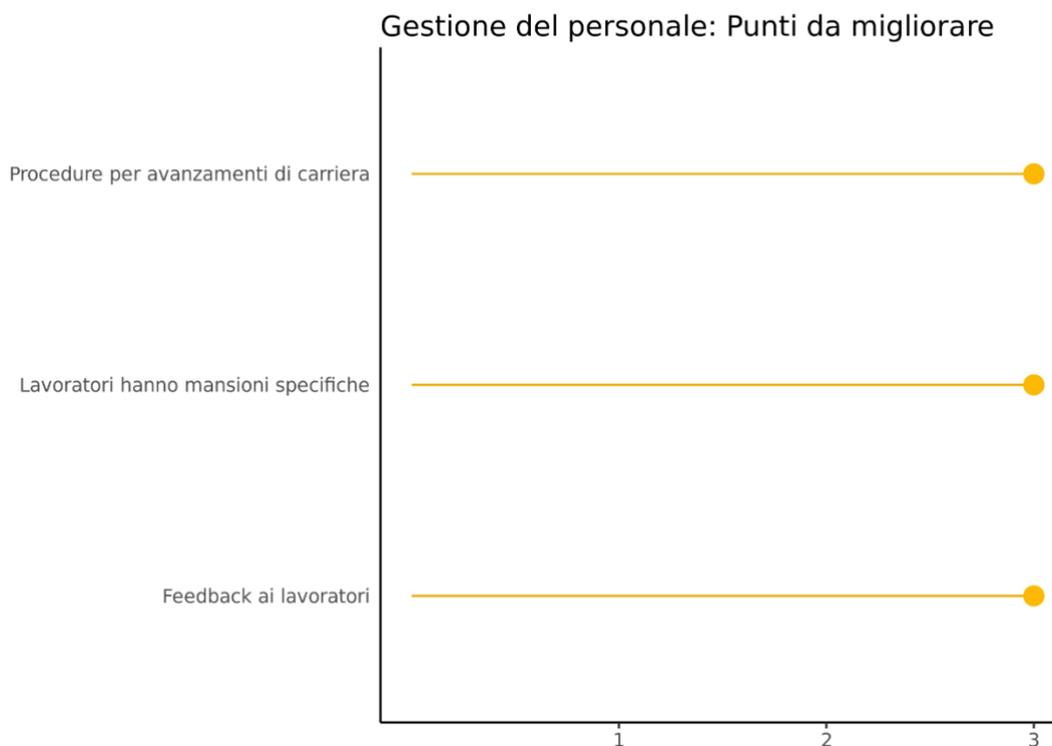


La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 16 (equivalenti al 94.12% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in Punto d'Incontro, ciò in quanto: nel processo di selezione è fondamentale la motivazione prosociale del candidato; i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli.

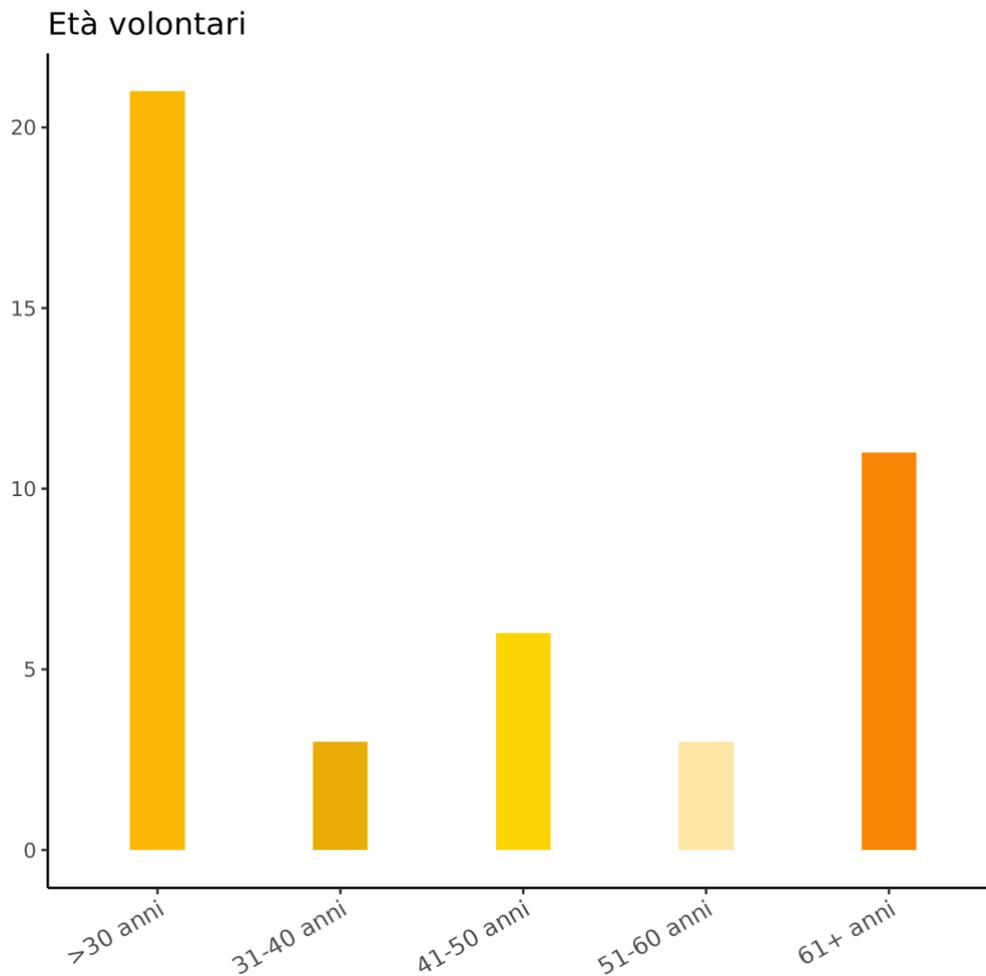
Gestione del personale: Punti di Forza



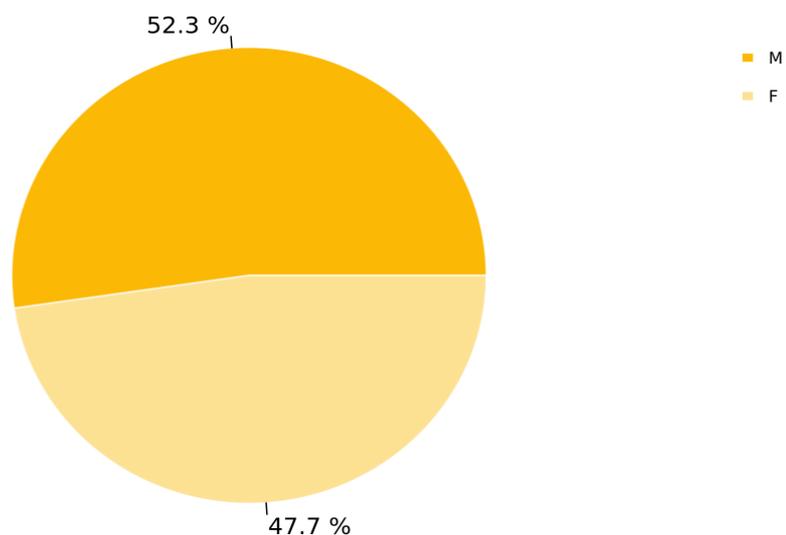


VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

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 2021 ben 44 volontari, di cui 5 soci e 39 volontari esterni. Di essi, 23 sono uomini e 21 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 21 under 30 (fino ai 30 anni), 3 tra i 31 e i 40 anni, 6 tra i 41 ed i 50 anni, 3 tra 51 ed i 60 anni e 11 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 2.165 ore di volontariato. 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 permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche Punto d'Incontro ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere 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: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato 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 loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2021.

Centro servizi per adulti

L'obiettivo dell'attività di accoglienza di bassa soglia 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.

Nel 2021 si sono rivolte al servizio Accoglienza del Punto d'Incontro 848 uomini (nel 2020 erano stati 585 uomini, in un numero inferiore rispetto a causa delle restrizioni causa pandemia Covid 19). Le persone provengono da 50 paesi differenti, di cui 70 sono italiani. Di queste 848 persone accolte il 65 % ha un'età sotto i 40 anni (1,2 % sono minorenni).

Sono stati serviti nel 2020 n. 33.949 pasti, con una media giornaliera di 108 persone presenti al pranzo (in misura minore rispetto al 2020, considerando che per i primi sei mesi del 2021 la cucina del Punto d'Incontro ha fornito i pasti ai dormitori aperti della città). I servizi vengono offerti a titolo gratuito.

Il servizio Accoglienza, inoltre, si inserisce in un forte lavoro di rete con alcuni soggetti del territorio – pubblici (i servizi sociali della Provincia e del Comune di Trento, Gr.Is, Cinformi, l'agenzia del Lavoro, i servizi specialistici specie il C.S.M e il Serd), privati e di Terzo settore - come, ad esempio, la Fondazione Comunità Solidale, Astalli, Cedas, A.T.A.S., Villa Sant'Ignazio, l'Unità di strada.

Punto d'Incontro interviene sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale con azioni e servizi di comunità che nel 2021 si sono declinati nello specifico in attività occasionali/eventi organizzati dall'ente o in rete con altri enti (es. feste, incontri, mostre, ecc.). Complessivamente gli eventi promossi nell'anno sono stati 6 ed hanno interessato 40 partecipanti in totale.

Dall'agosto 2021, in collaborazione con la Provincia, l'Azienda Sanitaria ed il Gr.Is, l'equipe dell'accoglienza ha contribuito a promuovere la "vaccinazione Covid 19" alle persone senza dimora frequentanti il nostro servizio. Tra l'agosto e il dicembre 2021, hanno aderito quasi 250 persone attraverso il nostro servizio al Piano Vaccinale e sono state effettuati oltre 120 tamponi presso i nostri locali, da parte del personale medico ed infermieristico del Gr.Is. Questo lavoro ha pagato sicuramente in termini di prevenzione, in quanto nel periodo le persone che sono risultate positive sono state in numero risicato (una decina), riuscendo così a garantire i servizi e la permanete apertura delle sale.

Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

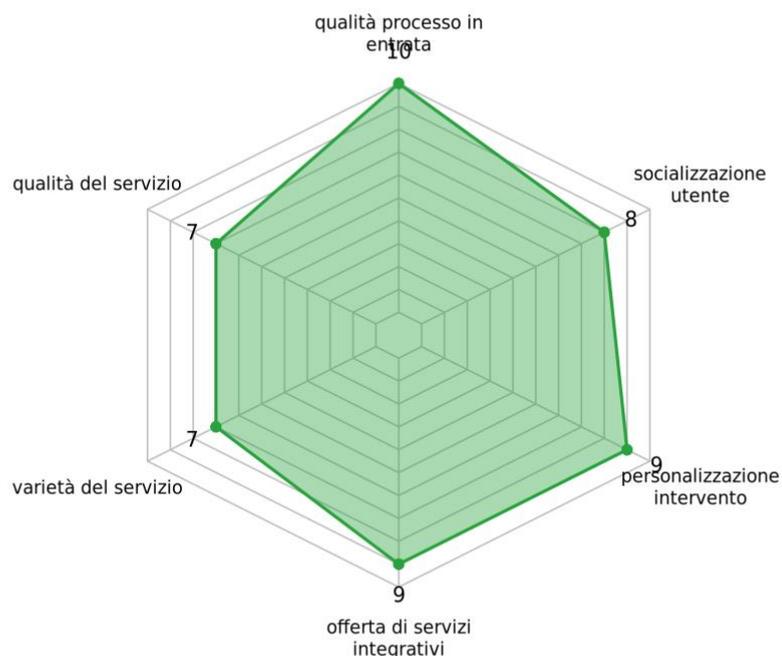
In Laboratorio nel corso del 2021 hanno lavorato 15 persone, due donne e 13 uomini, di età compresa tra i 21 ed i 61 anni, che presentano problematiche complesse, spesso più d'una contemporaneamente: poco meno della metà delle persone accolte ha vissuto l'esperienza della vita di strada ed è entrato in contatto con il settore accoglienza della Cooperativa.

E' fortemente incrementato il numero di utenti affetti da patologie, spesso di significativa gravità, connesse salute mentale: la quasi totalità delle persone in carico nel corso del 2021 è seguita dal Centro di Salute Mentale di Trento o presenta problematiche connesse la sfera della salute mentale.

Rispetto agli anni scorsi, va segnalato il diminuire dell'età media delle persone che hanno partecipato al percorso di pre requisiti: sempre più giovani vengono segnalati ed accolti in Laboratorio. Nel 2021, 1/3 degli ospiti accolti aveva meno di 30 anni ed 1/3 meno di quarant'anni. Abbiamo, tuttavia, anche accolto ed accompagnato anche una persona che aveva 61 anni.

Nel corso del 2021 le dimissioni sono state sei, tutte concordate con la rete dei Servizi: di queste, tre hanno riguardato persone che hanno raggiunto l'obiettivo di trovare un'occupazione lavorativa, attraverso i diversi strumenti di inclusione lavorativa che il territorio offre (legge 68, azione 19). Le restanti tre persone hanno chiuso il percorso per non aver retto la progettualità offerta.

Impatto sugli utenti



Punto d'Incontro ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una

selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), 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 famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli 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 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.

VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

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

1. Intensificare il ruolo della cooperativa come osservatorio sociale e il proprio ruolo politico, culturale rispetto al territorio
2. Mantenere la propria identità all'interno delle trasformazioni delle Politiche Sociali
3. Ricercare nuove forme di rispondere alle esigenze delle persone, per dare più qualità e continuità ai servizi, anche attraverso forme di investimento
4. ripensare il modo di accompagnare le persone senza dimora e le modalità in cui si lavora sia all'accoglienza che al Laboratorio

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Punto d'Incontro percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi e crescente povertà delle famiglie.

La situazione della cooperativa sociale sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: stabilità economica e capacità di soddisfare la domanda locale; ed alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi

gestionali, identificabili in: possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti, qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione, capacità di pianificazione pluriennale e capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale.

Punti di Forza

Punti di Debolezza

Stabilità Economica

Capacità Di Soddisfare La Domanda Locale

Qualità E Investimento Nel Marketing E Nella Commercializzazione

Possibilità Di Accedere A Finanziamenti Per Promuovere Nuovi Investimenti

Capacità Di Pianificazione Pluriennale

Capacità Di Diversificazione Delle Fonti Di Finanziamento

Capacità Di Avere Una Comunicazione Verso Gli Stakeholder Esterni Efficace, Aggiornata, Bidirezionale

Opportunità

Minacce

Realizzare Investimenti Ed Innovazioni Che Promuovano Migliori Risultati E Sviluppano Capacità Aggiuntive

Promuovere Network E Reti Territoriali Con Soggetti E Istituzioni Diversi

Intercettare I Nuovi Problemi Sociali

Essere Attivi Nel Sostegno Della Causa

Coinvolgere Maggiormente La Società Nella Mission E Nel Finanziamento Delle Attività

Vincoli Della Pa Rispetto Alle Caratteristiche Qualitative Dei Servizi E Alla Possibilità Di Innovazione

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

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi, realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive, essere attivi nel sostegno della causa, influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità, coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività e intercettare i nuovi problemi sociali.

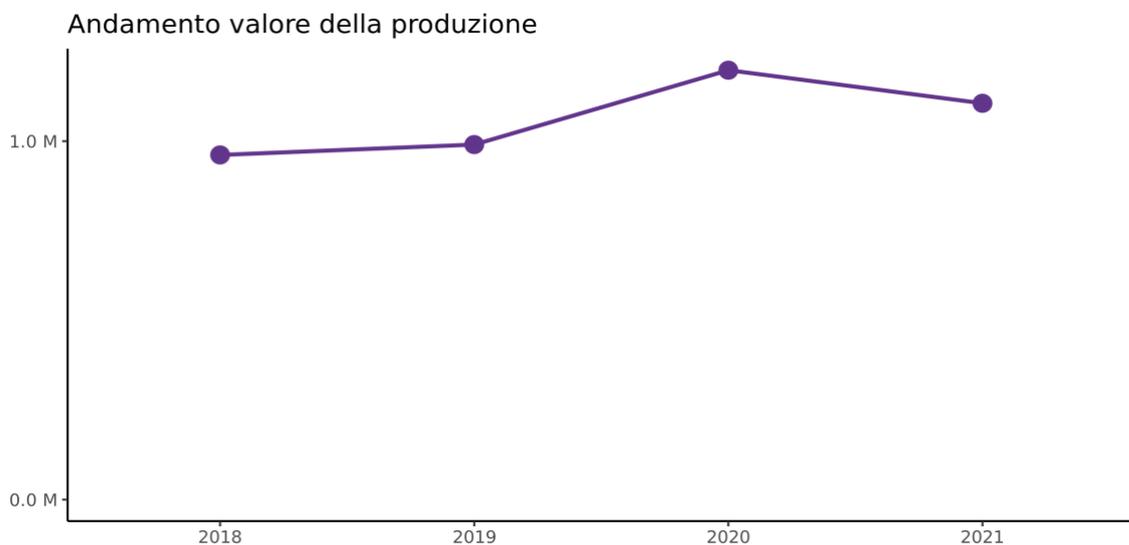


SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

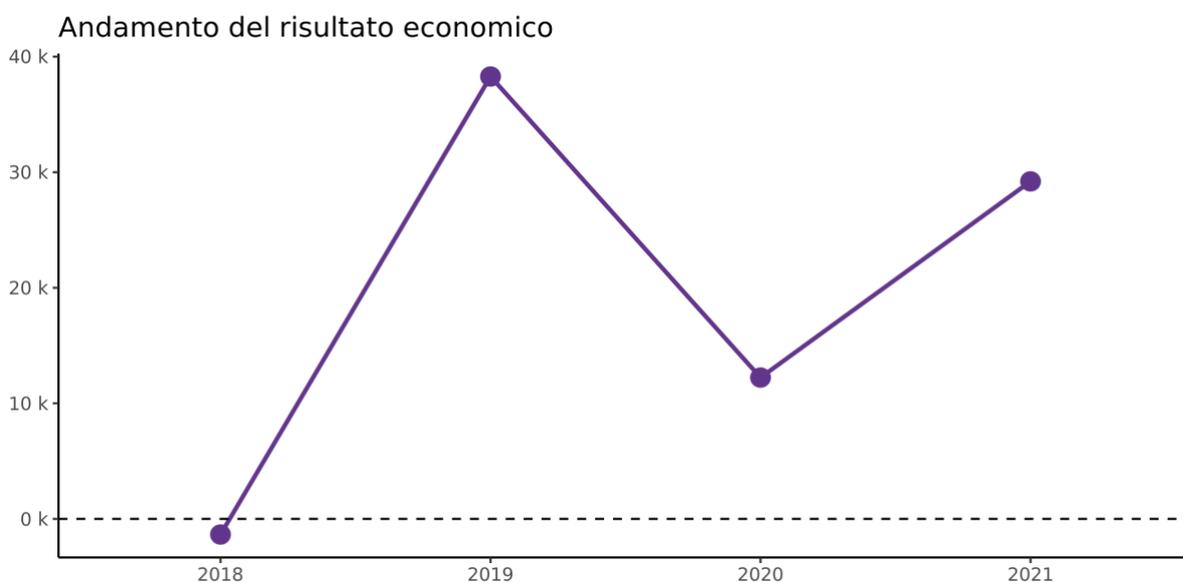
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 1.105.729 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari allo -7.71%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 1.088.463 Euro, di cui il 56,59% sono rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 57,57%. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo ammontante a 615.929 Euro 486.962 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 2021 un utile pari ad euro 29.209. 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 2021 ammonta a 849.493 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per 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 253.598 e la riserva statutaria è di Euro 566.867. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 1.110.142 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 la attività si contano in particolare 1 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 1 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati. La fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 42.800.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella)

e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	918.004
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-553
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	94.844
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	86.098
Totale Valore della produzione		1.098.393

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	178.237
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	225.865
B8	Costi per godimento di beni di terzi	38.030
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	21
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	2.758
Totale Costi della produzione		444.912

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO		653.481
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	7.334
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	0
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	0
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	11.943
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria		19.278

VALORE AGGIUNTO GLOBALE		672.758
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		

REMUNERAZIONE AI SOCI

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	486.962
Compensi personale non dipendente -socio-	450
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	487.412

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	128.966
Personale non dipendente	392
Totale Personale	129.358

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	0
Totale Governance	0

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

Comunità	4.588
Pubblica Amministrazione	3.541
3% mutualità – Promocoop	876
Totale Remunerazione alla Comunità	9.005

REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	18.651
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	28.333
Totale Remunerazione al sistema Impresa	46.984

REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	0
Totale Remunerazione del Capitale di credito	0

RICCHEZZA DISTRIBUITA

672.758

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso

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

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate totalmente a livello provinciale.

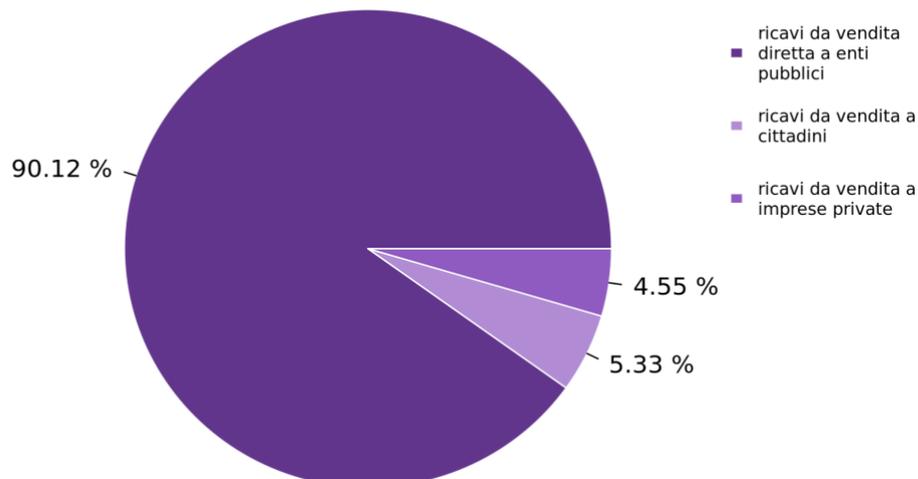
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato all'83,02% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 94.844 Euro di contributi pubblici e 86.098 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 180.942 Euro; si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 7.334 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 86.098 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

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 90.12% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 827.284 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 48.910 Euro da ricavi da vendita a cittadini e 41.810 Euro da ricavi da vendita a imprese private.

Composizione dei ricavi



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2021 un numero di imprese committenti pari a 11, un numero di altri enti di terzo settore pari a 3 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 233. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 66.8% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Provincia. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per: 33.33% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 976 Euro) e per il 66.67% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 826.308 Euro).

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari all'84%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 94.844 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione si osserva che nel triennio 2019/2021 essa ha partecipato complessivamente a 1 bando indetto da Fondazioni o dall'Unione Europea.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Rispetto alle priorità individuate nell'assemblea di giugno 2021 è opportuno mettere in evidenza le azioni che sono state messe in atto in quest'anno.

1. Il Punto come osservatorio sociale e il ruolo politico, culturale rispetto al territorio

Si può dire che in quest'anno abbiamo agito un ruolo politico e sociale rispetto al diritto delle persone senza dimora di accedere al nostro servizio, a garanzia della bassa soglia e dell'accesso di tutti.

Nella delicata situazione pandemica, la cooperativa, di fronte alla provincia e all'azienda sanitaria, ha portato avanti la linea di poter tenere aperto a tutte le persone della strada l'accesso ai nostri servizi di bassa soglia.

Di fronte al rischio di permettere l'accesso ai servizi delle persone in possesso di "green pass", abbiamo portato avanti la posizione che la persona senza dimora non può scegliere se andare al Punto a mangiare o a lavarsi: il Punto per tanti rappresenta la casa, il posto in cui si possono sentire accolti.

Questo ha portato, in accordo anche con la Fondazione Comunità Solidale, a garantire la bassa soglia a tutti, incentivando, attraverso l'accoglienza, l'adesione delle persone al piano di vaccinazione concordato con l'azienda sanitaria e la provincia.

2. Il Punto che mantiene la propria identità all'interno delle trasformazioni delle Politiche Sociali

Il 2021 è stato l'anno in cui si è lavorato per l'accreditamento della cooperativa come servizio socio-assistenziale per i servizi: Centro servizi per adulti e Laboratorio per i prerequisiti lavorativi.

L'accreditamento, da un certo punto di vista, pur essendo stato un lavoro non indifferente, ci ha permesso di essere più chiari nel presentarci all'esterno e quindi di valorizzare la nostra identità e le nostre attività.

3. Il Punto che cerca nuove forme di rispondere alle esigenze delle persone, per dare più qualità e continuità ai servizi, anche attraverso forme di investimento

Una prima pista ha riguardato la possibilità di aumentare gli spazi per l'accoglienza di via Travaì. E' stata una ricerca non facile che di fatto è arenata in quanto, rispetto ai possibili spazi individuati, non c'è stata disponibilità né per ipotesi di acquisto né per eventuali forme di affitto.

Un discorso diverso ha riguardato il Laboratorio.

La ricerca di nuovi spazi si è orientata verso un immobile che fin da subito si è rilevato molto funzionale alle nostre esigenze: una buona metratura (quasi 1.000 m²), una struttura adeguata per le nostre lavorazioni e con caratteristiche di sicurezza; una buona localizzazione (a Mattarello non lontano dal centro e dai servizi pubblici).

Dopo attente valutazioni nel dicembre del 2021 si è provveduto all'acquisto di questo immobile sito a Mattarello – in via della Cooperazione,

Il costo dell'operazione di acquisto è stato di 830.000,00 euro. Per l'adeguamento dell'immobile alle nostre esigenze ci saranno da fare ulteriori lavori per circa 300.000 euro.

Per il futuro la sfida riguarderà, in primo luogo, la capacità della cooperativa di far fronte alle nuove forme di affidamento dei servizi; infatti il 2023 segnerà la riscrittura complessiva delle modalità con cui l'Ente Pubblico affida i servizi agli enti del Terzo Settore.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

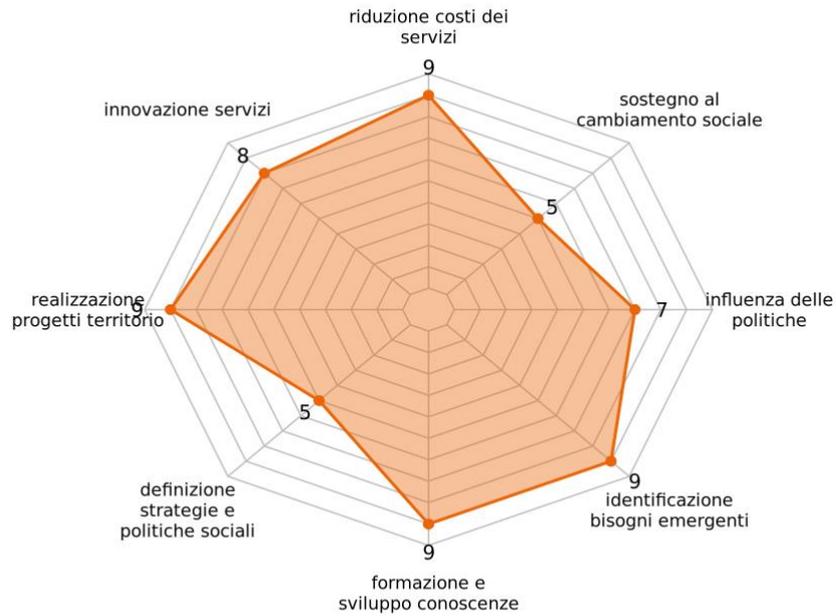
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale 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, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Punto d'Incontro ha partecipato ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio, anche se tali attività non hanno condotto nel corso dello scorso anno a risultati visibili e concreti per il territorio, ma ha semplicemente generato maggiori possibilità di incontro e confronto. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la 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 e l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali.

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, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 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 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 rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale 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 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. La presenza sul territorio della cooperativa ha due possibili 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 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. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque mediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Punto d'Incontro di aver generato anche nel 2021 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari, volontari e rappresentanti dei cittadini) 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 e inclusione sociale.

INNOVAZIONE SOCIALE 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 e la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, 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. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Le attività più innovative realizzate nel 2021 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 (primo semestre 2021);
- l'attivazione di un percorso di supervisione organizzativa e metodologica rivolto all'equipe dell'accoglienza;
- la partecipazione attiva al progetto Tap Revolution – A simple solution to plastic pollution (capofila Associazione Inco - Interculturalità & Comunicazione) mirato a tematiche ambientali;
- l'acquisto di un capannone per la localizzazione del laboratorio per i requisiti lavorativi.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Punto d'Incontro ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché 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, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE 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 e la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, 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, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne e l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.