

# Bilancio sociale

# *PUNTO D'INCONTRO*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2024



## Introduzione

Il presente bilancio sociale illustra le dimensioni economiche e sociali che hanno accompagnato e caratterizzato la nostra azione nel corso del 2024. Ne emerge un quadro molto interessante, immagine della complessità e della dinamicità della nostra realtà: in un anno certamente complicato e a tratti faticoso, durante il quale abbiamo cercato di rimanere connessi alla dimensione dei bisogni crescenti, siamo riusciti a mantenere l'orizzonte dell'accoglienza in primo piano, confermando l'attenzione alla sostenibilità complessiva. Coniugare sostenibilità con sviluppo e dinamicità è una sfida che possiamo raccogliere solamente grazie al lavoro, competente ed appassionato, di tutti i collaboratori, responsabili di settore, volontari, amministratori, cittadini: abbiamo una storia ed una eredità importante da custodire ed aggiornare, in un tempo in cui stare costantemente a contatto con la crescente dimensione dei bisogni delle persone può risultare faticoso e frustrante.

Il 2024 ha visto nel settore Accoglienza un numero sempre importante di accessi delle persone senza dimora nei nostri servizi: questo ha richiesto uno sforzo organizzativo e operativo importante ma soprattutto la capacità di continuare a coniugare qualità dei servizi con la postura dell'accoglienza, primo bisogno essenziale di chiunque. La pressione si è fatta sentire con una certa costanza e a volte ha preso la forma degli agiti violenti. Abbiamo dovuto pensare e ripensare, cercare modi e azioni che potessero garantire sicurezza innanzitutto a chi lavora e presta servizio come volontario e anche a chi frequenta il Punto d'Incontro per necessità. Abbiamo dovuto rivedere spazi e modalità di erogazione del servizio, anche alla luce del nostro trasferimento temporaneo nella sede di via Rosmini. Cambiano i luoghi e cambiano le dinamiche. abbiamo dovuto far fronte alla fatica e alla paura. Abbiamo cercato di costruire alleanze dentro e fuori questo luogo. Con gli altri Enti, con la Provincia, con gli stessi ospiti.

Il Laboratorio e la dimensione della formazione al lavoro dialogano quindi sempre più intensamente con la dimensione della strada e con le attività dell'Accoglienza: grazie ad un lavoro prezioso di riallineamento delle attività alla luce delle caratteristiche delle persone inserite abbiamo visto un investimento crescente da parte del Comune di Trento in termini di invii e soprattutto di fiducia ed apprezzamento del nostro lavoro: questo aspetto ha consolidato e regolarizzato gli accessi in Laboratorio; è stato perfezionato l'accreditamento del Laboratorio anche come Centro del Fare, completando in questo modo la filiera delle azioni previste dal Catalogo Provinciale.

Dal punto di vista della capacità produttiva, rispetto agli obiettivi assegnati, abbiamo visto un impegno importante e dunque un risultato finale migliore di quello assegnato nel business plan.

Voglio qui ringraziare nuovamente gli amministratori, tutti i dipendenti e collaboratori, tutti i volontari e coloro che ci hanno dato una mano, in Accoglienza, in Laboratorio, in Cucina, nei Servizi. Abbiamo attraversato un tempo complesso, siamo rimasti fedeli al nostro motivo di fondo.

Rileggere il tempo del nostro impegno quotidiano ci aiuta a comprendere la responsabilità che abbiamo scelto di continuare ad assumerci, in coerenza con le nostre solide radici: accogliere, ascoltare i bisogni delle persone, lavorare insieme per costruire condizioni di maggiore giustizia e umanità per tutti. Per tutti. Uno alla volta.

Osvaldo Filosi, presidente



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate gli anni precedenti, anche per l'esercizio 2024 la cooperativa sociale COOPERATIVA 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.

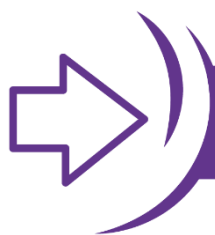
Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici 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, per la cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e

volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

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



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

PUNTO D'INCONTRO è una cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali.

### *Carta di identità della cooperativa*

|                       |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome dell'ente        | COOPERATIVA PUNTO D'INCONTRO                                                                                                                                    |
| Forma giuridica       | cooperativa sociale di tipo A                                                                                                                                   |
| Codice Fiscale/P. Iva | 00425870227                                                                                                                                                     |
| Sede Legale           | VIA DEL TRAVAI N. 1, TRENTO                                                                                                                                     |
| Altre Sedi            | VIA DEL TRAVAI N. 5/7, TRENTO<br>VIA DEL TRAVAI N. 11, TRENTO<br>VIA ROSMINI N. 126/128, TRENTO<br>LOC. MATTARELLO - VIA DELLA<br>COOPERAZIONE N. 39/41, TRENTO |

Nello specifico la cooperativa 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

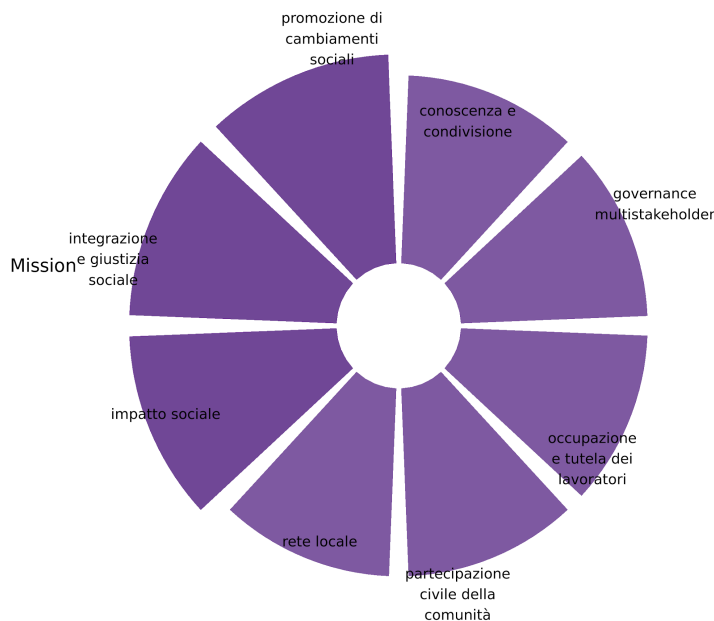
presenza. I servizi della cooperativa lavorano in rete con gli altri enti del territorio (enti del terzo settore, servizi pubblici e privati, servizi specialistici).

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.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della cooperativa. COOPERATIVA 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.

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



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

Presidiare il ruolo sociale, culturale e politico della cooperativa, promuovendo la dignità delle persone

Mantenere alta la concentrazione del nostro agire sulla promozione della dignità delle persone che incontriamo, sia in Laboratorio sia in Accoglienza, che hanno bisogno certamente di servizi e di percorsi di formazione, ma innanzitutto di sentirsi accolte come persone, riconosciute nella loro profonda dignità.

Innovare l'organizzazione per reggere le sfide del presente richiede certamente capacità e competenze raffinate e siamo fortunati nel poter collaborare con operatori capaci e motivati. Ma richiede anche una organizzazione strutturata, capace di sostenere e riconoscere lo sforzo profuso nella quotidianità.

Investire convintamente nel progetto di Casa Sant'Angela quale luogo non solo di collocazione temporanea dei nostri servizi di Accoglienza nel tempo della ristrutturazione della sede di via Trava; coltiviamo concretamente il sogno di un luogo della città che possa accogliere ma anche sostenere, formare, orientare, investire, mettere insieme pubblico, privato e privato sociale.

Promozione dell'inclusione e di raccolta fondi "Un posto alla volta" al fine di rispondere alla necessità di offrire ai nostri ospiti opportunità di partecipazione e formazione. Ci siamo chiesti di investire fondi propri per aprire uno spazio in cui gli ospiti potessero costruire con maggiore concretezza percorsi di emancipazione e di uscita dalla propria condizione di marginalità.

Progetto "Punto a casa" quale strumento di inclusione che possa sostenere i percorsi di formazione socio lavorativa per le persone senza dimora avviando una sperimentazione di accoglienza residenziale presso due appartamenti messi a disposizione da Itea in collaborazione con il Comune di Trento.



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

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

### *Governare La Cooperativa*

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Soci                                    | 43  |
| Tasso di Partecipazione alle Assemblee  | 74% |
| Membri del Consiglio di Amministrazione | 7   |
| Nr. di Riunioni all'Anno del CdA        | 10  |

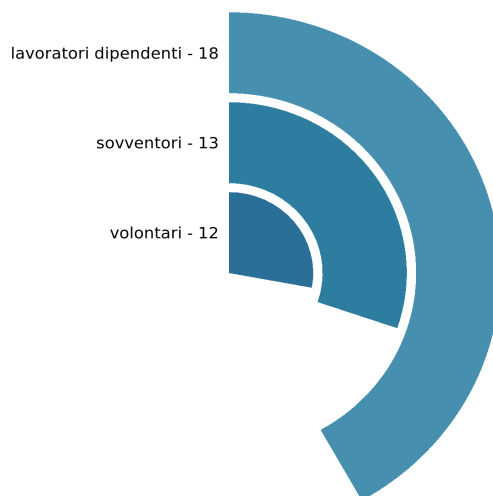
Gli organi sociali che possono svolgere attività decisionali per la cooperativa sono l'Assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione. Nello specifico, il Cda resta in carica per 3 anni, mentre l'assemblea è permanente, cambiano i soci negli anni. Rispettivamente, le funzioni e le responsabilità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

Al 31 dicembre 2024, la cooperativa sociale include nella base sociale 43 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 8 e l'uscita di 4 soci, registrando così una variazione positiva.

COOPERATIVA 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. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: tutti i lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa sono soci.

#### Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del rapporto associativo e nelle politiche adottate verso i soci. Al fine di coinvolgere maggiormente i soci, nel dicembre dell'anno di riferimento è stata promossa e convocata una seconda assemblea dei soci, aperta a volontari e dipendenti per raccogliere idee e indicazioni circa l'attivazione e il rafforzamento di attività innovative volte all'empowerment e all'inclusione socio lavorativa degli ospiti.

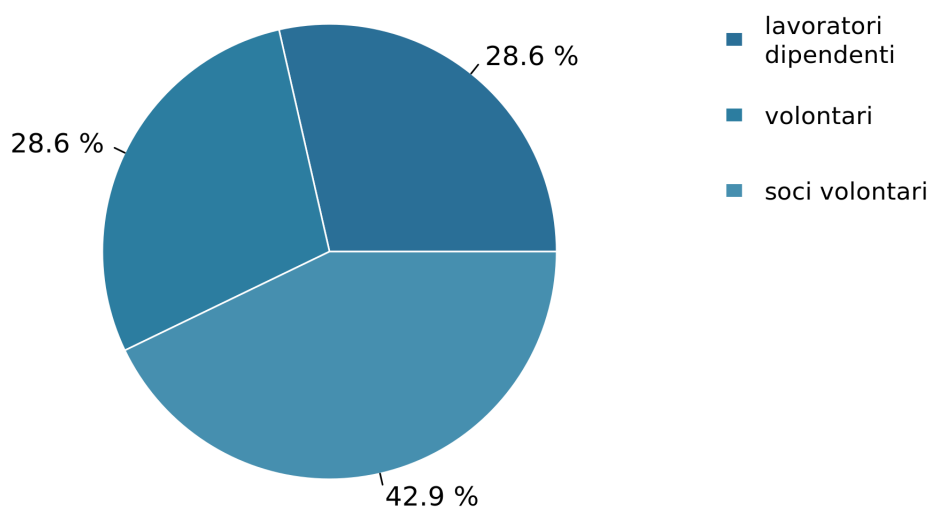
Nel 2024 COOPERATIVA PUNTO D'INCONTRO ha organizzato 2 assemblee ordinarie. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 74%, di cui il 3% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 67%).

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 7 consiglieri. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Nell'anno il CdA si è riunito 10 volte con un tasso medio di partecipazione dell'85.71%.

| <i>Cognome e Nome</i> | <i>Ruolo</i>   | <i>Data Prima Nomina</i> | <i>Durata in Carica</i> |
|-----------------------|----------------|--------------------------|-------------------------|
| Boneccher Ivan        | Consigliere    | 29/06/2020               | 5 anni                  |
| Brandalise Nadia      | Consigliere    | 29/06/2020               | 5 anni                  |
| Cisternino Matteo     | Consigliere    | 30/05/2023               | 2 anni                  |
| Crepaz Francesco      | Vicepresidente | 30/05/2023               | 2 anni                  |
| Filosi Osvaldo        | Presidente     | 29/06/2020               | 5 anni                  |
| Pasini Marina         | Consigliere    | 27/05/2017               | 8 anni                  |
| Taraborelli Gianluca  | Consigliere    | 29/06/2020               | 5 anni                  |

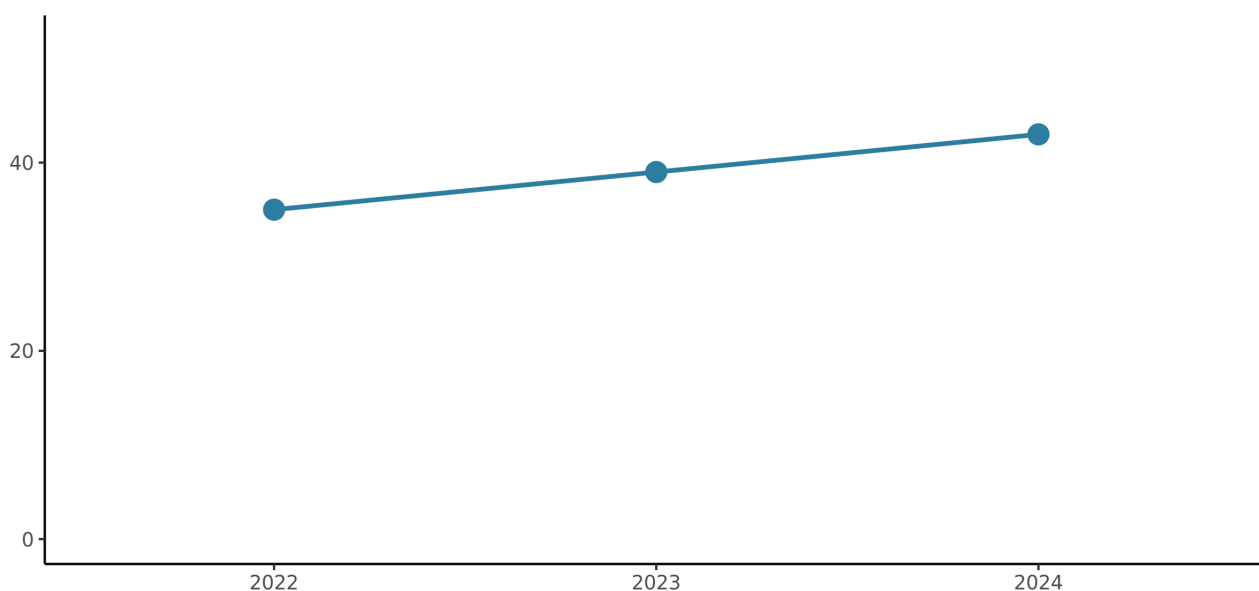
## Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne e giovani fino a 30 anni.

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 43. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 46.5% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 25.6% di soci presenti da più di 15 anni.

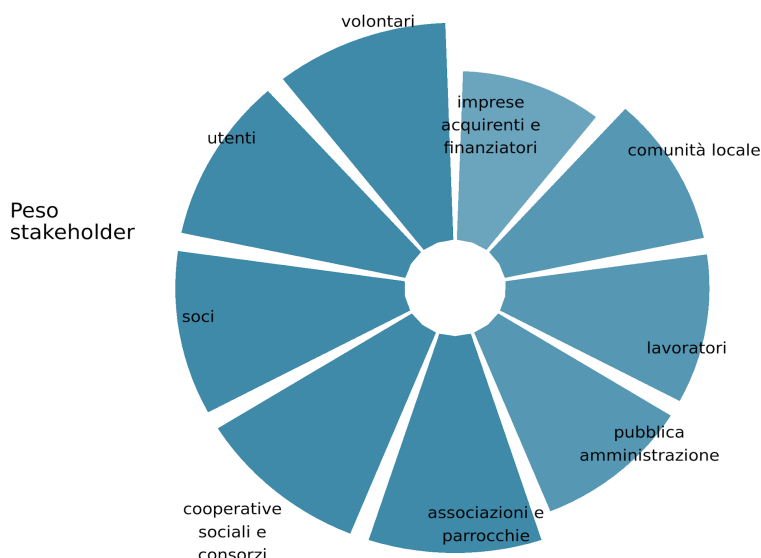
## Andamento numero soci



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 4.312 Euro per i revisori contabili. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2023 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati

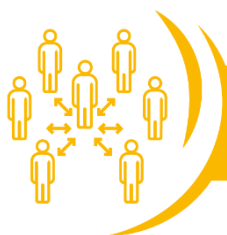
completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder.



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali.

PUNTO D'INCONTRO rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli altri portatori d'interesse, attraverso la partecipazione 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 dell'attività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2024 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per PUNTO D'INCONTRO.

### *Risorse Umane Nell'anno*

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Lavoratori ordinari                    | 25 |
| Professionisti                         | 7  |
| Volontari e ragazzi in servizio civile | 53 |

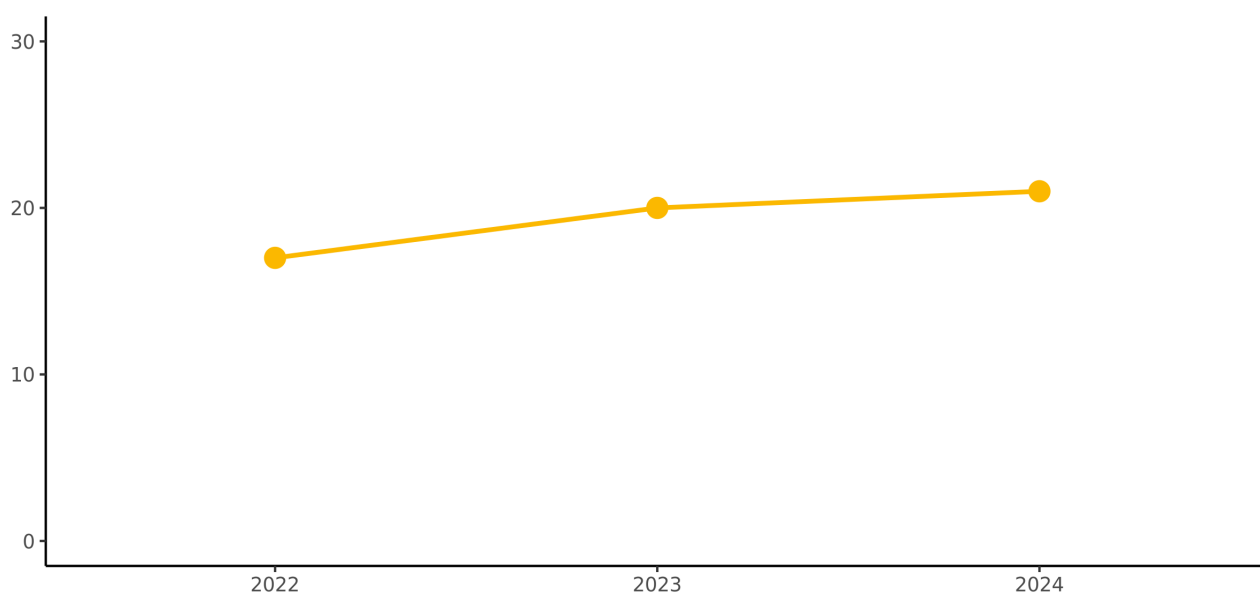
Le persone sono inserite all'interno di un organigramma definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. La cooperativa ha un direttore con funzioni di coordinamento generale e di raccordo bidirezionale fra CDA e aree di organizzazione dei servizi. Ogni servizio e area ha un proprio riferimento con funzioni di coordinamento e di raccordo bidirezionale con la direzione. La direzione e i coordinatori di area e/o servizi costituiscono lo "staff di direzione" che periodicamente si incontra per condividere le attività presenti e future, promuovere la collaborazione e la partecipazione alle decisioni.

## I dipendenti

I lavoratori dipendenti impiegati dalla cooperativa al 31/12/2024 sono 21, di cui l'85.71% a tempo indeterminato e il 14.29% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 6 dipendenti rispetto all'uscita di 5 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 3 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2024 è stato quindi di 26 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 17.18 unità.

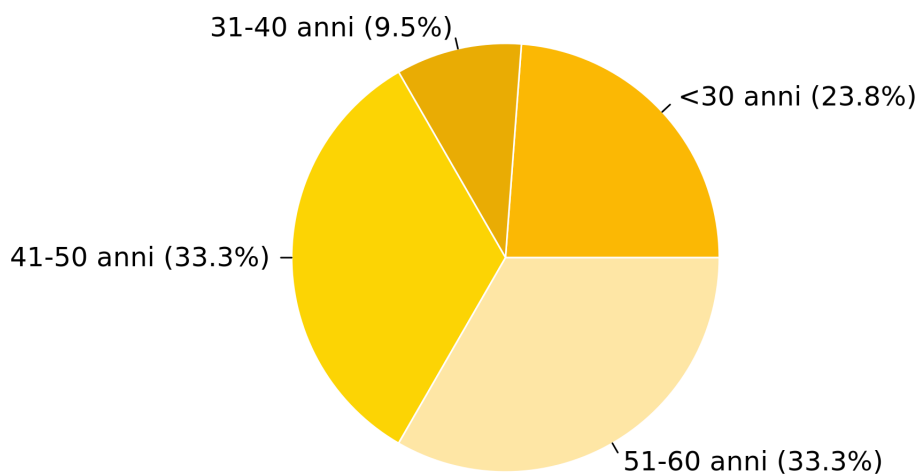
### Andamento lavoratori ordinari



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

La presenza di dipendenti donne è del 57.14%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 23.81%, contro una percentuale del 33.33% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

### Composizione per età



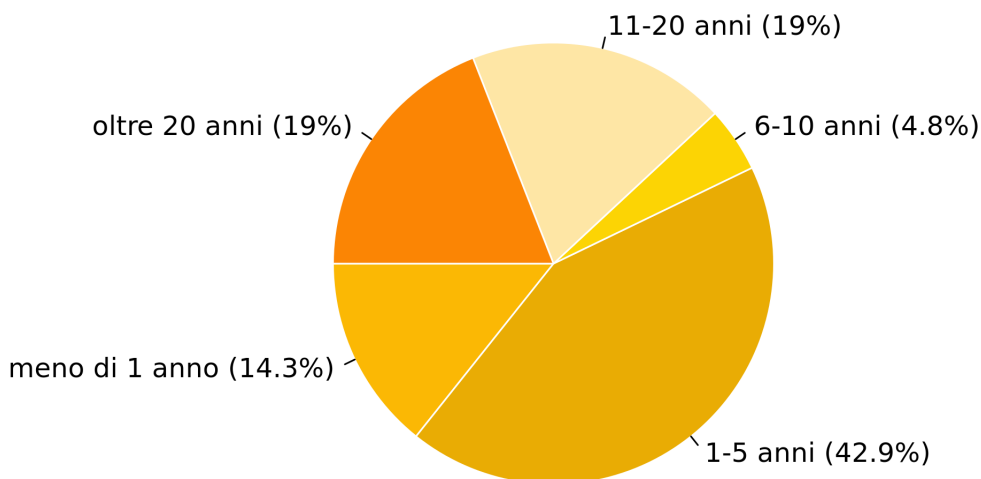
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: l'86% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre l'86% risiede nello stesso comune.

I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 5 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 5 lavoratori diplomati e 11 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 11 impiegati, 5 responsabili, 4 operai semplici e 1 direttore.

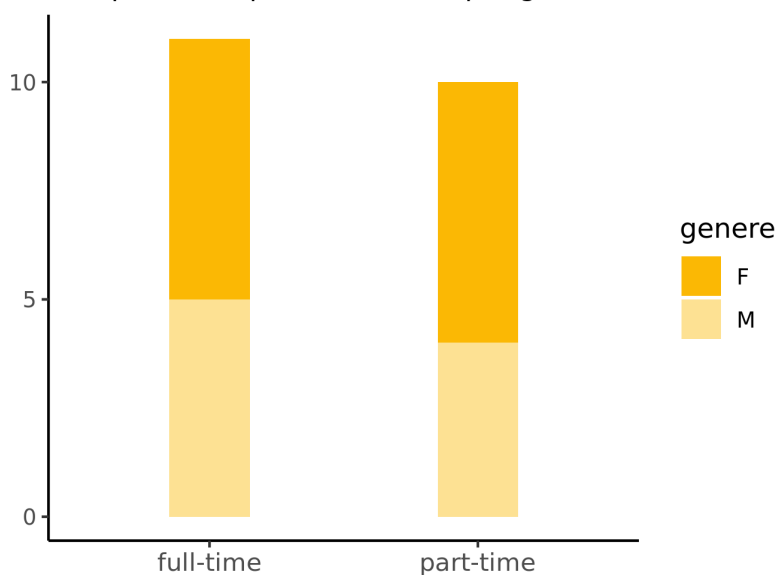
In una lettura dei livelli di fidelizzazione alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 42.86% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 4 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

### Anzianità di servizio



Le caratteristiche contrattuali permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 52.38% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 10 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 3 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare tutte le richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

### Composizione per contratto e per genere



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 66.67% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 16.67% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

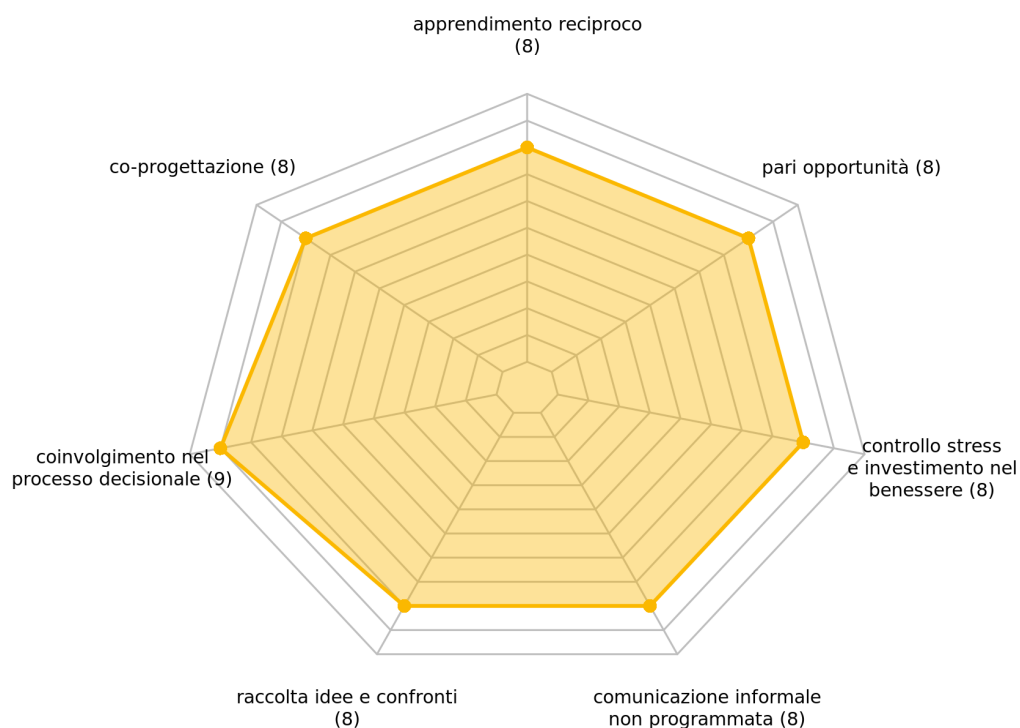
*Inquadramento Contrattuale E Retribuzione*

| Inquadramento                            | Minimo   | Massimo  |
|------------------------------------------|----------|----------|
| Dirigenti                                | 37.346 € | 39.234 € |
| Coordinatore/responsabile/professionista | 27.317 € | 28.702 € |
| Lavoratore qualificato/specializzato     | 24.905 € | 25.774 € |

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare PUNTO D'INCONTRO prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore e smart working. Nello specifico il 14% usufruisce della possibilità di telelavoro/smartworking.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del coinvolgimento e del benessere dei lavoratori. PUNTO D'INCONTRO investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

## Processi di gestione delle risorse umane



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

### *Salute*

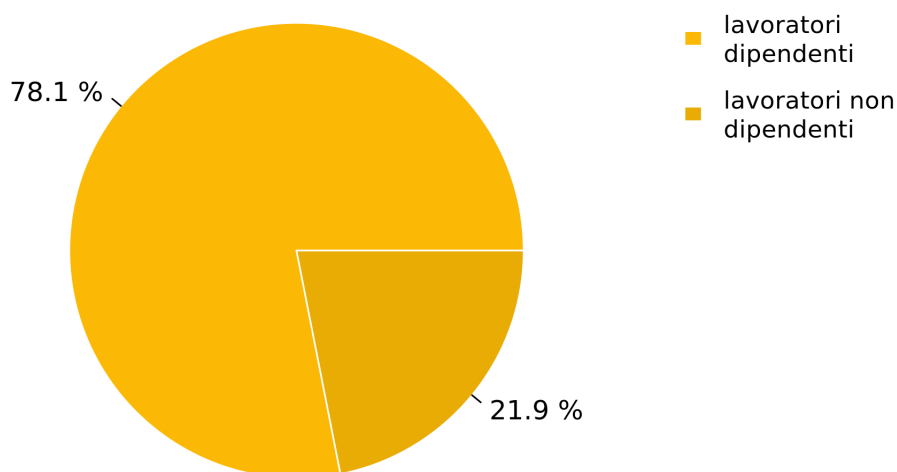
|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Giorni di assenza per malattia totali                     | 87  |
| Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale | 17  |
| Ferie non godute complessive                              | 24% |
| Massimo ferie non godute per individuo                    | 97% |

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

## Collaboratori e professionisti

Nel corso del 2024 la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, PUNTO D'INCONTRO ha fatto ricorso a 7 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 78.12%. La cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

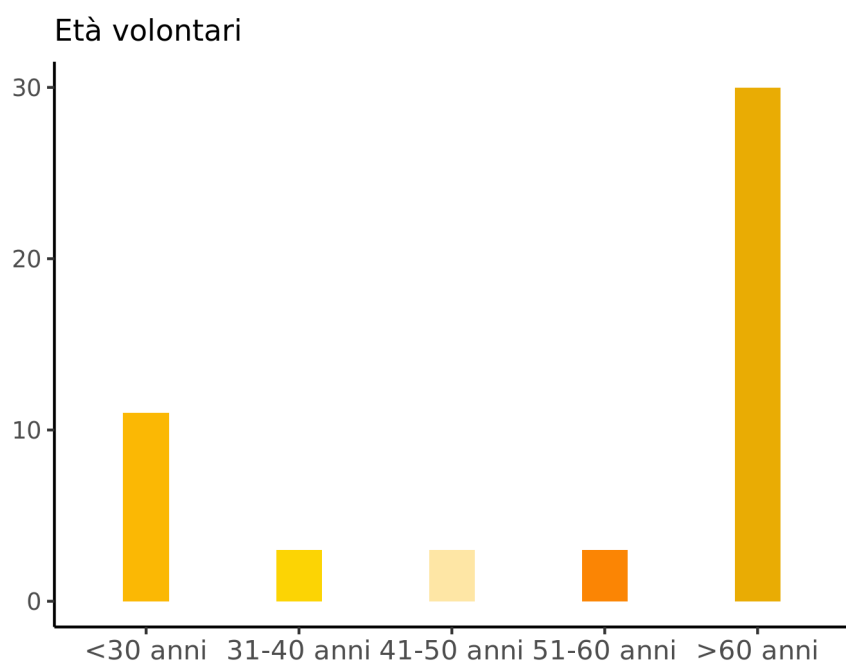
### Peso lavoro dipendente sul totale



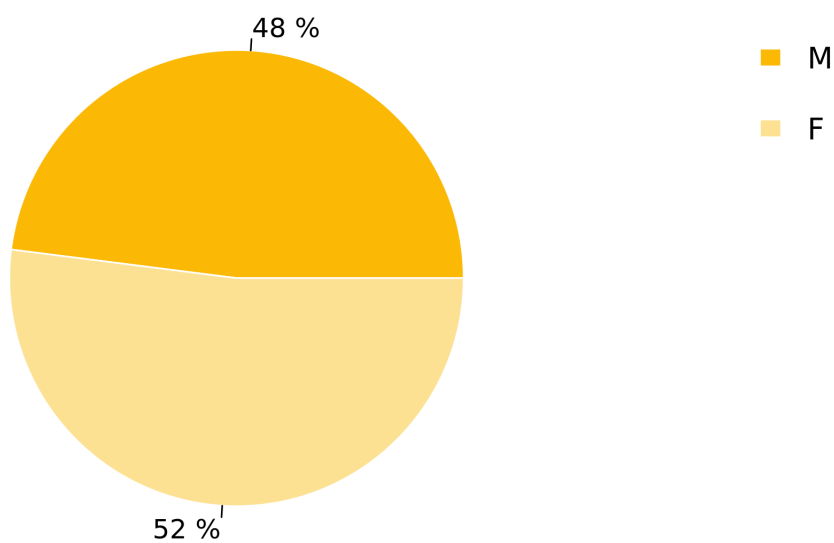
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2024 la cooperativa ha ospitato 6 tirocini e 3 con servizio civile.

## Volontari e cittadinanza attiva

Il volontariato costituisce un'importante risorsa a disposizione della cooperativa e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. PUNTO D'INCONTRO ha visto coinvolti in attività di volontariato complessivamente 50 volontari, di cui 12 soci della cooperativa e 38 volontari della cooperativa non soci propri né di associazioni.

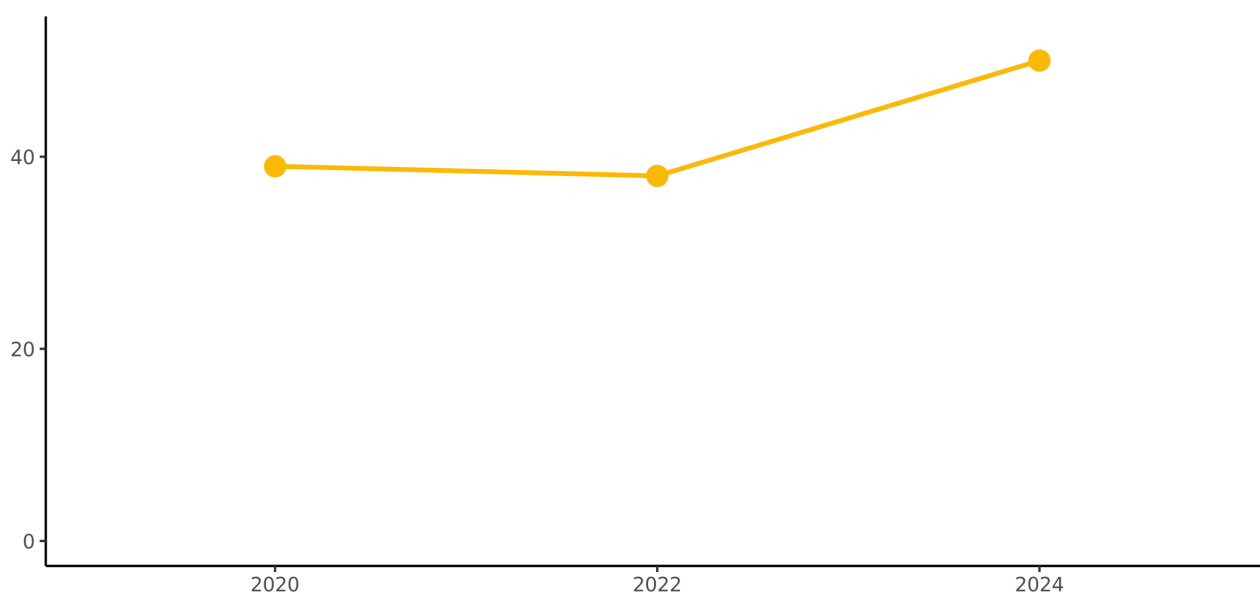


### Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta aumentata del 28.2%, a dimostrazione dell'importante legame instaurato con il territorio.

Andamento numero volontari



Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2024 la cooperativa ha beneficiato di 3.829 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato 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 (8%) e fundraising e rapporti con la comunità (2%).

La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, PUNTO D'INCONTRO investe sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Professionisti e personale di altre imprese del territorio hanno offerto alla cooperativa alcune prestazioni, consulenze e servizi a titolo gratuito, generando conoscenza ma anche un oggettivo risparmio di natura economica. Risparmio stimato per il 2024 in almeno 20.000 Euro, considerevole contributo o donazione indiretta dei professionisti che hanno affiancato la cooperativa.

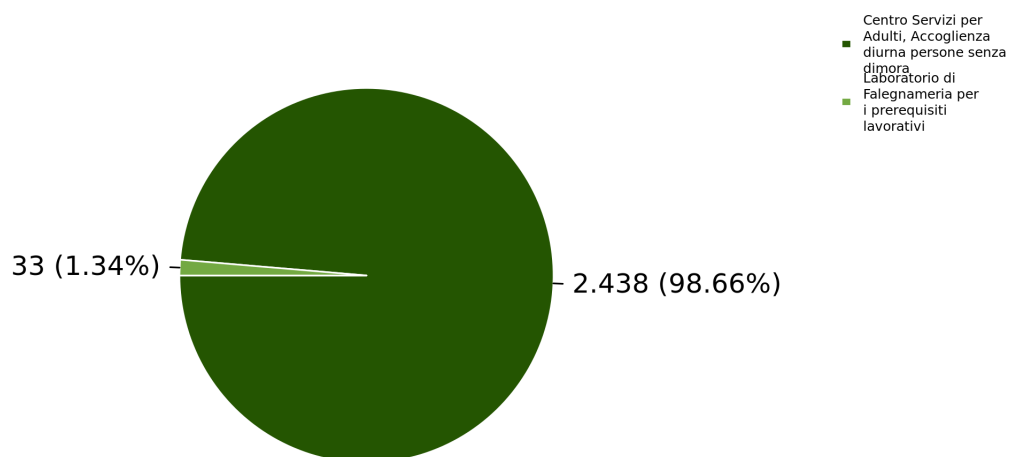


## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

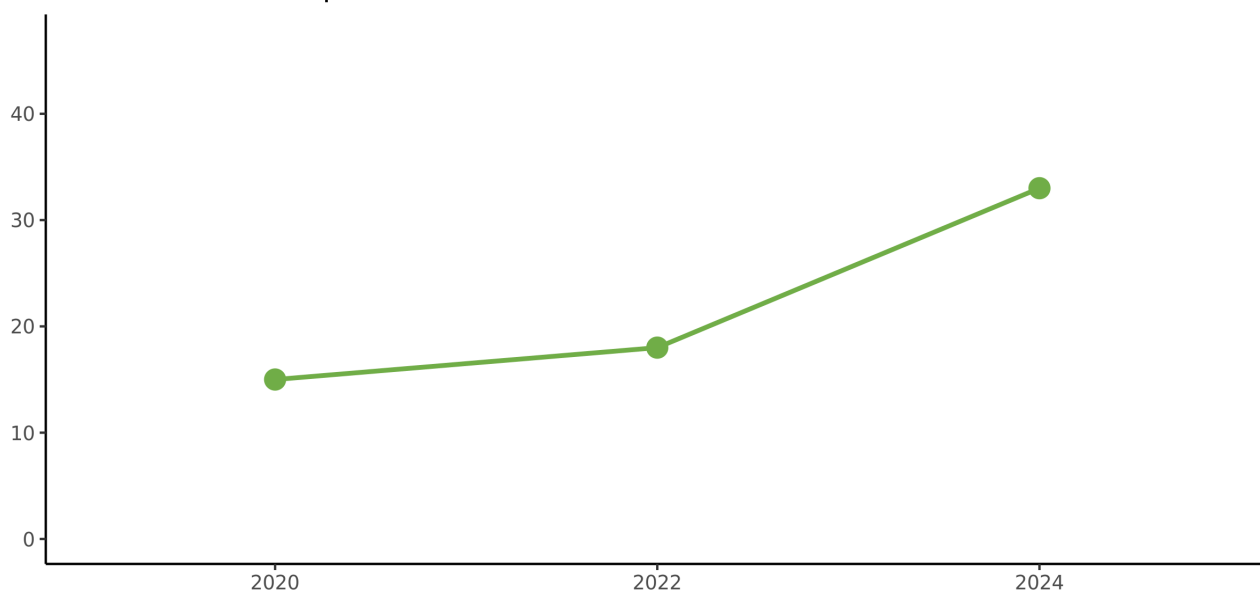
Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2024 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 33 e un numero complessivo di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa) pari a 2.438. Dal 2020 l'utenza è più che raddoppiata.

### Utenti presi in carico



Andamento utenti presi in carico

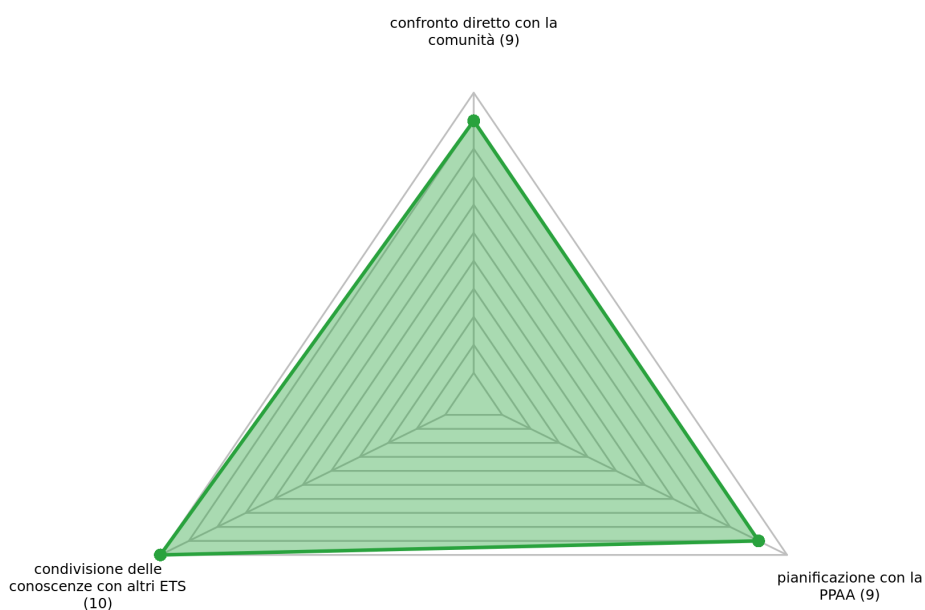


In termini di impatto sul territorio, tutti i beneficiari dei servizi risiedono nel comune in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

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

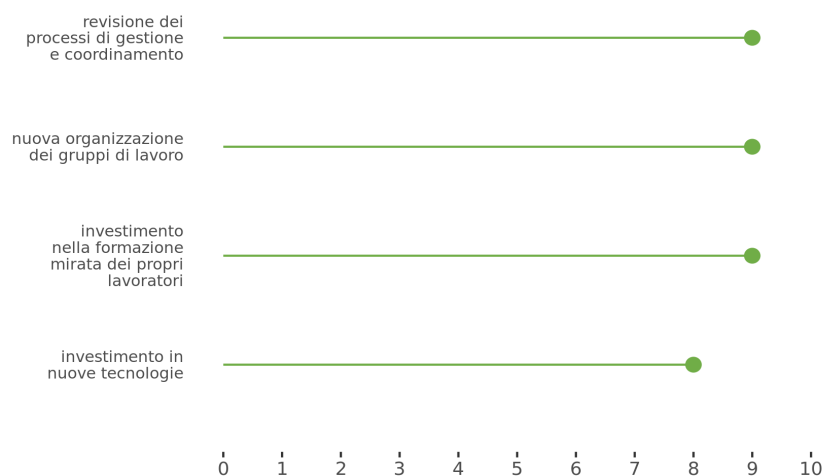
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai bisogni del territorio e della persona. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio, la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni e la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

## Monitoraggio della domanda



PUNTO D'INCONTRO punta poi all'innovazione dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2022/2024 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi e ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio.

## Innovazione



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi. Nel corso dell'anno sono stati attivati in via sperimentale Laboratori Occupazionali che hanno coinvolto ospiti del Servizio Accoglienza e che sono stati coinvolti in Laboratorio di Falegnameria o in altri contesti della cooperativa: questo da un lato ha dato una importante opportunità occupazionale alle persone coinvolte (in particolare Richiedenti Protezione Internazionale in una condizione forzata di persone senza dimora) e dall'altra ha permesso di aumentare notevolmente la collaborazione e la cogestione di azioni fra ambiti diversi della cooperativa. E' stata anche importante opportunità di collaborazione con altri ETS per sperimentare forme di collaborazione finalizzate ad offrire opportunità di formazione e lavoro. Inoltre sono stati attivati due appartamenti in collaborazione con Itea e Servizio Attività Sociali del Comune di Trento (progetto Punto a Casa). I quattro posti letto sono stati assegnati a persone senza dimora che frequentano le attività formative ed occupazionali promosse dalla cooperativa.

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

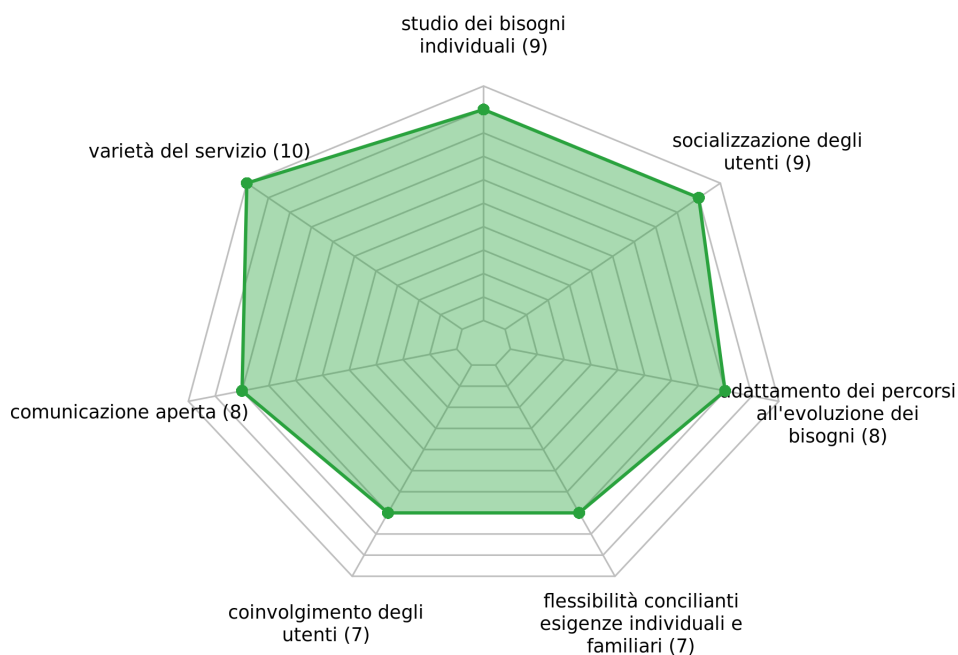
### *Potenziamento Delle Abilità Lavorative Nel 2024*

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Nr. utenti in formazione                                                          | 33 |
| Durata media temporale dell'attività educativa occupazionale per utente (in mesi) | 18 |
| Nr. medio mensile di ore di attività occupazionale a utente                       | 20 |
| Nr. utenti beneficiari di borsa lavoro                                            | 21 |

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Nr. utenti beneficiari di tirocinio                                                                                                                                   | 12 |
| Nr. borse/tirocini portati a conclusione                                                                                                                              | 16 |
| Nr. utenti formati anche in anni precedenti che nel 2024 hanno ottenuto un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi presso la cooperativa o altra organizzazione | 2  |

PUNTO D'INCONTRO ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente. Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari e servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa.

## Impatto sugli utenti



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo occasionale e non formalizzato.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che COOPERATIVA PUNTO D'INCONTRO assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2024 è del 78%.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2024.

### Centro servizi per adulti, accoglienza diurna persone senza dimora

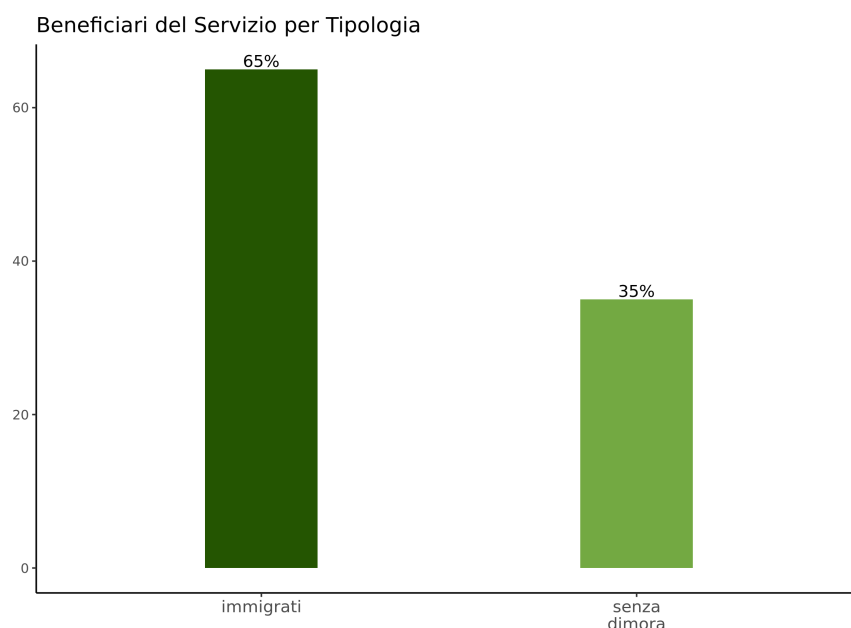
Il Centro Servizi Adulti opera in via Travaia a Trento (da luglio temporaneamente e attualmente presso Casa Sant'Angela in via Rosmini) e offre servizi alle persone senza dimora. La dignità di una persona comincia dal soddisfacimento di alcuni bisogni primari: un pasto caldo, una doccia e qualche vestito 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 innanzitutto 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 sono quindi: mensa per il pranzo, docce, cambio abiti, lavanderia e sala accoglienza ed un ufficio dove gli ospiti si registrano ed ottengono una tessera, strumento necessario per accedere ai servizi: questa tessera viene rinnovata ogni due mesi.

È una occasione di verifica delle condizioni di accesso ai servizi, ma ancor più una preziosa opportunità di dialogo ed ascolto che consente all'ospite di manifestare le proprie necessità e all'operatore di offrire una occasione di ascolto e sostegno. In ufficio si svolge inoltre attività di segretariato sociale, finalizzata a rispondere agli innumerevoli bisogni di chi non ha una dimora stabile, una rete familiare e spesso situazioni complesse da gestire.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

| Tipologia                                      | servizio semi-residenziale o diurno<br>continuativo |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Beneficiari totali                             | 2.438                                               |
| Prestazioni/accessi medi a settimana           | 325                                                 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 11                                                  |
| Ore di lavoro dedicate                         | 257                                                 |
| Volontari dedicati al servizio                 | 28                                                  |
| Entrate dal servizio                           | 875.804 €                                           |



## Laboratorio di falegnameria per i prerequisiti lavorativi

La Cooperativa Punto d'Incontro, tramite il suo Laboratorio di falegnameria, offre anche percorsi 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 di frequenza strettamente legata alle giornate di presenza.

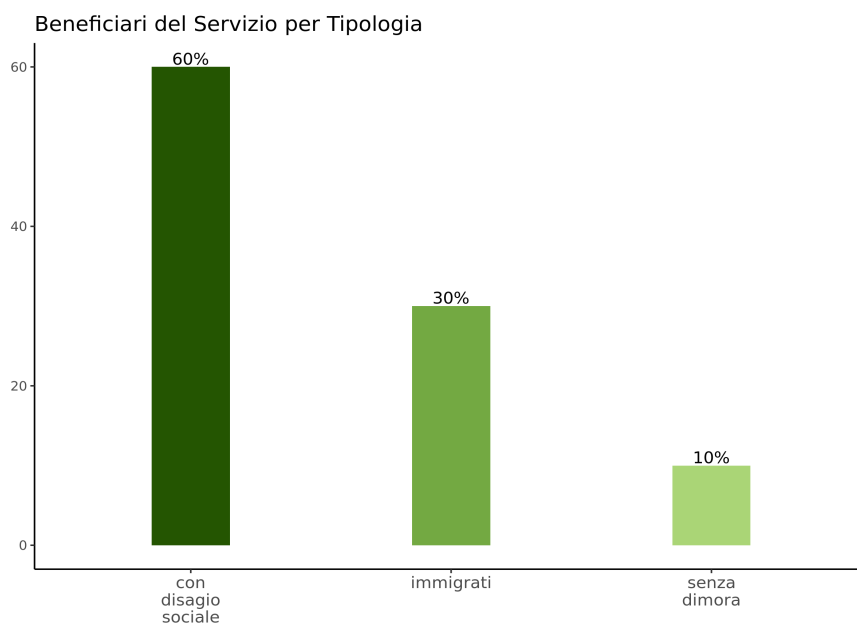
Nel corso dell'anno, grazie alle donazioni raccolte nell'ambito della campagna di raccolta fondi "Un posto alla volta" e "Non lo scartare", si sono attivati Laboratori occupazionali volti a coinvolgere principalmente gli ospiti del Centro Servizi per Adulti in attività di socializzazione e inclusione socio lavorativa, avvicinando di fatto le persone senza dimora agli strumenti di formazione ai prerequisiti lavorativi e alla socializzazione in contesto lavorativo. Contestualmente la cooperativa si è accreditata quale Ente di formazione nell'ambito del Fondo Sociale Europeo e ha presentato due diverse progettualità la cui attivazione, in caso di approvazione, verrà avviata nel corso del 2025.

L'81.25% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### *Le Dimensioni Del Servizio*

| Tipologia                                      | servizio di formazione ai prerequisiti<br>lavorativi |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Beneficiari totali                             | 33                                                   |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 6                                                    |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| Ore di lavoro dedicate         | 192       |
| Volontari dedicati al servizio | 10        |
| Entrate dal servizio           | 295.100 € |



## Servizi di comunità

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati La cooperativa 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 Servizi 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, offre percorsi 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 indennità di frequenza strettamente legata alle giornate 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 Dimensioni Del Servizio*

| Tipologia                            | servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Giornate di presenza sul territorio  | 310                                                                |
| Beneficiari dei servizi territoriali | 2.471                                                              |

## Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

#### **Punti di Forza**

Stabilità economica  
Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione  
Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti  
Capacità di soddisfare la domanda locale  
Capacità di pianificazione pluriennale  
Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee  
Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento  
Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

#### **Punti di Debolezza**

#### **Opportunità**

Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino 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

#### **Minacce**

Vincoli della PA rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione  
Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico  
Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi  
Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

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

### *Il Peso Economico*

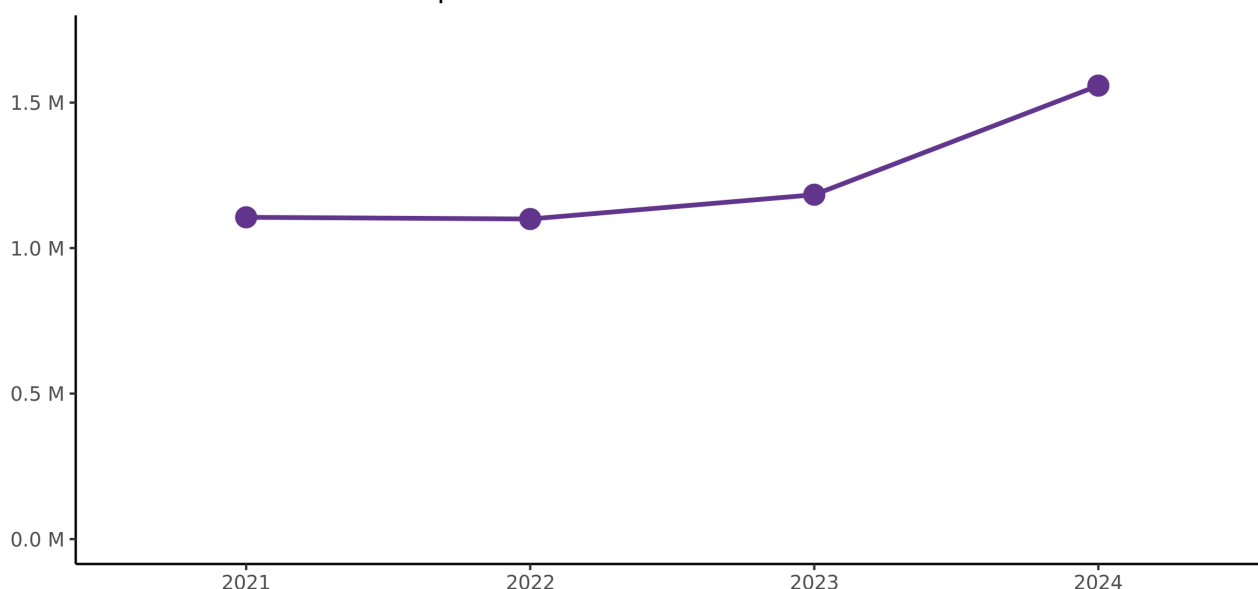
|                         |             |
|-------------------------|-------------|
| Patrimonio              | 953.705 €   |
| Valore della produzione | 1.558.280 € |
| Risultato d'esercizio   | 35.562 €    |

## Dimensione economica e patrimoniale

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2024 esso è stato pari a 1.558.280 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2021/2024: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 31.69%.

### Andamento valore della produzione



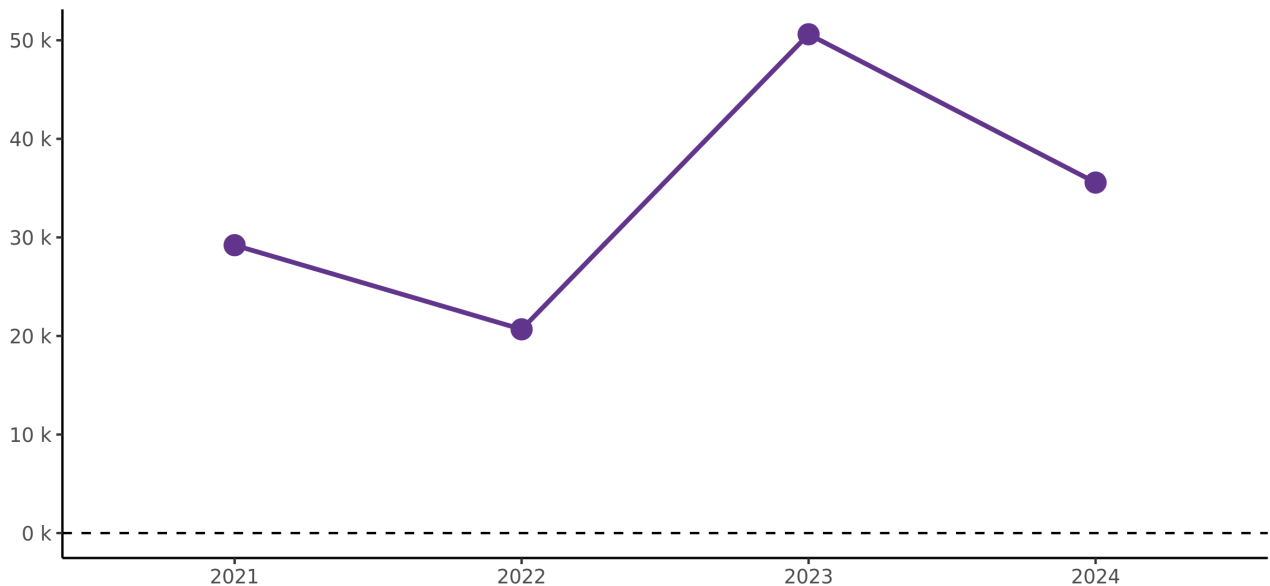
I costi sono ammontati a 1.509.780 Euro, di cui il 41.28% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 41.67%.

*I Costi*

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Costi totali                                     | 1.509.780 € |
| Costi del personale dipendente                   | 623.236 €   |
| Costo del personale collaboratore/professionista | 5.910 €     |
| Costo del personale dipendente socio             | 514.277 €   |

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2024 un utile pari a 35.562 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 953.705 Euro ed è composto per lo 0.15% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

*La Situazione Patrimoniale*

|                  |           |
|------------------|-----------|
| Patrimonio netto | 953.705 € |
| Capitale sociale | 1.400 €   |
| Riserve          | 918.101 € |

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 1.147.554 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La

cooperativa sociale esercita l'attività in un immobile di sua proprietà, in 3 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo Settore legate in rete all'ente.

## Distribuzione valore aggiunto

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2024 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

| VALORE DELLA PRODUZIONE        |                                                                                                                                                    | 2024      |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A1                             | Ricavi delle vendite e delle prestazioni                                                                                                           | 295.472   |
| A2                             | Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti                                                              | 14.410    |
| A3                             | Variazione dei lavori in corso su ordinazione                                                                                                      | 0         |
| A2/3                           | Variazione delle rimanenze e dei lavori                                                                                                            | 0         |
| A4                             | Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni                                                                                                  | 0         |
| A5_1                           | Contributi in conto esercizio                                                                                                                      | 1.019.857 |
| A5_2                           | Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi) | 174.280   |
| Totale Valore della produzione |                                                                                                                                                    | 1.504.018 |

| COSTI DELLA PRODUZIONE        |                                                                                                                                                                    |         |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| B6                            | Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci                                                                                                        | 257.905 |
| B7                            | Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)                                                                                                    | 557.306 |
| B8                            | Costi per godimento di beni di terzi                                                                                                                               | 6.458   |
| B11                           | Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci                                                                                       | -5.011  |
| 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) | 2.055   |
| Totale Costi della produzione |                                                                                                                                                                    | 818.712 |

|                                                  |  |         |
|--------------------------------------------------|--|---------|
| VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO                   |  | 685.306 |
| VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE |  |         |

| GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA |                                                                                         |        |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| A5.2                                  | Ricavi e proventi diversi (solo parte straordinaria/accessoria)                         | 54.260 |
| B10                                   |                                                                                         |        |
| d                                     | Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide | 0      |
| B14                                   | Oneri diversi di gestione (solo parte straordinaria/accessoria)                         | 21.920 |
| C15                                   | Proventi da partecipazioni                                                              | 0      |

|                                   |                                    |               |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------|
| C16                               | Altri proventi finanziari          | 2             |
| D18                               | Rivalutazioni attività finanziarie | 0             |
| D19                               | Svalutazioni attività finanziarie  | 0             |
| <b>Totale Gestione accessoria</b> |                                    | <b>32.342</b> |

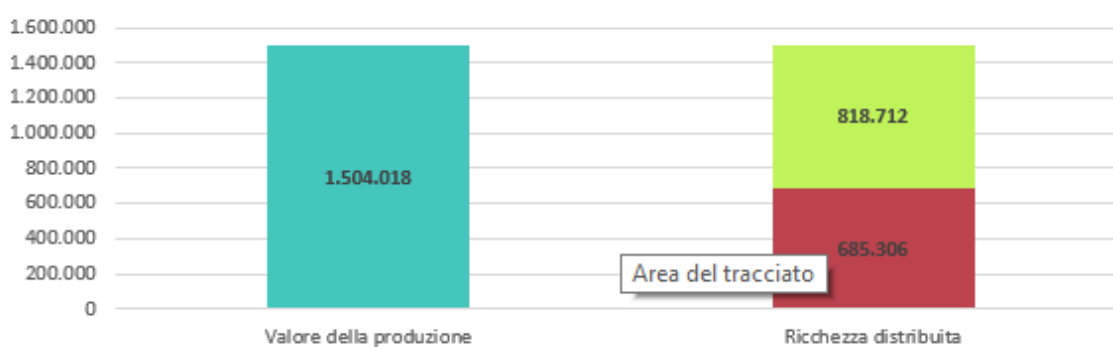
**Benefit ai soci: Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione** **0**

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE 717.649**

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

**VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 685.306**

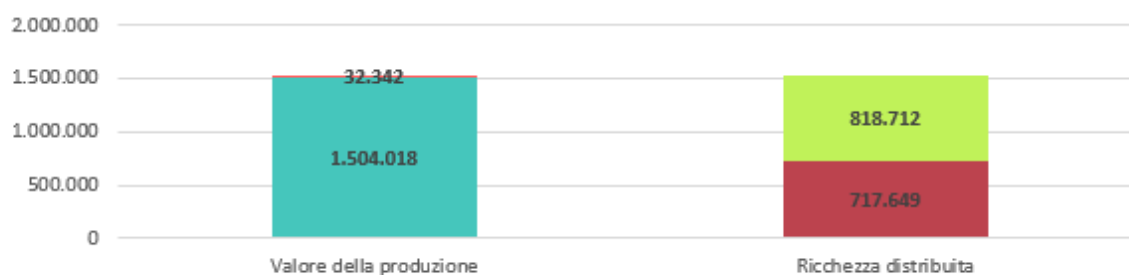
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE



2024

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE 717.649**

VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE



2024

## Ripartizione del Valore aggiunto tra i principali portatori di interesse

### REMUNERAZIONE AI SOCI

|                                               |                |
|-----------------------------------------------|----------------|
| Ristorni/omaggi/altro                         | 0              |
| Interessi passivi su finanziam. di soci       | 0              |
| Compensi personale dipendente -socio-         | 514.277        |
| Compensi personale non dipendente -socio-     | 0              |
| <b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b> | <b>514.277</b> |

### REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| Personale dipendente     | 108.960        |
| Personale non dipendente | 0              |
| <b>Totale Personale</b>  | <b>108.960</b> |

### REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

|                                                   |              |
|---------------------------------------------------|--------------|
| Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci | 1.452        |
| <b>Totale Governance</b>                          | <b>1.452</b> |

### REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

|                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| Comunità                                  | 3.529        |
| Pubblica Amministrazione                  | 1.153        |
| 3% mutualità - Promocoop                  | 1.067        |
| <b>Totale Remunerazione alla Comunità</b> | <b>5.749</b> |

### REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

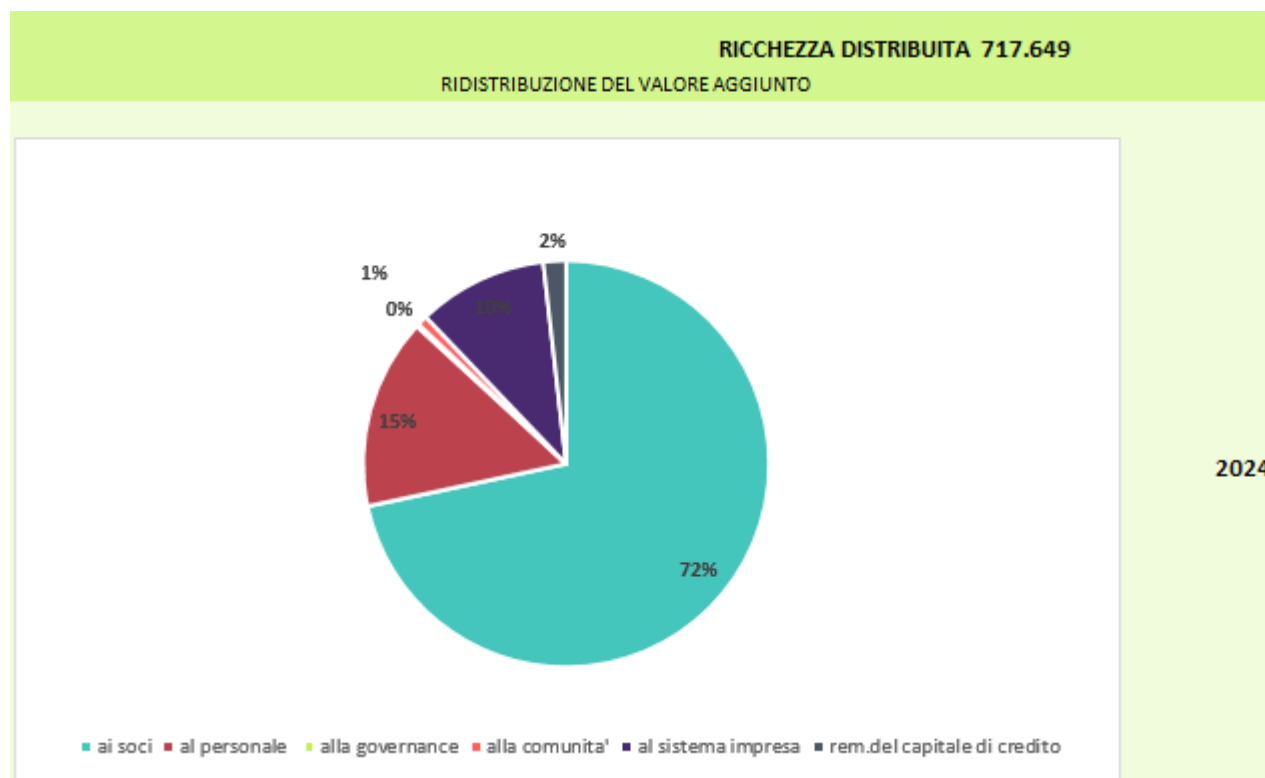
|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| Ammortamento delle immobilizzazioni               | 39.776        |
| Altre svalutazioni delle immobilizzazioni         | 0             |
| Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop) | 34.495        |
| <b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>    | <b>74.271</b> |

### REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

|                                                                                          |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci) | 12.940        |
| <b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>                                      | <b>12.940</b> |

### RICCHEZZA DISTRIBUITA

**717.649**

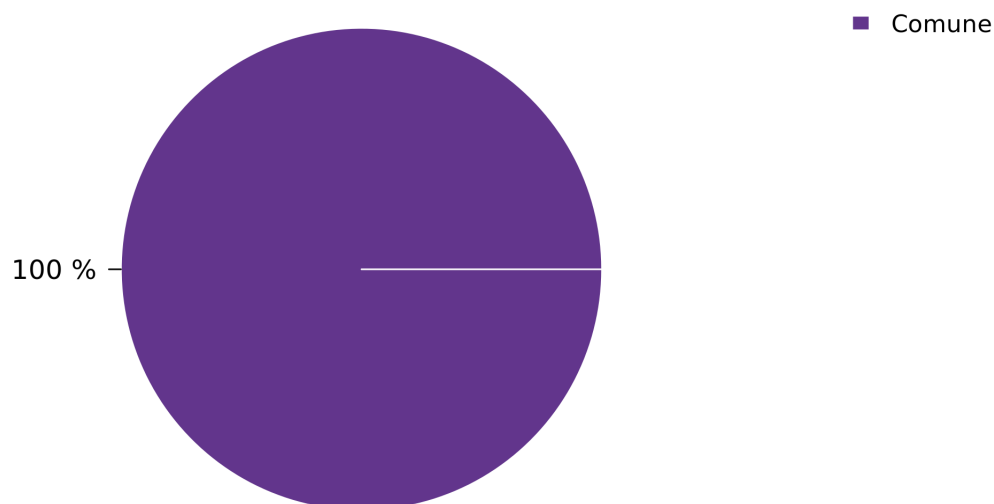


## Provenienza delle risorse finanziarie

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

L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate totalmente a livello comunale.

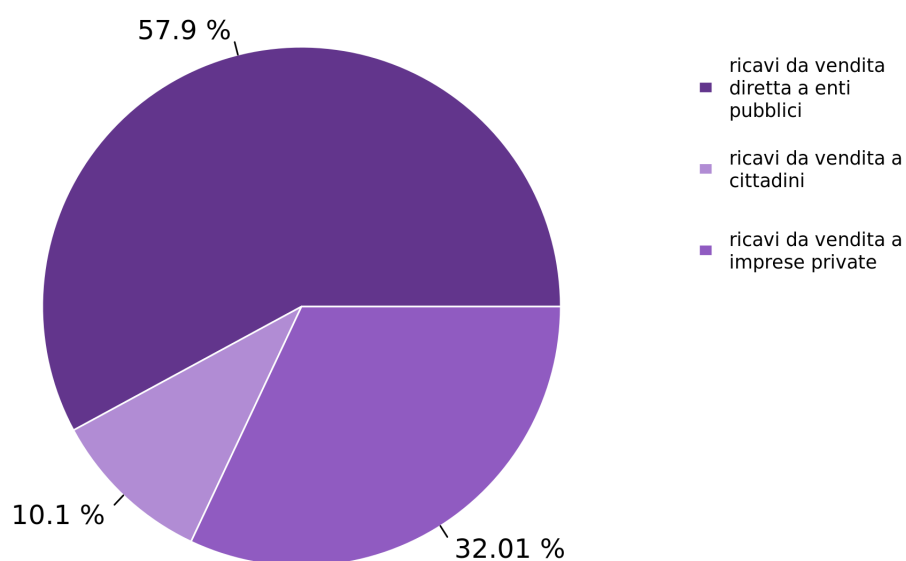
## Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 18.96% 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 1.015.976 Euro di contributi pubblici e 3.881 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 1.019.857 Euro.

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

## Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dal Comune.

PUNTO D'INCONTRO nel 2024 ha vinto 1 appalto pubblico con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 90.25%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Rispetto ai committenti e clienti privati, l'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. L'incidenza del primo e principale committente è pari al 56% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio. Rispetto ai clienti e committenti privati, nell'anno si è registrato un numero di scontrini emessi pari a 1.493.

Tra le risorse di cui la cooperativa ha beneficiato nell'anno si registrano 20.170,9 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa nel reperimento di finanziamenti di diversa provenienza si osserva che nel 2024 ha partecipato complessivamente a 1 bando indetto da Fondazioni o dall'Unione Europea.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2024 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 189.141 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. Per tutto l'anno 2024 è rimasta attiva la campagna di raccolta fondi "Un posto alla volta" finalizzata a incrementare la possibilità di inserimento di persone fragili nel laboratorio occupazionale per l'apprendimento dei prerequisiti lavorativi, in aggiunta agli invii del Servizio Sociale del Comune di Trento.

Attraverso la raccolta è stato possibile elaborare anche il progetto "Punto a Casa" che mira ad offrire un servizio socio assistenziale, per il quale la persona che frequenta il Laboratorio di falegnameria o che è inserita percorsi di avviamento al lavoro e percorsi socio assistenziali promossi dalla cooperativa possa fare una esperienza abitativa, con le caratteristiche del housing first affiancati da un operatore di riferimento. In questo modo il progetto vuole mettere a disposizione di singole persone che vivono l'esperienza della strada spazi di coabitazione diurna e residenziale, con l'obiettivo di sostenere, in un tempo definito, percorsi di autonomia possibile.

E' in questo contesto che la cooperativa si è attivata per ottenere la locazione semplice a favore di Enti ed Associazioni di due appartamenti siti a Trento in Via Pascoli e Via Bronzetti da parte di ITEA – Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa. In tali appartamenti sono ospitate quattro persone senza fissa dimora, due per ogni immobile, che frequentano percorsi di formazione e di inserimento lavorativo. Il servizio è rivolto a persone adulte con disagio multifattoriale, in particolare persone senza fissa dimora che vivono una situazione di grave emarginazione per i quali l'entrata diretta in un'abitazione stabile, sicura e confortevole rappresenta il primo passo per progredire verso un percorso di inclusione sociale e benessere. E' prevista la compartecipazione alla spesa da parte delle persone accolte in base alle diverse condizioni reddituali.

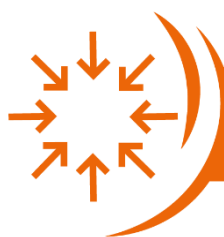
Il 28 novembre del 2024 la cooperativa ha lanciato la campagna "Non lo scartare", per richiamare tutti, a partire da noi stessi, alla responsabilità dell'accoglienza: accogliere non è un compito sostenibile per singole persone, o per alcune realtà, non è un viaggio che si può fare da soli e non è neppure un compito delegabile al solo ente pubblico, ma è la scelta di una comunità che cammina insieme, che accompagna e sostiene. Anche quest'anno i fondi raccolti con la campagna "NON LO SCARTARE" saranno interamente utilizzati per accompagnare le persone che incontriamo in percorsi di formazione al lavoro e di inclusione socio-lavorativa. Più di 40mila euro che saranno convertiti in almeno 2.800 ore di formazione. Una grande opportunità per molti!

Sono numeri, ma sono soprattutto persone, che hanno un nome, una storia e una vita davanti. Sono spesso giovanissimi, con la fame di futuro negli occhi.

Per la raccolta fondi sono stati utilizzati i seguenti strumenti per la comunicazione al pubblico: diffusione della newsletter a soci, volontari e amici della cooperativa, i social network ( WhatsApp, Instagram e Facebook), la piattaforma di crowdfunding la Rete del Dono, il cinque per mille...

## Segnalazioni degli amministratori

Nessuna segnalazione da parte degli amministratori di criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.



## ALTRE INFORMAZIONI

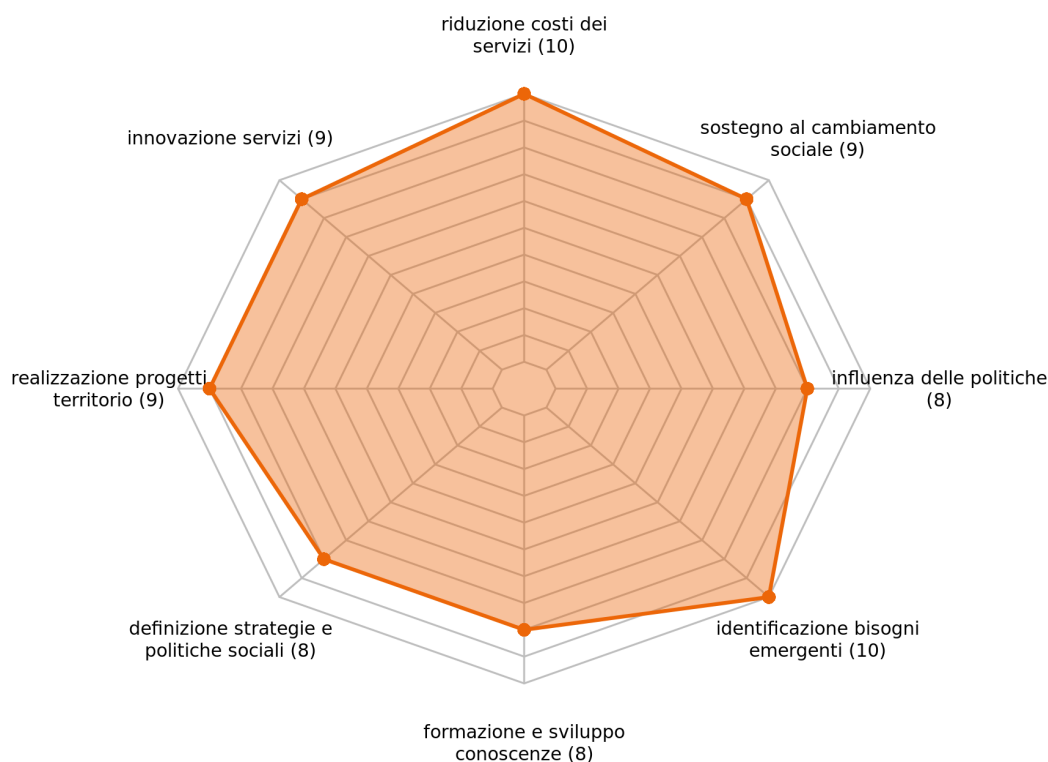
### Impatto dalla rete e nella rete

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come 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.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato ad attività di co-programmazione, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2024 PUNTO D'INCONTRO ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio, per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa, per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

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

### *Le Adesioni*

|                                                                                    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Associazioni di rappresentanza                                                     | 2 |
| Consorzi non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali                         | 1 |
| Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali | 1 |

Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo Settore abbastanza strutturata.

### La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere, condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio e per la condivisione di conoscenze. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati.

Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, nel 2024 PUNTO D'INCONTRO ha continuato ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership, è stata intercettata da imprese del territorio per possibili nuove partnership ed è stata messa in rete con altre imprese del territorio o hanno iniziato a collaborare grazie all'intermediazione di altri soggetti pubblici o privati con cui già si collaborava.

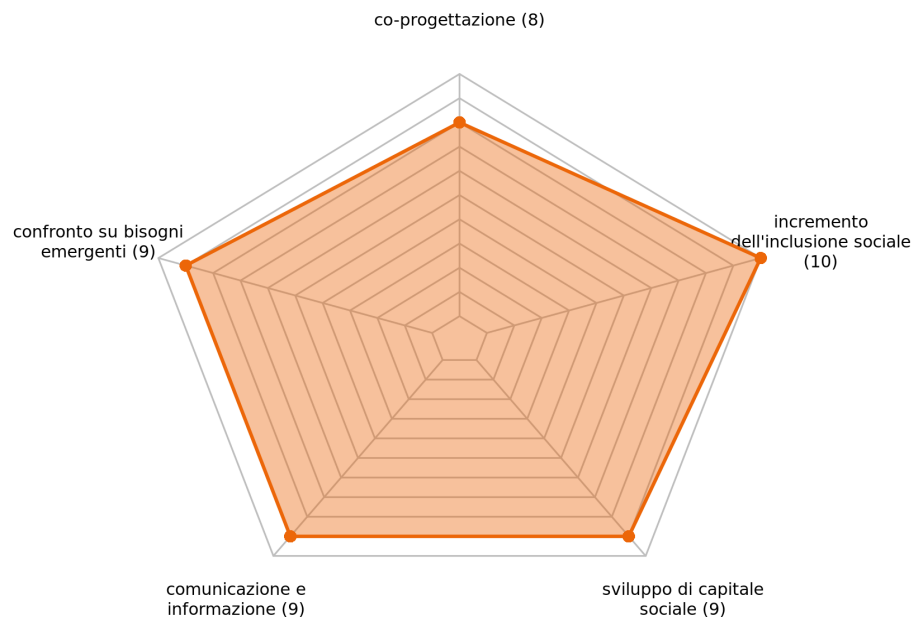
## Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale 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. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che COOPERATIVA PUNTO D'INCONTRO ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

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

## Processi sulla collettività



La comunicazione verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, sito internet e comunicazioni periodiche e newsletter.

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

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale PUNTO D'INCONTRO di aver generato valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

**Coesione sociale** 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 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** 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, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**Impatto 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 percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale.

## **Allegato - Tavola sinottica di raccordo dei contenuti previsti dalla Legge provinciale in tema di bilancio sociale e il presente prospetto di bilancio sociale**

Come presentato nella sezione "Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale", la cooperativa sociale ha adottato la struttura e risposto ai contenuti previsti dalla Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e dettagliati nel d.lgs. 4 luglio 2019 - Linee guida per la redazione del Bilancio sociale degli Enti di Terzo Settore. Tali criteri devono essere adottati *"per le imprese sociali e gli enti di terzo settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad 1 milione di euro"* che sono chiamati annualmente a redigere, approvare in assemblea, depositare presso il Registro Unico del Terzo Settore o la Camera di Commercio e pubblicare sul proprio sito internet il proprio bilancio sociale. La cooperativa sociale, in quanto impresa sociale di diritto e secondo quanto esplicitamente espresso dalla normativa nazionale, è quindi obbligata alla redazione del documento come proposto dalle Linee guida nazionali poiché *"solo i documenti conformi alle presenti linee guida potranno fregiarsi della dicitura «Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017»."* art.3). Tale adozione e l'adesione al metodo ImpACT rappresentano inoltre un rafforzativo del principio di redazione del bilancio sociale rivolto alla 'comparabilità spaziale' (art.5 criterio vi).

Alla luce della parallela predisposizione da parte della Provincia Autonoma di Trento, di Linee guida dedicate alla redazione del bilancio sociale da parte degli enti accreditati, si ritiene opportuno garantire la trasparenza e pertinenza delle informazioni raccolte allegando al bilancio sociale anche una sintetica "Tavola sinottica" in cui sono riportati i principali elementi di raccordo tra la struttura adottata nel presente documento e la struttura prevista dalla normativa provinciale. In particolare, per ogni sezione dell'indice di bilancio e sotto-tematica prevista dallo schema stabilito dalla Reg. Delib. N.1183 della Provincia Autonoma di Trento in materia Approvazione dello schema di Bilancio sociale, si indicano le sezioni del bilancio sociale redatto dalla cooperativa in cui le informazioni pertinenti sono riportate.

Si osserva che eventuali scostamenti contenutistici o di singoli microdati proposti tra il bilancio sociale redatto rispetto ad alcune delle proposte contenutistiche presenti nelle Linee guida provinciali sono spiegati dalla minore coerenza delle stesse alla forma giuridica adottata o da una diversa richiesta metodologica e contenutistica proposta nelle Linee guida nazionali.

| Schema previsto dalla normativa provinciale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Indice Bilancio sociale                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 1. Presentazione e Nota Metodologica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lettera del presidente<br>1 – Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale                                                                                                                          |
| Sezione 2. Identità <ul style="list-style-type: none"> <li>- il profilo generale dell'organizzazione</li> <li>- il contesto di riferimento in cui opera</li> <li>- la sua storia</li> <li>- la sua missione</li> <li>- gli obiettivi strategici futuri</li> <li>- gli stakeholder con cui si relaziona</li> <li>- le reti di collaborazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | 2 – Informazioni generali sull'ente<br><br>5 – Obiettivi e attività<br>3 – Struttura governo amministrazione<br>7 – Altre informazioni Impatto dalla rete e nella rete                                            |
| Sezione 3. Il governo e le risorse umane <ul style="list-style-type: none"> <li>- la compagine sociale</li> <li>- il sistema di governo ed i processi di partecipazione</li> <li>- la struttura organizzativa</li> <li>- le persone che operano nell'organizzazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 – Struttura governo amministrazione<br><br>4 – Persone che operano per l'ente                                                                                                                                   |
| Sezione 4. Le risorse economico-finanziarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6 – Situazione economica e finanziaria                                                                                                                                                                            |
| Sezione 5. La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dei bisogni rispetto ai quali l'organizzazione interviene e vorrebbe intervenire</li> <li>- Individuazione degli obiettivi strategici e aree di attività</li> <li>- Descrizione delle modalità di realizzazione delle attività</li> <li>- Definizione e identificazione delle risorse impiegate (input)</li> <li>- Definizione e Misurazione dei risultati raggiunti (output)</li> <li>- Analisi dell'efficienza, efficacia e obiettivi di miglioramento</li> </ul> | 2 – Informazioni generali sull'ente<br><br>5 – Obiettivi e attività                                                                                                                                               |
| Sezione 6. L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>Facoltativo</i><br>7 – Altre informazioni Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale<br>Allegato: Valutazione di impatto sociale: indici ed indicatori nell'applicazione del metodo ImpACT |
| Sezione 7. Questioni aperte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Facoltativo</i>                                                                                                                                                                                                |

