



B I L A N C I O S O C I A L E
C O O P E R A T I V A C . S . 4

Esercizio 2021



BILANCIO SOCIALE COOPERATIVA SOCIALE C.S.4

ESERCIZIO 2021

Sommario

Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	4
Informazioni generali della cooperativa	6
Struttura, governo, amministrazione	11
Persone che operano in cooperativa	16
COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO	20
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA	24
Obiettivi e attività	26
SERVIZI PRESSO LA COMUNITÀ IN SENSO AMPIO	26
PERCORSI PER L'INCLUSIONE - AREA LAVORO	26
PERCORSI PER L'INCLUSIONE - AREA CSE	27
LABORATORI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE REQUISITI LAVORATIVI	27
INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ	28
ABITARE ACCOMPAGNATO PER PERSONE CON DISABILITÀ	28
ASSISTENZA SCOLASTICA	29
SERVIZI DI CONCILIAZIONE	29
VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI.....	33
Situazione economica e patrimoniale	34
DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	36
PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE.....	38
SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI	40
Impatto sociale, impatto dalla rete e nella rete	41
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE.....	43
INNOVAZIONE SOCIALE	46
COESIONE SOCIALE	46
INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE	47
IMPATTO SOCIALE	47



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale C.S.4 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 permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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

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

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la

riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

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



INFORMAZIONI GENERALI DELLA COOPERATIVA

La cooperativa sociale C.S.4 nasce nel 1988 e per comprenderne il percorso è interessante fare riferimento alla sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata da un gruppo di genitori e amministratori della Comunità Alta Valsugana perché le Famiglie, in particolare quelle più fragili, possano contare su un riferimento e un supporto nelle funzioni di cura e di educazione dei figli, con uno sguardo rivolto anche alla comunità, come risorsa nella quale anche la persona con disabilità possa realizzare il suo percorso di crescita e di cittadinanza. Il primo servizio, un centro socio-educativo per persone con disabilità, viene aperto nel novembre del 1990. Da allora ad oggi la cooperativa ha realizzato via via servizi diversificati per offrire risposte puntuali alle necessità di ogni persona. Proprio per garantire ciò, la cooperativa si impegna inoltre a migliorare e a completare la filiera dei servizi supportandone il riesame, l'innovazione e la ri-progettazione in modo non solo da adeguare l'offerta ai nuovi bisogni interni ed esterni, ma allargando le aree di intervento della cooperativa soprattutto in favore del sostegno alla famiglia. Anche sul fronte interno, si sono adottate soluzioni compatibili e bilanciate tra le esigenze dei singoli lavoratori e quelle della cooperativa stessa. La cooperativa è attenta a migliorare continuamente i suoi servizi, i suoi processi e le prestazioni aziendali e a dirigere e tenere sotto controllo l'organizzazione in maniera sistematica e trasparente, nel rispetto dei requisiti cogenti e promuovendo una cultura per la qualità.

C.S.4, in quanto cooperativa sociale di tipo A, ha per Statuto 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, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, attività culturali ed artistiche con finalità ricreativa, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, alloggio sociale, agricoltura sociale e commercio equo e solidale.

Infatti, è presente con diversi servizi educativi, Centri socio – educativi e Laboratori occupazionali, oggi denominati Percorsi per l'inclusione, Laboratori per la formazione ai prerequisiti lavorativi e Interventi educativi domiciliari, in diversi comuni: a Pergine per il territorio dell'Alta Valsugana, a Torcegno per la Comunità della Bassa Valsugana e Tesino, a Grumes per la Comunità della Valle di Cembra e a Trento dove i Laboratori sono frequentati da persone provenienti dalla Valle d'Adige, Valle dei Laghi, Lavis e Rotaliana. Inoltre operiamo in favore di alunni e studenti con bisogni educativi speciali in molti Istituti scolastici in particolare dell'Alta e Bassa Valsugana e nel periodo scolastico garantiamo ad alcune famiglie del Perginese il doposcuola. Grazie a questa capillarità e diversificazione dei servizi ogni persona ha la possibilità di trovare il contesto idoneo in cui apprendere gradualmente capacità pratiche e relazionali utili nella cura di sé, nella vita quotidiana, nelle relazioni con gli altri e per un lavoro futuro. Valorizzando le capacità, le potenzialità e le attitudini di ogni persona la accompagniamo nella crescita e nell'autorealizzazione. Promuoviamo la partecipazione attiva della persona nel suo percorso di crescita, fornendole il sostegno necessario per la costruzione di un progetto di vita, da realizzare nel corso del tempo attraverso un progetto individualizzato di sviluppo personale. Per questo mettiamo a disposizione professionalità diverse che prima di tutto con l'ascolto attivo ed empatico facilitano la persona nell'esprimere i suoi bisogni, desideri e timori. In questo percorso viene coinvolta la famiglia e le sue risorse, come anche i servizi pubblici e privati sociali e specialistici.

La nostra cooperativa è attiva nella promozione dei diritti delle persone con disabilità, sosteniamo progetti che favoriscono l'inclusione sociale nella Comunità, cercando spazi di collaborazione con

associazioni, scuole, aziende, dove la persona possa essere accolta, sentirsi valorizzata e sentirsi/essere una risorsa per gli altri.

Accanto a tali attività principali e di interesse generale, la cooperativa sociale affianca alcune attività che possono essere definite secondarie e strumentali, che consistono nello specifico in Centri del Riuso e agricoltura sociale.

Nei Centri del riuso la sostenibilità ambientale ed i percorsi di inclusione sociale sono le colonne portanti della loro progettualità. I nostri centri, presenti a Pergine e Trento, sono spazi dove la cittadinanza può conferire oggetti di varia natura che, ancora in buono stato, possono essere acquistati a basso costo da altri cittadini interessati, promuovendo in questo modo processi di economia circolare che consentono di ridurre i rifiuti e restituire nuova vita ad oggetti ancora fruibili. I beni, confluendo in un circuito virtuoso di “scambio”, ottengono una seconda vita e danno la possibilità alle persone che frequentano C.S.4 di sperimentarsi come commessi all’interno dei negozi. Questa esperienza è particolarmente importante perché permette alle persone di misurarsi con un ambiente normalizzante dove possono imparare a gestire la relazione con il pubblico ed acquisire nuove competenze di tipo sociale e professionale utili per reinserirsi gradualmente nel tessuto comunitario.

L’agricoltura sociale, invece, rappresenta un modo per coltivare la fiducia in sé stessi vedendo i frutti del proprio lavoro. Seguire i ritmi della natura, vedere il germoglio che nasce dal seme piantato dalla propria mano è un’esperienza significativa, ancor più se condivisa in un ambiente collaborativo, con un’attenzione educativa e relazionale.

I servizi illustrati corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di *realizzare interventi di prevenzione e promozione sociale, interventi di aiuto e sostegno alla persona, minore o adulta, e a nuclei familiari, interventi integrativi o sostitutivi di funzioni proprie del nucleo familiare, volti a tutelare e promuovere la dignità, il benessere e l’autonomia delle persone.*

In particolare, la Cooperativa si propone di:

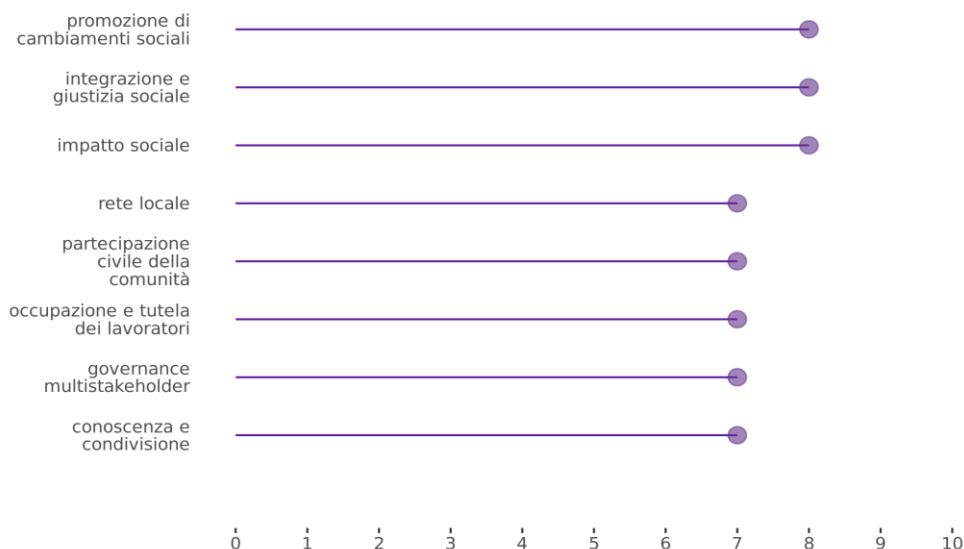
- svolgere attività mirate a prevenire fenomeni di emarginazione connessi a carenze di natura socio-relazionale di soggetti a rischio;
- attivare interventi specialistici e/o di sostegno psico-sociale a persone, a nuclei familiari e a gruppi in situazioni di bisogno;
- realizzare interventi di aiuto per l’accesso ai servizi socio-sanitari volti ad informare, orientare e motivare persone singole e nuclei familiari sulle possibilità esistenti al fine di facilitarne la fruizione;
- gestire servizi di carattere domiciliare, semiresidenziali, centri socio-educativi, diretti a garantire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita tramite prestazioni ed attività volte ad integrare le funzioni proprie del nucleo familiare;
- a completamento dell’offerta dei servizi, potrà attivare tutte quelle attività complementari, sia presso le proprie strutture che presso il domicilio degli utenti: a titolo esemplificativo servizi di trasporto ed accompagnamento degli utenti, confezionamento ed erogazioni di pasti, servizi di lavanderia e di cura della persona ecc.;
- gestire centri occupazionali e laboratori per l’acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. Per il raggiungimento degli obiettivi propri di tali servizi, saranno promosse tutte le attività lavorative utili alla formazione e addestramento degli utenti, nonché la commercializzazione dei prodotti e servizi da esse derivanti;
- promuovere e gestire azioni formative e di sostegno intese a dare ai partecipanti all’iniziativa o attività sociale strumenti idonei all’inserimento o reinserimento lavorativo e sociale, nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo del FSE, degli Enti Pubblici e Privati e/o singoli soggetti, erogando se necessario, borse di studio e/o di lavoro;

- gestire servizi di carattere residenziale, anche temporaneo, sostitutivi delle funzioni proprie del nucleo familiare a favore di soggetti in condizioni di non autosufficienza temporanea o prolungata;
- promuovere e gestire servizi di assistenza scolastica per favorire il diritto allo studio degli alunni in situazione di svantaggio;
- gestire servizi di accoglienza, attività di animazione, di supporto alle attività curriculari, di integrazione, rivolti a bambini, pre-adolescenti e adolescenti, sia a domicilio, sia in collaborazione con gli Istituti Scolastici che presso apposite strutture;
- realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale in ambito educativo e socio-assistenziale a favore dei propri operatori, nonché dei familiari o di altre persone interessate a svolgere tali funzioni di aiuto.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario: dare risposte concrete ai bisogni sociali del territorio facendo leva sulle proprie risorse educative ma anche attraverso progettualità in rete con altre realtà secondo una logica di complementarietà di risorse e capacità, sviluppando azioni che valorizzino il tessuto sociale del territorio (welfare generativo). Ridurre la disabilità delle persone seguite attivando percorsi improntati all'inclusione sociale, alla valorizzazione dei talenti e all'autodeterminazione, sensibilizzando il territorio rispetto alle esigenze e ai bisogni e ai diritti delle persone con disabilità (così come sanciti dalla convenzione ONU) e di sviluppare inoltre progettualità che inneschino processi di cambiamento nei contesti comunitari di azione finalizzati al raggiungimento di importanti obiettivi collegati ai progetti di vita delle persone seguite: partecipazione, autodeterminazione, riconoscimento di un ruolo sociale. In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, promozione di cambiamenti sociali e impatto sociale.



Mission



C.S.4 opera in un ampio contesto territoriale anche attraverso numerose altre sedi operative, assumendo nelle Comunità un ruolo sociale di rilievo.

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella Provincia in cui la cooperativa ha sede.

Indirizzo	Località	Servizio
Via Dosseti 8	Pergine Valsugana	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) Dosseti Abitare accompagnato
Via Alda Merini 4	Pergine Valsugana	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) Merini 1° piano e piano terra Appartamento Domotico
Fraz. Serso 1/B	Pergine Valsugana	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) Serso
Via Lago della Costa 6 loc. Brazzaniga	Pergine Valsugana	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) e Laboratorio per la formazione ai prerequisiti lavorativi Brazzaniga
Via Al Mas Martin 1 loc. Vigalzano	Pergine Valsugana	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) Maso Martini
Via Kufstein 4 loc. Spini di Gardolo	Trento	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) e Laboratorio per la formazione ai prerequisiti lavorativi d Trento e Centro del riuso RICO'

P.zza Municipio 12	Grumes	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) e Laboratorio per la formazione ai prerequisiti lavorativi di Grumes
Via Castello 7	Torcegno	Centro Percorsi per l'inclusione (PI) Torcegno
Via per Vignola 34 loc. Assizzi	Pergine Valsugana	Compendio di Assizzi
Viale Venezia 29	Levico	Appartamento "Casa mia"
Via Cesare Battisti 34	Pergine Valsugana	Centro del riuso Pergine CREA

Guardando alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale C.S.4 svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di natura pubblica e di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.



STRUTTURA, GOVERNO, AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale C.S.4 può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali della cooperativa.

L'assemblea è l'organo sovrano della Cooperativa, è composta da tutti i soci delle tre categorie, fruitori, lavoratori e volontari, e come previsto dallo Statuto le sue funzioni principali sono:

- approvare il bilancio e decidere sulla destinazione degli utili;
- nominare ed eventualmente revocare gli amministratori;
- nominare i Sindaci e il Presidente del Collegio sindacale.

Il consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa, e vi sono rappresentate le tre categorie di soci: fruitori, lavoratori e volontari. Gli Amministratori sono rieleggibili, ma non possono permanere in carica per più di tre mandati consecutivi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Il Collegio sindacale è composto da tre membri: il Presidente Dario Ghidoni e le sindache Franca Della Pietra e Marica Dalmonego.

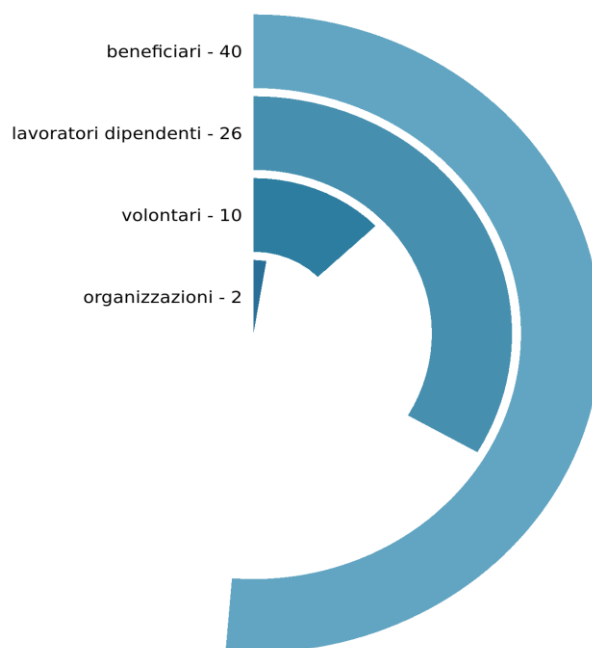
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 78 soci, di cui 40 utenti o loro familiari, 26 lavoratori, 10 volontari e 2 organizzazioni private non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, il 27,66% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e C.S.4 può affermare che le sue politiche organizzative puntano in maniera sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle nostre attività: C.S.4 presenta in proposito tra i propri soci 40 utenti o loro familiari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: C.S.4 cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e nello specifico sono presenti due organizzazioni private non-profit socie. Infine, nonostante sia prevista per legge

anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale.

In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale C.S.4 si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte.

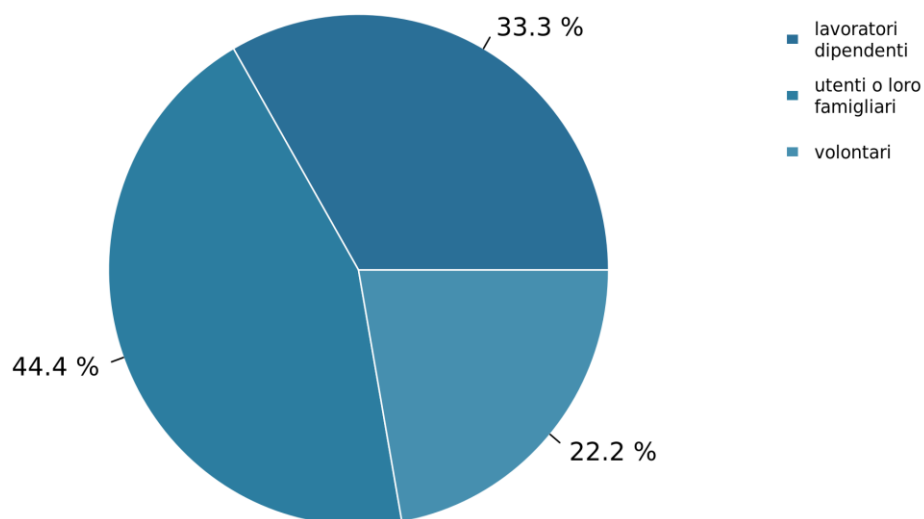
Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale C.S.4 risulta composto da 9 consiglieri:

- Sartori Sonia (data prima nomina 19/04/2018);
- Svaldi Mauro (data prima nomina 24/05/2021);
- Fuoli Giorgia (data prima nomina 19/04/2018);
- Marchesini Mario (data prima nomina 06/07/2020);
- Masera Veronica (data prima nomina 19/04/2018);
- Pegoraro Ersilia (data prima nomina 19/04/2018);
- Carraro Andrea (data prima nomina 24/05/2021);
- Colleoni Giacinta (data prima nomina 24/05/2021);
- Mariotti Mengali Jessica (data prima nomina 24/05/2021).

Si tratta nello specifico di 3 lavoratori dipendenti, 4 utenti o loro famigliari e 2 volontari. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e famigliari nei servizi; e di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità ed i portatori di interessi e visioni anche

esterne. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance. Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte ed il tasso medio di partecipazione è stato dell'88.89%.

Composizione del CdA



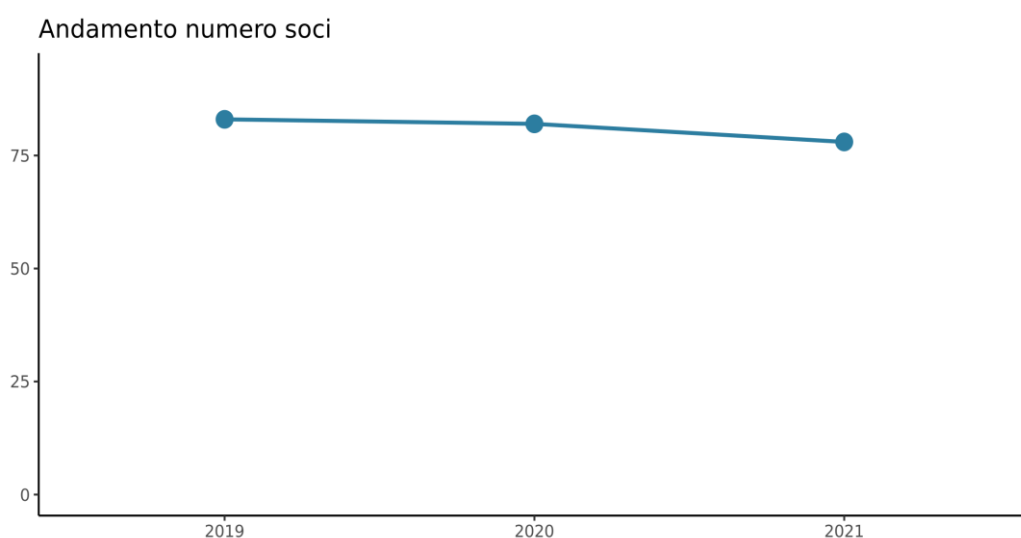
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Lo statuto della nostra Cooperativa dà attuazione al principio democratico della porta aperta non ponendo alcun limite al numero di soci ammissibili e distinguendo tre categorie di soci:

- *soci lavoratori*, che prestano attività di lavoro remunerato e perseguono lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali;
- *soci volontari*, che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà;
- *soci fruitori*, coloro che per cause oggettive o soggettive non sono in grado, senza adeguato intervento, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale ed economico, nonché con riguardo all'età ed in genere coloro che sono ritenuti bisognosi di intervento socio-assistenziale, e i loro familiari, i quali siano interessati all'attività della Cooperativa in quanto beneficiari.

Inoltre, possono essere soci associazioni ed enti che siano in grado di concorrere all'oggetto sociale. L'ammissione a socio non è vincolata a particolari criteri restrittivi, lo statuto fa esplicito riferimento all'impegno di osservare le disposizioni contenute nello stesso e agli eventuali regolamenti interni, e di sottostare alle deliberazioni prese dagli organi sociali. La quota associativa è uguale per tutti i soci ed è rimasta invariata nel tempo. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni d'incontri informali tra i soci e i non soci.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza

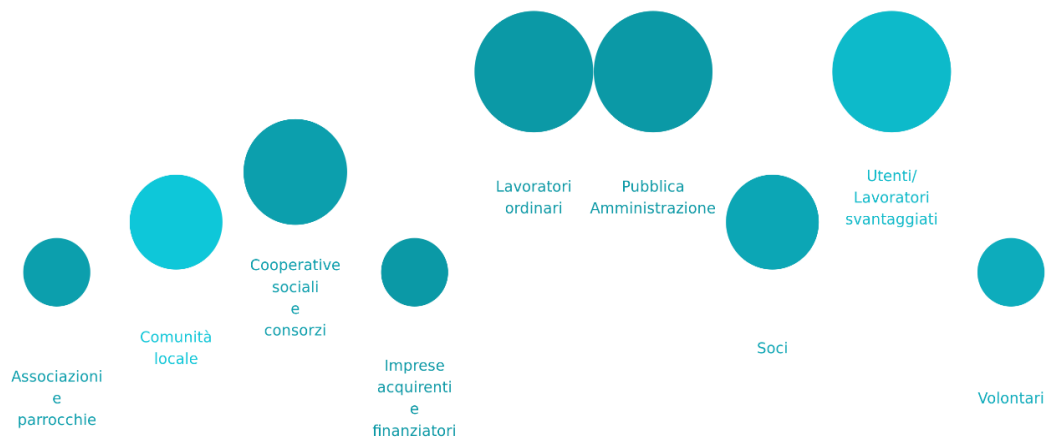
di 13 soci, come anticipato essi sono oggi 78. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 4 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 22% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 22% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 C.S.4 ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 58.75% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 21% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 57.2% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte ed in particolare 21.062 Euro. Dall'altra, gli utili realizzati nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Gli stakeholders





PERSONE CHE OPERANO IN COOPERATIVA

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale C.S.4 significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell’impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l’organizzazione delle persone che vi operano. L’area operativa è composta dai responsabili di servizio e dai responsabili di funzione (raccolta della domanda e supporto a utenza e famiglie, qualità e gestione organizzazione, amministrazione, risorse umane e innovazione progetti e fundraising) e coordinata dalla direzione che ha la responsabilità di assicurare l’efficacia complessiva del Sistema di Gestione, rispondendo direttamente al Consiglio di Amministrazione. Ciascuna delle figure responsabili, sotto la diretta supervisione e verifica da parte della direzione, pianifica e attua i processi integrando nel quotidiano tutti i requisiti di efficienza ed efficacia stabiliti, in un’ottica di “gestione per processi”, anche per perseguire il miglioramento continuo di tutte le attività. I processi non devono essere “cristallizzati” nelle prassi operative, ma devono essere continuamente riesaminati e, dove necessario, modificati per aumentarne l’efficacia e migliorare i risultati.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 123 lavoratori, di cui il 76.42% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 23.58% di lavoratori a tempo determinato. C.S.4 è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente **l’impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

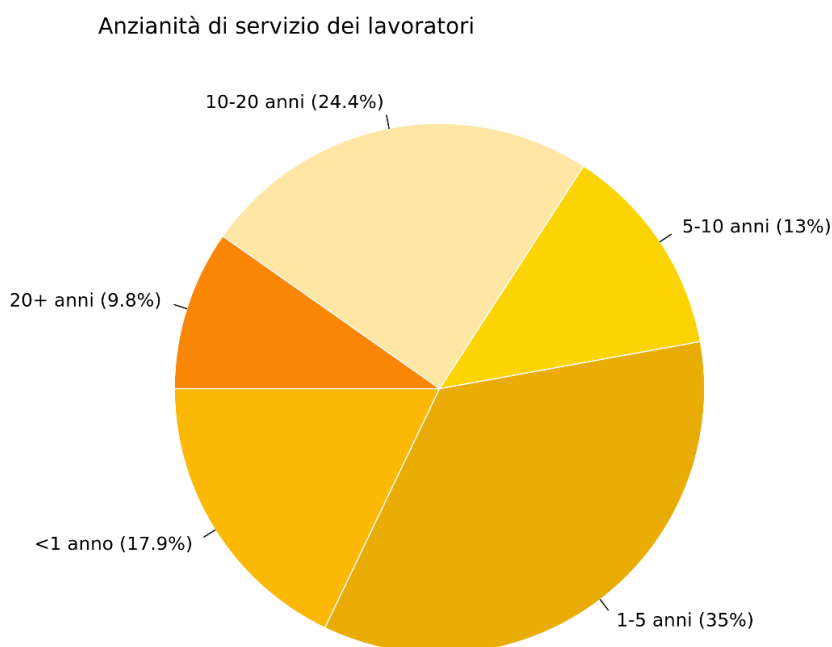
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell’arco dell’anno essa ha visto l’ingresso di 31 nuovi dipendenti rispetto all’uscita di 8 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell’arco dell’anno 1 lavoratore è passato da contratto flessibile a contratto a tempo indeterminato. Rispetto alle posizioni di lavoro dipendente dell’anno, 30% ha avuto nell’anno un rinnovo o proroga di contratto rispetto a situazione contrattuale preesistente, il 40% ha visto rinnovato il contratto di dipendenza a tempo determinato nel corso dell’anno in deroga alla situazione Covid e nel 30% dei casi si è trattato di realizzazione di contratti per persone senza precedenti contratti di dipendenza con la cooperativa.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 147 lavoratori (per un totale di 170.903 ore retribuite), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell’anno in 77.47 unità.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 29% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 24%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che

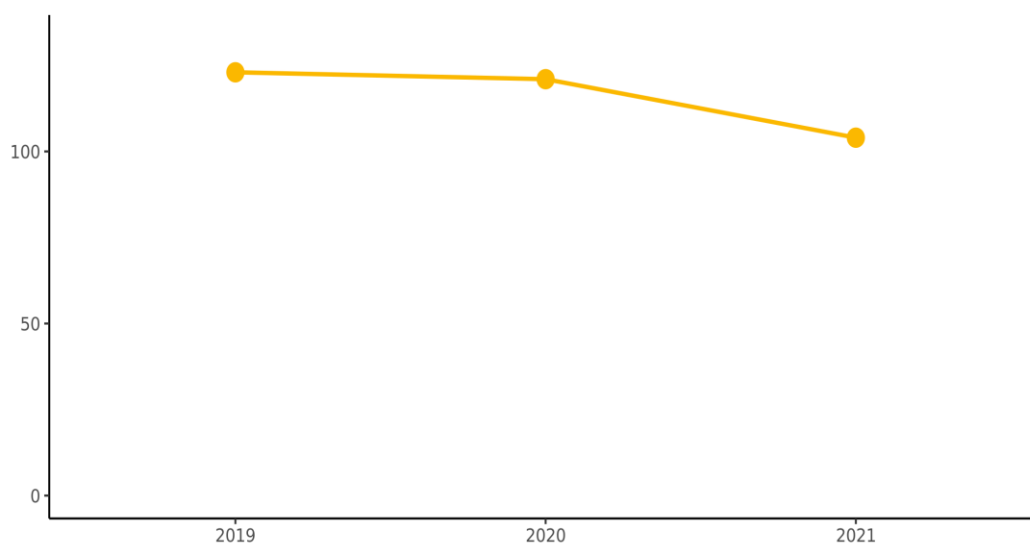
la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 21% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 52% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 9% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 18% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'84.62% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 19.51%, contro una percentuale del 9.76% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 21 lavoratori diplomati e di 102 laureati.



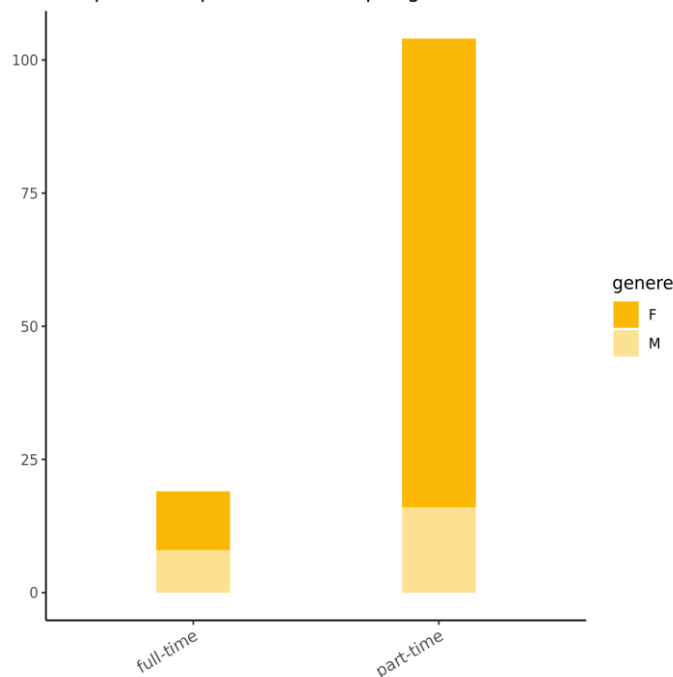
La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 47.15% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 12 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 18.27% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 104 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: a fine 2021 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 56.73%, 41 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa e infine, i lavoratori dei part-time imposti dalla cooperativa per necessità organizzative risultano essere 4. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

Composizione per contratto e per genere



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 70 altri educatori, 34 educatori con titolo, 16 responsabili, 3 impiegati e 1 direttore.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale C.S.4 il 15% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 5% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	30.967,3 Euro	33.270,51 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	25.570,87 Euro	25.570,87 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	20.238,92 Euro	23.394,41 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite 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 C.S.4 prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, smart working, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale. Complessivamente il 76.4% dei lavoratori usufruisce effettivamente di questi servizi di welfare aziendale e nello specifico il 12% utilizza telelavoro/smart working.

La cooperativa sociale C.S.4 è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 35% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 20% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti e il 4% in corsi/seminari/workshop occasionali. Sono state così realizzate complessive 823 ore di formazione, e si osserva che delle stesse il 27% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate, con un impegno quindi ulteriore per i lavoratori. Il costo a carico diretto della cooperativa sociale è stato di 17.234 Euro e coperto da finanziamento per 6.778 Euro.

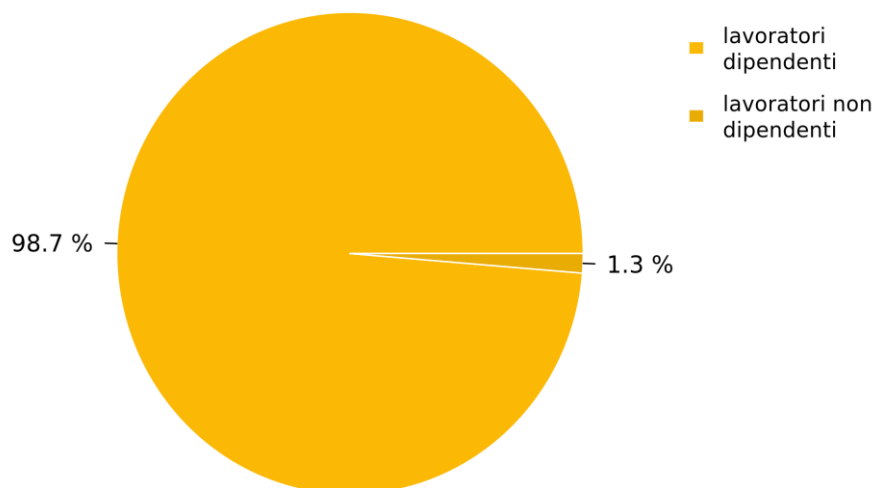
A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno hanno lavorato in cooperativa con la forma

del distacco 1 dipendente di altro ente. In modo puntuale si osserva che nel 2021 la cooperativa ha beneficiato di complessive 1.040 ore nell'anno lavorate da personale di altri enti in distacco in cooperativa.

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

Nel corso del 2021, la cooperativa sociale C.S.4 ha fatto ricorso anche a 1 professionista titolare di partita IVA e 1 lavoratore in somministrazione. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 98.7%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale



Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 5 tirocini (es: formativi, stage) e 11 ragazzi in alternanza scuola lavoro. Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la cooperativa sociale si è resa disponibile anche ad inserire al suo interno lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali e nello specifico 1 da Progettone.

COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

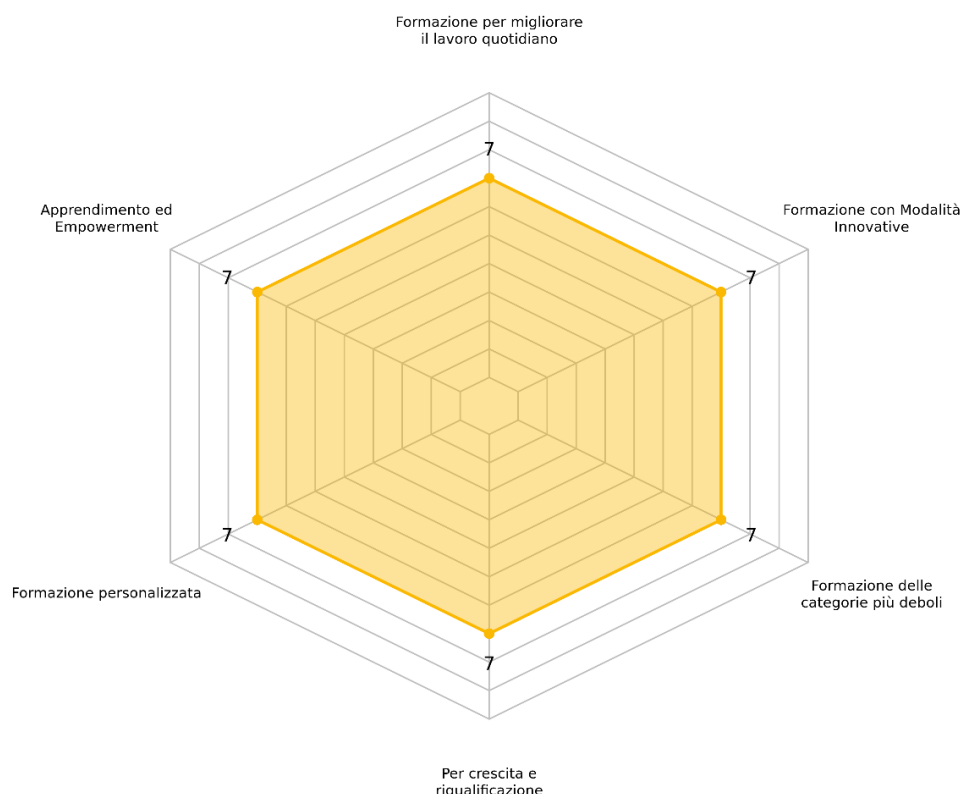
La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano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

presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale C.S.4.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrate nell'anno alcune difficoltà e nello specifico la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico, si è trovata quindi di fronte ad uscite di personale dovute a problemi di equilibrio tra trattamento economico e richieste del lavoro e si è trovata ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che C.S.4 faccia comunque sufficiente ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta alcuni punti di miglioramento, ad esempio vi sono casi in cui il titolo di studio posseduto non è adeguato rispetto al ruolo ricoperto nell'ente. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto e l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori.

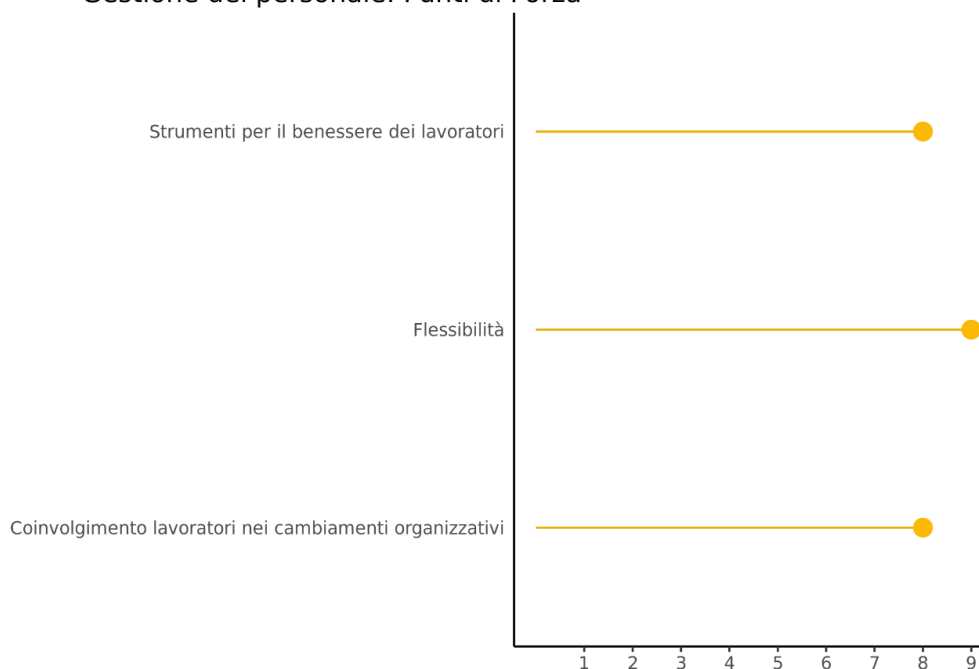
Investimento in Formazione



Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di

valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale C.S.4 sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la formazione ha mirato a garantire ad alcuni lavoratori/categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione e le attività formative formali ed informali puntano a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro. Nell'ambito della formazione, solo in parte la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto apprendimento, di confronto e interazione con professionisti e solo talvolta si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

Gestione del personale: Punti di Forza

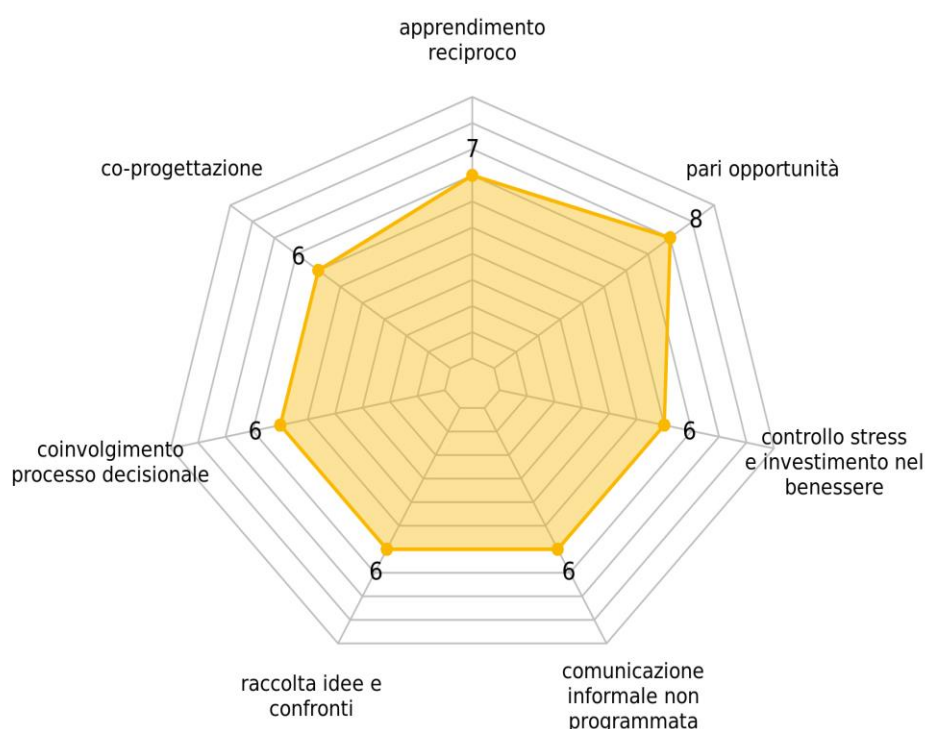


Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario la concessione di flessibilità (di orario, di turnistiche...) per la conciliazione famiglia-lavoro, il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere e lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori; mentre non sono stati focus delle sue politiche di gestione delle risorse umane pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico e modalità (verbali, scritte, formali o informali) di comunicazione ai singoli lavoratori dell'apprezzamento per il lavoro svolto. Si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale C.S.4 crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico, ma solo su alcune tipologie di lavoratori e ruoli o in modo campionario e nell'anno 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 776 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 44 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 21% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 95% valore massimo registrato di

giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Qualità del lavoro



Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 26 (equivalenti al 27.66% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

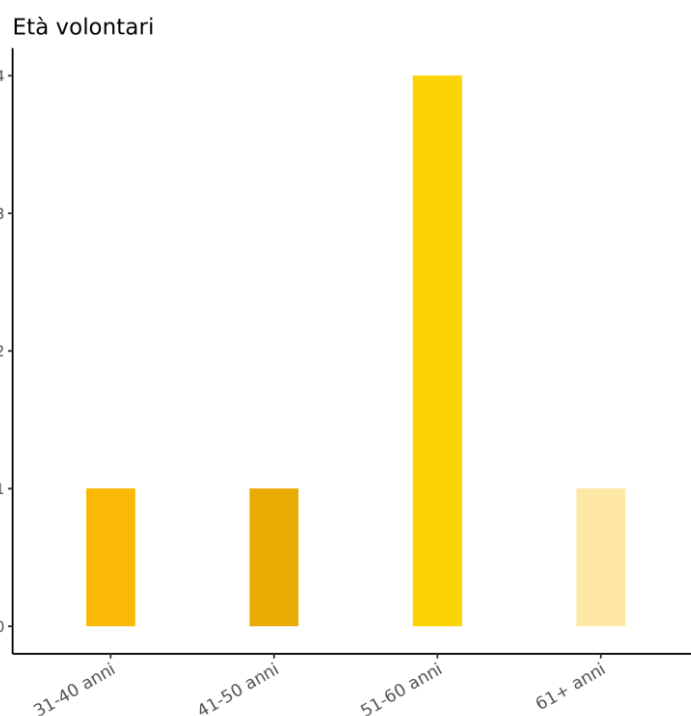
Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in C.S.4: ciò in quanto i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli, nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro sociale del candidato e nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore sembra esplicativo di

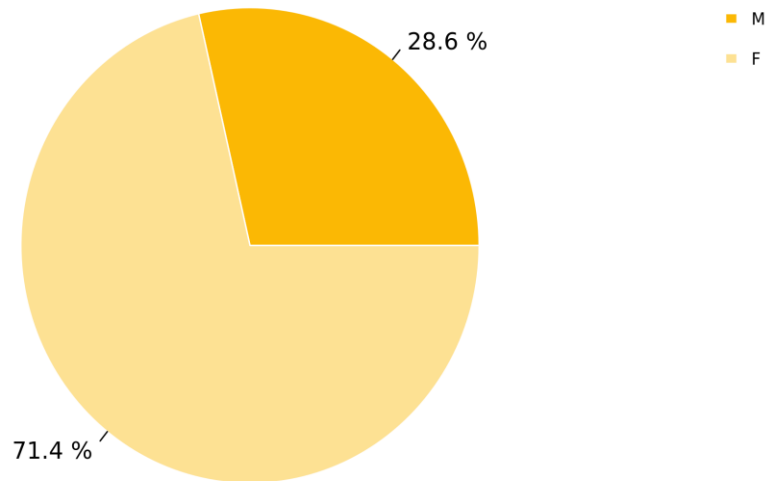
questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale C.S.4 hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha -secondo una stima- beneficiato nel corso del 2021 di 156 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale C.S.4 costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 complessivamente 7 volontari, di cui 2 soci, 1 volontario esterno e 4 soci fruitori presenti nel Consiglio di Amministrazione. Di essi, 2 sono uomini e 5 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 1 tra i 31 e i 40 anni, 1 tra i 41 ed i 50 anni, 4 tra 51 ed i 60 anni e 1 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente diminuito negli ultimi cinque anni e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 277 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 34.62 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (43% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci, ma anche in attività di mansioni per l'amministrazione (29%) e affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa (28%).

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche C.S.4 ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, infatti, investe sulla loro crescita, offrendo la formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale. Non viene, invece, svolto in maniera sistematica e formalizzata il benessere dei volontari. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

SERVIZI PRESSO LA COMUNITÀ IN SENSO AMPIO

C.S.4 interviene sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale con azioni e servizi di comunità che nel 2021 si sono declinati nello specifico in: attività occasionali/eventi organizzati dall'ente o in rete con altri enti, servizi territoriali e attività per la comunità continuative stagionali e servizi territoriali e attività per la comunità continuative annuali o pluriennali. I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa nell'anno sono stati:

- Spazio mamme (Borgo Valsugana);
- Focus Group per i familiari di persone con disabilità (Borgo Valsugana);
- App-prendere. Attività di potenziamento di alunni BES (Borgo Valsugana);
- Orto Didattico Comunitario di Scurelle;
- collaborazione continuativa durante l'anno con il Comune e Pro Loco di Torcegno (decorazioni per la sede, gadget,...) ;
- spesa a domicilio e consegna farmaci (Grumes);
- Pergine Crea, negozio del riuso (Pergine Valsugana);
- percorsi formativi laboratoriali aperti alla comunità all'interno del progetto DO ET DES;
- Donotrentino (a livello Provinciale).

Complessivamente gli eventi promossi nell'anno sono stati 2 ed hanno interessato 200 partecipanti in totale; riguardo invece ai servizi territoriali, l'impegno sul territorio è quantificabile in 6 giornate di presenza sul territorio e 300 beneficiari totali.

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 2 Comuni con meno di 2.000 abitanti e 3 Comuni con più di 5.000 abitanti. La rilevanza delle azioni promosse nella comunità non è insita tuttavia solo nei numeri: tra i beneficiari delle azioni descritte, si contano un 50% persone senza disabilità o disagio sociale, 20% con problemi di salute mentale e 30% con disabilità. Approfondendo le classi d'età, i beneficiari sono stati al 5% bambini 4-6 anni, 10% giovani 19-24, 70% adulti 25-65 e 15% over 65.

PERCORSI PER L'INCLUSIONE - AREA LAVORO

Il servizio si esplica in percorsi di inclusione sociale che propongono attività occupazionali, di sviluppo e potenziamento dell'abilità e l'acquisizione di capacità pratico-manuali e relazionali in prospettiva di una continuità con il laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. Le attività hanno connotazione fortemente inclusiva (pulizia del parco, percorsi in biblioteca con alunni della scuola primaria, laboratorio della carta proposto alle scuole, ...) e prevedono una stretta collaborazione con le realtà del territorio, al fine di creare nuove opportunità e collaborazioni per permettere alla persona di sviluppare e potenziare le proprie abilità sociali ed emotive, e sperimentarsi in attività lavorative non solo in ambito protetto (commesse di aziende del territorio: confezionamento, assemblaggio, sartoria, stireria, attività agricole e di vendita presso i centri del riuso, ...), ma anche attraverso il tirocinio d'inclusione sociale, in aziende/ enti/ associazioni.

Gli interventi sono attivati al fine di conseguire un miglioramento nei domini della Qualità della vita:

- Benessere fisico
- Benessere materiale
- Benessere emozionale
- Autodeterminazione
- Sviluppo Personale
- Relazioni Interpersonali
- Inclusione Sociale
- Diritti ed Empowerment

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 66 persone, di cui il 67% con disabilità, il 30.76% con problemi di salute mentale e l'1.53% con disagio sociale. La ricaduta del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 51 settimane all'anno ed una media di 36 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 10 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 16.640,15 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 678.150,87€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

PERCORSI PER L'INCLUSIONE - AREA CSE

L'Area CSE si esplica in percorsi che privilegiano finalità educative legate al benessere generale della persona disabile, fornendo un sostegno alle famiglie nella crescita evolutiva della persona accolta che trova nel centro un luogo predisposto e organizzato per accogliere l'espressione dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Gli obiettivi dell'azione educativa sono legati allo sviluppo di autonomie personali (igiene, alimentazione...) autonomie domestiche (cura della casa, preparazione e condivisione del pasto, riordino...) partecipazione ad attività motorie, sportive e culturali (basket, nordik walking, piscina, teatro...).

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 74 persone con disabilità, di cui il 12% adolescenti 15-18 anni, 22% giovani 19-24 e 66% adulti fino ai 65 anni. La ricaduta del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 51 settimane all'anno ed una media di 36 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 34 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 46.842,32 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 1.642.363,05€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

LABORATORI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE REQUISITI LAVORATIVI

La cooperativa sociale conta tra le sue attività anche laboratori per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi. Si tratta più dettagliatamente di un servizio che mira a fornire un supporto alla persona rispetto alla costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo, all'attivazione di un processo di consapevolezza e acquisizione rispetto alla tenuta, alla motivazione e alle risorse necessarie all'esperienza lavorativa ed alla valorizzazione delle proprie competenze e abilità sociali, emotive e relazionali. Il percorso di formazione ha una durata massima di 3 anni con valutazione periodica delle competenze lavorative raggiunte. Alla chiusura del percorso viene rilasciata attestazione delle competenze acquisite nella formazione in Laboratorio e negli stage in azienda. Nel caso di mancata acquisizione delle competenze necessarie per l'avvio al lavoro secondo la L.68/99 viene garantita la possibilità di mantenimento dei requisiti acquisiti tramite forme di occupazione protetta,

dall'inserimento presso il Servizio per l'inclusione sociale alla promozione di progetti di socializzazione in ambito lavorativo come previsto dalla delibera n.1106 del 2018. Svolgimento di attività lavorative manuali, quali l'assemblaggio, la stireria, la sartoria e le attività agricole. L'attuazione di tirocini presso le aziende del territorio e l'erogazione di una borsa lavoro, quali strumenti volti a promuovere l'autonomia e il senso di autoefficacia della persona e potenziarne la motivazione e la tenuta. Il progetto vede la partecipazione attiva del soggetto alla definizione degli obiettivi nonché il coinvolgimento della sua rete di riferimento, la famiglia e il servizio sociale.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 47 persone di cui 72.34% con disabilità e 27.65% con problemi di salute mentale. Approfondendo le classi d'età si conta un 27.65% di giovani e 72.34% di adulti. La rilevanza del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 51 settimane all'anno ed una media di 36 ore a settimana

Il servizio è stato realizzato grazie al contributo di 7 lavoratori della cooperativa, impiegati per complessive 14.825,91 ore di lavoro. Il peso economico del servizio sulla gestione della cooperativa sociale può inoltre essere quantificato nel livello delle sue entrate, che per l'anno sono state pari a 607.349,6€.

INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ

La cooperativa sociale C.S.4 opera anche nell'ambito dell'educativa domiciliare: progettualità educative tese al benessere emozionale e all'autodeterminazione della persona e finalizzate a potenziare la capacità di gestione della vita quotidiana. L'intervento è centrato sul rapporto individualizzato e può integrarsi con l'intervento attuato da altri servizi. I progetti si possono svolgere presso il domicilio ma, spesso, volgono lo sguardo alla comunità di appartenenza della persona, al fine di costruire nuovi riferimenti sociali e relazionali significativi. Nell'ambito della relazione educativa lo strumento di lavoro principale è il Progetto Educativo Individualizzato che presuppone un lavoro di osservazione del destinatario, del contesto, delle dinamiche familiari e delle relazioni con l'esterno.

Le persone con disabilità che hanno beneficiato del servizio durante l'anno sono state in totale 30 (di cui il 43% con problemi di salute mentale). Più nello specifico, tra gli utenti del servizio si contano bambini di età maggiore di 4-6 anni (3%), minori 7-14 anni (27%), adolescenti 15-18 anni (7%), giovani di età 19-24 anni (17%), adulti 25-65 anni (13%) e adulti over 65 (33%).

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 33 lavoratori remunerati. Globalmente, sono state impiegate circa 8.645,49 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le risorse economiche impiegate per la realizzazione delle attività sono invece quantificabili per il 2021 in 143.679,42€.

ABITARE ACCOMPAGNATO PER PERSONE CON DISABILITÀ

Tra le attività promosse dalla cooperativa sociale C.S.4 rientra anche il servizio Abitare accompagnato per persone con disabilità, che promuove percorsi di avvicinamento alla vita autonoma, in cui la persona può sperimentarsi in periodi lontano da casa e dal nucleo familiare, fare esperienza delle proprie competenze e abilità, entrando in contatto con nuovi coinquilini che condivideranno con lei una parte di percorso verso l'adulthood. Le scelte sono partecipate sia dalla famiglia sia dalla persona con disabilità, al fine di costruire in sinergia una progettualità il più possibile condivisa. La cooperativa offre inoltre il supporto necessario per promuovere e garantire il benessere psico-fisico e la valorizzazione delle risorse e delle potenzialità individuali, trasmette alle figure di accompagnamento nella convivenza le informazioni e le metodologie che consentono alla persona con disabilità di partecipare attivamente al percorso, mettendo in campo le abilità di cui dispone e/o sviluppandone di nuove. In alcuni casi l'appartamento ha a disposizione strumentazioni tecnologiche per tutelare la

sicurezza degli abitanti e supportare l'intervento educativo. La soluzione abitativa è, inoltre, situata in un contesto sociale facilitante, che promuove l'attivazione della comunità locale e del territorio di appartenenza.

Nel corso dell'anno, le persone con disabilità che hanno beneficiato del servizio sono state complessivamente 5, di cui il 60% con problemi di salute mentale, il 20% senza dimora e il 20% immigrati. Tra questi utenti si rileva che l'80% sono adulti 25-65 anni di età ed il 20% over 65.

Le risorse impiegate nella realizzazione del servizio sono identificabili in 6 lavoratori retribuiti per un totale di 2.161,35 ore di lavoro dedicate al servizio nell'anno e in 76.738,68€ di entrate.

ASSISTENZA SCOLASTICA

L'intervento è volto a sostenere gli apprendimenti e a facilitare l'inclusione scolastica, attraverso il potenziamento delle abilità personali, sociali, relazionali e a garantire a seconda del bisogno dell'alunno la cura della persona. Generalmente il servizio è individualizzato, ma in casi particolari può essere erogato come intervento in piccolo gruppo o sostegno alla classe, attraverso interventi/laboratori specifici. La funzione dell'educatore è di valorizzare le risorse e le potenzialità dello studente BES, favorendo il benessere e la crescita all'interno del gruppo classe, consolidando e sviluppando le autonomie personali e sociali, sostenendo la comunicazione e la socializzazione con i pari e facilitando l'espressione e l'elaborazione dei vissuti e dei bisogni. La Cooperativa garantisce alla scuola la qualità dell'intervento educativo attraverso la partecipazione dell'educatore alla definizione e il monitoraggio del PEI attraverso la supervisione all'educatore dei risultati e/o criticità che si manifestano in itinere. Se richiesto dalla scuola l'educatore partecipa alle riunioni di programmazione, Consigli di classe, incontri con i servizi specialistici e le famiglie.

Trattandosi di un servizio complesso, nel quale parte delle azioni è stata realizzata a favore di beneficiari identificati e con precisi obiettivi mirati sugli stessi e parte è stata realizzata senza una presa in carico e identificazione a nominativo dei beneficiari (supporto al gruppo classe), è utile rendicontare separatamente questi due flussi e tipologie di beneficiari. Nel 2021 le persone fisiche che hanno beneficiato del servizio sono state complessivamente 53, mentre le prestazioni realizzate settimanalmente sono state in media 8. L'azione è stata come premesso realizzata presso organizzazioni terze e nello specifico il 77.05% presso strutture pubbliche e il 22.95% presso enti privati.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 78 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 46.842,32 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 852.666,3€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

SERVIZI DI CONCILIAZIONE

Altro fondamentale intervento promosso dalla cooperativa sociale C.S.4, si colloca nell'ambito della conciliazione. Il servizio si esplica in supporti alla conciliazione scuola-lavoro che nascono da un'attenta analisi dei bisogni delle famiglie di armonizzare e conciliare in maniera efficace i tempi di scuola e di lavoro. Il fondamento dei servizi rivolti alla famiglia è la relazione, che incarna la possibilità di continua crescita e potenziamento delle risorse e degli strumenti della persona per affrontare la quotidianità. Le attività si sviluppano in questo modo:

POMERIGGIO INSIEME - pensato per coprire i pomeriggi non previsti all'interno del sistema scolastico. La partecipazione è libera, prevede il servizio mensa presso la scuola di riferimento e la

copertura, in aula, delle due ore successive al pasto in cui l'alunno potrà ricevere non solo un supporto ai compiti, ma anche essere coinvolto in attività ludico-ricreative e laboratori pratico-manuali.

BOTTEGA DELLA FANTASIA - rappresenta uno spazio doposcuola, in cui la proposta di giochi e laboratori è pensata all'interno di un intervento educativo finalizzato alla promozione dello sviluppo cognitivo, emotivo e sociale del bambino.

TRIBU' WACHITU' - centro estivo diurno rivolto ai bambini frequentanti l'ultimo anno di scuola dell'infanzia e ai bambini della scuola primaria di primo grado. L'obiettivo principale del centro è permettere al bambino di godere dell'ambiente naturale quale laboratorio a cielo aperto in cui poter osservare e fare analogie, evidenziare differenze e uguaglianze, in cui confrontare e percepire forme, dimensioni, colori e consistenze. La natura rappresenta il primo indispensabile laboratorio in cui applicare e fare proprie le regole della scienza e della fisica, offrendosi anche come luogo di osservazione, di ascolto e di contemplazione del bello come luogo di rigenerazione, di rispetto e conoscenza dell'altro.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 75 ragazzi dai 7 ai 14 anni ed il servizio è stato erogato per 50 settimane nel corso dell'anno e 19 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 9 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 1878.17 ore di lavoro retribuito nell'anno. Sono stati complessivamente 1 i volontari che hanno contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 23348.47€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

Servizi	Tipologia	Utenti totali	Prestazioni medie
Percorsi per l'inclusione - area lavoro	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	66	-
Percorsi per l'inclusione - area cse	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	74	-
Laboratori per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	47	-
Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità	servizio domiciliare	30	-
Abitare accompagnato per persone con disabilità	servizio residenziale	5	-
Assistenza scolastica	servizi di contesto o integrativi	53	8
Servizi di conciliazione	Altro	75	-

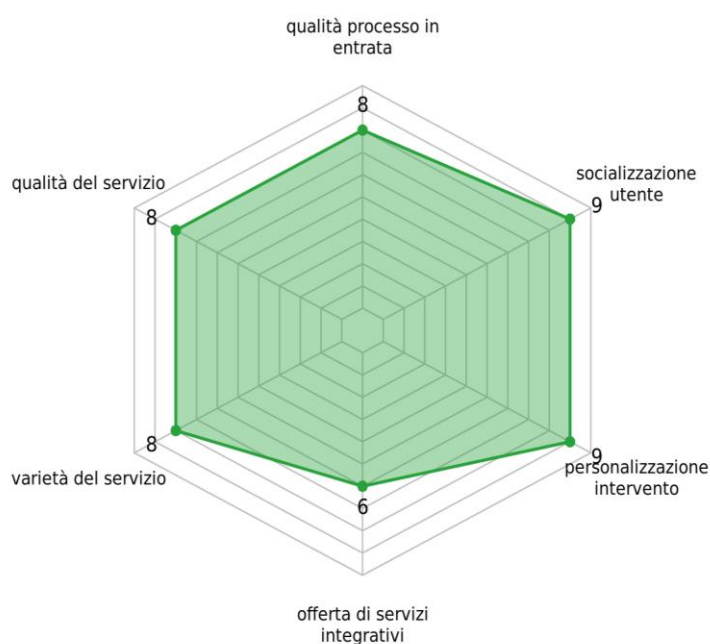
In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come il 33.34% dei beneficiari dei servizi risiede nella provincia in cui ha sede la cooperativa, il 42.46% nella stessa Comunità di Valle ed il 24.20% nello stesso Comune, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con una significativa ricaduta

anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi.

Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare la UNI EN ISO 9001:2015 ed in data 20/04/2021 ha depositato la domanda di attivazione del processo di certificazione Family Audit.

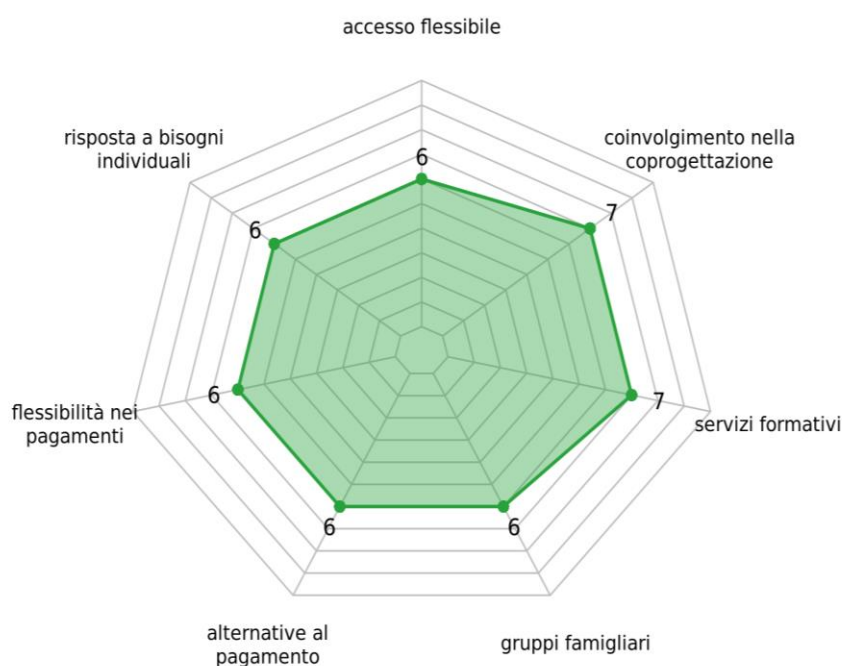
Impatto sugli utenti



Come primo elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utenza, la cooperativa sociale C.S.4 cerca di promuovere una certa filiera di servizi nei confronti dei suoi utenti affiancando all'attività assistenziale, anche attività formative e di sviluppo di abilità lavorative. Per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, il laboratorio ai prerequisiti al lavoro, lavora con centri per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, con laboratori ai prerequisiti lavorativi esterni e collaborando 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, con una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione. Significativo sembra a tal fine osservare che nel corso del 2021 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 43 utenti, per una media di 10.5 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 93.4 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Sembra a tale proposito significativo anche osservare che tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 2 hanno trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 12 utenti è stato poi offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta occupazionale.

C.S.4 ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico,...), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate,...), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti,...), la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei).

Impatto sui famigliari



Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi. Per rafforzare queste attenzioni, alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che C.S.4 assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2021 è del 60%.

Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione e la

pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti e renderle complementari offrendo agli utenti, o potenziali utenti, un ventaglio di strutture e servizi alternativi e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori.

VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

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

- concludere la riorganizzazione interna per adeguare CS4 ai cambiamenti del contesto esterno;
- ottenere l'accreditamento;
- riprogettare la filiera dei servizi e aggiornare il Progetto di Servizio per ampliare le opportunità di crescita e sviluppo di un Progetto di vita dell'utente e rispondere a nuovi bisogni dell'utenza;
- rafforzare la relazione con gli stakeholder interni ed esterni;
- promuovere e attuare sperimentazioni negli ambiti dell'abitare per la persona con disabilità, coinvolgendo beneficiario e famiglia;
- definire e attuare un piano di sviluppo dell'area abitare e dell'area lavoro anche attraverso investimenti di medio periodo (ristrutturazione del compendio di Assizzi);
- rispondere ai nuovi bisogni emergenti delle famiglie e del territorio, sviluppando nuove progettualità di rete.

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. C.S.4 percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico e crescente povertà delle famiglie.

La situazione della cooperativa sociale C.S.4 sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: stabilità economica e capacità di soddisfare la domanda locale.

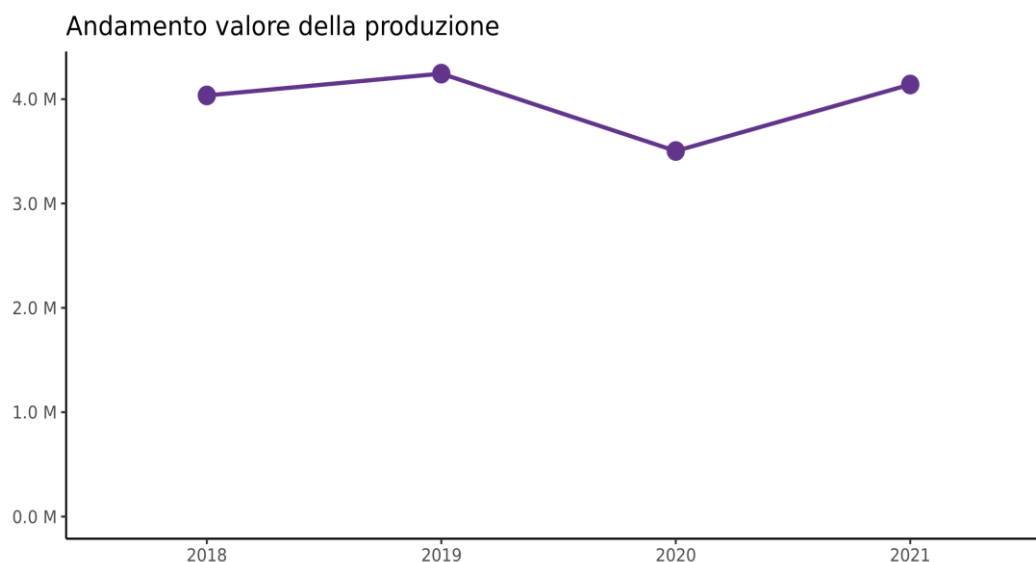
Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi, realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano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



SITUAZIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

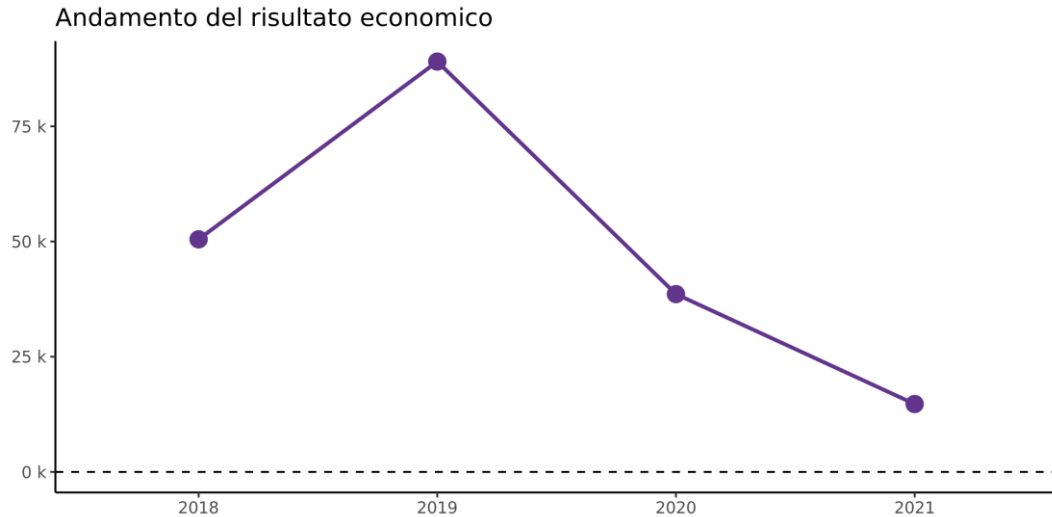
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 4.140.344 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo 2018-2021, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 18.19%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 4.111.861 €, di cui il 70,59% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 838.185 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 un utile pari ad € 14.734. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale C.S.4. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 1.164.719 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per l'1.55% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 563.980, la riserva statutaria è di Euro 540.818 e le altre riserve sono pari a Euro 27.114. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 716.762 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale C.S.4 esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 2 gli immobili di proprietà della cooperativa; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata l'attività si contano in particolare 6 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo settore legate in rete alla cooperativa e 5 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2021 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti sulle proprie strutture per un valore complessivo di 21.183 Euro e tale importo è quindi indicatore tanto di un investimento nella qualità del servizio quanto di valore generato su un bene che si può considerare comune data la natura non lucrativa della cooperativa sociale e investimenti che hanno generato valore economico a favore anche delle organizzazioni partner che hanno concesso in gestione alla cooperativa alcuni loro beni immobili, poiché sono stati nell'ultimo quinquennio 2.055 gli Euro investiti su loro beni concessi in gestione. Una ulteriore peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato per la cooperativa dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: la cooperativa sociale C.S.4 realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture pubbliche precedentemente dismesse e abbandonate che sono state recuperate dalla cooperativa e strutture pubbliche precedentemente sottoutilizzate che sono state rivalorizzate dalla cooperativa almeno parzialmente. In

sintesi, la cooperativa sociale ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio tra gli immobili della cooperativa anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 39.678 Euro e nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 5.166,5.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	3.749.372
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	297.936
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	88.962
Totale Valore della produzione		4.136.271

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	74.261
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	858.918
B8	Costi per godimento di beni di terzi	162.157
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0
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)	1.513
Totale Costi della produzione		1.096.849

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO		3.039.422
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	4.073
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	12.565
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	353
C15	Proventi da partecipazioni	0

C16	Altri proventi finanziari	327
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria		-8.518

VALORE AGGIUNTO GLOBALE		3.030.904
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		

REMUNERAZIONE AI SOCI		
	Ristorni/omaggi/altro	0
	Interessi passivi su finanziam. di soci	0
	Compensi personale dipendente -socio-	0
	Compensi personale non dipendente -socio-	351
	Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	351

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE		
	Personale dipendente	2.902.462
	Personale non dipendente	8.467
	Totale Personale	2.910.929

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE		
	Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	21.062
	Totale Governance	21.062

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'		
	Comunità	10.049
	Pubblica Amministrazione	18.289
	3% mutualità - Promocoop	442
	Totale Remunerazione alla Comunità	28.780

REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA		
	Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	54.736
	Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
	Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	14.292
	Totale Remunerazione al sistema Impresa	69.028

REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO		
	Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	753
	Totale Remunerazione del Capitale di credito	753

RICCHEZZA DISTRIBUITA		3.030.904
------------------------------	--	------------------

SALDO 0

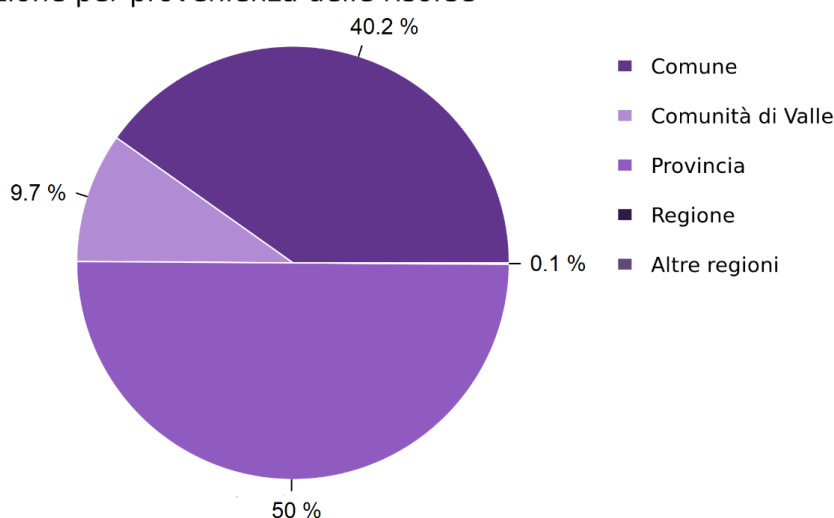


PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 40.25% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 9.65% sulla Comunità di Valle, per il 50% sulla Provincia, per il 0.03% sulla Regione e lo 0.07% fuori regione.

Valore della produzione per provenienza delle risorse



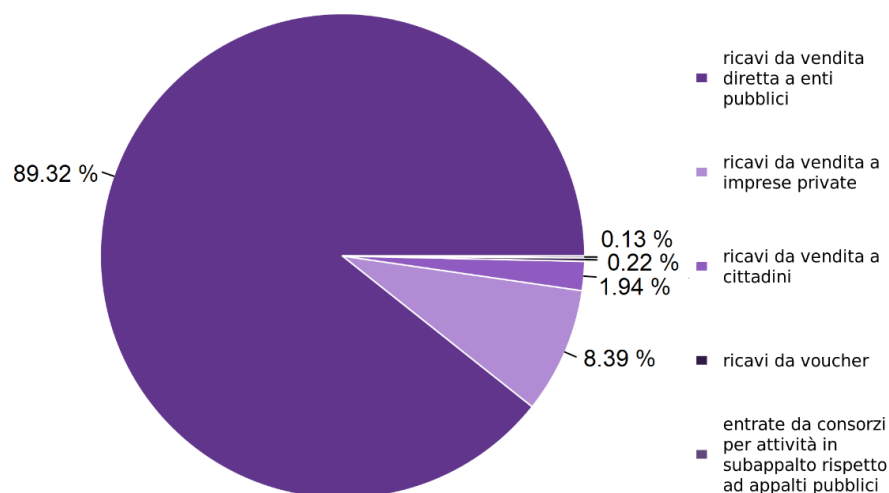
Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 90,56% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 297936 Euro di contributi pubblici e 28.865 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 326801 Euro; inoltre si rileva la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica per il valore di 64170 Euro.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 3.954 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato di specifiche azioni promosse dalla cooperativa sociale. Nell'ambito del percorso progettuale patrocinato dalla Comunità Alta Valsugana e Bernstol "Do et Des" e nato dalla collaborazione fra la Cooperativa e Attori del territorio è stata promossa un'azione di Fundraising volta a sostenere economicamente il progetto attraverso l'organizzazione di due eventi promozionali al termine dei quali le persone presenti sono state coinvolte in una raccolta fondi gestita da C.S.4. Il primo evento si è svolto in collaborazione con l'Associazione Business CLUB, il secondo nel corso della rassegna corale "E uscimmo a veder le stelle", promossa dal coro Calicantus: in entrambe i momenti i partecipanti hanno assistito ad una presentazione delle attività del progetto riferite ad obiettivi legati sia ai percorsi di formazione e avvicinamento al lavoro degli utenti coinvolti, sia in relazione alle dinamiche di sviluppo comunitario promosse tramite sinergie innovative fra le

differenti realtà che hanno deciso di mettere in comune risorse ed energie spesso complementari per sostenere e valorizzare il territorio locale. Si è dato visibilità agli eventi sia tramite comunicazione verbale e cartacea (passaparola, volantini e manifesti), sia attraverso i canali digitali gestiti dalla cooperativa (sito web e facebook), spazi dove oltre alla promozione ex ante finalizzata ad incentivare la partecipazione sono state pubblicate immagini descrittive degli eventi e fornito un feedback rispetto al valore complessivo degli importi raccolti durante le manifestazioni.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi-come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva un'elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e, nello specifico, l'89.32% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 3.348.841 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 314.695 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 72.753 Euro da ricavi da vendita a cittadini, 8.256 Euro da ricavi da voucher e 4.827 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto rispetto ad appalti pubblici.

Composizione dei ricavi



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2021 un numero di imprese committenti pari a 15, un numero di altri enti di terzo settore pari a 5, un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 77 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 344. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 31.37% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per l'1.39% dei casi da convenzioni a seguito di gara ad invito (per un valore di 1.207 Euro), il 37.5% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 3.347.634 Euro) e per il 61.11% dei casi da buoni di servizio (per un valore di 8.256 Euro).

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 89.79% indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 12.490 € da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione si osserva che nel triennio 2019/2021 essa ha partecipato complessivamente a 4 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e sono stati complessivamente vinti 3 bandi privati.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Dopo un periodo iniziale di grande sinergia e collaborazione all'interno del Consiglio di Amministrazione, durante il quale sono state apportate significative migliorie all'organizzazione informatica e digitale della cooperativa, negli ultimi mesi del 2021 è cominciato un periodo di grave difficoltà di governance all'interno del Consiglio di Amministrazione, che si è protratto poi anche alla prima parte del 2022, portando la cooperativa al rischio concreto di commissariamento.



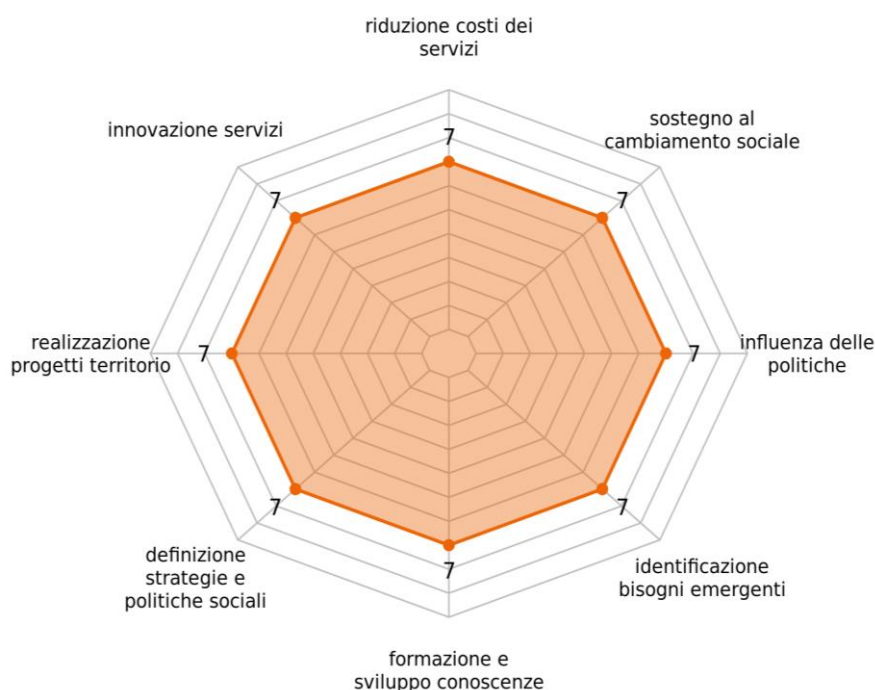
IMPATTO SOCIALE, IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale C.S.4 agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale C.S.4 ha partecipato ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali 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 e nuovi investimenti pubblici finalizzati alla riduzione delle marginalità e all'incremento della coesione sociale. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: l'86.15% degli acquisti della cooperativa sociale C.S.4 è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 15.54% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 33.59% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 50.87% in acquisti da organizzazioni profit. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2021, la cooperativa 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 e per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. 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. Si ritiene quindi che le imprese ordinarie possano rappresentare importanti partner per l'organizzazione e per la realizzazione di attività di interesse sociale per il territorio e per questo nel 2021 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con associazione commercianti.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, C.S.4 aderisce a 1 consorzio di cooperative sociali, 2 partnership con organizzazioni for-profit e 1 ente a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 3 cooperative sociali, 4 associazioni, 3 organizzazioni di volontariato e 2 fondazioni. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). 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 e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si sottolinea come la cooperativa sociale C.S.4 continui ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2021, essa 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 sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche

ambientali poiché nello specifico gestisce centri del riuso. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, già da anni è attiva presso C.S.4 una vera e propria filiera del riuso, intesa come articolazione di servizi e attività che concorrono alla riduzione degli sprechi, alla sostenibilità sociale, economica e ambientale e alla promozione di modelli organizzativi che si fondano sui principi dell'economia circolare. In particolare, C.S.4 gestisce 2 Centri del riuso (Ricò - riuso condiviso a Trento e Pergine C.r.e.a a Pergine Valsugana), luoghi in cui si accolgono e selezionano beni usati di vario genere che i cittadini possono conferire per poi essere venduti a prezzi simbolici. Attraverso un sistema di tracciamento del flusso dei beni in uscita, attivo da ottobre 2020, abbiamo inoltre la possibilità di quantificare l'impatto ambientale in termini di riduzione dei rifiuti immessi nell'ambiente grazie al riutilizzo dei beni da parte dei clienti dei negozi che decidono di "prolungare" il ciclo di vita di prodotti ancora fruibili: nel 2021 il processo ha consentito di evitare che fossero immessi nell'ambiente 5,4 tonnellate totali di rifiuti, corrispondenti a 450 kg/mese medi di beni venduti all'interno dei centri da noi gestiti. La filiera costituita consente inoltre di valorizzare ulteriormente il materiale usato inventurato (in primo luogo stoffe provenienti da vestiti difettosi, campionari...) grazie alla produzione di oggetti di upcycling confezionati utilizzando anche materiale di scarto nei settori sartoriali attivi nei laboratori occupazionali di Trento e Brazzaniga e venduti principalmente presso i Mercati dell'Economia Solidale, afferenti all'omonimo distretto a cui la cooperativa aderisce in qualità di Ente accreditato.

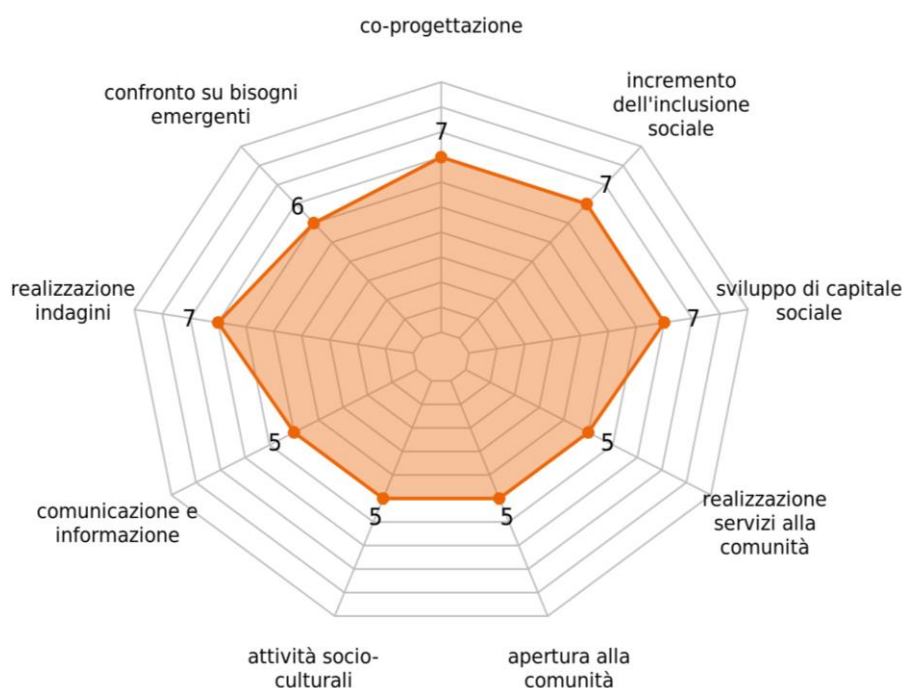
Nel 2021 C.S.4 ha inoltre aderito come partner fondatore al progetto Donotrentino, una piattaforma informatizzata che consente lo scambio di beni usati a cui aderiscono varie OdV accreditate che supervisionano l'invio dei beni a persone o famiglie in situazione di bisogno. Attraverso la rete di Donotrentino, C.S.4 ha inoltre svolto presso la Comunità un'azione di sensibilizzazione sui temi del consumo sostenibile e dell'Economia circolare. Buoni sono stati i riconoscimenti ottenuti sotto il profilo istituzionale: da maggio 2021 Donotrentino fa parte del DES Economia Verde in qualità di soggetto accreditato mentre è più recente (dicembre 2021) l'inserimento del progetto all'interno della lista ufficiale delle Buone Pratiche segnalate dalla PAT nell'ambito dello Sviluppo sostenibile in Trentino (nomina pienamente coerente con i contenuti del programma che PAT sta impostando, in attuazione dell'Agenda 2030, dove fra i risultati attesi figura la "creazione di piattaforme di domanda - offerta - scambio di materiali .., attrezzi, arredi e utensili).

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale C.S.4 ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla

cooperativa si possono identificare attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini e la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet, social network, pubblicazioni periodiche della cooperativa (es. giornalino) e comunicazioni periodiche e newsletter.

Processi sulla collettività



Un aspetto primario di ricaduta delle azioni sulla comunità è per la cooperativa sociale rappresentato dal fatto di aver agito anche in territori marginalizzati, in aree interne a rischio di spopolamento o di bassa qualità della vita, dove quindi la presenza della cooperativa ha cercato di avere impatti proprio in termini di garanzia di una vita migliore o comunque di risposta a bisogni che altrimenti sarebbero rimasti di certo insoddisfatti. In particolare, nel 2021 le azioni sono state realizzate in 2 Comuni che possono esser definiti marginalizzati, offrendo servizi a 27 utenti in queste zone.

La presenza sul territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale C.S.4 è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale C.S.4 di aver generato anche nel 2021 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto

sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari ed il gruppo di coordinamento) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE SOCIALE

La cooperativa sociale C.S.4 è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti:

- L'innovazione della filiera dei servizi CS4 per allinearli al nuovo catalogo e creare nuove opportunità e poter così meglio rispondere ai bisogni dell'utente nelle sue diverse fasi della vita: maggiore attenzione allo sviluppo personale integrato delle persone che frequentano la cooperativa e personale educativo più motivato e "coinvolto" nel percorso di vita delle persone.
- Accredimento per le aggregazioni funzionali persone con disabilità residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto; accredimento di secondo livello per la realizzazione di progetti di abitare sociale di persone con disabilità nell'ambito della Comunità Alta Valsugana e Bersntol.
- La realizzazione di Focus group per famigliari coinvolti nel percorso sull'abitare a favore di persone con disabilità in Bassa Valsugana e Spazio mamme: dare risposte a nuovi bisogni del territorio e collaborazione attiva con altre realtà afferenti alla rete dei distretti famiglia.
- Progetto Donotrentino: ampliamento della filiera del riuso tramite la collaborazione in rete per lo sviluppo di una piattaforma informatizzata per lo scambio dei beni usati, che unisce sostenibilità ambientale e solidarietà sociale: risposte concrete ed innovative a nuove forme di povertà socio-economica; possibilità di collaborare con le scuole attivando percorsi di sensibilizzazione attorno ai temi dell'economia circolare; possibilità di far conoscere la cooperativa in modo più capillare sul territorio ed alla popolazione più giovane, sensibile ai temi ambientali.
- Sviluppo della formazione al lavoro: autorizzazione delle opere di ristrutturazione del compendio edilizio di Assizzi. Progetto Do et Des, costruzione di un DES agricoltura in Alta Valsugana: collaborazione con aziende agricole del territorio; iniziative di formazione in ambito agricolo per utenza e cittadini. Riorganizzazione del lavoro in Coordinamento, promuovendo un sistema di lavoro in aree; un miglior utilizzo/ ristrutturazione delle proprietà immobiliari migliorando la qualità dei propri servizi.

COESIONE SOCIALE

La cooperativa sociale C.S.4 ha sicuramente avuto nell'anno e in generale, grazie alla sua attività, elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori

ed utenti, politiche volte alla parità di genere e con minori, ma sempre significativi, risultati 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 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

In C.S.4 tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e 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

La cooperativa sociale C.S.4 sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, 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, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

