

VALES
VALEO SI VALES

Bilancio sociale della cooperativa sociale Vales

Esercizio 2021



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

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

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

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

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

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



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Vales, codice fiscale 01186250229, che ha la sua sede legale all'indirizzo Viale Trento 49/B, Rovereto.

La cooperativa sociale Vales nasce come cooperativa sociale nel 1987, proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1999. Vales nasce il primo gennaio 2014 dalla fusione delle cooperative sociali La Casa e La Strada con l'intento di dare vita a una struttura organizzata più articolata, capace di integrare una serie di strumenti professionali per migliorare la propria capacità di essere impresa. Uno degli obiettivi è infatti la razionalizzazione e lo sviluppo qualitativo di alcune funzioni interne quali la formazione, la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, le certificazioni qualità, il bilancio sociale, l'evoluzione tecnologica ed il parco attrezzature. Si tratta di componenti complementari che nel complesso garantiscono una migliore qualità della vita lavorativa e migliori performance nei servizi per l'utenza. La messa in comune di risorse materiali, economiche ed umane è stata inoltre concepita quale passaggio obbligato per strutturare un'azienda più forte, capace di proiettarsi in maniera più sicura nel futuro. Una struttura più articolata, fatta da persone che hanno dichiarato la propria volontà di unire le rispettive forze, senza peraltro perdere la propria capacità di stare dentro ciascuna comunità in cui si opera, attraverso progetti e la gestione di posti di lavoro occupati da persone che vivono nella stessa comunità.

La forza di Vales sono le persone che in cooperativa lavorano, in qualità di socio lavoratore o di lavoratore dipendente, che spesso si trovano anche con la propria rete familiare nella condizione di cliente della cooperativa stessa. Persone quindi che vivono sulla propria pelle le ricadute dei processi socioassistenziali e sociosanitari messi in campo dalla cooperativa. Il percorso di crescita ha poi portato ad un passo ulteriore compiuto nel corso del 2019. Vales, infatti, nel dicembre del 2019 ha incorporato Alisei S.C.S, cooperativa di tipo B dando così origine ad una "nuova" Vales che in sé oggi accoglie due diverse anime: i servizi sociali e sanitari da un lato ed i servizi di inserimento lavorativo dall'altro. A seguito dell'incorporazione di Alisei, Vales assume una nuova dimensione che dà impulso ulteriore ad un progetto strategico di sviluppo e crescita che si sviluppa poi nel corso del 2020 con l'incorporazione del Consorzio Specola, consorzio di cooperative sociali che aveva lo scopo di fornire servizi di supporto e amministrativi alle consorziate. Nel 2021 Vales apre una sede operativa nella Provincia Autonoma di Bolzano attivando un'importante partnership con alcune importanti cooperative sociali altoatesine.

Quale cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà

educativa e servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, infine attività riguardanti Telesoccorso e Telecontrollo e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori fornitura di pasti preparati, attività di pulizia e disinfestazione, noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese, lavanderia e servizi alla persona.

La cooperativa sociale nello specifico svolge le seguenti attività/servizi come descritti nelle seguenti aree di intervento.

- Ramo A: Servizi alla Persona e al Territorio. Assistenza domiciliare (socio-assistenziale e socio-sanitaria), Educativa a domicilio, Servizi di Trasporto Persone, servizi di Trasporto cose, Servizi di consegna pasti, Gestione di strutture Residenziali e semi residenziali per anziani, Gestione strutture Residenziali e semiresidenziali in ambito sanitario, Telesoccorso e Telecontrollo, Area progetti Speciali: Welfare generativo e promozione del volontariato, Gestione RSA.
- Ramo B: Servizi di inserimento lavorativo. Servizi di Pulizia e sanificazione. Preparazione pasti e gestione mense, Lavaggio stoviglie. Servizi di Centralino. Servizi di Manutenzione. Servizi di vigilanza e custodia (non armata).



Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi delle seguenti attività.

Riportiamo l'art. 4 rubricato Oggetto sociale. Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definito all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha oggetto plurimo, riguardante le seguenti

attività, coordinate per l'efficace raggiungimento delle finalità di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini soci e non soci:

A) relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91 nonché dell'art. 3, comma 2, lett. a) della L.R. n. 24/1988:

- a) offrire servizi ausiliari, di assistenza, animazione, sostegno e riabilitazione, a domicilio, in comunità e presso strutture protette pubbliche e private;
- b) gestire servizi di fornitura e somministrazione pasti, di raccolta e consegna lavanderia;
- c) gestire servizi di tele-ascolto, tele-controllo e te-le-soccorso;
- d) realizzare servizi e progetti per consentire l'accesso ad attività ricreative e di soggiorno di persone in stato di bisogno socio – economico o psicofisico;
- e) gestire servizi nel campo socio sanitario compresi quelli ad elevata integrazione sanitaria, di assistenza infermieristica e riabilitativa, svolti presso strutture o a carattere domiciliare. Il servizio di assistenza potrà realizzarsi in strutture residenziali eventualmente connesse a particolari situazioni di bisogno dell'utente oppure legati a particolari fasi della cura quali la dimissione da strutture ospedaliere o simili;
- f) gestire servizi di trasporto e accompagnamento, nonché trasporto merci, a favore dei soggetti cui la Cooperativa rivolge le proprie attività, includendo anche il trasporto dell'utenza scolare; gestire attività di trasporto in favore di imprese no profit nonché a favore del mondo dell'associazionismo e del volontariato;
- g) gestire strutture residenziali o semiresidenziali quali Centri diurni, Centri servizi, Centri Servizi di sollievo e altre strutture di accoglienza temporanea e permanente;
- h) gestire attività di aiuto socio assistenziale e/o supporto socio educativo, sia all'interno del mondo della scuola o in contesti a finalità educative, sia a livello domiciliare e nel contesto familiare, nonché gestire centri occupazionali e laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e l'orientamento al lavoro;
- i) gestire servizi di accogliimento e custodia della prima infanzia;
- j) elaborare e gestire attività informative, formative e consulenziali dedicate alle famiglie, con l'obiettivo di facilitare la gestione dei problemi socio assistenziali presenti all'interno del nucleo familiare;
- k) elaborare e gestire attività di formazione ed affiancamento dedicate alle assistenti di cura;
- l) gestire servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'art. 2, comma 4 del D. Lgs. 112/17;
- m) svolgere attività di ricerca e selezione del personale ai sensi del D. Lgs. 276/03 e s.m. nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 4 e 5 dello stesso;
- n) gestire case per ferie dedicate ad associazioni, cooperative, enti pubblici, enti non lucrativi di utilità sociale (O.N.L.U.S.), fondazioni che operano a favore di famiglie, anziani, minori, diversamente abili o a favore di persone di cui alla legge 381/91;
- o) elaborare e gestire progetti e percorsi di promozione del volontariato, con sviluppo e valorizzazione delle relazioni tra le diverse associazioni presenti in ciascuna delle comunità di riferimento, per il miglioramento della qualità della vita della comunità;
- p) elaborare e gestire progetti volti alla promozione dell'autosviluppo delle popolazioni del Sud del mondo, promuovendo anche iniziative volte a sensibilizzare e ad arricchire culturalmente la Società trentina al fine di favorire le condizioni per una reale tolleranza e multietnicità della Società stessa.

Sono destinatari dei suddetti servizi 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, e in genere coloro che sono ritenuti bisognosi di intervento sociale e/o socio-assistenziale e/o socio-sanitario e/o sanitario, compresi i familiari, le persone fisiche, le persone giuridiche che operano a favore dei soggetti sopra indicati.

B) relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91 nonché dell'art. 3, comma 2, lett. b) della L.R. n. 24/1988:

- a) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione di qualsiasi specie in qualsiasi ambiente;
- b) l'attività di pulizia di esterni e l'attività rivolta alla piccola manutenzione di edifici pubblici e privati (sale, uffici, viali d'accesso, cortili, ecc.), lo sgombero di locali e lavori di trasloco e facchinaggio;
- c) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di ristorazione (produzione, preparazione, confezionamento, trasporto e distribuzione) nei confronti di enti pubblici e privati;
- d) la gestione di bar, ristoranti, locali pubblici; la gestione di attività alberghiera ed attività affini (ad esempio, affittacamere);
- e) la gestione di servizi di sartoria e maglieria, lavanderia e guardaroba (compreso il noleggio) con raccolta, trasporto, smistamento, rammendo e stiratura della biancheria, nell'ambito di strutture proprie oppure di terzi pubbliche o private;
- f) la produzione, lavorazione (anche per conto terzi), commercializzazione di manufatti e di prodotti anche artigianali creati attraverso l'attività lavorativa dei partecipanti all'attività sociale;
- g) l'attività di portierato, sorveglianza e custodia di locali ad accessi sia diurni che notturni;
- h) la gestione di magazzini per conto terzi quale il ricevimento di merci, lo stoccaggio, il deposito, la gestione informatizzata e lo smistamento di ordini minuti;
- i) l'attività di recupero, ripristino e valorizzazione ambientale compresa la gestione del verde pubblico e privato;
- j) la gestione di servizi di inserimento ed elaborazione dati; la gestione del personale dipendente compresa l'elaborazione di buste paga e modulistica relativa agli enti previdenziali; la gestione della contabilità; la gestione di procedure di gara per la partecipazione ad appalti, concorsi od altre forme di selezione del concorrente;
- k) gestione di servizi erogati da e per aziende pubbliche, private o miste a favore della collettività. Le attività di cui alle lettere a) e b) dell'art. 1 Legge 381/91 dovranno essere svolte in collegamento funzionale tra loro, nel senso che:
 - i soggetti occupati nel reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B) svolgeranno attività di supporto ai servizi di cui al precedente punto A);
 - gli utenti/soggetti destinatari delle attività di promozione umana di cui al precedente punto A) potranno essere impiegati nelle attività di reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B).

La Cooperativa, con riguardo alle attività contemplate nell'oggetto sociale, non potrà comunque esercitare attività di cui all'art. 1, Legge 23 novembre 1939 n. 1815, riservate a professionisti protetti, vale a dire attività per il cui esercizio è prescritta l'iscrizione in appositi albi sulla base di titoli legali di abilitazione. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o

affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative. Il Consiglio di Amministrazione è autorizzato a compiere le operazioni di cui all'articolo 2529 del codice civile alle condizioni e nei limiti ivi previsti. La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

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.

Mission: Valorizzare l'impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità, di emarginazione e/o di bisogno, favorendo un processo continuo di empowerment e di inclusione sociale, in una cornice di economia legale.

Vales così definisce le proprie linee di azione strategica:

- dare risposta ai bisogni socio-assistenziali, socio-sanitari, relazionali, di anziani, adulti, minori, in difficoltà e disabili attraverso servizi di elevata qualità professionale;
- venire incontro e rispondere alle esigenze dell'Utente e della sua Famiglia, cercando di rendere la struttura organizzativa il più flessibile possibile, pur nei limiti di una sostenibilità complessiva;
- accompagnare persone, che a vario titolo sono state espulse dal mercato del lavoro o non riescono ad entrare nello stesso, a recuperare un proprio ruolo di cittadinanza attraverso percorsi di inserimento lavorativo;
- valorizzare le risorse umane interne ed investire nella loro crescita umana e professionale creando un ambiente di lavoro collaborativo ed attento ai bisogni del singolo lavoratore e della sua famiglia: l'operatore è la risorsa più importante nel lavoro di Vales, attorno a lui costruiamo la nostra credibilità e certifichiamo la nostra professionalità;
- garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori, innovando i propri processi interni ed investendo le proprie risorse nelle attività di prevenzione e formazione dei lavoratori;
- promuovere una cultura lavorativa improntata al rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema, della salute e sicurezza sul lavoro e della gestione della sicurezza del traffico stradale;
- migliorare il proprio impatto sul sistema ambiente, sul traffico stradale, sulla vita dei propri lavoratori;
- rappresentare un riferimento di dialogo preciso ed affidabile per gli interlocutori politici di riferimento delle diverse comunità in cui operiamo,

relativamente alla evoluzione del sistema di welfare Politica di gestione dei sistemi integrati;

- gestire la Cooperativa con attenzione alla sostenibilità economica ed ambientale, puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione e alla partecipazione dei soci nella gestione;
- stimolare e mantenere rapporti con tutte le parti interessate al fine di migliorare la tutela ed il rispetto dell'ecosistema e diffondere una cultura di rispetto verso l'ambiente;
- conseguire un costante sviluppo economico e patrimoniale per avere la forza di investire sempre più nelle nostre risorse umane ed in nuovi servizi e progetti coerentemente con le politiche adottate;
- dedicare una percentuale annuale del proprio fatturato a progetti dedicati alla promozione umana, alla valorizzazione del modello cooperativo e all'inclusione sociale a favore di comunità residenti nel "sud del mondo" inteso come contesti poveri.

In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Vales ha la sua sede legale all'indirizzo

Viale Trento 49/B, Rovereto. Tuttavia è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso le seguenti altre sedi:

Sede	Indirizzo	Località
Sede Operativa	Via Dos de la Roda 41	Cirè di Pergine -Pergine Valsugana
Sede Operativa	Via Hippoliti 11	Borgo Valsugana
Sede Operativa	Viale Marconi 7	Pieve - Primiero San Martino di Castrozza
Sede Amministrativa	Viale Trento 37/F	Rovereto
Sede Operativa	Via Johann Kravogl 18	Bolzano
Sede Operativa	Via San Nazzaro 47	Riva del Garda

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella regione in cui la cooperativa ha sede. Guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Vales 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.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Vales 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.

Il Cda di Vales è composto da setti membri, ed il suo il presidente, Paolo Fellin, è eletto dall'assemblea direttamente. Il Cda è in scadenza con il bilanci di esercizio 2021, pertanto nella primavera del 2022 vi sarà l'assemblea elettiva di un nuovo Consiglio di amministrazione. L'assemblea nominerà contestualmente anche il nuovo collegio sindacale, attualmente presieduto dal dott. Lorenzo Savorelli e composto da due membri entrambi commercialisti e revisori contabili. Al Consiglio di amministrazione è demandata la gestione della Cooperativa; la gestione operativa è assegnata all'amministratore delegato con specifica delibera annotata in CCIAA. L'amministratore delegato è Paolo Fellin, a lui competono, nei limiti della procura, i poteri di gestione; a lui è assegnato il ruolo di "datore di lavoro". Il cda annualmente rivede il piano strategico adattandolo alle esigenze emergenti. Nel corso del 2021 è stata deliberata la nomina ad Istitore di Leonardo Pasqualin al quale è stata assegnata la gestione del Ramo B e del progetto Speciale Bolzano (RpA Melitta).

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 203 soci, di cui 119 lavoratori dipendenti, 47 volontari, 17 sostenitori o sovventori, 12 organizzazioni private non-profit, 7 lavoratori svantaggiati e 1 organizzazioni private for-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 20.73% dei 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 fare richiesta di ammissione quale socio della cooperativa, in determinati momenti dell'anno e su approvazione del CdA. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo

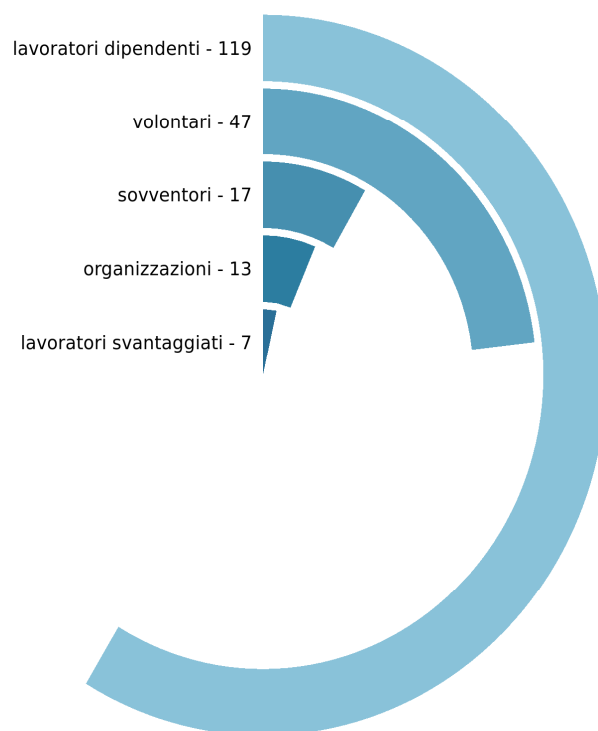
sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Data la natura di cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle attività: la cooperativa sociale non risulta tuttavia avere tra i propri soci anche utenti o loro familiari, delegando quindi il loro coinvolgimento o ascolto ad altre modalità più indirette; questo perché la presenza di soci utenti non è prevista per le Cooperative produzione lavoro.

Essa inoltre ha tra i propri soci anche 7 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie e organizzazioni private for-profit socie. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Vales si è dotata di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

Suddivisione soci per tipologia



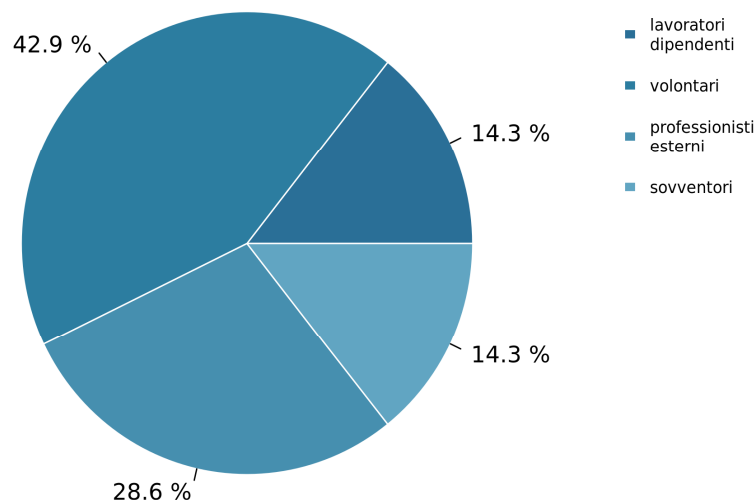
Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Vales risulta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

- Paolo Fellin (16/05/2000);
- Chiara Cristofolini (01/12/2019);
- Paola Borz (01/12/2019);
- Sabina Chiasera (01/12/2019);
- Stefano Bolognesi (01/12/2019);
- Alessandro Menapace (27/09/2007);
- Ermanno Monari (01/01/2014).

Si tratta nello specifico di 1 lavoratore dipendente, 3 volontari, 2 professionisti esterni e 1 sovventore. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel CdA di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne; e di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della cooperativa sociale. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

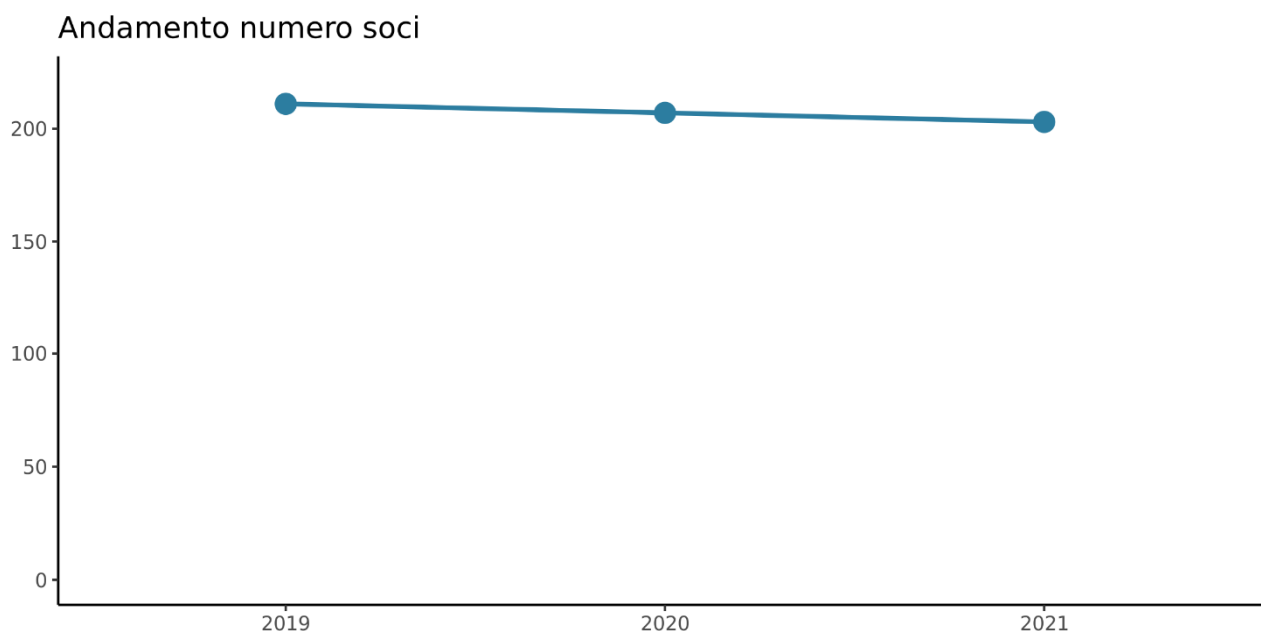
Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 9 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'85.71%.

Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Vales conta così la presenza tra i suoi soci di un 1% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Nel corso del 2021 è stato approvato il Regolamento Microcredito dedicato ai soci, strumento che vuole essere un valido supporto ai soci che si trovino temporaneamente in difficoltà economica. Il prestito può essere concesso ai soci che abbiamo un'anzianità sociale di almeno un anno e l'erogazione massima è stabilita in Euro 2.000,00. Il Cda ha determinato infine un tetto massimo di reddito oltre il quale detto strumento non può essere attivato. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come incontri informali tra i soci e i non soci.

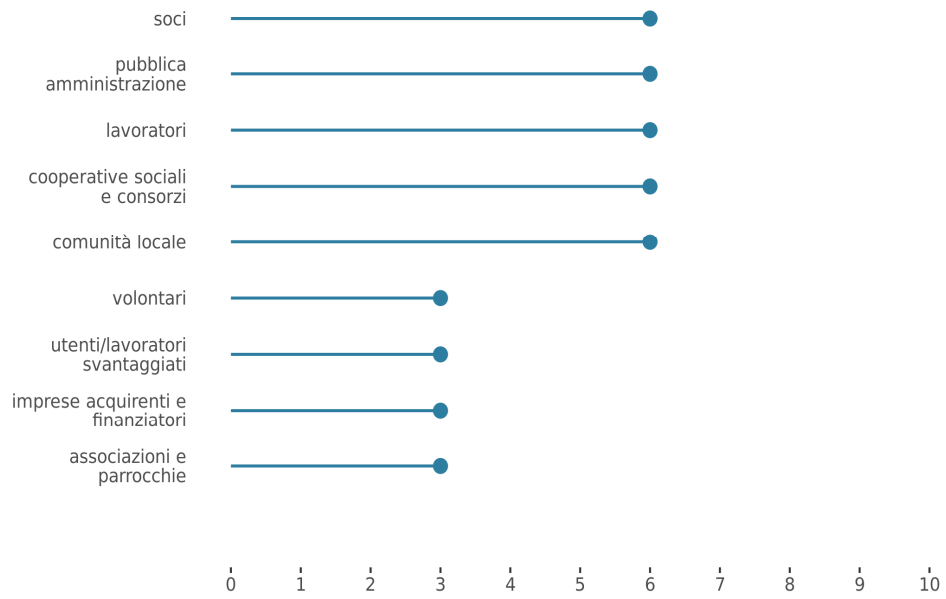
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 11 soci, come anticipato essi sono oggi 253. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è in diminuzione: nel 2021 si è registrata l'entrata di 20 e l'uscita di 24 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 43% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 Vales ha organizzato 1 assemblea ordinaria e 1 assemblea straordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 40.9% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui l'11% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 27.6% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.



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 e in particolare 8.996 Euro per gli amministratori, 15.817 Euro per i revisori contabili, 10.000 Euro per il presidente e 16.640 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. 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.

Peso stakeholder





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Vales 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. Vales è organizzata con quattro settori produttivi a capo dei quali è posto un/una responsabile di settore. I settori sono:

- settore Servizi Alberghieri
- settore Servizi SAD
- settore Strutture
- settore Trasporti

In staff sono poste due direzioni:

- Amministrazione finanza, controllo e innovazione tecnologica
- Risorse umane, amministrazione del personale e sistemi certificati

Al vertice dell'organizzazione è posto l'amministratore delegato, che dipende direttamente dal CdA; egli, infine è affiancato nel Settore servizi Alberghieri da un Istitore cui è demandata anche la gestione del progetto speciale Bolzano (RpA Melitta Care). L'istitore dipende direttamente dall'amministratore delegato e coordina la sua attività con le due direzioni di staff.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 670 lavoratori, di cui l'85.67% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 14.33% di lavoratori a tempo determinato. Vales 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 322 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 269 lavoratori, registrando così

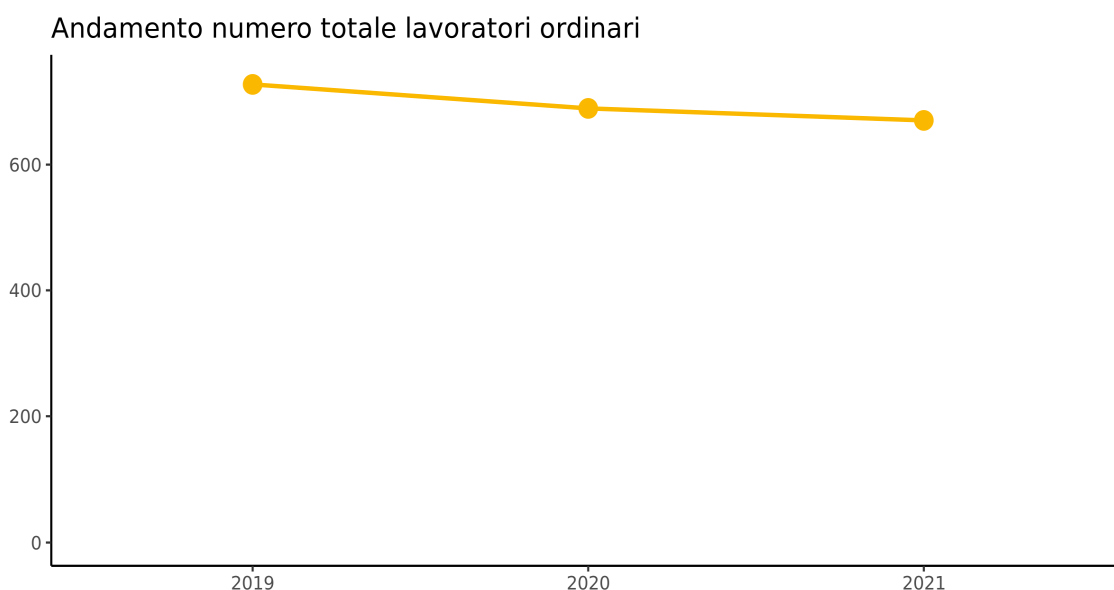
una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 55 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 921 lavoratori (per un totale di 707.547 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 433.33 unità.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione a favore del territorio in cui essa ha sede: il 19% 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 22%. 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.

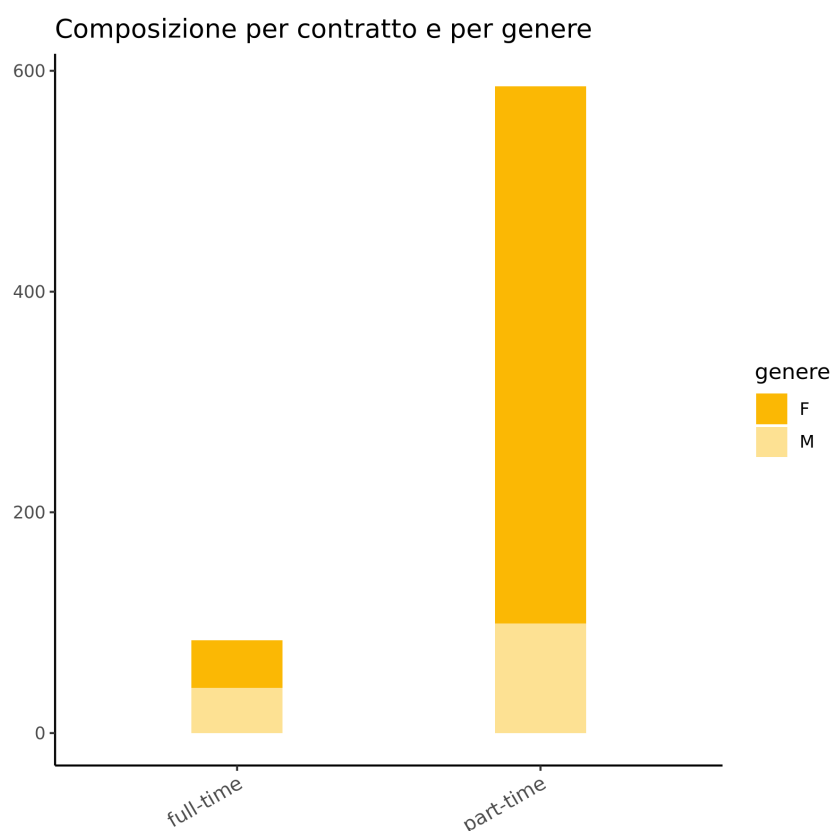
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 78.96% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 9.7%, contro una percentuale del 37.16% 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 560 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 87 lavoratori diplomati e di 23 laureati.

La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 37.91% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 21 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 12.54% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 586 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 dello 0.34%, 1 lavoratore ha 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 583. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 290 operai semplici, 163 assistenti alla persona, 142 OSS, 20 coordinatori, 13 tutor, 12 responsabili, 9 operai specializzati, 9 professionisti sanitari, 6 impiegati, 3 educatori con titolo, 2 altri educatori, 1 coordinatore di cantiere e capisquadra e 1 direttore. Il 64.33% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, il 33.28% si occupa dell'inserimento lavorativo e 16 lavoratori sono impiegati nell'amministrazione centrale dell'organizzazione.

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 Vales l'87% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 13% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Per ruoli di responsabilità si intendono i ruoli di direzione e

coordinamento di team di lavoro. Limitando l'analisi ai ruoli di responsabilità di direzione emerge una predominanza del sesso maschile (83%).

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 sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il DIRIGENTI-Aziende cooperative CCNL per i dirigenti di imprese cooperative; CENTRI ELABORAZIONE DATI (C.E.D.) CCNL per i dipendenti da Centri elaborazione dati (CED), per le società professionisti, costituite ai sensi dell'art. 10 L.n. 183/2011, per gli studi di professionisti non organizzati in ordini e collegi e per le agenzie di servizi per il disbrigo di pratiche amministrative; COOPERATIVE SOCIALI CCNL per i dipendenti delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo; Contratto collettivo per le Case di Riposo, Centri di degenza ed assistenza privati; Servizi di pulizia-Aziende industriali CCNL per i dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi; PUBBLICI ESERCIZI, RISTORAZIONE E TURISMO CCNL per i dipendenti delle aziende dei settori esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo; Intesa collettiva provinciale di lavoro per il lavoratori occupati negli interventi previsti al punto 19 del vigente documento degli interventi di politica del lavoro -2018-2020; Intesa sul trattamento economico e normativo dei lavoratori occupati nelle cooperative convenzionate per gli interventi provinciali per il ripristino e la valorizzazione ambientale..

La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2)	114.999,9 Euro	114.999,9 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	23.563,54 Euro	32.449,04 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	19.882,59 Euro	22.323,08 Euro
Lavoro generico (es.CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	18.686,85 Euro	19.406,53 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, servizi di supporto e aiuto domestico a prezzi agevolati o gratuiti, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa o in convenzione con altre realtà del territorio, microcredito e anticipi sullo stipendio. 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 Vales

prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, job sharing (orario intero diviso tra due part-time), contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, smart working, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale. Nello specifico il 6% usufruisce della possibilità di telelavoro/smartworking. Tutto il personale impiegato in mansioni di ufficio ha la possibilità di aderire allo smart working.

La cooperativa sociale Vales 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 65% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 18.4% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 93.4% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti e il 100% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Sono state così realizzate complessive 4.602 ore di formazione. Il costo a carico diretto della cooperativa sociale è stato di 29.753 Euro.

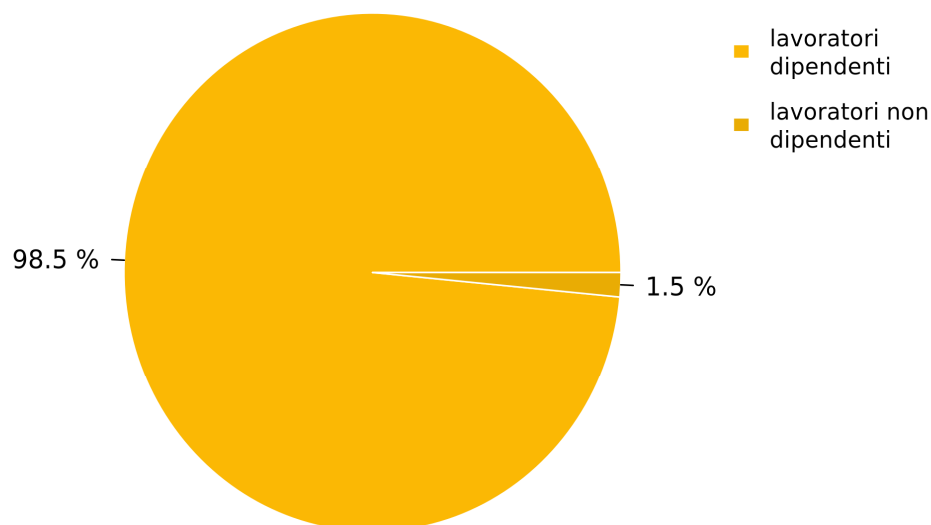
Accanto al lavoro ordinario sin qui descritto, si vuole osservare come la cooperativa sia anche coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego per fasce deboli ovvero per le cosiddette nuove categorie di soggetti svantaggiati sul mercato del lavoro, inserite attraverso la realizzazione di progetti ad hoc: durante l'anno 2021 la cooperativa sociale Vales ha coinvolto in tali progettualità complessivamente 1 lavoratore con precedente disoccupazione di almeno 6 mesi.

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 altri enti mentre dei citati dipendenti della cooperativa 44 sono stati distaccati in altri enti di terzo settore (a fini formativi o secondo gli accordi sottoscritti in sede di rete di imprese).

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 Vales ha fatto ricorso anche a 1 collaboratore, 1 professionista titolare di partita IVA e 12 lavoratori 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 98.5%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale



Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 2 in alternanza scuola lavoro.

COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa. 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 Vales.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico, si è trovata inoltre di fronte nell'anno ad uscite di personale dovute a problemi di equilibrio tra trattamento economico e richieste del lavoro ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che Vales faccia comunque sufficiente ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un certo processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti, trasmette al neo-assunto la mission

organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione e nei processi di reclutamento ricorre a strumenti di comunicazione pubblica e aperta efficaci.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta alcuni punti di miglioramento: 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: l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori; vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto; l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità.

Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale Vales 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. Nell'ambito della formazione, un aspetto rilevante è rappresentato dal fatto che la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-apprendimento, di confronto e interazione con professionisti. Invece, 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.

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; l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori; lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori. Si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Vales crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nell'anno 2021 la cooperativa ha dovuto affrontare un contenzioso il cui procedimento è ancora in corso. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 39 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 14.022 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 317 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 65.63% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori, 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore, 65 le richieste di visita straordinaria dal medico competente e 1 i casi di segnalazione di molestie o mobbing sul luogo di lavoro. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di richieste di supporto psicologico aziendale o segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale Vales investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco.



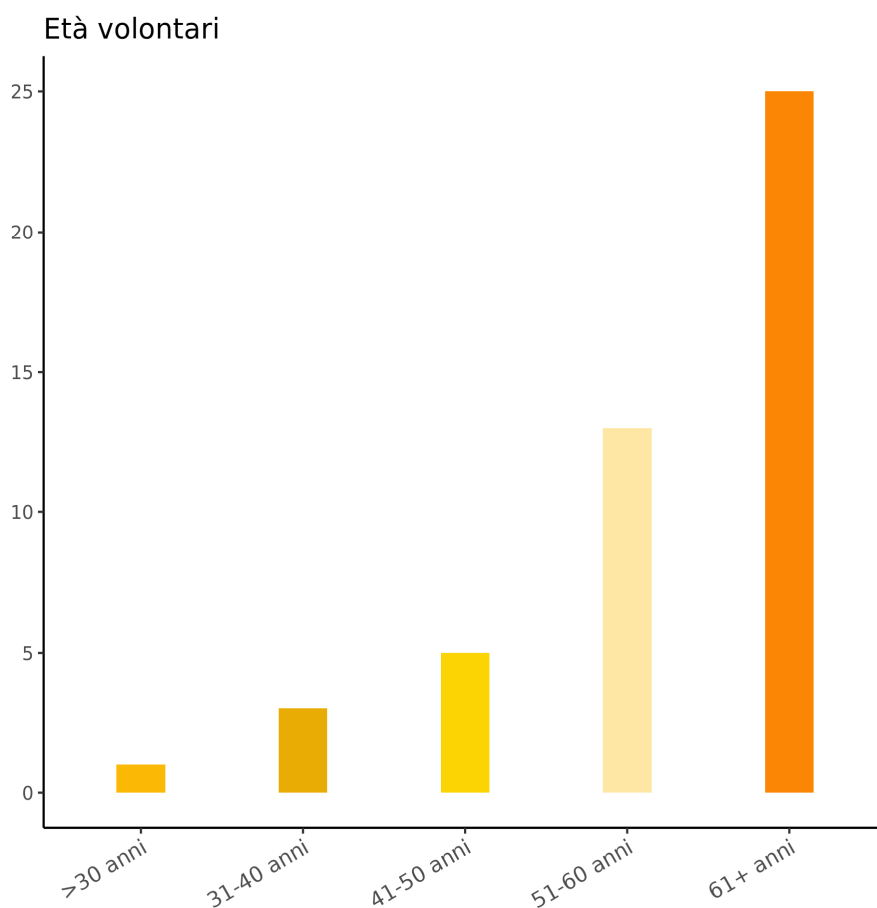
La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 119 (equivalenti al 20.73% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è sufficientemente valorizzato in Vales, ciò in quanto: i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e dividerli.

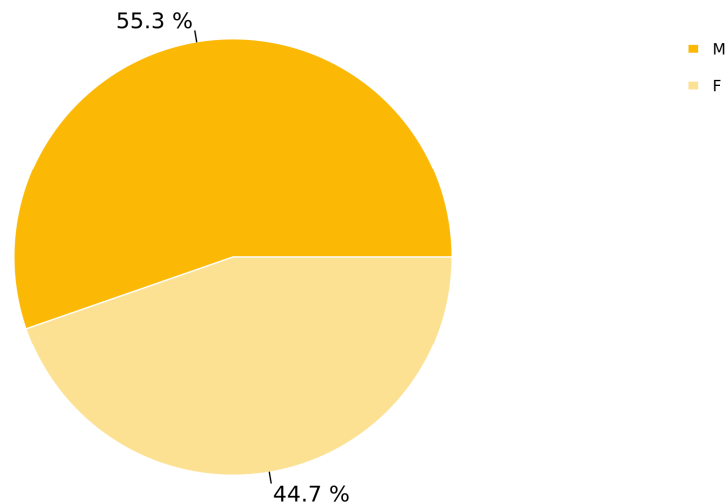
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Vales costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa

sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 ben 47 volontari, tutti soci. Di essi, 26 sono uomini e 21 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 1 under 30 (fino ai 30 anni), 3 tra i 31 e i 40 anni, 5 tra i 41 ed i 50 anni, 13 tra 51 ed i 60 anni e 25 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente aumentato negli ultimi cinque anni.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 380 ore di volontariato,. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (76% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (24%).

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 Vales ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, non fa monitoraggio del 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 prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede, rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Vales investe sulla loro crescita, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro dell'agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo quindi dalla lettura dei servizi, 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.

ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIALE/COMUNI/COMUNITA'

Cominciando la lettura dei servizi offerta dalla cooperativa sociale Vales, primario interesse va rivolto all' ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIALE/COMUNI/COMUNITA'. Il servizio si esplica in Attività di assistenza domiciliare ad utenti attivati in regime socio assistenziale dai servizi sociali dei comuni (Comune di Rovereto) e dalle comunità di valle (Vallagarina, Alta Valsugana e Bersntol, Bassa Valsugana e Tesino).

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 938 persone, di cui il 3% minori e adolescenti 15-18 anni, 15% adulti 25-65 anni di età e 82% over 65.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 233 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 167.686 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 4.536.236€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIO SANITARIO/APSS

Sempre nell'ambito dell'assistenza domiciliare rientra l'attività di assistenza domiciliare ad utenti attivati da APSS - Servizi Socio Sanitari. Lotto 2 (ex distretto est) e Lotto 4 (ex distretto centro sud) come:

- ADI: assistenza domiciliare integrata
- ADICP: assistenza domiciliare cure palliative
- ADPD: assistenza domiciliare per persone con demenza.

Nel 2021 le persone fisiche che hanno beneficiato del servizio sono state complessivamente 432. Tra i beneficiari delle attività si osservano minori e adolescenti 15-18 anni (1.5%), adulti 25-65 anni (10.5%) e over 65 (88%).

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 121 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 53.270 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 1.316.294€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

CENTRO DIURNO S. MARIA ROVERETO

La cooperativa sociale conta tra le sue attività il CENTRO DIURNO S. MARIA ROVERETO. Il servizio si esplica in attività motoria, attività di animazione, bagno o doccia assistita, pasto e servizio di trasporto. Le attività del centro diurno sono finalizzate al mantenimento e la recupero delle risorse individuali, affinché si possa sia prolungare la permanenza al domicilio sia per ritardare l'eventuale ingresso della persona nel contesto RSA. Inoltre il servizio è funzionale ad alleggerire il carico di cura in capo alle famiglie.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 22 persone con disabilità e disagio sociale, di cui il 32% con problemi di salute mentale. L'azione ha inoltre interessato al 10% adulti (25-65 anni di età) e over 65 (90%). 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 52 settimane all'anno ed una media di 40 ore a settimana.

Il servizio è stato realizzato grazie al contributo di 8 lavoratori della cooperativa, impiegati per complessive 7.021 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 290.312 Euro.

SERVIZIO TELESOCORSO TELECONTROLLO

La cooperativa sociale Vales ha realizzato nel 2021 un servizio di TELESOCORSO TELECONTROLLO che è dedicato a monitorare attraverso specifica strumentazione eventuali situazioni di allarme che dovessero occorrere agli utenti in carico. Il servizio è attivo h24, ed è diviso su servizio diurno (07.00-20.00) gestito dalla Centrale di Rovereto in capo alla cooperativa; e servizio notturno (20.00-07.00) gestito dalla centrale notturna sita a Vicenza. In caso di allarme il servizio attiva la relazione rapida con l'utente, ove questi sia in grado di comunicare, coglie il problema ed appronta una soluzione che passa attraverso l'informativa ai famigliari resisi disponibili o alla centrale 112.

Le persone che hanno beneficiato del servizio durante l'anno sono state in totale 746, tra cui il 4% adulti e 96% over 65. 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 52 settimane all'anno ed una media di 168ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 5 lavoratori remunerati. Globalmente, sono state impiegate circa 6.760 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le risorse economiche impiegate per la realizzazione delle attività sono invece quantificabili per il 2021 in 102.970 Euro.

SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

Tra le attività promosse dalla cooperativa sociale Vales rientra il servizio consegna pasti, volto alla fornitura pasti ad utenti anziani bisognosi e non in grado di provvedere autonomamente alla propria alimentazione quotidiana.

Nel corso dell'anno, hanno beneficiato del servizio 520 anziani. Le risorse impiegate nella realizzazione del servizio sono identificabili in 19 lavoratori retribuiti per un totale di 1.976 ore di lavoro dedicate al servizio nell'anno e in 556.059 Euro di entrate.

SERVIZIO TRASPORTO PERSONE NON AUTONOME NELLA DEAMBULAZIONE E NEFROPATICI

Il SERVIZIO TRASPORTO PERSONE NON AUTONOME NELLA DEAMBULAZIONE E NEFROPATICI si esplica nel gestire servizi di trasporto e accompagnamento a favore dei soggetti cui la Cooperativa rivolge le proprie attività. Di particolare rilievo il trasporto dell'utenza scolare, trasporto di utenti nei reparti dialisi dei vari ospedali, trasporto a chiamata per il Servizio Muoversi della PAT, trasporto di anziani nei vari CD dislocati sul territorio in cui opera la Cooperativa

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 408 persona con disabilità e 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 52 settimane all'anno ed una media di 920 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 65 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 47.840 ore di lavoro retribuito nell'anno. Sono stati complessivamente 2 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 1.869.261 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

CENTRO RESIDENZIALE IL PICCOLO PRINCIPE

Il Piccolo Principe è un ambiente accogliente e supportivo nel quale la quotidianità rappresenta uno degli strumenti più forti ed efficaci nella riabilitazione degli utenti e nel quale si opera secondo un modello di vita comunitario fondato su un progetto educativo e socio-riabilitativo personalizzato. È attivo uno spazio laboratoriale sperimentale creativo di attività di artigianato e di trasformazione attraverso il recupero sia di tessuti di abiti non più utilizzabili sia di altri materiali, per permettere la sperimentazione ed il miglioramento degli utenti nelle loro abilità manuali e pratiche, di acquisire indicazioni di massima circa le loro capacità di tenuta, di concentrazione e di produttività per poter strutturare un percorso riabilitativo il più possibile aderente alle loro capacità e possibilità nonché di favorire l'inclusione sociale, la socializzazione e lo scambio con l'ambiente esterno.

Il Servizio promuove collaborazioni con il territorio ed in particolare con le varie associazioni di volontariato (es. C.I.T dei vari paesi, associazioni culturali, parrocchia...) con l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale, la socializzazione e lo scambio con l'ambiente esterno.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 12 con problemi di salute mentale.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 9 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 9.714 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 238.695 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

CENTRO SERVIZI VILLA PRATI

Il Centro di caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni: la cura e l'igiene della persona (bagno assistito, pedicure, manicure, parrucchiera e barbiere), attività di animazione sociale, attività motoria. Il centro servizi ha l'obiettivo di creare un ambiente in cui i soggetti inseriti possano mantenere e rafforzare l'autonomia personale, stimolando le capacità e le risorse presenti, prevenire i rischi di emarginazione sociale e di isolamento, favorire la presenza del soggetto nel proprio contesto abitativo, sostenendo la rete parentale qualora esistente.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 15 over 65. L'azione ha inoltre interessato al 75% persone con disagio sociale e 25% senza disabilità o disagio sociale. 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 38 settimane all'anno ed una media di 35 ore a settimana.

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 159.876 Euro. Invece sono stati 3 i lavoratori retribuiti dedicati al servizio i quali hanno prestato un numero di ore pari a 1.458 Euro.

RPA MELITTA CARE

La cooperativa sociale Vales ha avviato nel 2021 la gestione della RPA MELITTA CARE, una struttura residenziale (RSA) sul territorio del Comune di Bolzano; in essa sono gestiti i servizi di assistenza, cura e riabilitazione a favore degli ospiti della per anziani Melita Care di Bolzano.

Le persone che hanno beneficiato del servizio durante l'anno sono state in totale 84, di cui l'86% over 65, l'1.2% con disabilità, 9.5% con problemi di salute mentale, 1.2% con disagio sociale e 1.2% con dipendenze.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 32 lavoratori remunerati. Globalmente, sono state impiegate circa 51.807 ore di lavoro retribuito nell'anno. I volontari impiegati nell'attività sono stati 2 e le risorse economiche impiegate sono invece quantificabili per il 2021 in 1.409.287 Euro.

Servizi	Tipologia	Utenti
ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIALE/COMUNI/COMUNITA'	servizio domiciliare	938

Servizi	Tipologia	Utenti
ASSISTENZA DOMICILARE - SAD SOCIO SANITARIO/APSS	servizio domiciliare	432
CENTRO DIURNO S. MARIA ROVERETO	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	22
SERVIZIO TELESOCOCCORSO TELECONTROLLO	Telesoccorso Telecontrollo	746
SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO	servizio domiciliare	520
SERVIZIO TRASPORTO PERSONE NON AUTONOME NELLA DEAMBULAZIONE E NEFROPATICI	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	408
CENTRO RESIDENZIALE IL PICCOLO PRINCIPE	servizio residenziale	12
CENTRO SERVIZI VILLA PRATI	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	15
RPA MELITTA CARE	servizio residenziale	84

In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come il 44% dei beneficiari dei servizi risiede nella provincia in cui ha sede la cooperativa, il 25% nella stessa Comunità di Valle ed il 31% 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).

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2021 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

Vales interviene sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale con azioni e servizi di comunità che nel 2021 si sono declinati nello specifico in: attività occasionali/eventi organizzati dall'ente o in rete con altri enti (es. feste, incontri, mostre, ecc.) 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:

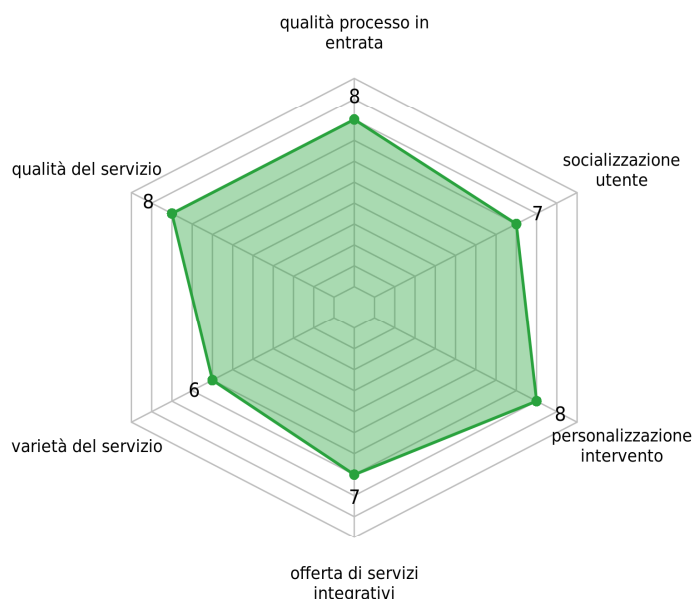
- Attività motoria dolce via web per anziani residenti nella Comunità della Bassa Valsugana
- Attività di inclusione sociale nella Comunità di Primiero
- Costruzione e supporto di reti di monitoraggio e accompagnamento/aiuto per persone fragili nel Comune di Rovereto (Quartiere Brione) (Welfare a km zero)

- Progetto pilota sull'uso di tecnologie digitali per favorire la relazionalità in soggetti fragili nei contesti di solitudine ed isolamento dovuto al Covid19
- Progetto Io nella Comunità: incontriamoci per ripartire
- Progetto Insieme per la Comunità
- Progetto Una comunità amica delle persone con Demenza ed 2021
- Progetto Estate al Fresco

Complessivamente gli eventi promossi nell'anno sono stati 50 ed hanno interessato 912 partecipanti in totale.

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 1 quartiere, 3 Comuni con un numero di abitanti tra 2.000 e 5.000 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 1% persone senza disabilità o disagio sociale, 2% con disagio sociale, 5% con disabilità e 2% con problemi di salute mentale. Approfondendo le classi d'età, i beneficiari sono stati al 10% adulti 25-65 e 80% over 65.

Impatto sugli utenti



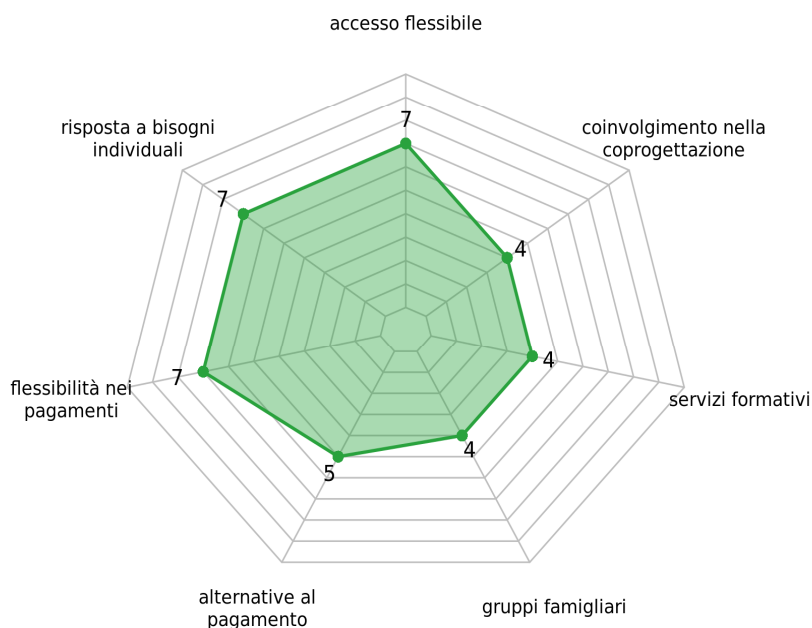
Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in

particolare ISO 9001:2015 - Qualità, ISO 45001:2018 -Sicurezza sul lavoro, ISO 39001:2012 - Sicurezza Stradale e ISO 14001:2015 - Sicurezza Ambientale e FAMILY AUDIT.

Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la cooperativa sociale Vales cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, ecc., lavora con centri per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o laboratori ai prerequisiti lavorativi esterni e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego. Vales ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei).

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 l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore e flessibilità nei pagamenti. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Impatto sui famigliari



Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia dell'azione. Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che la cooperativa sociale Vales prevede che i lavoratori svantaggiati accedano alla cooperativa sociale secondo diverse modalità: inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato e inserimento diretto in cooperativa come lavoratore svantaggiato con contratto di dipendenza a tempo indeterminato.

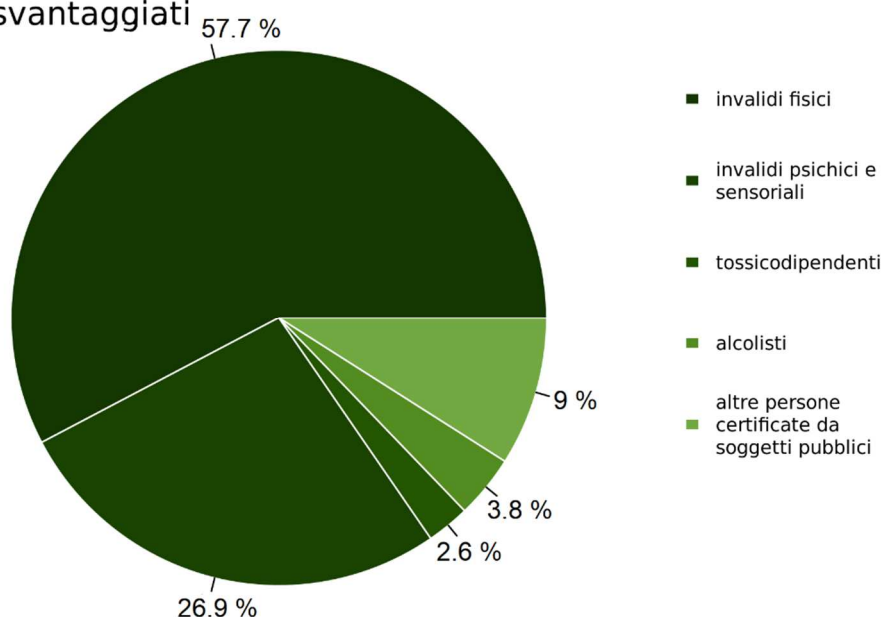
Un importante elemento da considerare nella lettura di questi dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. Per quanto riguarda i lavoratori svantaggiati inseriti nell'ambito delle politiche territoriali nel corso del 2021, si contano 8 da Intervento 3.3.d (Isu), 1 da Intervento 3.3.e (disabilità), 1 da Progettone sociale/PAT, 1 da Art. 14 (L.68) e infine 86 altri lavoratori L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Rispetto a questi flussi di lavoratori complessivi nell'anno, si osserva poi che al 31/12/2021 risultavano ancora presenti 6 da Intervento 3.3.d (Isu), 1 da Intervento 3.3.e (disabilità), 1 da Progettone sociale/PAT, 1 da Art. 14 (L.68) e infine 69 lavoratori svantaggiati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.

Al 31/12/2021, i soggetti svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 che risultano inseriti nella cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 78. Di questi 7 sono assunti dalla cooperativa sociale a full-time e 71 a part-time, spiegando meglio quindi

l'impatto occupazionale complessivo generato verso le categorie di lavoratori deboli. La percentuale di lavoratori svantaggiati rispetto ai lavoratori ordinari (o normodotati) impiegati nella parte B delle attività, risulta in questa data pari al 34.98%, anche se vanno considerati poi dati di flusso nel corso dell'anno e quindi rispettive entrate e uscite di personale tanto ordinario quanto svantaggiato. In particolare, così, ad inizio 2021 risultavano presenti in cooperativa 66 lavoratori svantaggiati, cui si sono aggiunti in corso d'anno altri 52 lavoratori, contro 40 soggetti svantaggiati usciti, registrando così una variazione positiva tra i soggetti svantaggiati entrati e usciti durante l'anno pari al 30%.

Guardando alla tipologia di svantaggio, è utile posizionare gli interventi di inserimento lavorativo della cooperativa rispetto alle nuove disposizioni del D.Lgs. 117/2017, che ha infatti previsto l'ampliamento delle categorie di lavoratori definibili svantaggiati a nuovi soggetti deboli sul mercato del lavoro e per i quali le cooperative possono godere di agevolazioni. I lavoratori in inserimento in cooperativa sono per la maggior parte invalidi fisici. Inoltre, si conta la presenza di invalidi psichici e sensoriali, tossicodipendenti, alcolisti e altre persone certificate da soggetti pubblici. È possibile quindi affermare che tutti i lavoratori inseriti in cooperativa sociale appartengono alle categorie di svantaggio certificate secondo la legge istitutiva delle cooperative sociali L.381/1991 o sono riconosciuti da politiche territoriali.

Tipologia lavoratori svantaggiati



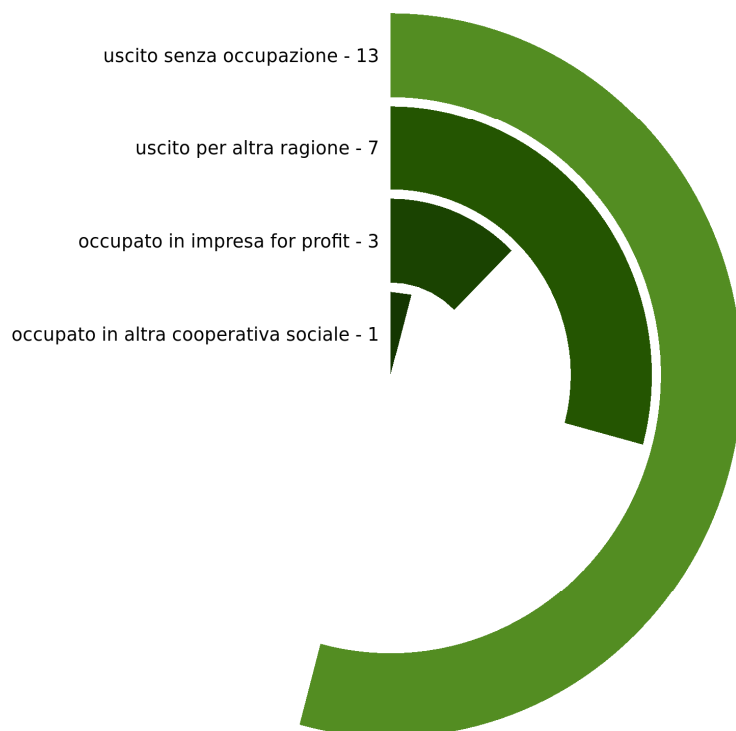
I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore Attività di pulizia e disinfestazione (69.23%) e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

Settore	%
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (mense)	29.49
Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di supporto alle imprese)	69.23
Lavanderia	1.28

Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando che sono 45 sul totale le lavoratrici svantaggiate e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di soggetti svantaggiati residenti nel comune in cui ha sede la cooperativa è del 21%, mentre quella riferita alla provincia è del 72%.

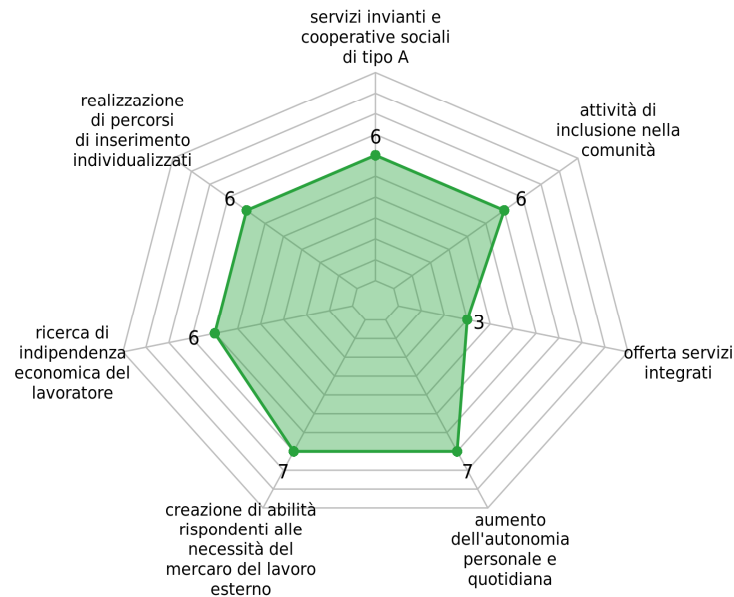
Rispetto ai lavoratori che nel 2021 sono usciti dalla cooperativa sociale il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 13 sono usciti dalla cooperativa senza un'occupazione, 1 ha trovato occupazione in un'altra cooperativa sociale, 3 hanno trovato occupazione in impresa for-profit, ente pubblico, altra organizzazione non del sociale e 7 sono usciti dalla cooperativa per altra ragione (es. per malattia, deceduti).

Flusso lavoratori svantaggiati nel 2021



Oltre a questi numeri significativi per l'azione della cooperativa sociale Vales si vogliono riportare alcune osservazioni sempre con riferimento a dimensioni qualitative e di ricaduta sul benessere dei lavoratori svantaggiati inseriti. Così, si consideri che, oltre allo stipendio, la cooperativa sociale offre ai lavoratori svantaggiati altri servizi e benefit, quali fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale), integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle già previste dal CCNL, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa o enti convenzionari, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, microcredito e anticipi sullo stipendio. E in generale, ritornando alle azioni nei confronti dei lavoratori svantaggiati, la qualità procedurale e degli esiti sembra poi sostenuta dai precisi obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi: la cooperativa sociale Vales pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno e la realizzazione di attività e progetti per aumentare l'autonomia della persona inserita anche su attività esterne all'area lavorativa e di tipo personale e quotidiano. La cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di soggetti svantaggiati o in zone altrimenti non coperti.

Processi



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: migliorare il clima aziendale; migliorare la partecipazione nella gestione; aumentare la quota di fatturato sviluppato verso il mondo privato; sviluppare nuovi progetti sociali sul territorio regionale; migliorare la propria sostenibilità economica dando così stabilità occupazionale ai lavoratori.

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. Vales percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni), concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione e crescente povertà delle famiglie.

La situazione della cooperativa sociale Vales sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi

investimenti e capacità di soddisfare la domanda locale; ed alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabili in: qualità e investimento nel marketing e nella comunicazione, apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance, stabilità economica, capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento, capacità di pianificazione pluriennale e capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee.

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: realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive, promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi, essere attivi nel sostegno della causa, influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità e intercettare i nuovi problemi sociali.



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

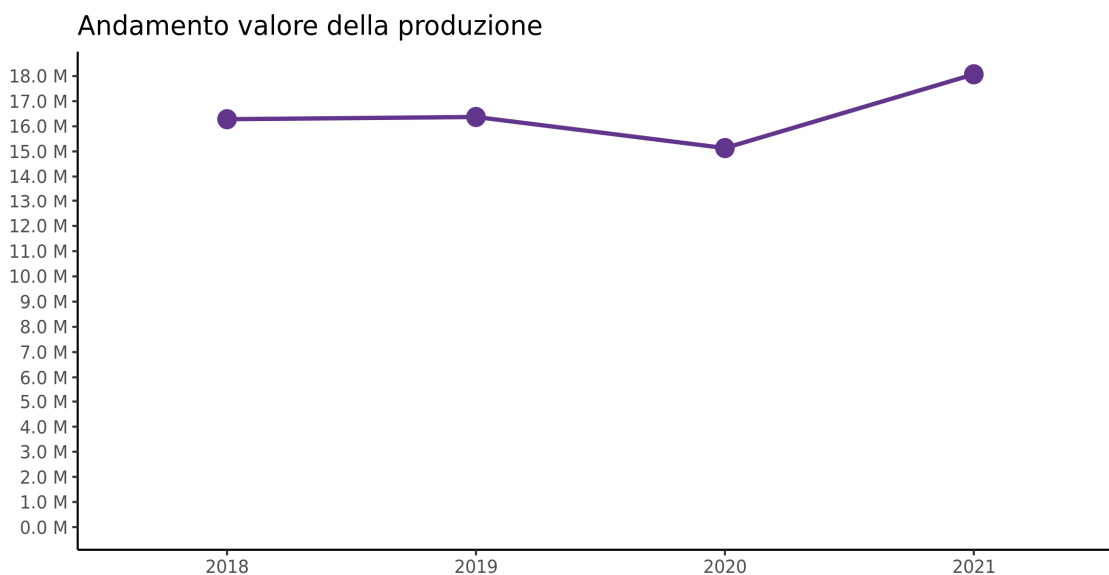
DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

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

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 18.071.356 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le 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. Il valore della produzione è stato generato per il 69,6% dalla parte A dell'attività e per il 30,4% dalla parte B. Relativamente al ramo B, le attività in cui opera la cooperativa contribuiscono in maniera diversa alla generazione del valore della produzione:

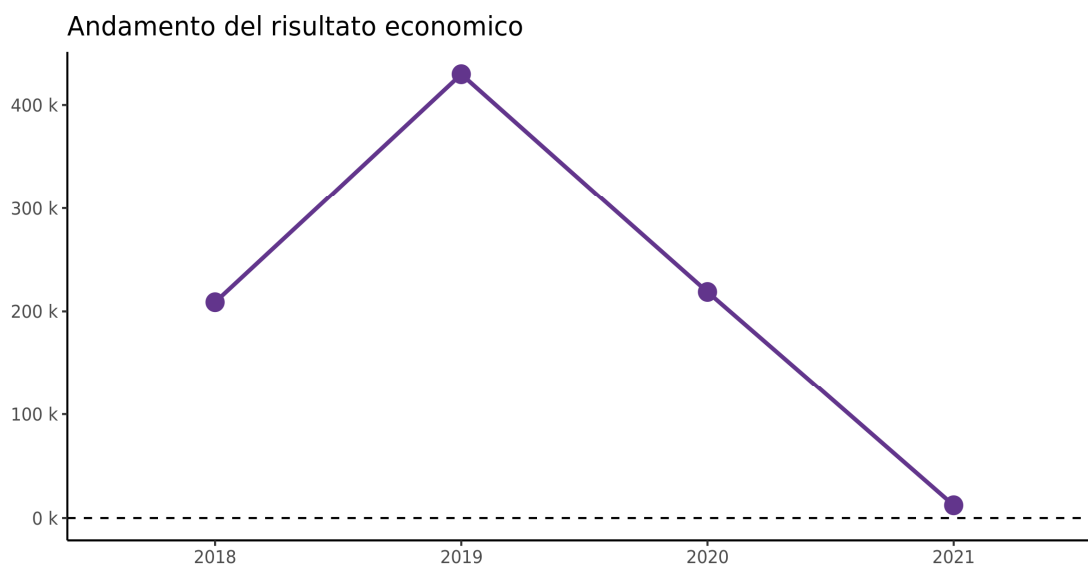
Settore	% valore della produzione
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (mense)	24
Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di supporto alle imprese)	66
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese (noleggio, ricerca di personale, servizi di vigilanza e sorveglianza)	4
Lavanderia	5
Altre attività di servizi (da intendersi alla persona, come riparazione pc, parrucchieri e pompe funebri)	1

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 19,41%.



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 18.047.727 Euro, di cui il 75,77% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 3.488.980 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa. Infine, in quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 68.2% alla parte A dall'attività e per il 31.8% alla parte B.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 un utile pari ad Euro 12.262. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione positiva 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 Vales. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 5.622.143 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 il 3.95% 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 1.593.582, la riserva statutaria è di Euro 3.780.485 e le altre riserve sono pari a Euro 13.764. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 4.258.703 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. Gli immobili di proprietà della cooperativa sociale Vales sono destinati alle attività amministrative e di coordinamento; l'attività operativa viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 3 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

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.

Tabella 1 “valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale”.

VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	17.84
		2.499
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2 /3	Variazione delle rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5		51.18
_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	6
A5	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori;	99.49
_2	plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	7
Totale Valore della produzione		17.99
		3.182

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	777.4
		25
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	2.633.
		278
B8	Costi per godimento di beni di terzi	338.2
		36
		-
B1	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	28.03
1		0
B1	Accantonamenti per rischi	0
2		
B1	Altri accantonamenti	0
3		
B1	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti	131.1
4	accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	49
Totale Costi della produzione		3.852.058

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO		14.14
		1.124
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5		78.17
_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	4
B1		
0d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	633
B1		47.37
4	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	5
C1		
5	Proventi da partecipazioni	0
C1		
6	Altri proventi finanziari	458
D1		
8	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D1		
9	Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria		30.624

VALORE AGGIUNTO GLOBALE		14.17
		1.748
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		

Tabella 2 “distribuzione ai principali portatori di interesse”

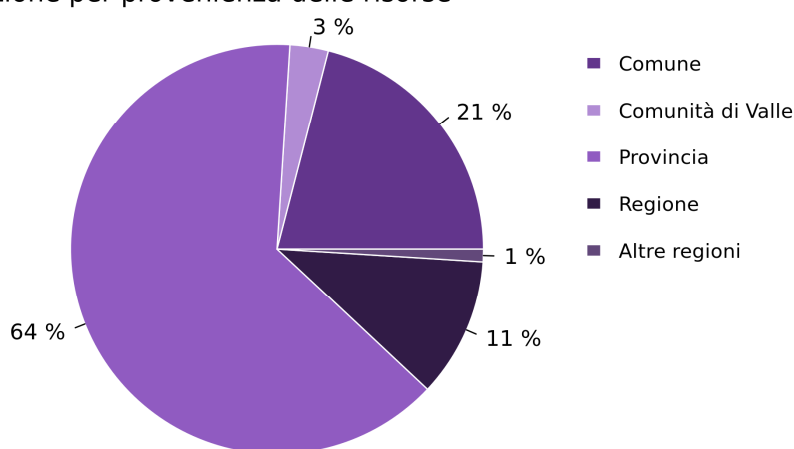
REMUNERAZIONE AI SOCI	
Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	1.156
Compensi personale dipendente -socio-	3.552.160
Compensi personale non dipendente -socio-	37.600
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	3.590.916
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	
Personale dipendente	10.122.493
Personale non dipendente	0
Totale Personale	10.122.493
REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE	
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	35.636
Totale Governance	35.636
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'	
Comunità	0
Pubblica Amministrazione	-6.989
3% mutualità - Promocoop	368
Totale Remunerazione alla Comunità	-6.621
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA	
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	399.772
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	11.894
Totale Remunerazione al sistema Impresa	411.666
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	17.658
Totale Remunerazione del Capitale di credito	17.658
RICCHEZZA DISTRIBUITA	14.171.748

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 21% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 3% sulla Comunità di Valle, per il 64% sulla Provincia, per il 11% sulla Regione e l'1% fuori regione.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

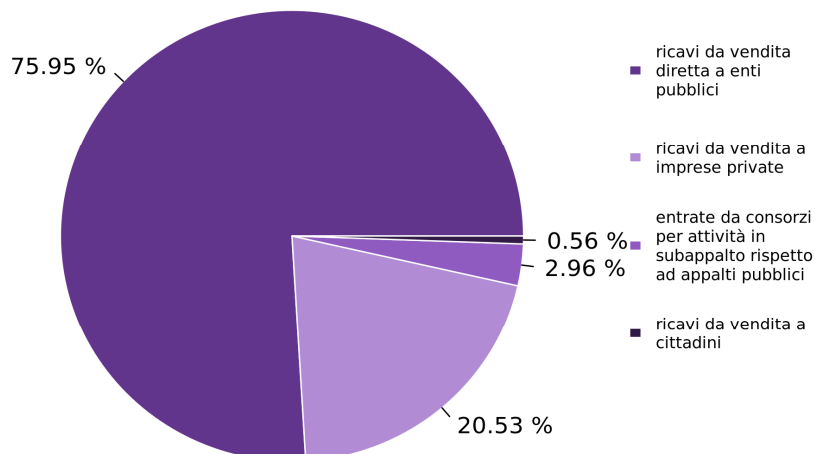


Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 98,73% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 42.996 Euro di contributi pubblici e 8.190 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 51.186 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi - come rappresentato anche nel grafico sottostante - si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 13.551.955 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 3.663.788 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 527.403 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto rispetto ad appalti pubblici e 99.353 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

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

Composizione 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 17, un numero di altri enti di terzo settore pari a 27 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 133. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 22.8% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una bassa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende Ulss/APSS. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per: 10.39% dei casi da convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale (per un valore di 7.226.085 Euro), 24.68% dei casi da convenzioni a seguito di gara con clausola sociale (per un valore di 3.264.509 Euro), 29.87% dei casi da convenzioni a seguito di gara ad invito (per un valore di 1.398.806 Euro), 31.17% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 1.019.974 Euro) e per il 3.9% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 642.581 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Vales nel 2021 abbia vinto complessivamente 5 appalti pubblici di cui 2 con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando, 2 in rete con altri enti e 1 subappaltato e regolato da general contracting da propri consorzi.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 78,9%, 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. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2021 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 4 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2019/2021 è stato complessivamente vinto 1 bando privato.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Nel corso del 2021 non vi sono state segnalazioni da parte degli amministratori.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Vales 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 Vales ha partecipato ad attività di co-programmazione e a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse 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 nuove norme. 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, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti e l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA

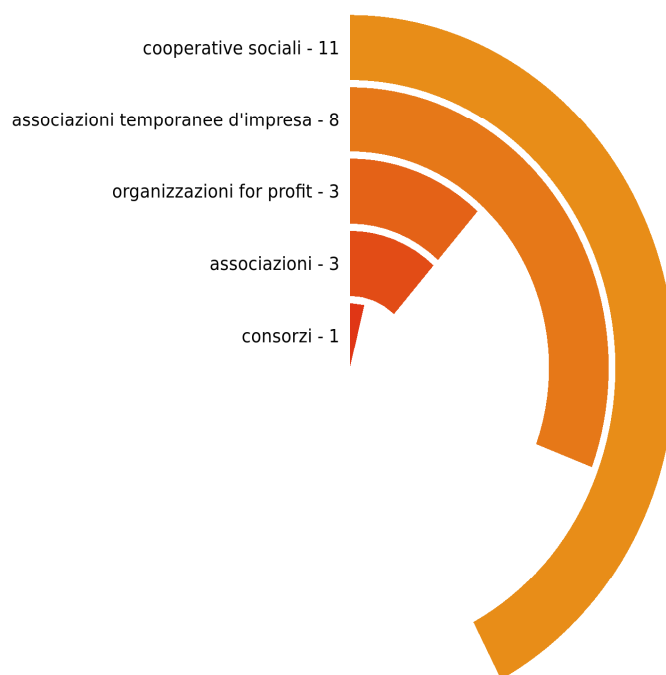


Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 55.3% degli acquisti della cooperativa sociale Vales è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale molto buono. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 32% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 3% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 65% in acquisti da organizzazioni profit. Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2021 in 20 imprese, per un totale di 254.302 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 13 imprese, per un totale di 40.721 Euro di partecipazioni. 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 compartecipando ad ATI e ad appalti pubblici e per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, 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, Vales aderisce a 1 associazione di

rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 4 consorzi non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali, 8 associazioni temporanee d'impresa, 3 reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa, 3 partnership con organizzazioni for-profit e 3 enti 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 11 cooperative sociali, 3 associazioni, 3 fondazioni e una società for profit ed due società a responsabilità limitata in forma di "impresa sociale" .

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 realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio e per la condivisione di conoscenze. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi

servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini 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: inserimenti al lavoro di lavoratori svantaggiati usciti da altre cooperative sociali causa perdita appalti ridimensionamenti chiusura aziendale, prestiti ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali, 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 Vales continui ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2021, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

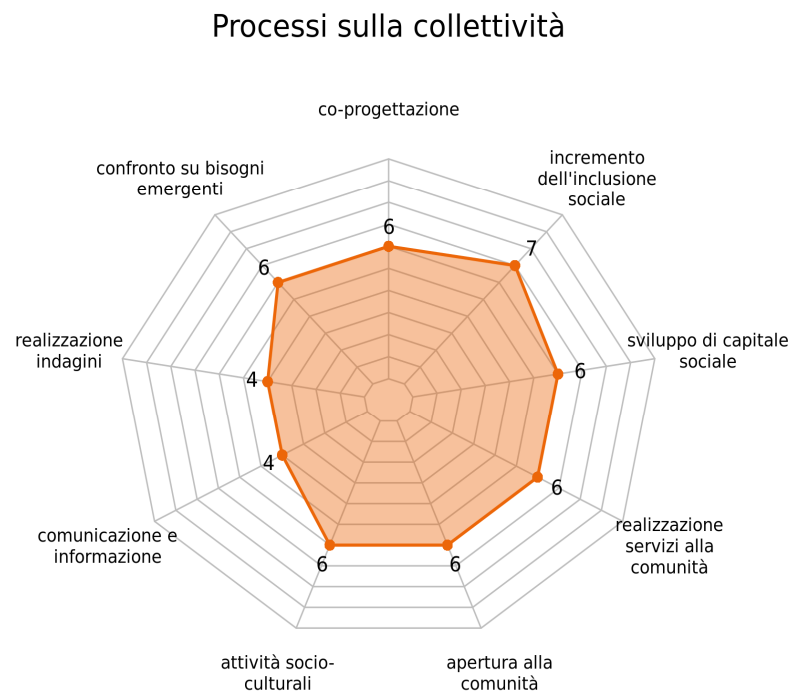
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

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 parco veicoli ibrido/elettrico; acquisto biciclette elettriche per gli operatori; certificazione ambientale; registrazione ecolabel. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, l'assegnazione al personale di bici elettriche riduce l'emissione in atmosfera di CO₂, lo stesso vale per l'utilizzo di veicoli ibridi o elettrici.

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 Vales 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, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Mentre, tra le azioni che potrebbero essere

sviluppare in futuro, perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa, si possono identificare la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio e attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo e sito internet.



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 Vales è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Vales 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 un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto

alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE La cooperativa sociale Vales 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.

Nell'ambito delle attività di promozione e sviluppo di politiche culturali destinate alla cittadinanza Vales ha dato avvio insieme ad altri partner del mondo cooperativo e non, all'impresa sociale Nuovo Astra srl. Insieme ad altri partner ha promosso la realizzazione di corsi OSS dedicati a giovani donne nella regione del Mirdita nel nord est dell'Albania. Nel 2021 Vales ha avviato l'attività di Laboratorio di inclusione sociale nel territorio della Comunità di Primiero insieme ad altri soggetti pubblici e privati locali. Vales ha approvato per la propria organizzazione del lavoro un regolamento finalizzato a gestire il lavoro in smart-working per il proprio personale d'ufficio. A supporto del proprio middle management, è stato avviato un percorso di accompagnamento e coaching finalizzato alla gestione del cambiamento organizzativo e di contesto post pandemia.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Vales ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, 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 Vales tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale Vales 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 e 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...).