

Bilancio sociale della cooperativa sociale Solidarietà Familiare

Esercizio 2020



L'iniziativa rientra fra le attività previste dal progetto "Bilancio sociale 2020", realizzato con contributo L. R. 20/2006 – Annualità contributiva 2021



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

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

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

quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a “favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente”, poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel nostro caso composto da una parte dei membri del Consiglio di Amministrazione, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si è interrogati 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.

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

Vi è una ulteriore necessaria premessa che in questo bilancio sociale merita un dovuto approfondimento e che dovrà essere tenuta in assoluta considerazione nella lettura dei dati che si presenteranno: la pandemia generata dal Covid-19 e le conseguenti restrizioni ministeriali alla conduzione delle attività economiche e sociali hanno avuto conseguenze rilevanti per qualsiasi organizzazione, su tutto il contesto socio-economico nazionale e la cooperativa sociale Solidarietà Familiare non ne è rimasta indenne. Ad un aumento dei bisogni delle persone sono corrisposte necessarie flessioni delle azioni e delle produzioni e nella presente introduzione si vogliono illustrare sinteticamente le principali ricadute sulla cooperativa e le modalità in cui essa si è trovata ad affrontare la crisi.

Nel 2020 Solidarietà Familiare ha subito la chiusura totale delle proprie attività per un certo periodo di tempo: nello specifico si è registrata la sospensione delle attività per 6 settimane e la cooperativa si è trovata a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima, nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria, per 12 settimane.

La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare al 40% minori e adolescenti 6-14 anni, 50% minori e adolescenti 14-18 anni, 26% giovani 18-24 anni, 26% adulti 24-65 anni e 26% over 65. La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare al 70% persone con disabilità.

Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione in sintesi del -0.2% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Si osserva come dietro a tale evoluzione siano identificabili all'80% riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a imprese e 45% riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a cittadini.

Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale). È da considerare tuttavia che, alla luce dei Decreti e provvedimenti territoriali, la cooperativa ha registrato nel 2020 tra le sue entrate anche contributi e coperture economiche specifici per 12.650 Euro, inoltre la propositività della cooperativa nel reagire all'emergenza ha portato ad entrate eccezionali quantificabili in 5.324 Euro.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare almeno alcuni provvedimenti e previsto nel tempo riadattamenti: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva. Sembra di rilievo in particolare osservare che l'insorgenza inaspettata e dirompente dell'emergenza sanitaria da COVID-19 e le misure d'emergenza assunte dal Governo dal 23 febbraio 2020 e le conseguenze nefaste sull'economia del Paese, hanno impattato anche sulla situazione aziendale della nostra cooperativa, comportando la sospensione dell'attività dal 12 marzo 2020 fino al 23 aprile in presenza. Il servizio è stato mantenuto per il servizio semiresidenziale e le assistenze scolastiche ed extra scolastiche strutturando una serie di interventi da remoto subendo però un forte ridimensionamento. La ripresa delle attività è avvenuta in modo graduale con delle limitazioni che ha comportato una riorganizzazione del lavoro del personale in modalità "smart-working", l'utilizzo di ferie arretrate, permessi e congedi retribuiti e l'attivazione poi degli ammortizzatori sociali per il

personale impiegato in alcuni servizi. Tali eventi non hanno messo in dubbio il presupposto della continuità aziendale e l'aver sperimentato nuove modalità di interventi a distanza ha permesso di accompagnare e proseguire le attività per supportare e sostenere le persone fragili e le loro famiglie in questa situazione drammatica.

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



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Solidarietà Familiare, codice fiscale 00593910938, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Prata, 11 Porcia.

La cooperativa sociale Solidarietà Familiare nasce nel 1983 e per comprendere il suo percorso iniziamo leggendo la sua storia. La cooperativa sociale Solidarietà Familiare nasce nel 1983 e per comprendere il suo percorso iniziamo leggendo la sua storia. Il 19/12/1983 viene costituita la Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare con sede legale presso l'Unione Cooperative in via Caboto, 28 a Pordenone. Il progetto iniziale si propone di far partecipare i soci e i loro familiari ai benefici che l'imprenditorialità Cooperativistica è in grado di fornire assecondando le aspettative di quanti credono nell'autogestione. Oggi la cooperativa sociale Solidarietà Familiare ha la sua sede legale all'indirizzo Via Prata 11, Porcia. 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 prestazioni socio-sanitarie e servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ed operando nel settore servizi alla persona.



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, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nel settore attività manifatturiere. La cooperativa sociale nello specifico si occupa di:

- > Gestire un Centro Educativo Occupazionale Diurno, denominato Airone (ceod AIRONE), che accoglie persone con disabilità, di età superiore ai 14 anni, in convenzione con AsFO di Pordenone (L.R. 25/09/06 n. 41), per l'affidamento della gestione dei servizi comunitari;
- > Fornire, in convenzione con l'UTI Noncello, servizi di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e/o di autonomia, rivolto a persone e minori con disabilità e/o disagio sociale per il territorio di riferimento (L.R. 25/09/06 n. 41);
- > Sostenere la richiesta dei FAP (Fondo di Autonomia Possibile) con un servizio di assistenza per l'autonomia, rivolto a persone adulti e minori con disabilità fisica e psichica del territorio;
- > Gestire ed organizzare soggiorni estivi e invernali per persone con disabilità del proprio territorio;
- > Gestire trasporti di gruppi e/o individuali rivolti a persone con disabilità;
- > Gestire come Cooperativa B, un laboratorio artigianale di legatoria;
- > Favorire attività per il mantenimento in occupazione a favore di persone in condizione di svantaggio (L. 381/91).

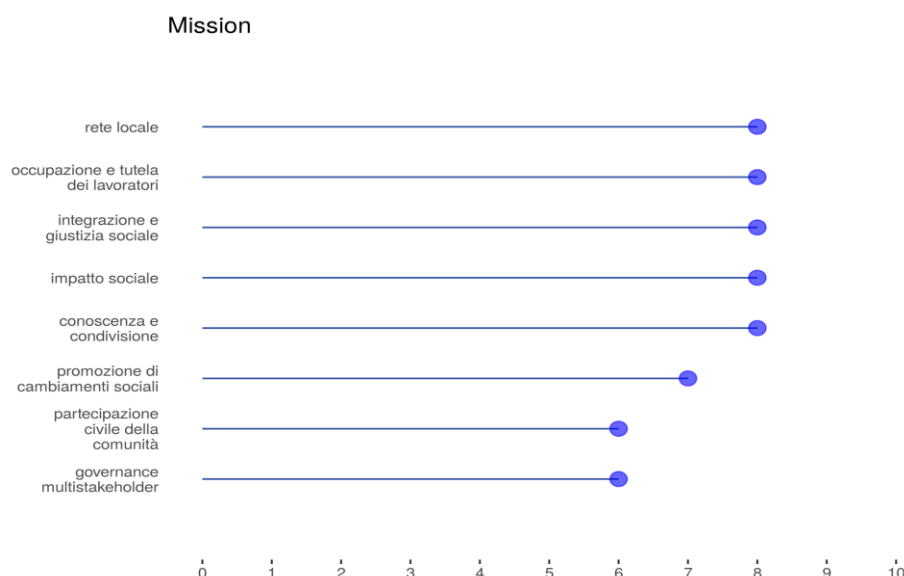
Inoltre, la nostra cooperativa sociale gestisce, come cooperativa B, un laboratorio artigianale di legatoria dove sono inseriti soci in condizione di svantaggiato. La legatoria si occupa di rilegare atti e delibere per conto di tribunali, avvocati, notai; vengono rilegati libri, recuperati testi e tesi di laurea per biblioteche e privati. Vengono, inoltre, realizzati pezzi di cartongesso (portafoto, album e oggettistica varia).

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 della:

- a) gestione di servizi socio sanitari ed educativi diversi a favore della collettività e dei propri soci svantaggiati occupati nello svolgimento di attività di cui al presente articolo;
- b) gestione di servizi di trasporto in favore di soggetti portatori di handicap, disabili, anziani ed altre categorie svantaggiate e/o in condizioni di particolare disagio ed emarginazione sociale;
- c) organizzazione e la gestione di corsi di studio, di formazione ed aggiornamento, convegni, seminari e conferenze in genere;
- d) promozione di servizi ed attività di interesse sociale, culturale, ricreativo ed assistenza;
- e) stesura e la realizzazione di progetti per l'assistenza e la riabilitazione di soggetti che si trovano in situazione di handicap, di disagio e di disadattamento;

- f) organizzazione e la gestione di corsi di sostegno per persone in stato di disagio o difficoltà;
- g) gestione di servizi rivolti in particolare a docenti, studenti e loro famiglie di interesse formativo – culturale – ricreativo;
- h) promozione e la gestione di qualunque altra attività di interesse comune che giovi al miglioramento economico e sociale dei propri soci, allo sviluppo ed alla crescita della Cooperativa ivi compresa la realizzazione di iniziative di carattere ricreativo ed assistenziale. - ai sensi dell'art. 1 comma 1 lett. b) L. 381/91;
- i) gestione di laboratori artigianali di legatoria, tipografia, copisteria, falegnameria, oggettistica, composizioni floreali, confezionamento maglieria;
- l) gestione di servizi di pulizia, manutenzione del verde, facchinaggio;
- m) gestione di servizi di ristoro, di somministrazione di alimenti e bevande;
- n) gestione di punti vendita e di ogni altra attività utile per la commercializzazione dei propri prodotti, aperta ad altre cooperative per lo scambio di prodotti commerciabili;
- o) studio, progettazione e realizzazione di siti web;
- p) gestione di attività di raccolta differenziata di beni o materiali destinati al recupero;
- q) promozione e la gestione di qualunque altra attività di interesse comune che giovi al miglioramento economico e sociale dei propri soci, allo sviluppo ed alla crescita della Cooperativa ivi compresa la realizzazione di iniziative di carattere ricreativo ed assistenziale.

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 carattere identitario della cooperativa: la nostra cooperativa permette alla Persona con disabilità di vivere un Progetto di vita, Unico, Ricco di Relazioni con il Mondo e con gli Altri grazie al coinvolgimento dei nostri Soci. la Persona realizza Sé Stessa nel contesto sociale che la circonda Oggi e che la circonderà Domani per Soddisfare le richieste della comunità, Garantire un luogo dove accogliere la Persona, Consentire l'espressione di potenzialità e preferenze, Sostenere le famiglie. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Solidarietà Familiare ha la sua sede legale all'indirizzo Via Prata, 11 Porcia. Il territorio di riferimento è invece intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede.

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

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi: mantenere i servizi rivolti alle persone in condizione di fragilità in essere; potenziare le relazioni con il territorio locale (amministrazioni locali, associazioni, imprese); Individuare nuove fonti di finanziamento, non solo pubbliche, per la realizzazione dei progetti.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

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

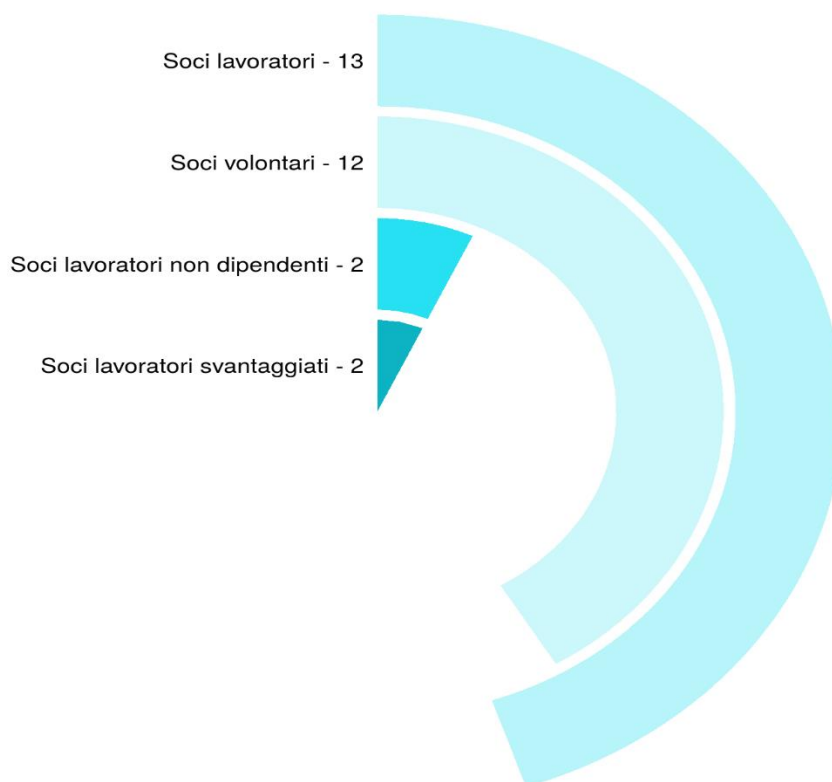
Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare risulta composta da 5 consiglieri: Roberta Varuzza (presidente), Mauro Del Pup (vice presidente), Giovanna Sut, Agnese Valeri e Giulia Morandin. Si tratta nello specifico di 4 lavoratori e 1 volontario. Si precisa che all'interno del Consiglio è presente 1 socio volontario in rappresentanza dei familiari inseriti al servizio semiresidenziale, come scelta organizzativa che permette di sostenere l'inclusione e l'attivazione di utenti e familiari nei servizi e del ruolo dei soci volontari come esponenti più diretti della comunità e portatori di interessi. Questa situazione ci sembra sostenere la promozione di un reale coinvolgimento dei diversi portatori di interesse e di una reale multi-governance.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 28 soci, di cui 13 lavoratori dipendenti, 12 volontari, 2 lavoratori svantaggiati e 1 lavoratore non dipendenti. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 68.42% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica una ricerca nella cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

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 nostre attività: la cooperativa sociale risulta avere tra i propri soci anche familiari. Essa, inoltre, ha tra i propri soci anche 2 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 non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Solidarietà Familiare si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

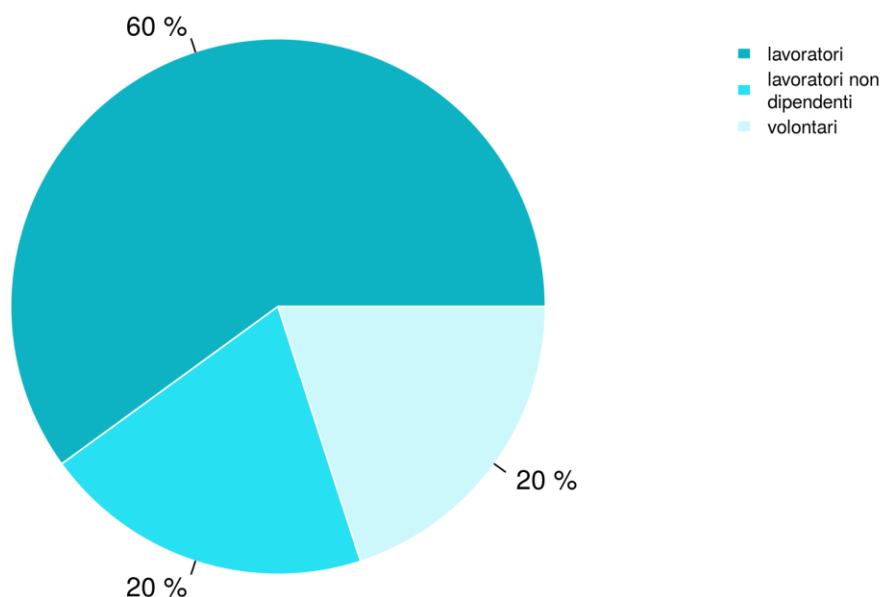
Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Solidarietà Familiare risulta composto da 5 consiglieri: Roberta Varuzza (data prima nomina 17/06/2016), Mauro Del Pup (data prima nomina 22/05/2013),

Giovanna Sut (data prima nomina 17/06/2016), Giulia Mornadin (data prima nomina 20/05/2019), Agnese Morandin (data prima nomina 20/05/2019). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori dipendenti, 1 lavoratore non dipendente e 1 volontario. 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. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

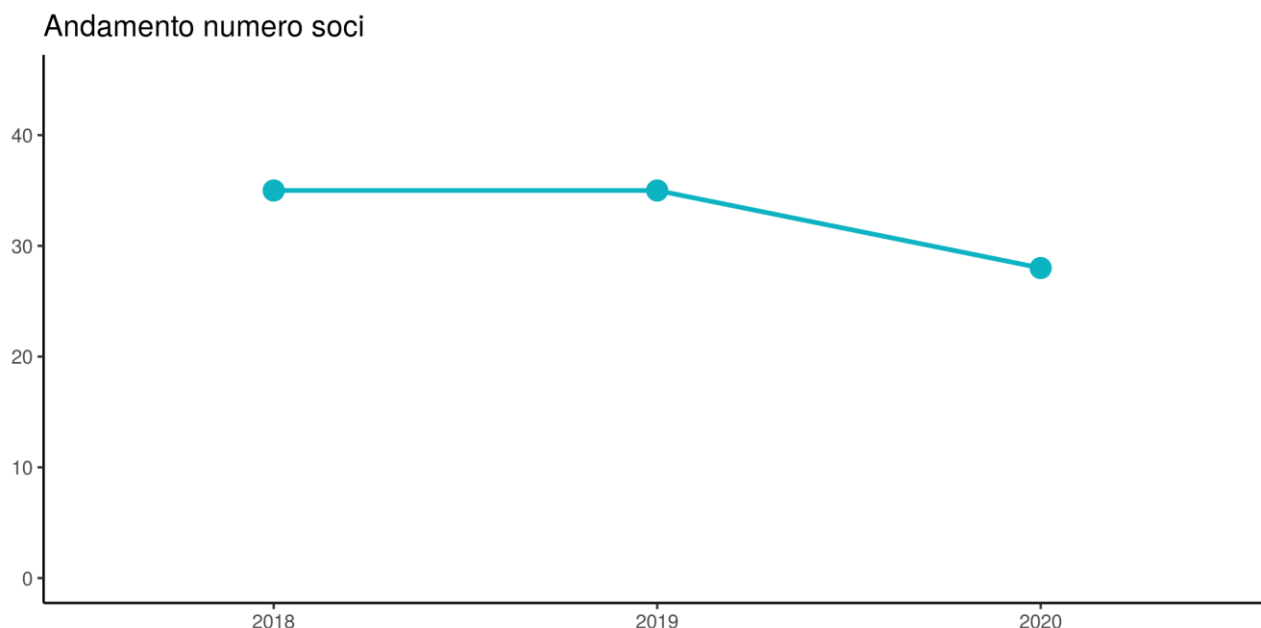
Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento nei nostri organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Solidarietà Familiare conta così la presenza tra i suoi soci di un 7% di giovani under 30, mentre il Consiglio di Amministrazione vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Le persone che entrano nell'organico della Cooperativa possono richiedere l'ammissione a socio nel momento in cui vi è un contratto a tempo indeterminato con il versamento di una quota sociale di euro 150,00. La direzione condivide valori e statuto con le persone che hanno intenzione di diventare socio. La persona fa richiesta scritta al Consiglio di Amministrazione che ne valuta l'ammissione in base ai requisiti tecnico-professionali. L'esclusione da socio avviene nel momento in cui il socio non è più in grado di concorrere agli scopi sociali della cooperativa o che risulti gravemente inadempiente per le obbligazioni che derivano dalla legge o se non osserva lo statuto. 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 116 soci, come anticipato essi sono oggi 28. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2020 si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 5 soci.

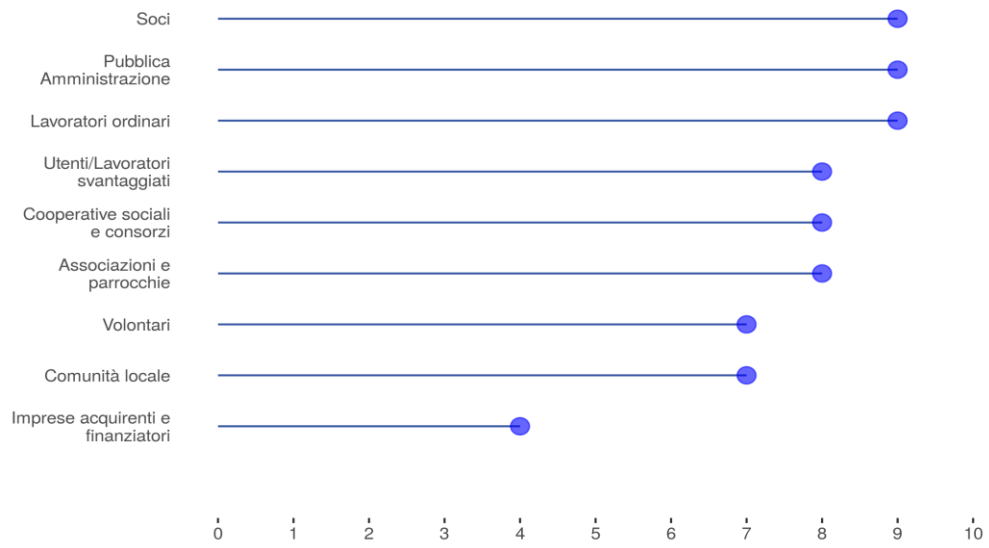
Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 25% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 64.5% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Solidarietà Familiare ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente dell'86% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 37% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 70% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente buona, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

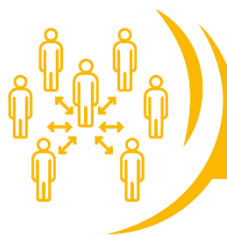


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 5.000 Euro per gli amministratori e 6.000 Euro per il presidente. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2020 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

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

Peso stakeholder





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. L'assemblea dei soci eleggono i componenti del Consiglio di amministrazione, i consiglieri nominano il Presidente e il Vice Presidente. Per amministrare la cooperativa sono nominate le figure del direttore, il responsabile della gestione qualità e della sicurezza, il coordinatore del servizio semiresidenziale e dei soggiorni, il coordinatore del servizio trasporti, il coordinatore dei FAP e del servizio extra-scolastico ed extrascolastico ex Legge 41/96, il coordinatore della Cooperativa di tipo B.

Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 24 lavoratori, di cui 4 maschi e 2 donne in condizione in fragilità, il 79.17% presenta un contratto a tempo indeterminato (20 unità), contro il 20.83% di lavoratori a tempo determinato (4 unità). Ancora, Solidarietà Familiare è quindi una media cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale– e ciò influenza ovviamente l'**impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 22.925, di cui 1.658 ore riferite ai tempi determinati e 1.180 ore delle socie in condizione di svantaggio. Il dato può far comprendere come-pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone– l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno) sia stato pari a 13.37 unità.

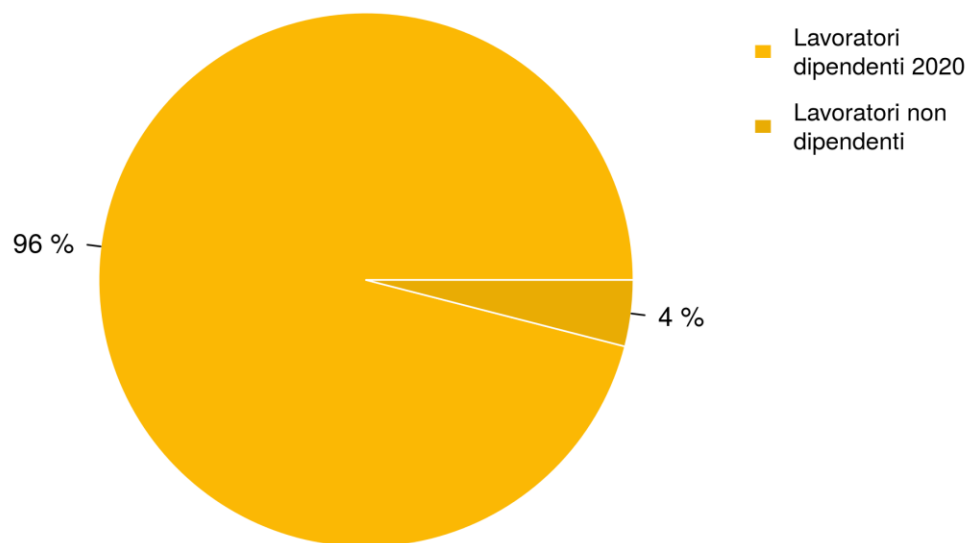
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 3 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 1 lavoratore, registrando così una variazione positiva.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 70% dei lavoratori risiede nella stessa provincia mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 25%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 25% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 67% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 8% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 33% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'87.5% 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 4.17%, contro una percentuale del 29.17% 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 7 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 8 lavoratori diplomati e di 9 laureati.

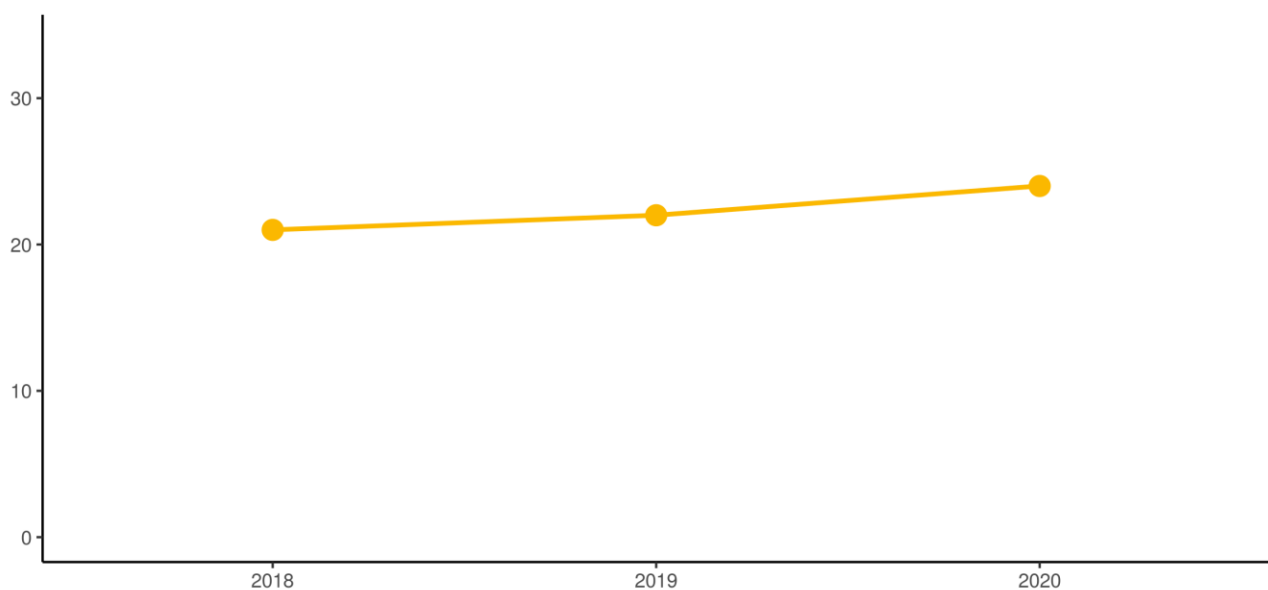
L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Solidarietà Familiare, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 1 persona con lavoro intermittente. 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 96%. È possibile nello specifico affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale

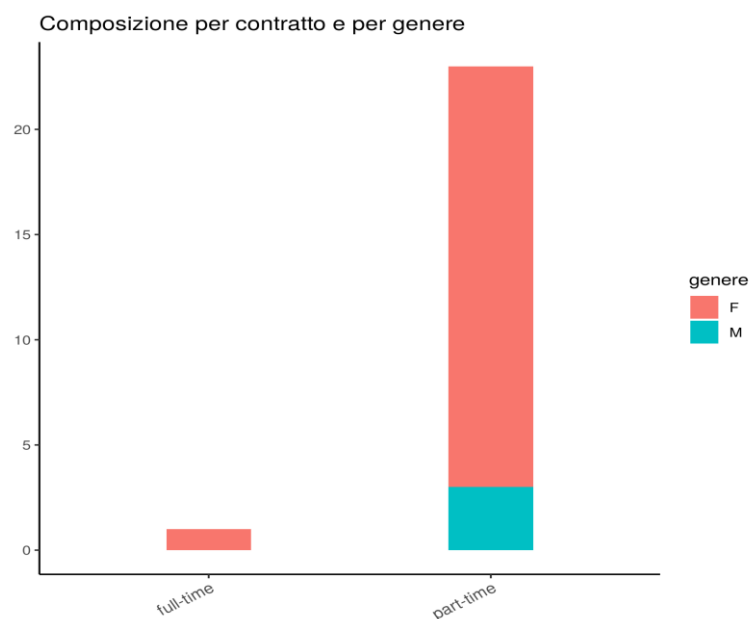


Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 45.83% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 3 lavoratori addirittura da oltre 20 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 4.17% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 23 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella cooperativa sociale, a fine 2020 23 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa.



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 6 altro ruolo, 5 educatori con titolo, 4 OSS, 3 altri educatori, 3 coordinatori, 1 operaio specializzato, 1 responsabile e 1 direttore. Il 76.92% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 7.69% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono tuttavia anche attività trasversali che vedono la presenza di 2 dipendenti che si occupano di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale Solidarietà Familiare e si conta infine la presenza di 2 lavoratori che operano presso l'amministrazione centrale dell'organizzazione.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno 3 lavoratori sono stati distaccati in altri enti di terzo settore prestando complessive 340 ore di lavoro in tali enti.

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 Solidarietà Familiare il 12.5% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 4% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es. CCNL coop sociali livelli F1, F2)	35.046 Euro	35.046 Euro

Coordinatore/responsabile/professionista (es. CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	22.062 Euro	27.400 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es. CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	17.439 Euro	22.235 Euro
Di cui 2 soci in condizione di svantaggio (liv. B1)	17.439 Euro	18.074 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il nostro servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare, Solidarietà Familiare prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa e contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali. Inoltre, la cooperativa nel corso dell'anno ha corrisposto compensi per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente, con ritenuta d'acconto e fattura, per un importo pari a euro 3.879.

La cooperativa sociale Solidarietà Familiare è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc e una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 14, per complessive 445 ore di formazione e per un costo a carico diretto della cooperativa sociale di 3.197 Euro e coperte da finanziamento per 778 Euro poiché parte la fatturazione ricade nell'anno 2021.

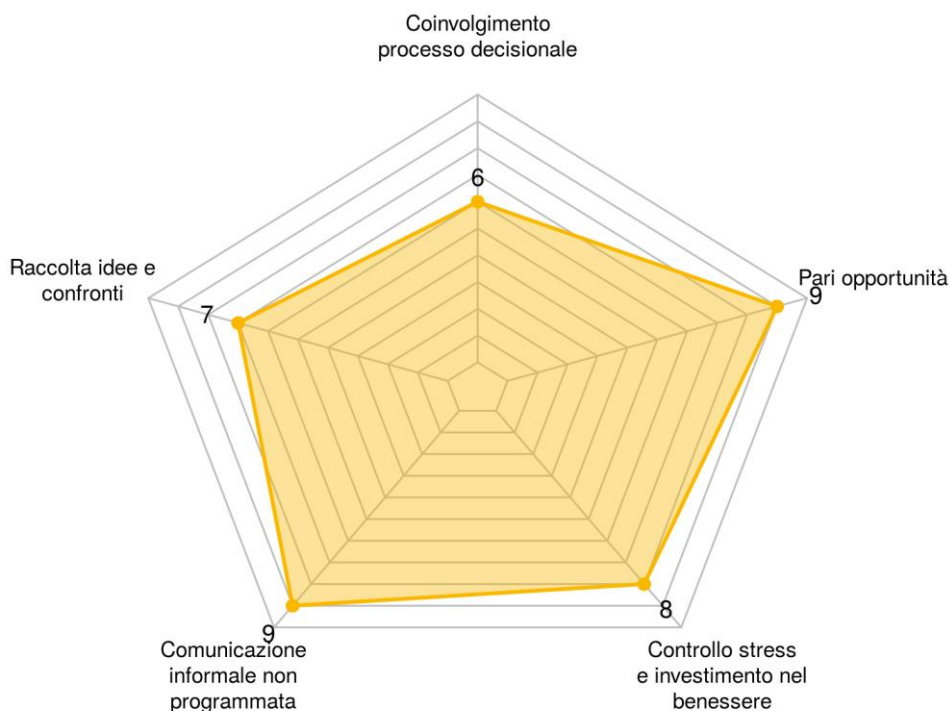
Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 13 (equivalenti al 68.42% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Solidarietà Familiare. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Solidarietà Familiare 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, nell'anno 2020 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di

sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 1 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 499 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 96 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 34% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 93% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore ci sembra esplicativo di questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale Solidarietà Familiare hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha -secondo una stima- beneficiato nel corso del 2020 di 380 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.

Qualità del lavoro



Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale. Particolare attenzione meritano quelle 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 2020 la cooperativa sociale Solidarietà Familiare ha coinvolto in tali progettualità complessivamente 2 persone con precedente disoccupazione di almeno 6 mesi.

Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Solidarietà Familiare costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 solo 2 volontari. Di essi, 1 è uomo e 1 è donna, mentre guardando alle fasce d'età sono entrambi over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.

Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di 60 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 7.5 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato nella totalità dei casi in affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.

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

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Solidarietà Familiare investe sulla crescita dei propri volontari, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

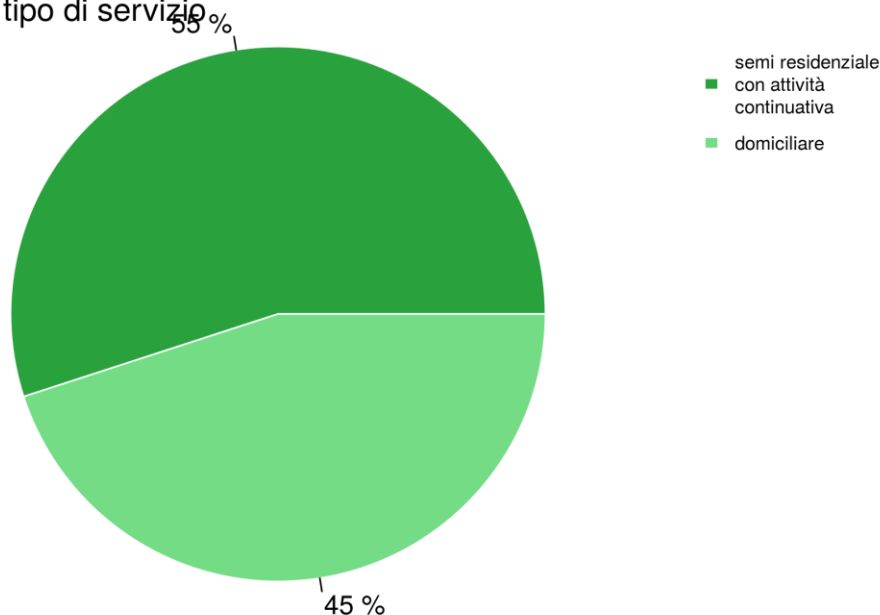
Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale Solidarietà Familiare di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), l'attività che sta al centro dell'agire è innanzitutto, quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale per rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Solidarietà Familiare è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico che presso la comunità in senso ampio.

Riguardo le attività svolte presso la comunità in senso ampio, queste durante l'anno 2020 hanno subito interruzione a causa del Covid-19. Pare di interesse osservare che tali azioni per la comunità generalmente coinvolgono al 100% adulti (24-65 anni) con disabilità.

Rispetto invece ai servizi realizzati presso le proprie strutture e con presa in carico, la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 34 utenti, di cui 2 bambini tra i 3 e i 6 anni, 6 minori e adolescenti 6-14 anni, 3 minori e adolescenti 14-18 anni, 3 giovani 18-24 anni, 18 adulti 24-65 anni e 2 over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (100%).

Distribuzione utenti per tipo di servizio

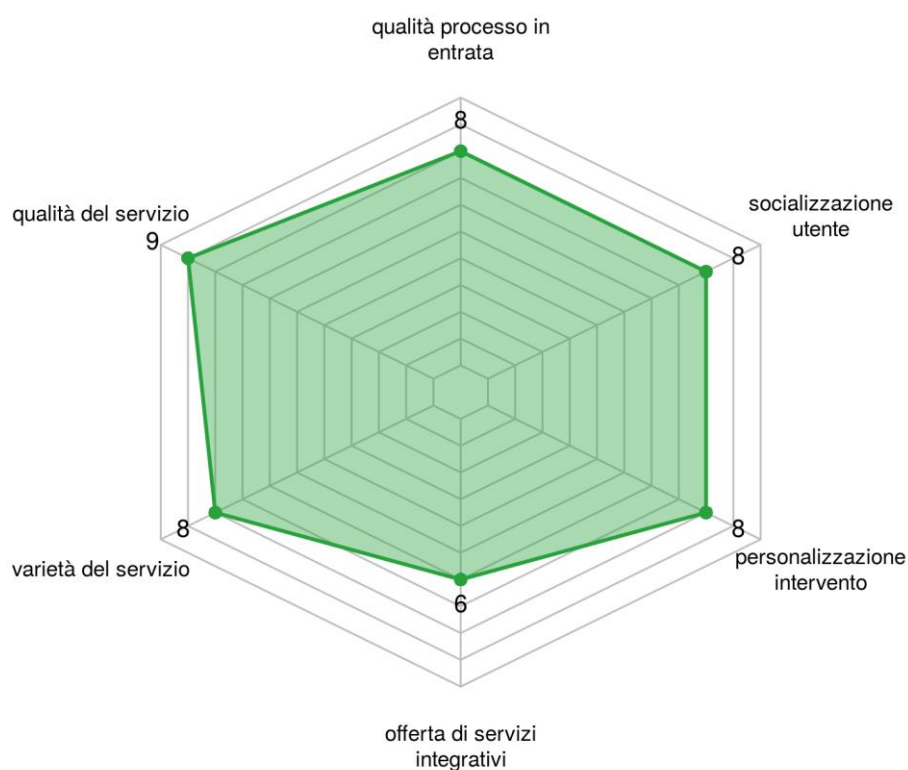


Agli utenti sono stati offerti servizi al 55% semi-residenziale con attività continuativa e al 45% domiciliare. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa

sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale Solidarietà Familiare risiedono per il 40% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 60% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune. Una ricaduta indotta delle nostre 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. Sotto questo profilo Solidarietà Familiare eroga servizi anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2020 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi, con effetti distributivi quindi piuttosto limitati, ma comunque con la possibilità di realizzare per il territorio un servizio a prezzo complessivamente sostenibile.

Impatto sugli utenti

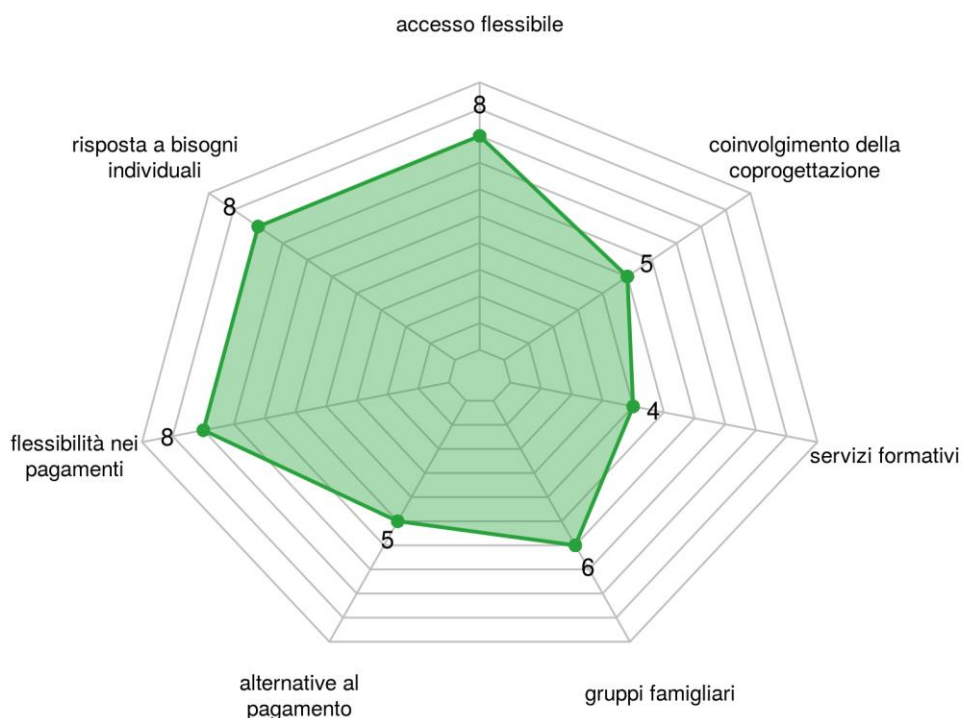


Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della nostra attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, ci sembra

coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare UNI EN ISO 9001- 2015 29/02/2016, RINNOVO UNI EN 9001 - 2015 06/03/2019, PRIMA SORVEGLIANZA UNI EN 9001 - 2015 28/02/2020 e SECONDA SORVEGLIANZA UNI EN 9001 - 2015 04/03/2021. Solidarietà Familiare ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), 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 nostre attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Solidarietà Familiare assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2020 è del 90%.

Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari (es. trasporto, sanità, ecc.).

Impatto sui famigliari

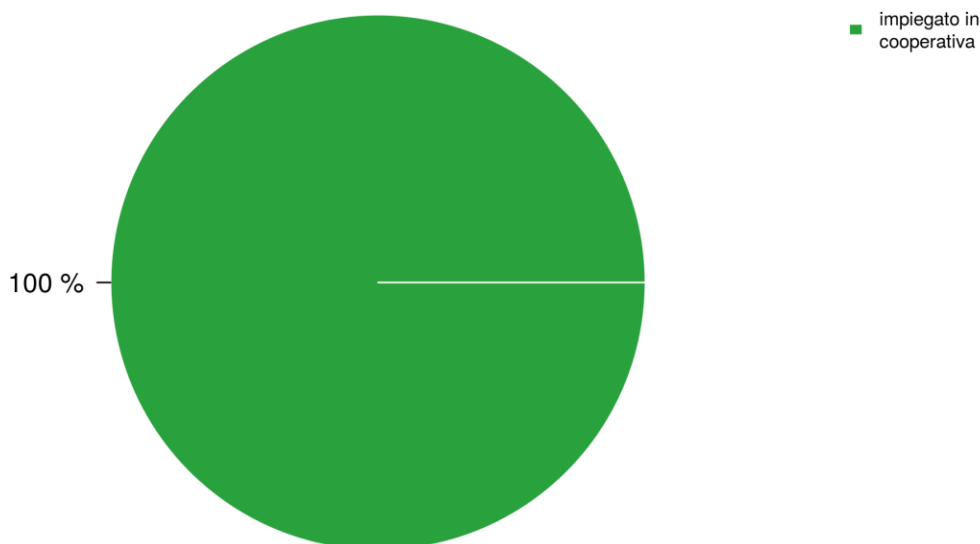


Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti la realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia della nostra azione. Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che la cooperativa sociale Solidarietà Familiare prevede che i lavoratori svantaggiati accedano alla cooperativa sociale esclusivamente attraverso inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato.

La qualità dei percorsi di inserimento lavorativo attivati potrebbe essere ben descritta dalle parole dei nostri lavoratori, ma la volontà di questo report è di riportare alcuni indicatori oggettivi della qualità dei percorsi di inserimento. Così, un importante indicatore di esito e qualità del percorso può esser rappresentato dal tasso di successo dei processi formativi di cui la cooperativa sociale come premesso si avvale: la percentuale di soggetti che hanno portato a termine il percorso è del 100%. Ulteriore dimostrazione dell'impegno della cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori svantaggiati formati riguarda la volontà e la capacità di garantire benefici di medio-lungo periodo. È a tal fine importante analizzare anche la fase successiva al termine del periodo di inserimento, guardando alla stabilità occupazionale offerta. Guardando ai nostri lavoratori svantaggiati che hanno terminato il

percorso di formazione e inserimento al lavoro, il 100% è rimasto impiegato in cooperativa ed ancora lo è. Se ne deduce che è politica della cooperativa quella di offrire prevalentemente un'occupazione stabile e quindi un benessere economico, psicologico e sociale di lungo periodo ai suoi lavoratori svantaggiati, con impatto riteniamo rilevante.

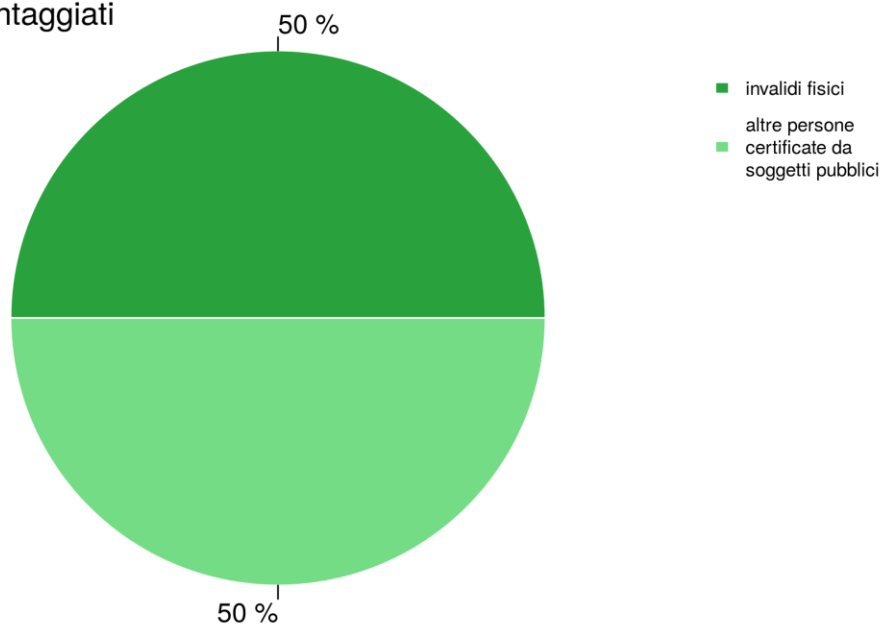
Lavoratori svantaggiati a termine formazione



Al 31/12/2020, i soggetti svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 che risultano inseriti nella cooperativa sociale sono 2 (donne), tutti assunti dalla cooperativa sociale a part-time, spiegando meglio quindi l'impatto occupazionale complessivo generato verso le categorie di lavoratori deboli. L'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 0.84 ULA (Unità Lavorative Annue). La percentuale di lavoratori svantaggiati rispetto ai lavoratori ordinari (o normodotati) impiegati nella parte B delle nostre attività, risulta in questa data pari al 100%. La cooperativa sociale non ha tuttavia rilevato variazioni nel numero di lavoratori svantaggiati in corso d'anno, registrando quindi piena stabilità nei numeri illustrati.

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 invalidi fisici 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.

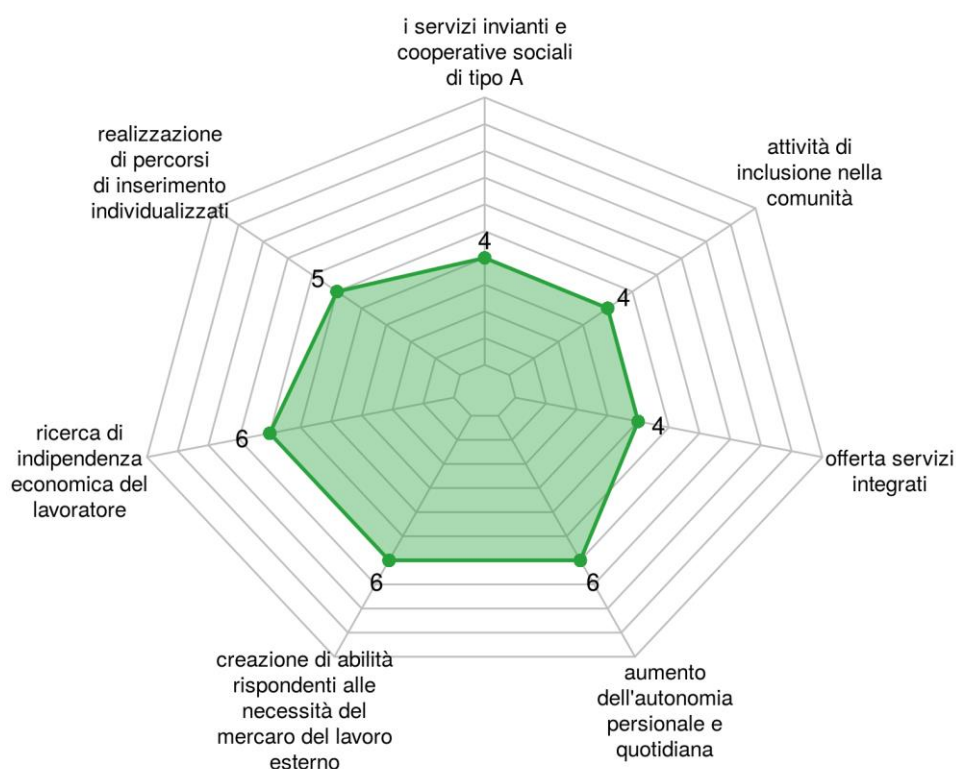
Tipologia lavoratori svantaggiati



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 2 sul totale le lavoratrici svantaggiate e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di soggetti svantaggiati residenti nella provincia in cui ha sede la cooperativa è del 100%.

Rispetto ancora ai processi formativi e all'evoluzione dello stato psico-fisico del lavoratore, l'evoluzione è oggetto di un attento monitoraggio formalizzato, promosso attraverso la realizzazione di incontri ad hoc con il lavoratore inserito.

Processi



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

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



In particolare, si pone l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Oltre ai descritti e rilevanti fattori legati alla situazione Covid-19 che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, Solidarietà Familiare 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), 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, bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete e elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione.

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



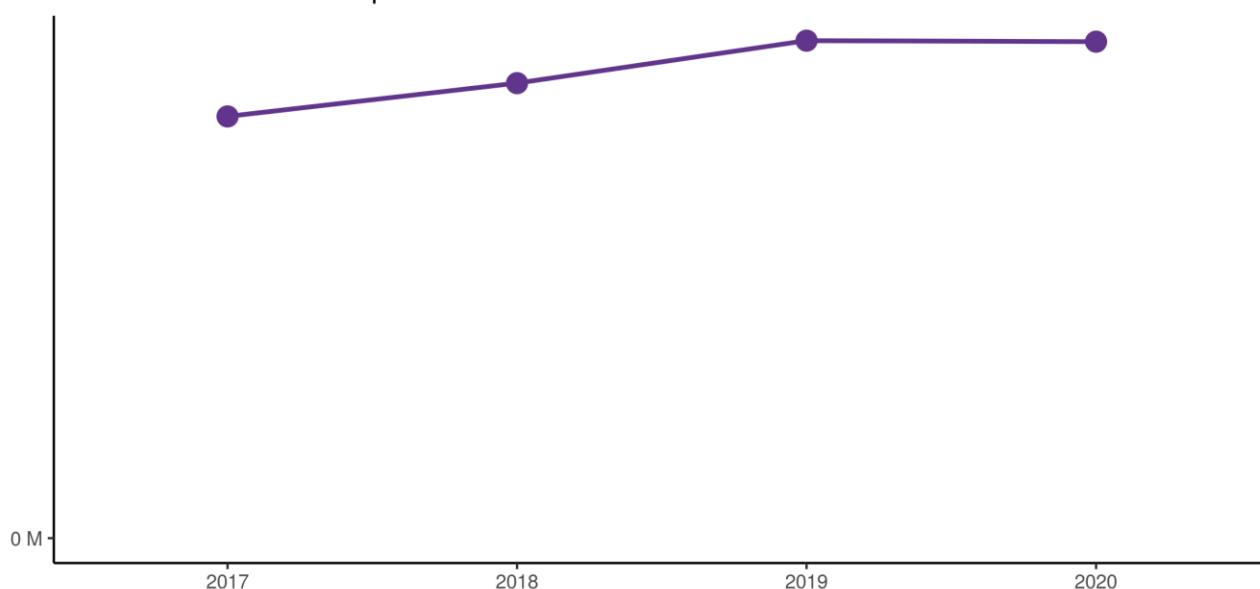
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

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

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica. Nel 2020 esso è stato pari a 590.476 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medie cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 12% delle cooperative sociali italiane si posiziona infatti nella nostra stessa fascia di valore della produzione, essendo invece la maggioranza di dimensioni inferiori ai 500.000 Euro. Il valore della produzione è stato generato al 98% dalla parte A dell'attività e al 2% dalla parte B. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra (2017-2020): il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione pari al -0.2%.

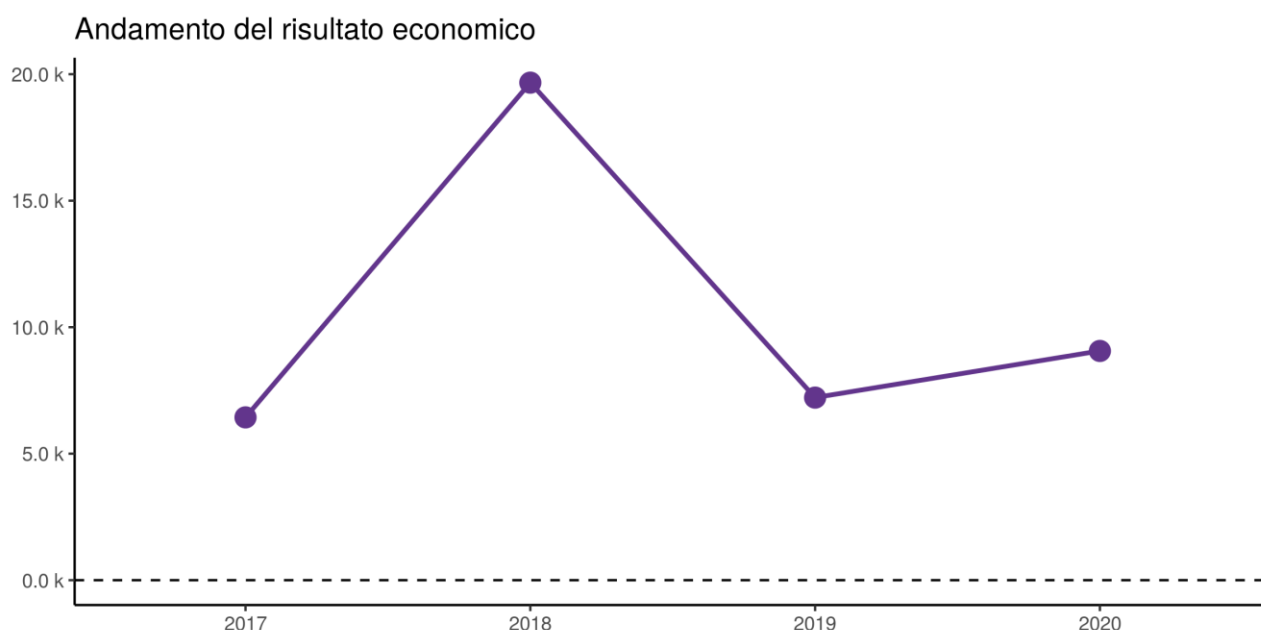
Andamento valore della produzione



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 581.362 €, di cui il 73,01% sono rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 74,21%. Si osserva, inoltre, che del costo del personale complessivo di 424.424 euro, 256.495 euro sono imputabili alle retribuzioni e

relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa, 17.367,00 alle retribuzioni e relativi costi a favore dei soci in condizione di svantaggio.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un utile pari ad € 9.061. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Solidarietà Familiare. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 292.626 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per l'11.49% 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 136.968, la riserva statutaria è di Euro 7.632 e le altre riserve sono pari a Euro 105.333. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 17.952 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Solidarietà Familiare non ha strutture di proprietà e ciò spiega l'importo delle nostre immobilizzazioni; l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la nostra attività si contano in particolare 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo settore legate in rete alla cooperativa.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. La cooperativa sociale non ha invece nel corso del 2020 realizzato investimenti sugli immobili descritti, tale per cui è possibile affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale, ma non di tipo economico.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 4.969.

A conclusione di questa illustrazione di voci principali del bilancio per l'esercizio 2020, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (nell'accezione condivisa del Gruppo Bilancio Sociale e nella relativa riclassificazione di bilancio), attraverso la riclassificazione dei dati come proposta nelle tabelle seguenti. In particolare, si osserva che il valore aggiunto è pari a 433.540 Euro ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al 73,42% ad indicare un peso discreto della gestione ordinaria della cooperativa sociale sulla creazione di valore economico. Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari al 97,9%, tale per cui è possibile affermare la distribuzione del valore a favore quasi esclusivo dei propri lavoratori.

Determinazione del valore aggiunto

A Valore della produzione	590.476
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	549.340
-rettifiche di ricavo	
+/- Variazione delle rimanenze prodotti in corso di lavorazione e finiti	-
+/- Variazione lavori in corso / immobilizzazioni / lavori interni	-
Incrementi per immobilizzazioni interne	-
Altri Ricavi e Proventi	41.136
B Costi intermedi della produzione	137.556
Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	22.837
Costi per servizi	109.251
Costi per godimento di beni di terzi	-
Accantonamenti per rischi	-
Altri accantonamenti	-
+/- Variazione delle rimanenze materie prime e semilavorati	-415
Oneri diversi di gestione	5.883
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	452.920
+/- Saldo gestione accessoria	2
Proventi gestione accessoria	2
Oneri gestione accessoria	
+/- Saldo gestione straordinaria	-

Proventi gestione straordinaria	-
Oneri gestione straordinaria	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	452.922
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	8.982
Svalutazioni dei crediti	10.400
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	433.540

Distribuzione del valore aggiunto

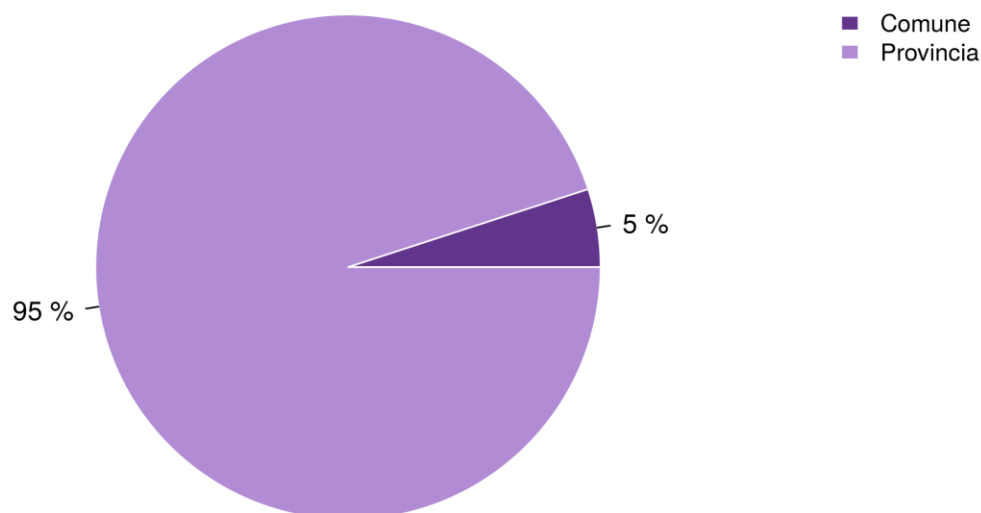
A Remunerazione del personale	424.424
Personale socio	256.495
Personale svantaggiato socio	17.367
B Remunerazione della Pubblica Amministrazione	
Imposte	-
C Remunerazione del capitale di credito	55
Oneri finanziari	55
D Remunerazione del capitale di rischio	
Utili distribuiti	
E Remunerazione dell'azienda	9.061
+/-Riserve	9.061
F Liberalità	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	433.540

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 5% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede e il 95% sulla Provincia.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

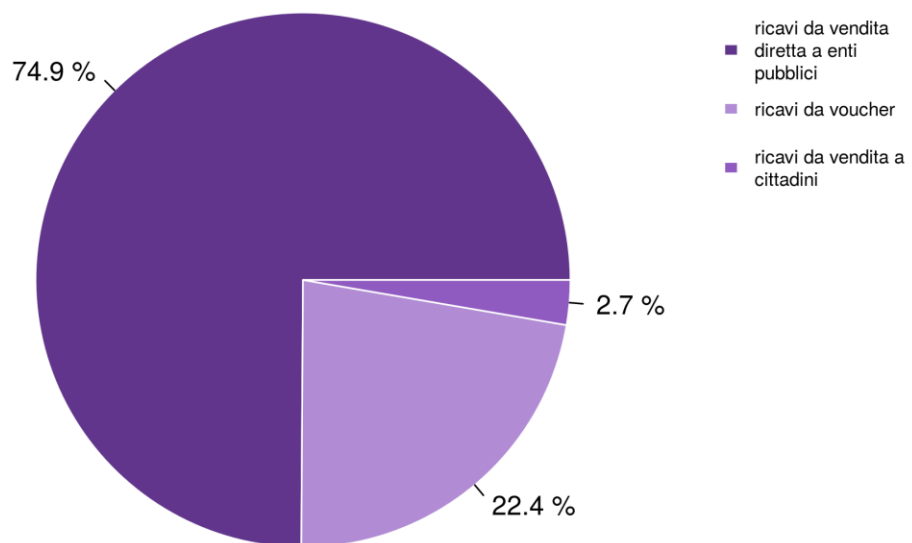


Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 93,03% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 24.316 Euro di contributi pubblici e 7.154 Euro di altri contributi, per un totale complessivo di 31.475 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 5.324 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- come rappresentato anche nel grafico sottostante- si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 405.439 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 121.031 Euro da ricavi da voucher e 14.514 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 delle entrate



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 2020 un numero di imprese committenti pari a 1, un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 23 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 25. Inoltre l'incidenza del nostro primo e principale committente è pari al 70% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende per l'Assistenza Sanitaria. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per il 33.33% dei casi da convenzioni a seguito di gara con clausola sociale (per un valore di 493.762 Euro), 33.33% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 856 Euro) e per il 33.33% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 88.324 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Solidarietà Familiare nel 2020 abbia vinto complessivamente 2 appalti pubblici tutti in rete con altri enti.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 2 da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2020 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 1 bando indetto da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2018/2020 è stato complessivamente vinto 1 bando privato.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Per quanto riguarda una criticità rilevata nel corso del 2020 nella gestione della cooperativa si evidenzia la difficoltà nel recupero di crediti dato dall'allungamento dei tempi di pagamento, comportando per la nostra cooperativa un'anticipazione di denaro per la copertura dei costi di personale e dei costi generali.

Per la mitigazione degli effetti negativi il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a istituire un fondo svalutazione crediti per la copertura di mancati pagamenti.

Inoltre, l'emergenza COVID-19 ha comportato una serie di interventi per la prosecuzione dell'attività in particolare una riorganizzazione del lavoro, per garantire la salubrità negli ambienti di lavoro, la tutela della salute dei dipendenti ed il contenimento della diffusione del virus. Nel primo semestre del 2020 si è fatto ricorso allo smart-working per le prestazioni lavorative che potevano essere svolte in modalità a distanza, come alcune attività del servizio semi residenziale, le assistenze scolastiche ed extra scolastiche e la parte amministrativo-contabile. Sono stati organizzati piani di turnazione tra i dipendenti, sono state utilizzate ferie arretrate, permessi e congedi retribuiti. Ancora, sono stati utilizzati gli ammortizzatori sociali CIGO e FIS."

PUBBLICITA'

Con l'approvazione del Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" del 4 luglio, pubblicato il 9 agosto del 2020, le imprese sociali, ivi comprese le cooperative sociali e i loro consorzi, sono tenute a redigere e pubblicare il bilancio sociale.

Il bilancio sociale rappresenta anche un modo per dare pubblicità al valore dell'operato dell'Ente ed è concepito come documento pubblico rivolto a tutti gli stakeholder (da quelli interni come i lavoratori o i volontari, ai donatori, le istituzioni, i destinatari dei servizi, i cittadini del territorio in cui l'Ente opera, ecc.) che in questo documento devono trovare informazioni utili a valutare in che misura l'organizzazione considera e persegue gli obiettivi che ciascuno di essi ha a cuore.

Per questo motivo è prevista la pubblicazione del nostro bilancio sociale sul sito internet istituzionale della cooperativa e viene depositato entro il 30 giugno dell'anno successivo presso il Registro Unico del Terzo settore o, nel caso delle imprese sociali, presso il Registro delle imprese. Per le imprese sociali la data di deposito potrebbe essere successiva al 30 giugno in presenza di norme relative a specifiche forme giuridiche che prevedessero scadenze diverse per il deposito dei bilanci di esercizio; in tal caso è consentito il deposito contestuale entro tale data anche del bilancio sociale.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

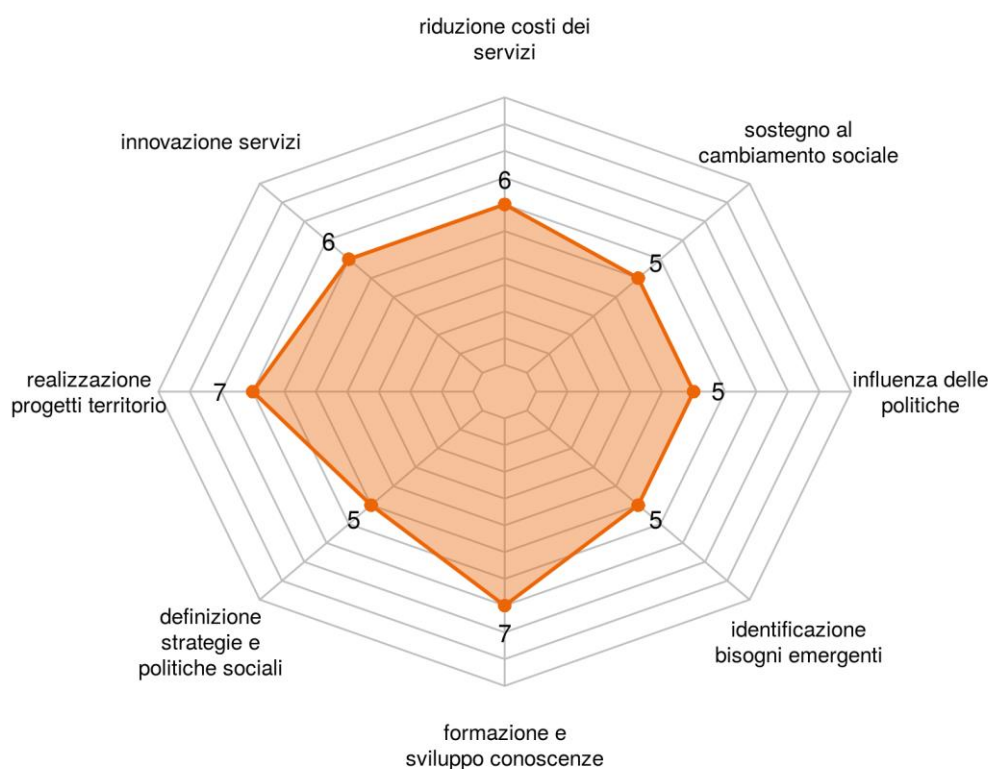
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

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

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Solidarietà Familiare ha partecipato alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la nostra presenza 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 e la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise.

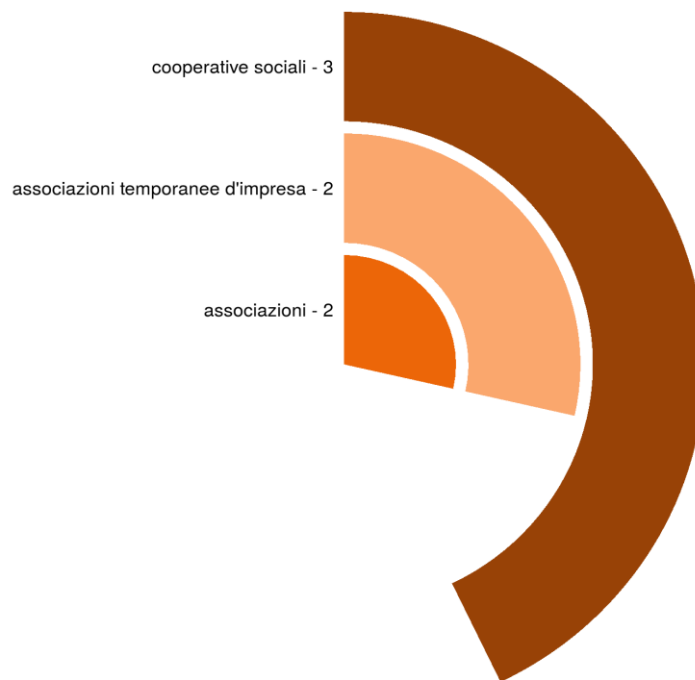
Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando ora i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla nostra attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 95% degli acquisti della cooperativa sociale Solidarietà Familiare è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 100% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit.

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, Solidarietà Familiare aderisce a 1 associazione di rappresentanza e 2 associazioni temporanee d'impresa.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 3 cooperative sociali, 2 associazioni e 1 fondazione. 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, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni no profit o cooperative sociali.

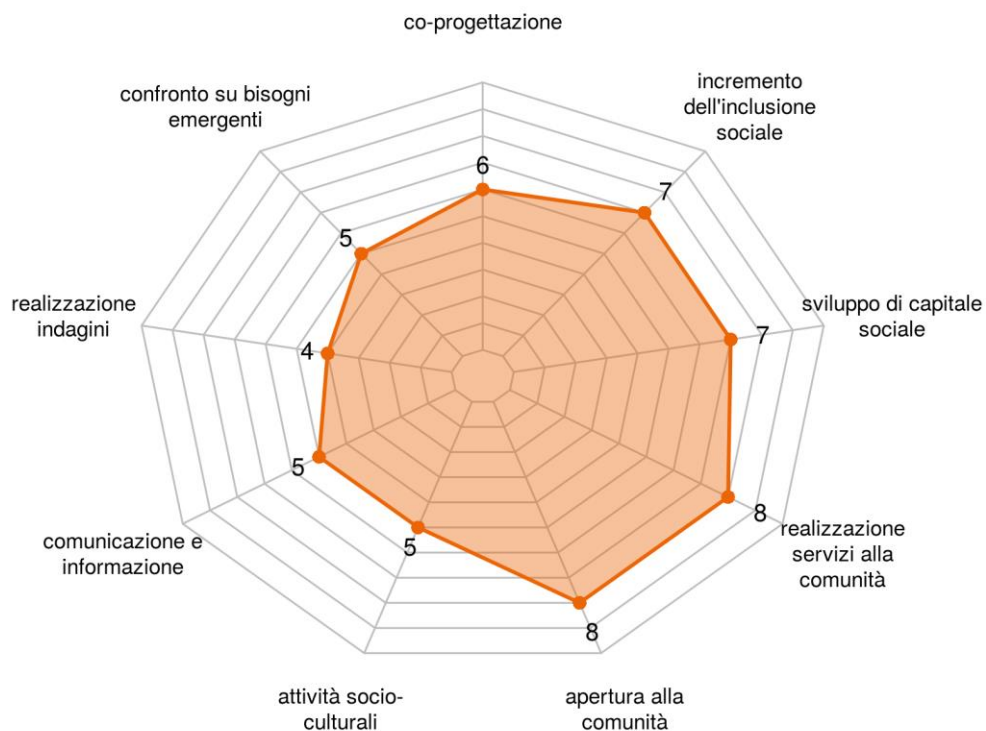
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e Raccolta differenziata dei rifiuti. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, la nostra realtà è attenta allo smaltimento dei rifiuti attraverso la raccolta differenziata e all'utilizzo di prodotti biodegradabili, per quanto possibile e sostenibile, per lo svolgimento delle attività e per la parte gestione pasti.

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

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro svolto dalla cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, 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 sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale e attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...). 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, certificazioni di qualità, sito internet, social network e pubblicazioni periodiche della cooperativa (es. giornalino).

Processi sulla collettività



La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale Solidarietà Familiare 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 della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Solidarietà Familiare di aver generato anche nel 2020 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto da una parte dei membri del Consiglio di Amministrazione, 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 Solidarietà Familiare 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. La Cooperativa, nell'anno 2020, causa emergenza COVID-19 le attività hanno subito delle variazioni nell'erogazione di alcuni servizi, definendo e realizzando nei mesi di marzo-aprile-maggio attività a distanza, grazie a skype e whatsapp, per le persone con disabilità e per i minori. La ridefinizione dei servizi ha consentito l'utilizzo di modalità nuove per operatori e utenti coinvolgendo le famiglie stesse. Tali attività ha permesso di raggiungere gli obiettivi definiti nei progetti educativi individualizzati delle persone con disabilità.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Solidarietà Familiare riteniamo abbia avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE In Solidarietà Familiare tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo riteniamo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale Solidarietà Familiare sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale,

delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: servizi a distanza per le persone con disabilità e per minori, durante il periodo di emergenza COVID-19, che hanno consentito di mantenere le relazioni con le persone ed evitare situazioni di forte isolamento e esclusione da attività erogate in situazione di "normalità" sostenendo le famiglie e le persone che solitamente si occupano dei propri familiari in condizione di fragilità; un esempio per i minori il proseguimento delle attività scolastiche con modalità diverse.

Allegato 1 – Tavola sinottica di raccordo tra l'Atto di indirizzo della Regione in tema di bilancio sociale e il presente prospetto di bilancio sociale

Atto di indirizzo della Regione (parte A)	Indice Bilancio sociale Linee Guida nazionali
1. Descrizione della metodologia e delle modalità adottate per la redazione e l'approvazione del bilancio sociale	
Descrizione della metodologia	1– Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale
Tabella specificazioni	
2. Informazioni generali sulla cooperativa e gli amministratori	
a) nome della cooperativa	2– Informazioni generali sull'ente
b) indirizzo sede legale	
c) altre sedi secondarie	
d) nominativi degli amministratori, data di prima nomina e periodo per il quale rimangono in carica	3– Struttura governo amministrazione
e) nominativi dei soggetti che ricoprono cariche istituzionali	
f) settori nei quali la cooperativa produce o scambia beni e servizi di utilità sociale, con indicazione dei beni e servizi prodotti o scambiati	2– Informazioni generali sull'ente
3. Struttura, governo ed amministrazione della cooperativa	
a) informazioni sull'oggetto sociale come previsto nello statuto	2– Informazioni generali sull'ente
b) forma giuridica adottata dalla cooperativa, con evidenza delle eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	
c) previsioni statutarie relative all'amministrazione e al controllo della cooperativa	3– Struttura governo amministrazione
d) modalità seguite per la nomina degli amministratori	
e) particolari deleghe conferite agli amministratori	
f) informazioni sui soci della cooperativa con indicazione del loro numero ed evidenza dei soci finanziatori, dei soci volontari e delle persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/2006, dei soci dimessi o esclusi	
g) relazione sintetica della vita associativa, con l'indicazione del numero di assemblee svoltesi nell'anno, del numero di soci partecipanti all'assemblea annuale per l'approvazione del bilancio e dei temi sui quali i soci sono stati coinvolti, con particolare riferimento agli aspetti dell'informazione, della consultazione e della partecipazione democratica nelle scelte da adottare	
h) mappa dei diversi portatori di interessi con indicazione del tipo di relazione che lega la cooperativa alle singole categorie (soci, addetti, clienti e committenti, utenti, fornitori, sostenitori finanziari, pubblica amministrazione, comunità locale)	3– Struttura governo amministrazione

i) compensi, a qualunque titolo corrisposti, ad amministratori e a persone che ricoprono cariche istituzionali elettive o non nella cooperativa	
l) compensi, a qualunque titolo corrisposti, a soggetti eventualmente incaricati del controllo contabile	
m) indicazione del valore massimo e del valore minimo delle retribuzioni lorde dei lavoratori dipendenti della cooperativa con distinta evidenza di valore della retribuzione e numerosità per le diverse tipologie di contratto di lavoro, con distinzione per i soci lavoratori e per le persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b) della legge regionale 20/2006	4– Persone che operano per l'ente
n) compensi corrisposti per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente, con distinta evidenza di valore della retribuzione e tipologia di contratto, con distinzione per i soci lavoratori e per le persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/200	
o) numero di donne e di persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/2006, sul totale dei lavoratori, con dettaglio per ciascuna tipologia di contratto di lavoro ed indicazione delle ore di lavoro prestate	4– Persone che operano per l'ente 5– Obiettivi e attività
p) imprese ed altri enti in cui la cooperativa abbia partecipazioni, a qualunque titolo e di qualunque entità, con indicazione delle attività svolta dagli enti partecipati e dell'entità della partecipazione	7– Altre informazioni
q) imprese ed altri enti che abbiano nella cooperativa partecipazione, a qualunque titolo e di qualunque entità, con indicazione dell'attività svolta dagli enti partecipanti e dell'entità della partecipazione	
r) principali reti e collaborazioni attive con enti pubblici, cooperative sociali, altri enti senza scopo di lucro ed altre imprese commerciali, specificando la natura del rapporto e delle intese, con particolare riguardo agli aspetti concernenti la collaborazione con enti ed associazioni esponenziali degli interessi sociali delle comunità territoriali	
s) totale dei volontari attivi nell'organizzazione nell'ultimo anno e tipo di impiego presso l'organizzazione, con indicazione del numero di coloro che sono entrati e usciti nel suddetto periodo	4– Persone che operano per l'ente
t) numero e tipologie dei beneficiari, diretti ed indiretti, delle attività svolte	5– Obiettivi e attività
u) valutazione degli amministratori circa i rischi di tipo economico-finanziario cui la cooperativa è potenzialmente esposta e dei fattori generali che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e descrizione delle procedure poste in essere per prevenire tali rischi	5– Obiettivi e attività 6– Situazione economica e finanziaria
4. Obiettivi e attività	
a) finalità principali della cooperativa, in coerenza con quanto previsto nell'atto costitutivo o statuto e con specifico riferimento agli obiettivi di gestione dell'ultimo anno	2– Informazioni generali sull'ente
b) riassunto delle principali attività che la cooperativa pone in essere in relazione all'oggetto sociale con specifica descrizione dei principali progetti attuati nel corso dell'anno e con particolare riguardo alle attività orientate a favore delle persone più bisognose di aiuto e sostegno, in quanto incapaci di provvedere alle proprie esigenze, nonché alla produzione di innovazioni che hanno migliorato le capacità operative della cooperativa	5– Obiettivi e attività
c) analisi dei fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi, distinguendo tra quei fattori che sono sotto il controllo della cooperativa e quelli che non lo sono	5– Obiettivi e attività
d) valutazione – utilizzando specifici indicatori qualitativi e quantitativi – dei risultati conseguiti ed in particolare dell'impatto sul tessuto sociale di riferimento, dei principali interventi realizzati o conclusi nell'anno, con	

evidenza di eventuali scostamenti dalle previsioni, con particolare riferimento, per le cooperative sociali che svolgono le attività di cui all'articolo 1, comma 1, lettera b), della legge 8 novembre 1991, n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali), alla qualità ed efficaci dei processi di inserimento lavorativo delle persone svantaggiate ed ai livelli di collaborazione raggiunti con gli enti pubblici competenti e le stesse persone svantaggiate nella relativa progettazione ed attuazione	
e) forme di coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari delle attività nella vita associativa della cooperativa	4 – Persone che operano per l'ente 5 – Obiettivi e attività
f) descrizione delle attività di raccolta fondi, pubblici e privati, svolte nel corso dell'anno	6 – Situazione economica e finanziaria
g) indicazione delle strategie di medio e lungo termine e sintesi dei piani futuri.	2 – Informazioni generali sull'ente 5 – Obiettivi e attività
5. Esame della situazione economica e finanziaria	
a) analisi delle entrate e dei proventi	6 – Situazione economica e finanziaria
b) analisi delle uscite e degli oneri	
c) determinazione del valore aggiunto ed evidenziazione della sua distribuzione tra remunerazione del personale (con distinzione dei soci e delle persone svantaggiate), della pubblica amministrazione, del capitale di credito, dell'azienda e le liberalità e le partecipazioni associative	
d) costi relativi all'attività di raccolta fondi, entrate conseguite e percentuale di tali entrate utilizzata per coprire i costi dell'attività di raccolta fondi	
e) analisi dei principali investimenti effettuati, delle modalità di finanziamento ed indicazione di come questi investimenti sono funzionali al conseguimento degli obiettivi della cooperativa	
6. Pubblicità	
Descrizione della pubblicità data al bilancio sociale approvato	6 – Situazione economica e finanziaria
Tabella specificazioni	

