

Bilancio sociale della cooperativa sociale
Arcobaleno
Esercizio 2020



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Arcobaleno 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 testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, 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 modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *“Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione 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 caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci interrogheremo sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora che il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti.

Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

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 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 Arcobaleno 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 Arcobaleno ha subito la chiusura di meno del 25% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare al 3% minori e adolescenti 14-18 anni, 5% giovani 18-24 anni, 2% adulti 24-65 anni e 90% over 65. E guardando alla tipologia d'utenza, la riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito, in particolare, per il 30% persone con disabilità e per il 70% persone rientranti in altra tipologia.

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 negativa in sintesi del -4.62% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Si osserva come il peso di tale situazione sia data al 90% dalla riduzione di entrate pubbliche e al 10% dalla riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a cittadini.

È da considerare tuttavia che la propositività della cooperativa nel reagire all'emergenza ha portato ad entrate eccezionali quantificabili in 105.698 Euro da donazioni e altre raccolte fondi.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare alcuni provvedimenti e prevedendo anche dei riadattamenti nel tempo: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva, si è sperimentata in settori e servizi del tutto nuovi e ha attivato nuove collaborazioni e produzione in rete/filiera con altri enti per rispondere ai cambiamenti nella domanda. Sembra di rilievo, in particolare, osservare che Arcobaleno, sin dalla prima ondata della pandemia da covid-19, si è resa protagonista, insieme a Zandonella s.r.l., di una campagna di raccolta fondi che ha visto l'acquisto e la distribuzione di centinaia di dispositivi di protezione individuale alle case di riposo e agli ospedali di tutto il territorio della Provincia Autonoma di Trento. La campagna "Aiuta chi ti aiuta" ha visto anche il supporto della Cassa rurale Alto Garda, dell'Ordine dei medici chirurghi e odontoiatri di Trento e della sezione Alto Garda di Confcommercio. Inoltre, con due settimane d'anticipo rispetto al protocollo siglato tra la Provincia autonoma, Upipa, sindacati e la Federazione, ha firmato una specifica convenzione con quattro case di riposo della zona per integrare temporaneamente, su base volontaria, il personale nelle Rsa con propri dipendenti. Le disposizioni imposte per fronteggiare l'epidemia hanno avuto conseguenze dirompenti sull'organizzazione del lavoro, che la cooperativa ha affrontato ponendo in essere diversi cambiamenti. In particolare, la cooperativa ha: attivato il lavoro agile o Smart Working per tutti quei lavoratori la cui mansione lo permetteva; attivato, in un primo momento, ferie o congedi ordinari per i lavoratori non strettamente necessari,

ponendo alcuni di essi in cassa integrazione; riprogrammato le attività del servizio di assistenza domiciliare, con riduzione degli spostamenti del personale dipendente tra un utente e l'altro; riorganizzato le zone di maggior rischio di assembramento di persone e dei luoghi di lavoro per mantenere la distanza tra gli individui di almeno 1 metro; attivato riunioni e tavoli di lavoro con altre cooperative e con enti pubblici su vari aspetti relativi alla gestione dell'emergenza e al futuro del mondo del terzo settore; progettato, insieme alla Comunità di Valle e al Comune di Riva del Garda, un nuovo servizio per la gestione di 6 appartamenti per l'accoglienza temporanea di nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica e abitativa.

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



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Arcobaleno, codice fiscale 01227430228, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via San Nazaro, 47 Riva del Garda (TN).

La cooperativa sociale Arcobaleno nasce nel 1988 e per comprendere il suo percorso iniziamo leggendo la sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata su iniziativa di un gruppo di volontari Caritas di Arco, con lo scopo di creare servizi di assistenza domiciliare. Negli anni, per far fronte a crescenti e sempre più diversificate necessità, la cooperativa ha assunto un'organizzazione tale da poter intervenire anche in altri settori: minori e giovani, adulti multiproblematici e/o a rischio emarginazione, persone in situazione di handicap o di disagio psichico, accoglienza straordinaria integrata dei cittadini richiedenti protezione internazionale. Oggi Arcobaleno è in grado di rispondere tempestivamente e efficacemente a tanti bisogni del territorio. Può fare questo grazie alla fitta rete di relazioni con altre associazioni e cooperative, ma soprattutto grazie alla professionalità di chi ci lavora che riconosce nella centralità della persona, nell'etica della solidarietà e nell'assunzione personale di responsabilità, le basi di ogni suo agire.

diversificate
assistenza
fitta
altri
può fondata
caritas
basi assunto
arco
centralità
grazie
cooperativa
oggi fare
cittadini
anni
adulti
agire
altre far
arcobaleno
bisogni creare
cooperative rete
associazioni grado

Arcobaleno ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione e lo svolgimento in maniera coordinata di:

- servizi sociali, socio-sanitari, sanitari, educativi e culturali di interesse sociale con finalità educative;
- attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

In data 24 ottobre 2019 l'assemblea straordinaria ha approvato il nuovo statuto che ha trasformato Arcobaleno da cooperativa sociale di tipo "A" a cooperativa ad oggetto plurimo "A e B".

Essa nello specifico svolge i seguenti servizi:

1) Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD). Per servizio di assistenza domiciliare, si intendono tutte le prestazioni di carattere socio-assistenziale erogate a domicilio in favore di persone non in grado di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana. Si tratta di persone malate, anziane o disabili che si trovano in condizioni di temporanea o permanente necessità. Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in:

- cura e aiuto alla persona;
- sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari;
- governo della casa.

2) Servizi residenziali, attraverso la gestione di tre strutture:

a) "La Casa degli Ulivi" è una piccola struttura residenziale che ospita temporaneamente persone al limite dell'esclusione sociale che altrimenti, presumibilmente, vivrebbero in solitudine e nel disagio. Si tratta di un servizio di accoglienza che offre una soluzione abitativa decorosa e condizioni di vita dignitose a chi, per un periodo più o meno breve della propria vita, si trova in condizione di indigenza. Gli operatori de "La Casa degli Ulivi" svolgono il proprio lavoro in modo coordinato ed integrato;

b) "L'appartamento semiprotetto di Bolognano", è un servizio di tipo socio-sanitario e riabilitativo che accoglie un numero massimo di 5 utenti segnalati dalla APSS e dal Servizio Sociale e che si pone l'obiettivo di incentivare la gestione della casa e l'autonomia oltre che la cura della persona, sostenendo gli utenti nelle relazioni, in modo particolare in quelle parentali, e favorendo la loro partecipazione ad attività esterne. L'intervento riabilitativo consiste, quindi, nell'affiancare gli utenti nella complessità del vivere quotidiano.

c) "L'appartamento Risaia" è un servizio a bassissima protezione, la cui presenza mira ad implementare la rosa di strutture già presenti sul territorio. Il progetto permette a persone con problematiche di emarginazione sociale o con problematiche di salute mentale, ma con un buono e comprovato livello di autonomia, di sperimentarsi in un contesto sociale di re-inserimento sia abitativo, che di gestione del quotidiano, pressoché in autonomia.

3) Servizi di educativa scolastica. La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici fornendo supporto, attraverso l'utilizzo di personale qualificato, nell'attività didattica;

4) Servizio di accoglienza straordinaria di richiedenti asilo. Con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e il grado di autonomia dei richiedenti protezione internazionale, Arcobaleno mira a fornire il necessario supporto ai richiedenti asilo nelle strutture distribuite sul territorio della provincia di Trento andando ad implementare la rosa di quelle già presenti.

5) Servizio "Luogo Comune". Arcobaleno è capofila di una fitta compagine di partners, di un servizio volto a sostenere e rafforzare la pratica del welfare comunitario nella società trentina. L'idea, poi concretizzatasi, era quella di aprire uno spazio a Riva del Garda che potesse essere di riferimento per i residenti del quartiere e per il contesto cittadino.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente. Con l'obiettivo, infatti, di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa ha oggetto plurimo, riguardante le seguenti attività:

A) relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà svolgere direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività:

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di assistenza domiciliare, sia in convenzione con enti pubblici che privatamente, al singolo e alle famiglie fornendo servizi periodici, prolungati o di pronto intervento, sia nella loro residenza che presso Ospedali, Case di Cura e Soggiorno o presso altri centri preposti;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi socioassistenziali, sociosanitari, sociali, sanitari, culturali, educativi, ricreativi, socio-ricreativi, sollievo;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare Servizi educativi, assistenziali, animativi e di supporto scolastico nelle scuole di ogni ordine e grado; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare strutture e servizi residenziali o semi residenziali di qualsiasi tipo: sociale, assistenziale, sanitario, sollievo;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare iniziative degli Enti locali e/o enti pubblici (Regione, Province, Comuni, Comunità di Valle, APSP, APSS,) tendenti a sviluppare nel territorio le attività socioassistenziali, sociosanitarie, sociali, sanitarie, educative e culturali relative ai ragazzi, agli adulti, alle persone svantaggiate, ai minori, alle famiglie, ai malati, agli anziani autosufficienti e non;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire, Ospedali, Case di Cura e Soggiorno, Case di riposo, centri diurni e centri polifunzionali finalizzati ad attività sociosanitarie;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di tele-ascolto, tele-allarme e tele-soccorso;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare prestazioni mediche, infermieristiche, ginnastica di mantenimento, attività motorie;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio) e custodia per persone in stato di bisogno;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di animazione e ritrovo, asili nido, parchi giochi per i bambini, attività di intrattenimento, circoli culturali e ricreativi, centri diurni e sociali;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare corsi di formazione;

- Ideare e/o progettare e/o gestire e/o erogare attività tese al benessere della comunità e alla costruzione di relazioni sociali e di comunità rivolte anche alle persone vulnerabili;

B) relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà svolgere direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività:

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire strutture e servizi residenziali o semi residenziali (di qualsiasi tipo: turistico, ricreativo, ricettivo e di qualsiasi altra forma di accoglienza);

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di manutenzione del verde, forestazione, silvicoltura, agricoltura, manutenzione e pulizia di impianti civili, industriali, sportivi, di depurazione, selezione, differenziazione, smaltimento e trattamento in genere di rifiuti solidi urbani anche speciali, assunzione ed esecuzione di lavori di utilizzazione forestale;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare la rilevazione ed elaborazione dati, gestione banche dati, mailing list, archiviazioni, trascrizioni;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare corsi di formazione;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare di lavori di reception, ricevimento di pubblico, ricezione ospiti, assistenza eventi, organizzazioni manifestazioni, eventi musicali, artistici e culturali;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione e affini;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi grafici e realizzazione di servizi internet;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire viaggi;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire bar, ristoranti, hotel, b&b, circoli sociali, ricreativi, arenili, dormitori, ostelli, comprese aziende turistiche di qualsiasi tipo e forma;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di sartoria e affini;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire parcheggi; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di falegnameria, idraulica, lavori di muratura;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di onoranze funebri;

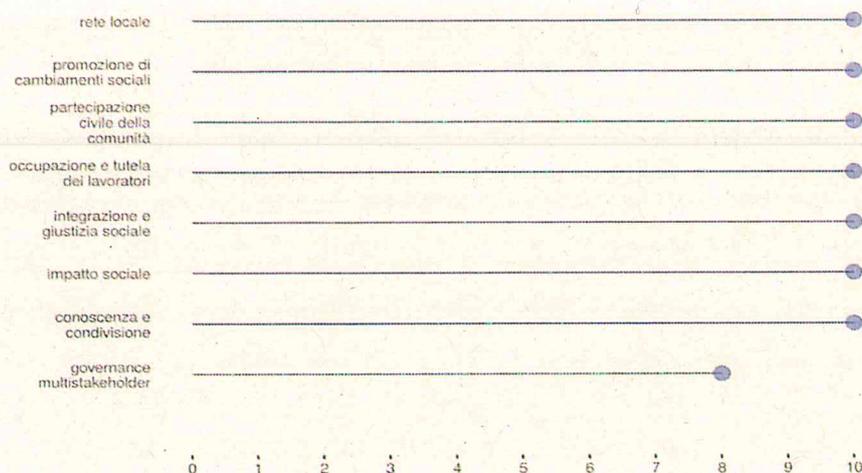
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire produzione, lavorazione e commercializzazione manufatti di varia natura sia per conto proprio che per conto terzi;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche e attività di trasformazione e commercializzazione connesse;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di studio, realizzazione, informazione e divulgazione di ricerche;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività volte al sostegno occupazionale di soggetti deboli e all'impiego dei lavoratori socialmente utili;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi pubblici;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di editoria, comprese attività pubblicitarie;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio)
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare, attività di intrattenimento, circoli culturali e ricreativi; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di callcenter per assistiti propri e per conto di enti di diritto pubblico o privato, profit e no profit;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi informatici, telematici, di telecomunicazioni, di call center, front e back end, di telesoccorso, telecontrollo, telemedicina e domotica, in conformità a quanto previsto dal d.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 e alle normative vigenti e successive modificazioni;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di call/contact center nella forma tradizionale o in quella più evoluta di multimedia business center multicanale basato su internet; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di customer service, customer care, help desk, mailing, call back. Può svolgere inoltre attività finalizzate all'impiego del personale assunto nell'ambito di convenzioni, e/o contratti con Enti Pubblici e comunque finanziati dagli Enti Pubblici per finalità di sostegno occupazionale di soggetti deboli appartenenti a categorie specificatamente nominate dai medesimi Enti committenti e/o finanziatori ovvero tipologie riconducibili e non al concetto di lavoratori socialmente utili.

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. 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, partecipazione civile della comunità, governance multistakeholder, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che oggi riveste all'interno dello stesso. Come premesso, la cooperativa sociale Arcobaleno ha la sua sede legale all'indirizzo Via San Nazario, 47 Riva del Garda (TN). 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 Arcobaleno svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e 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.

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:

- Modifica statutaria e passaggio da Cooperativa sociale di tipo A in Cooperativa sociale ad oggetto plurimo (c.d. A + B);
- Progettazione del primo intervento come componente b;
- Affidamento e accreditamento dei servizi socio-assistenziali;
- Adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 ;
- Redazione del presente bilancio sociale;
- Adozione del Registro delle attività di trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679-GDPR.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Arcobaleno 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.

- **Assemblea dei soci:** Le Assemblee dei soci sono ordinarie e straordinarie. La loro convocazione deve effettuarsi mediante mezzo idoneo a garantire la prova del ricevimento da parte di ciascun socio avente diritto di voto, almeno 8 giorni prima dell'adunanza, contenente una serie di formalità. L'assemblea ordinaria:
 - a) approva il bilancio e destina gli utili;
 - b) delibera sull'emissione delle azioni destinate ai soci sovventori;
 - c) procede alla nomina e revoca del Consiglio di Amministrazione;
 - d) procede all'eventuale nomina dei Sindaci, del Presidente del Collegio Sindacale e, ove richiesto, del soggetto deputato alla revisione legale dei conti, secondo le modalità previste dalla legge;
 - e) determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
 - f) delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi dell'articolo 23 del presente statuto;
 - g) delibera l'eventuale stato di crisi aziendale;
 - h) approva il regolamento interno di lavoro, così come previsto dall'articolo 6 L.142/01 e gli eventuali regolamenti interni;
 - i) delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
 - j) delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto. Sono riservate all'Assemblea straordinaria:
 - 1) le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
 - 2) la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri;
 - 3) le altre materie indicate dalla legge.

L'Assemblea viene convocata, dal Consiglio di Amministrazione, almeno una volta all'anno. In prima convocazione l'Assemblea, sia ordinaria che straordinaria, è regolarmente costituita quando siano presenti o rappresentati la metà più uno dei voti dei soci aventi diritto al voto. In seconda convocazione l'Assemblea ordinaria è regolarmente costituita qualunque sia il numero dei soci intervenuti o rappresentati aventi diritto al voto, quella straordinaria quando siano presenti almeno un quinto dei voti dei soci aventi diritto al voto. L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e in sua assenza dal Vicepresidente e in assenza anche di questi, dalla persona designata dall'Assemblea stessa, col voto della maggioranza dei presenti. Nelle Assemblee hanno diritto di voto coloro che risultano iscritti da almeno novanta giorni nel libro dei soci e che non siano in mora nei versamenti delle quote sottoscritte. Ciascun socio ha un solo voto. I soci che, per qualsiasi motivo, non possono intervenire personalmente all'Assemblea, hanno la facoltà di farsi rappresentare, mediante delega scritta, soltanto da un altro socio avente diritto al voto. Ciascun socio non può rappresentare più di un altro socio. L'Assemblea ordinaria delibera a maggioranza assoluta dei voti presenti, mentre l'Assemblea straordinaria delibera con il voto dei tre quarti dei voti presenti, eccetto che per la nomina dei liquidatori per la quale è sufficiente la maggioranza assoluta dei voti presenti o rappresentati.

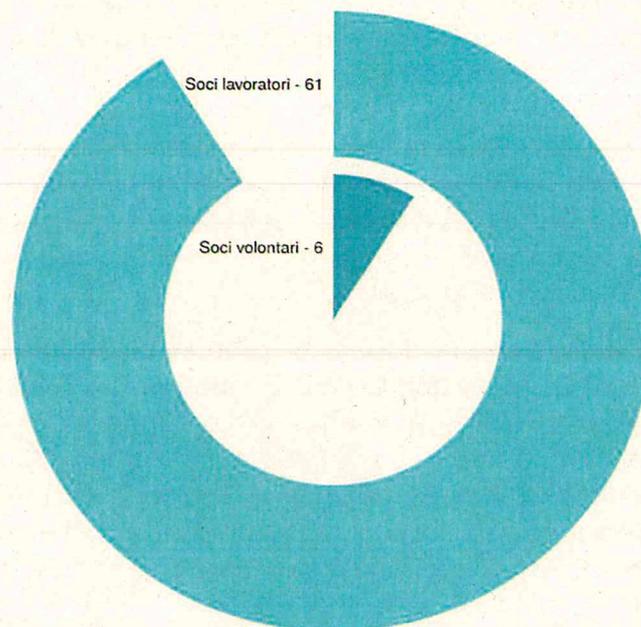
- Consiglio d'amministrazione: Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di Consiglieri variabile da 3 (tre) a 15 (quindici) eletti dall'Assemblea, che ne determina, di volta in volta, il numero. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il presidente e il vicepresidente. L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli Amministratori sia scelta tra i soci cooperatori, oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. La rappresentanza della Cooperativa spetta, nei limiti delle deleghe conferite, anche ai Consiglieri Delegati, se nominati. Il Consiglio di Amministrazione può nominare Direttori Generali, Istitutori e Procuratori Speciali.
- Collegio sindacale: Il Collegio Sindacale, che esercita il controllo contabile così come disposto dal codice civile, viene nominato dall'Assemblea e si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea tra i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla legge. Il Presidente del Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili. La retribuzione annuale dei Sindaci è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina per l'intero periodo di durata del loro ufficio.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione, che sono parole chiave per un'impresa sociale. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 67 soci, di cui 61 lavoratori e 6 volontari. 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 95.31% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica una ricerca da parte della cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va 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.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, 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 Arcobaleno 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.

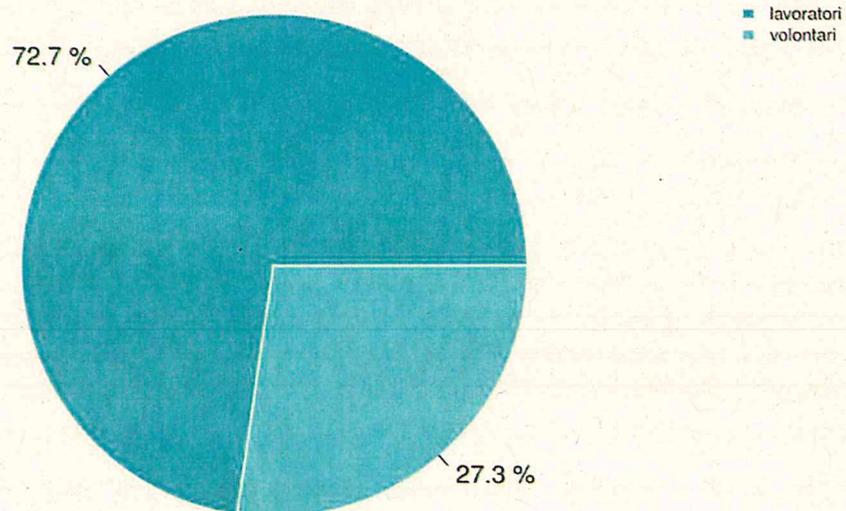
Suddivisione soci per tipologia



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 Arcobaleno risulta composto da 11 consiglieri, eletti in data 11/07/2018: Angeli Mara, Bommassar Lorenza, Casagrande Cristina, Dossi Chiara, Ferrari

Claudia, Giovanazzi Elena, Manzana Fausto, Tonelli Martina, Tonelli Paolo, Turrini Romano, Zamboni Sara. Si tratta nello specifico di 8 lavoratori e 3 volontari. 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 negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Arcobaleno conta così la presenza tra i suoi soci di un 16% di immigrati e minoranze e di un 10% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di 8 donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. La nostra Cooperativa sociale è retta e disciplinata secondo i principi di socialità e mutualità ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci. Con riferimento ai soci il loro numero è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono assumere la qualifica di soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

a) soci lavoratori che prestano attività di lavoro remunerato e si riconoscono nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;

b) soci volontari, che prestano la loro opera gratuitamente, a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà ai sensi e per gli effetti della legge 381/91 e nei limiti previsti dalla legge. Anche loro si devono riconoscere nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;

c) soci persone giuridiche, pubbliche e private.

La Cooperativa potrà istituire una categoria speciale di soci cooperatori. Il numero dei soci ammessi alla categoria speciale non potrà in ogni caso superare un terzo del numero totale dei soci cooperatori. In tale categoria speciale potranno essere ammessi, in ragione dell'interesse al loro inserimento nell'impresa o al fine di completare la loro formazione, soggetti in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali. Possono essere ammessi anche soci sovventori. Chi intende essere ammesso come socio dovrà presentare all'Organo Amministrativo domanda scritta che dovrà contenere una serie di indicazioni. L'Organo amministrativo, accertata l'esistenza dei requisiti, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori e, se nel caso, deve, entro 60 giorni, motivare la deliberazione di rigetto e comunicarla agli interessati. I soci hanno diritto di:

- a) partecipare alle deliberazioni dell'Assemblea ed alle elezioni delle cariche sociali;
- b) usufruire dei servizi e dei vantaggi offerti dalla Cooperativa;
- c) prendere visione del bilancio sociale e presentare osservazioni;
- d) esaminare il libro dei soci ed il libro dei verbali e, alle condizioni e con le modalità previste dalla legge, esaminare il libro delle adunanze e delle deliberazioni del Consiglio di amministrazione.

Gli obblighi dei soci sono:

- a) versare il capitale sottoscritto e la tassa di ammissione;
- b) osservare lo statuto, i regolamenti interni e le deliberazioni adottate dagli organi sociali.

In particolare, i soci lavoratori sono ulteriormente obbligati a mettere a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibile per la Cooperativa, secondo quanto previsto nell'ulteriore rapporto di lavoro instaurato e ferme restando le esigenze della Cooperativa stessa. La qualità di socio si perde:

- per recesso, esclusione, fallimento o per causa di morte, se il socio è persona fisica;
- per recesso, esclusione, fallimento, scioglimento, liquidazione, se il socio è diverso da persona fisica. Il recesso non può essere parziale. Salvo diversa e autonoma decisione dell'Organo amministrativo l'ulteriore rapporto di lavoro instaurato con il socio, si risolve di diritto con la stessa data del rapporto sociale. L'esclusione può essere deliberata dal Consiglio di Amministrazione, oltre che nei casi previsti dalla legge, nei confronti del socio che:

1. non sia più in grado di concorrere al raggiungimento degli scopi sociali, oppure che abbia perduto i requisiti richiesti per l'ammissione ovvero, nel caso di socio lavoratore, che abbia cessato, in via definitiva, il rapporto di lavoro con la cooperativa o, nel caso di socio volontario, che abbia cessato in via definitiva l'attività di volontariato;

2. risulti gravemente inadempiente per le obbligazioni che derivano dalla legge, dallo statuto, dai regolamenti approvati dall'Assemblea dei soci o che ineriscano il rapporto mutualistico, nonché dalle delibere adottate dagli organi sociali, salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di accordare al socio un termine non superiore a 180 (centottanta) giorni per adeguarsi;

3. previa intimazione da parte del Consiglio di Amministrazione, non adempia entro 30 (trenta) giorni, al versamento del valore delle quote sottoscritte o al pagamento di somme dovute alla Società a qualsiasi titolo;

4. svolga o tenti di svolgere attività in concorrenza con la Cooperativa;

5. nell'esecuzione del rapporto di lavoro ponga in essere comportamenti oppure commetta gravi mancanze e/o inadempimenti tali da determinare la risoluzione del rapporto di lavoro per motivi disciplinari ovvero per giusta causa o giustificato motivo;

6. Risulti assente ingiustificato per più di due volte consecutive alle assemblee ordinarie.

In caso di morte del socio, gli eredi o legatari del socio defunto hanno diritto di ottenere il rimborso delle quote interamente liberate, eventualmente rivalutate. La Cooperativa non è tenuta al rimborso delle quote in favore dei soci receduti o esclusi o degli eredi del socio deceduto, ove questo non sia stato richiesto entro i 5 anni dalla data di approvazione del bilancio dell'esercizio nel quale lo scioglimento del rapporto sociale è divenuto operativo. Il valore delle quote per le quali non sarà richiesto il rimborso nel termine suddetto sarà devoluto, con delibera del Consiglio di Amministrazione, alla riserva legale. I conferimenti sono rappresentati da quote di valore minimo pari a venticinque euro.

L'Assemblea, in sede di approvazione del bilancio, delibera sulla destinazione del ristorno che potrà essere attribuito a ciascun socio mediante una o più delle seguenti forme:

a) erogazione diretta;

b) aumento della quota detenuta da ciascun socio;

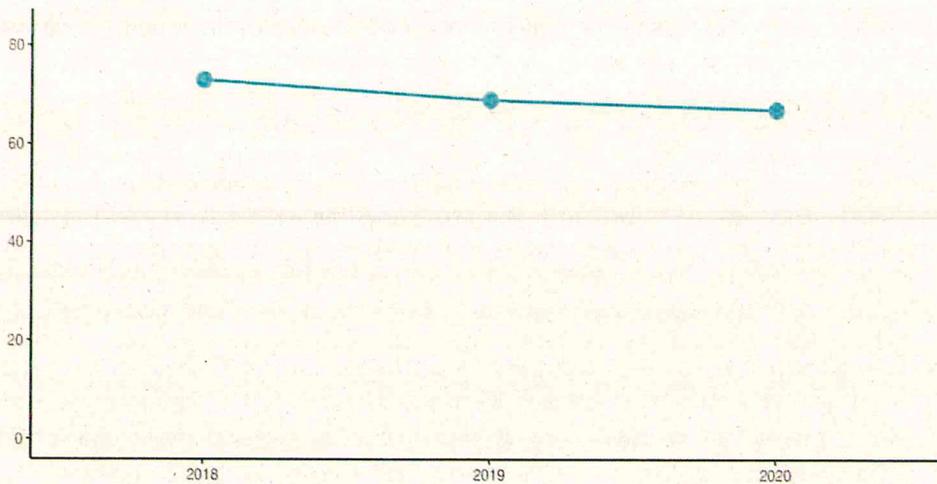
c) parte in erogazione diretta e parte ad aumento della quota detenuta da ciascun socio.

La ripartizione del ristorno ai singoli soci cooperatori delle diverse categorie, esclusi i soci volontari, dovrà essere effettuata considerando rispettivamente la qualità e la quantità degli scambi mutualistici intercorrenti fra la Cooperativa e il socio stesso secondo quanto previsto dall'apposito regolamento.

Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come pre-assemblee, feste del socio e 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 17 soci, come anticipato essi sono oggi 67. 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 27% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 42% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Arcobaleno ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 56% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 3,7% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 60% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

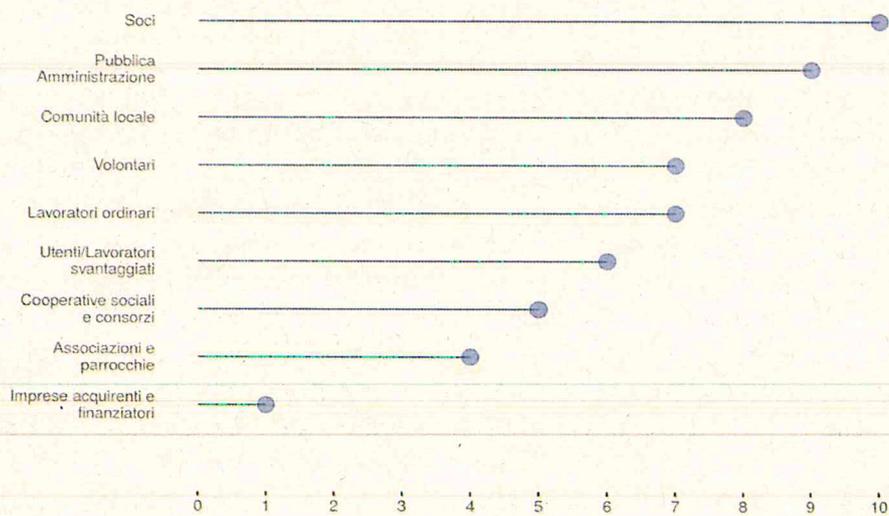
Andamento numero soci

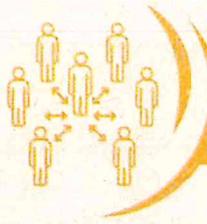


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 7.280 Euro per i revisori contabili; dall'altra, gli utili conseguiti nel 2020 sono stati distribuiti ai soci per un ammontare di 25.000 Euro, ciò ad indicare una certa propensione a riconoscere anche il loro impegno in cooperativa e quindi a perseguire un minimo interesse economico del socio.

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 Arcobaleno 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. Il nostro Organigramma prevede:

- all'apice l'assemblea dei soci.

Poi, a cascata:

- il Consiglio di Amministrazione;

- la Presidente;

- il Collegio sindacale;

- l'Organismo di vigilanza;

- un Ufficio Direttivo composto dalla Direzione generale e dalla Direzione Amministrazione e personale;

- il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, il Medico competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;

- il Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni;

Per poi arrivare a tutti i vari servizi, che vedono:

- I Responsabili;

- I coordinatori;

- I vari operatori.

Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 76 lavoratori, di cui l'84.21% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 15.79% di lavoratori a tempo determinato. Arcobaleno è quindi una grande cooperativa sociale – stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente

a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 73.278,3.

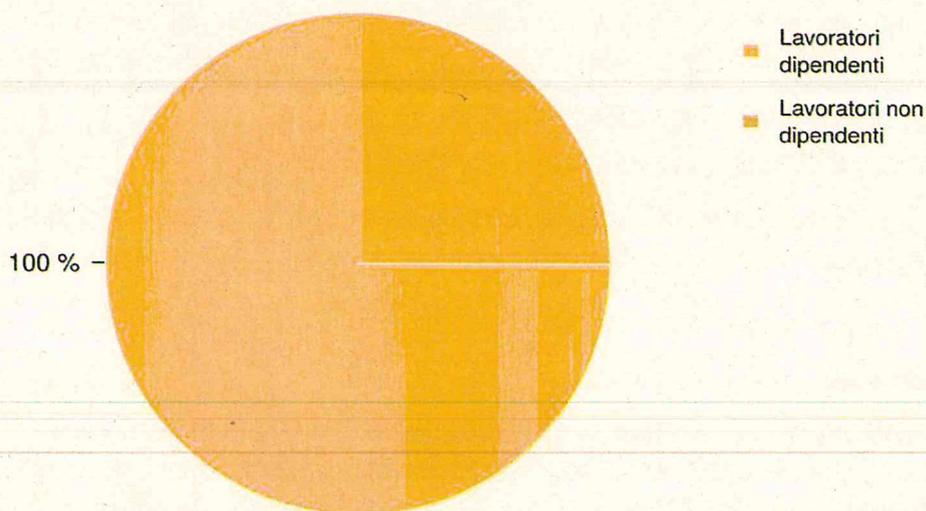
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 14 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 20 lavoratori, registrando così una variazione negativa.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 52.04% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 29.59%. Questi dati hanno un importante impatto sia dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti, sia per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'86.84% 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 13.16%, contro una percentuale del 39.47% 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 42 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 13 lavoratori diplomati e di 21 laureati.

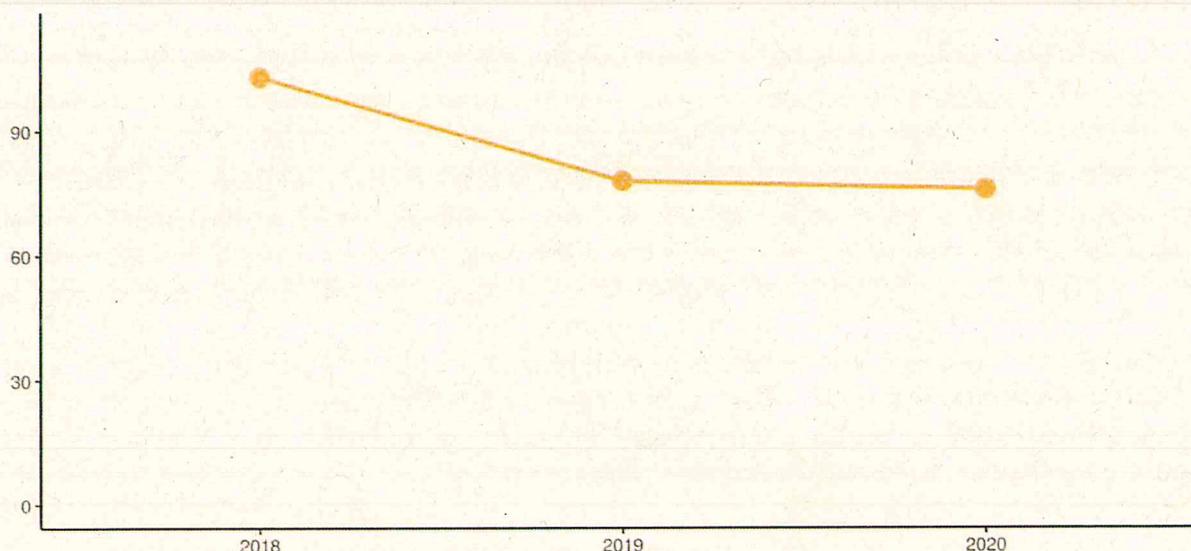
L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori: nel 2020 la cooperativa non ha fatto ricorso a lavoratori autonomi o parasubordinati.

Peso lavoro dipendente sul totale



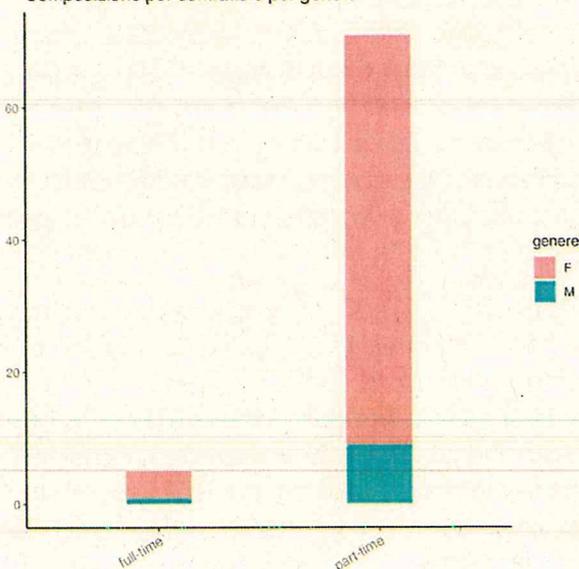
Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 59.21% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 10 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli 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 6.58% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 71 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, 71 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa.

Composizione per contratto e per genere



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 34 assistenti alla persona, 20 OSS, 6 altri educatori, 6 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 4 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali), 2 altro ruolo, 2 coordinatori e 2 direttori.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno 25 lavoratori sono stati distaccati in altri enti di terzo settore.

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 Arcobaleno l'88% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 75% 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) | 39.725,8 Euro | 45.170,4 Euro |
| Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2) | 19.338,4 Euro | 26.400 Euro |

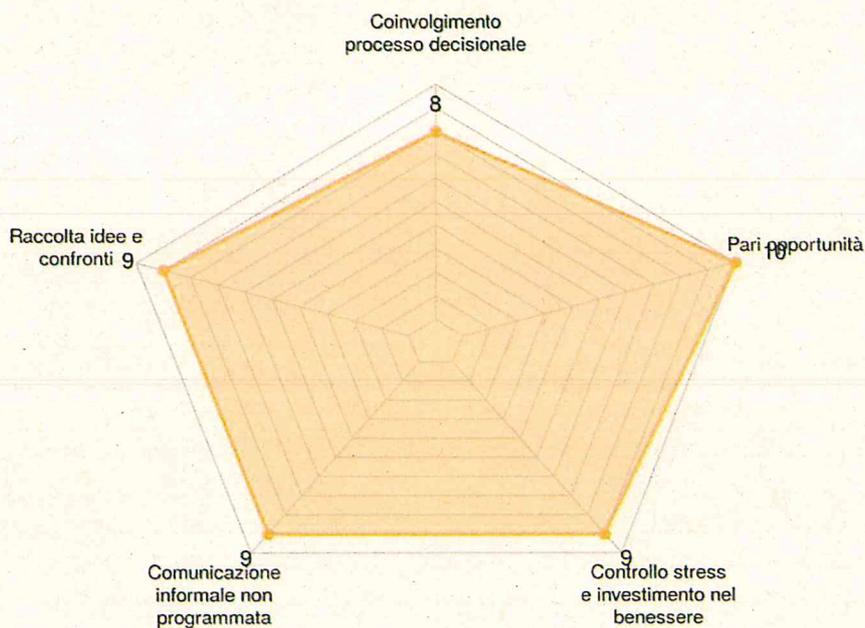
Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai nostri 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, Arcobaleno prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore, autogestione dei turni e smart working.

La cooperativa sociale Arcobaleno 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 strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori, una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop, una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e una formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 76, per complessive 885 ore di formazione.

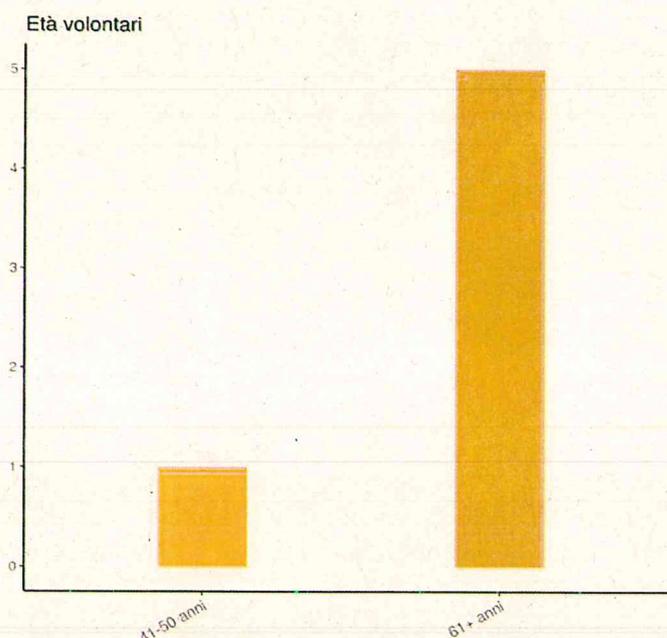
Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato, in primo luogo, guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 61 (equivalenti al 95.31% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Arcobaleno. 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 il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, 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 Arcobaleno 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.

Qualità del lavoro



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 Arcobaleno 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 ben 55 volontari, di cui 6 soci della cooperativa e 50 volontari esterni. I numeri che andremo a esaminare devono, comunque, tener conto della situazione pandemica del 2020 che ha visto la chiusura di alcuni servizi e la sospensione di attività in cui erano solitamente coinvolti i volontari stessi. Di essi, 4 sono uomini e 2 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 1 tra i 41 ed i 50 anni e 5 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente aumentato 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. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (80% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci, ma anche in attività di mansioni per l'amministrazione (20%).

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 Arcobaleno 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 in modo formalizzato e periodico. Inoltre, da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta dai volontari, erogando loro alcuni benefit, come fringe benefit (telefonino

aziendale). 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 prevede per i propri volontari rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda. Preme sottolineare, comunque, che nessuno dei volontari di Arcobaleno ha chiesto ha fatto richiesta di rimborsi spese o altro. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Arcobaleno investe sulla crescita dei propri volontari, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.

A conclusione di queste riflessioni sul nostro volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle nostre iniziative e del nostro ruolo sociale. Nel 2020, i cittadini sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

Arcobaleno, pur essendo una cooperativa ad oggetto plurimo (c.d. A+B), nel 2020a causa della pandemia da covid-19, non ha attivato un servizio facente capo alla sua parte "b" (inserimento lavorativo di persone svantaggiate).

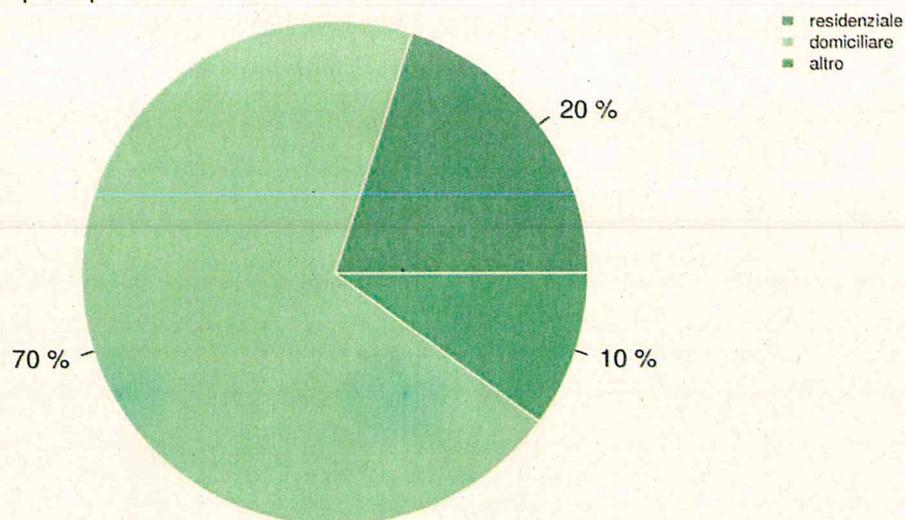
Quindi l'attività che sta al centro dell'agire rimane quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa fondamentale rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Arcobaleno 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 altre organizzazioni gestite da soggetti terzi e presso la comunità in senso ampio.

Rispetto alle attività condotte presso la comunità in senso ampio, esse sono identificabili in attività occasionali/eventi e attività continuative annuali. In particolare, le attività promosse nell'anno sono state 15, raggiungendo un numero di cittadini stimati di 500, il numero stimato di beneficiari di azioni mirate è stato 80 e l'impegno nel territorio può essere quantificato in 150 giornate. Una ricaduta quindi significativa considerando che le azioni sono state condotte in 1 quartiere e 1 comune con più di 5.000 abitanti. Inoltre, pare di interesse osservare che tali azioni per la comunità hanno coinvolto al 10% persone con disabilità, al 5% persone con problemi di salute mentale, al 25% persone con disagio sociale, al 10% immigrati e al 50% persone senza disabilità o disagio sociale. Attività, infine, che hanno interessato mediamente il 5% di bambini tra i 3 e i 6 anni, il 5% di minori e adolescenti 6-14 anni, il 15% di minori e adolescenti 14-18 anni, il 10% di giovani 18-24 anni, il 30% di adulti 24-65 anni e il 35% over 65.

Guardando alle attività condotte presso altri enti nel 2020, la cooperativa sociale Arcobaleno ha seguito 10 utenti presso strutture di enti pubblici. Tali servizi sono stati nello specifico diretti a minori e adolescenti 14-18 anni con disabilità (100%).

Rispetto ai servizi realizzati presso le proprie strutture e con presa in carico, la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 372 utenti, di cui 10 minori e adolescenti 14-18 anni, 50 giovani 18-24 anni, 62 adulti 24-65 anni e 250 over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (10), con problemi di salute mentale (5), con disagio sociale (7), immigrate (100) e di altra tipologia (250).

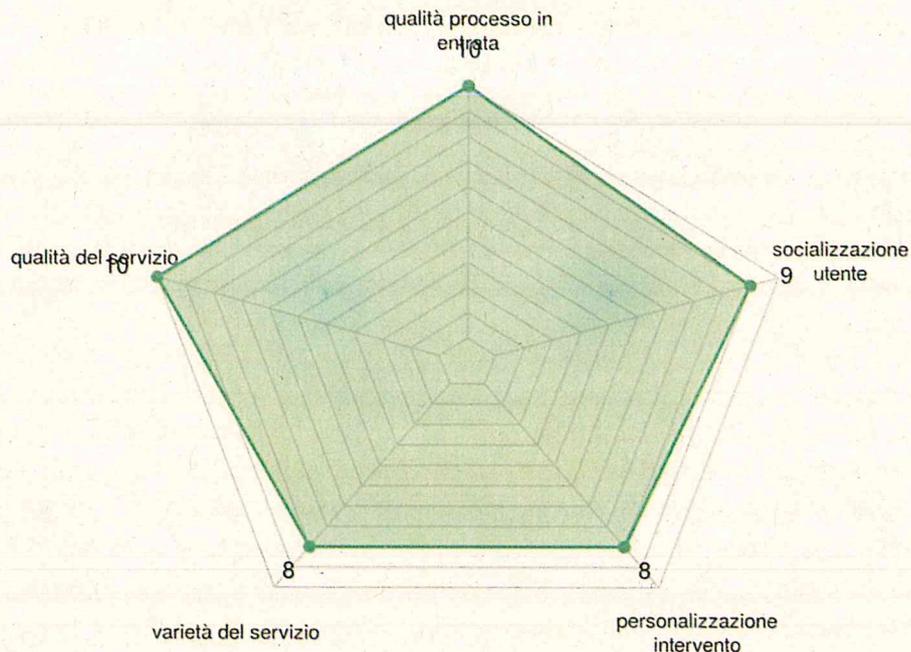
Distribuzione utenti per tipo di servizio



Agli utenti presi in carico sono stati offerti servizi al 20% residenziale, al 70% domiciliare e al 10% altro. 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 Arcobaleno risiedono per il 20% nello stesso comune in cui ha sede la Cooperativa, il 60% nella stessa Comunità di Valle e il 20% nella stessa provincia. 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 Arcobaleno eroga servizi anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico.

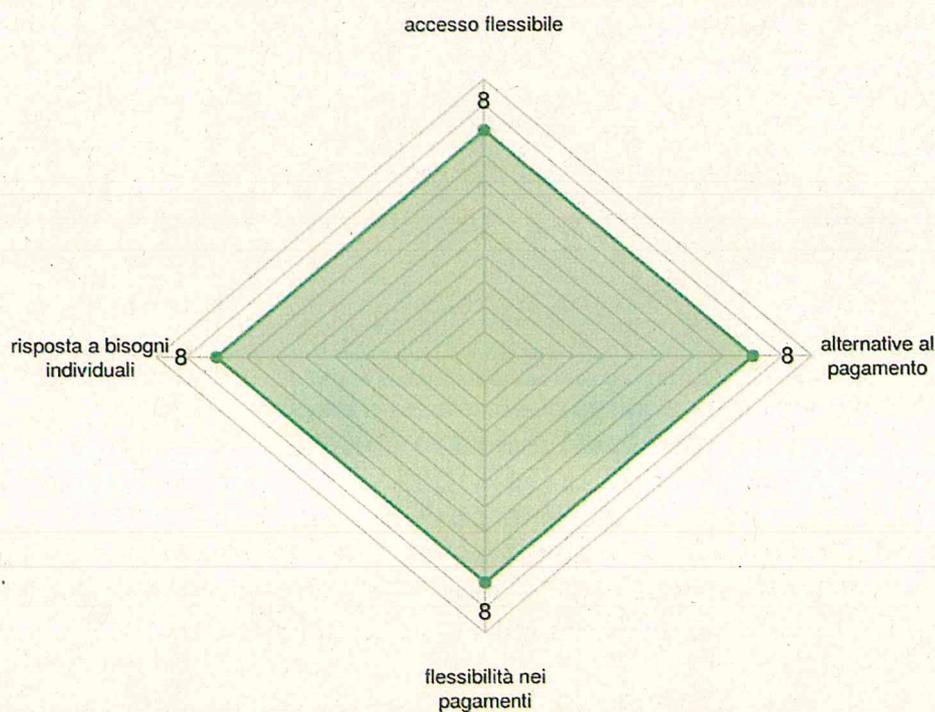
Impatto sugli utenti



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 delle 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. Arcobaleno 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 familiari 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 familiari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti e concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento della eventuale retta (es: banca del tempo, volontariato, ecc.). 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 Arcobaleno assegna degli obiettivi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente l'offerta nei confronti della comunità e nell'ambito di una politica di interazione, condivisione e collaborazione, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente ad offrire, di concerto con altre realtà del territorio, servizi integrativi

Impatto sui famigliari



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 (Strengths) 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.

| | |
|---|---|
| <p>Buona capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento incentivando la partecipazione anche alle assemblee Buona capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace aggiornata bidirezionale Buona apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance Buona capacità di soddisfare la domanda locale Buona capacità di pianificazione pluriennale Buona capacità di ricerca e sviluppo Buona stabilità economica</p> | <p>Stagionalità dell'attività con ricadute di instabilità per i lavoratori Bassa capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento</p> |
| <p>Intercettare i nuovi problemi sociali Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive Essere attivi nel sostegno della causa influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità</p> | <p>Crescente povertà delle famiglie Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali Vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico Vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione</p> |

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 che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, Arcobaleno percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni), concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione e crescente povertà delle famiglie.



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

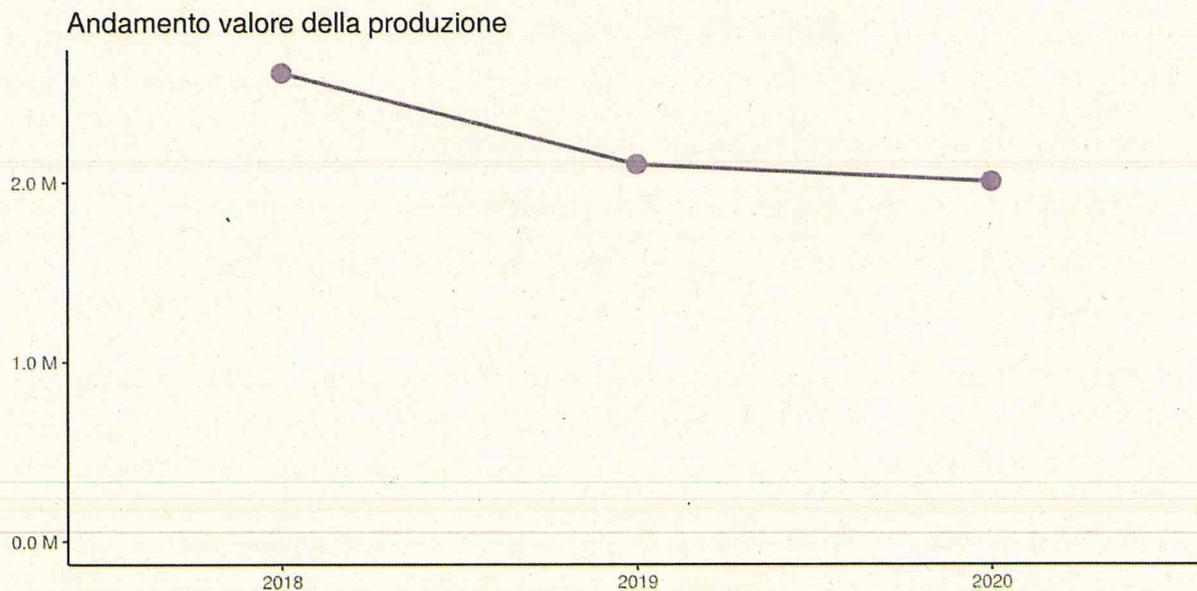
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta un primo indice della dimensione economica. Nel 2020 esso è stato pari a 2.003.476 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali.

Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico considerato importante.

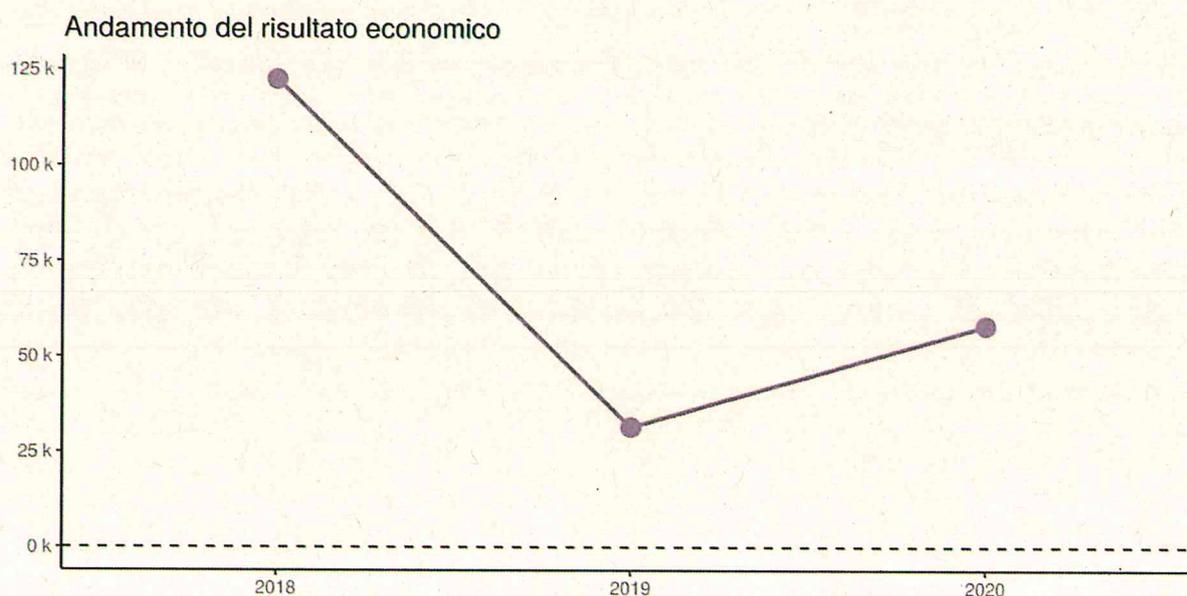
Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato (2018-2020), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti diminuito, il che è facilmente spiegabile con la contrazione (a seguito delle nuove disposizioni politiche nazionali e locali) dei servizi di accoglienza straordinaria dei richiedenti protezione internazionale e dall'inevitabile impatto registrato a seguito della pandemia da Covid 19.

Vista la realtà contingente, l'aver registrato una contrazione contenuta al - 4.62% del 2020, è valutabile come un buon risultato.



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 1.944.489 €, di cui il 79,66% sono rappresentati da costi del personale dipendente.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un utile pari ad € 58.146. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la nostra natura di ente senza scopo di lucro, esso certifica una situazione complessivamente positiva. L'utile realizzato comprova efficienza nella gestione delle risorse, solidità dell'organizzazione e dà evidenza alla capacità della cooperativa Arcobaleno di generare valore sociale (considerando anche il fatto 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 Arcobaleno.

Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 1.002.356 Euro e colloca Arcobaleno sopra la media italiana. Nello specifico è composto dal capitale sociale per lo 0.17% (quote versate dai soci) e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni.

Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta a 661.034 Euro.

A tal proposito si ricorda che le riserve delle cooperative sono indivisibili.

Le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 518.405 Euro.

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

Arcobaleno è proprietaria dell'immobile che ospita gli uffici, mentre realizza i suoi servizi in strutture di terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: 7 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 300 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Lo

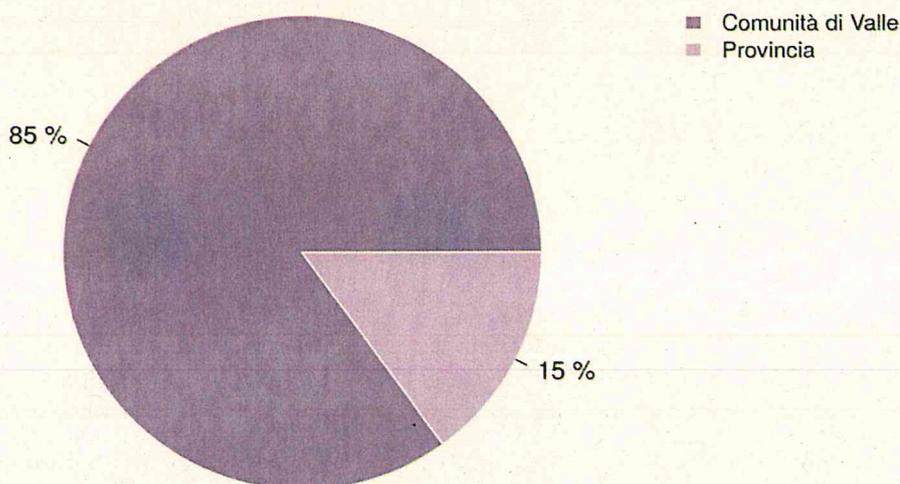
svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene, mentre non sono stati, invece, realizzati nel corso del 2020 investimenti sugli immobili descritti, tale per cui è possibile affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale ma non di tipo economico.

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 di Comunità di Valle e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduto per l'85% sulla Comunità di Valle e il 15% sulla Provincia.

Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 76,67% 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 167.083 Euro di contributi pubblici.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 ARCOBALENO ha ricevuto donazioni per un importo totale di 105.698 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato di specifiche azioni promosse dalla stessa. Arcobaleno, sin dalla prima ondata della pandemia da covid-19, è stata promotrice, insieme a Zandonella s.r.l., di una campagna di raccolta fondi che ha visto l'acquisto e la distribuzione di centinaia di dispositivi di protezione individuale. Un sostegno concreto per aiutare il sistema sanitario e sociale nel corso dell'emergenza.

La campagna "Aiuta chi ti aiuta" ha visto anche il supporto della Cassa rurale Alto Garda, dell'Ordine dei medici chirurghi e odontoiatri di Trento e della sezione Alto Garda di

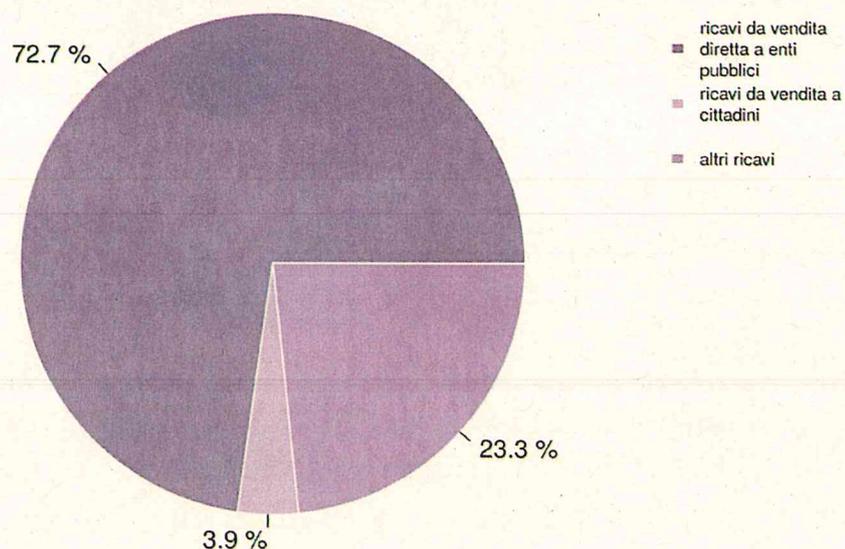
Confcommercio. Scopo del progetto è stato quello di raccogliere i fondi necessari all'acquisto di materiale che rientrasse nella categoria dei dispositivi di protezione individuale quali mascherine, tute protettive, guanti, cuffie, occhiali e quanto necessario per mettere in sicurezza i professionisti sanitari in Trentino alle prese, di giorno e di notte, per cercare di arginare la pandemia. I promotori, la cooperativa sociale Arcobaleno e Zandonella s.r.l., oltre ad essersi recati con mezzi propri presso le aziende produttrici per reperire la strumentazione adatta e certificata, hanno svolto anche le funzioni di centro di raccolta e distribuzione alle realtà del territorio che ne hanno avuto bisogno. All'iniziativa hanno partecipato anche i Comuni di Arco e Riva, la Cassa rurale di Ledro, Promocoop, la Federazione trentina della cooperazione, Riva del Garda Fierecongressi e la Cnca regionale.

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, 1.457.310 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 467.358 Euro da altri ricavi e 78.829,7 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 operiamo.

Composizione delle entrate



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per il 4.35% dei casi da convenzioni a seguito di gara con clausola sociale (per un valore di 992.218 Euro), 43.48% dei casi da convenzioni a seguito di gara ad invito (per un valore di 96.282 Euro) e per il 52.17% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 374.983 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Arcobaleno nel 2020 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Gli amministratori non segnalano eventuali criticità gestionali e di sostenibilità della cooperativa.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

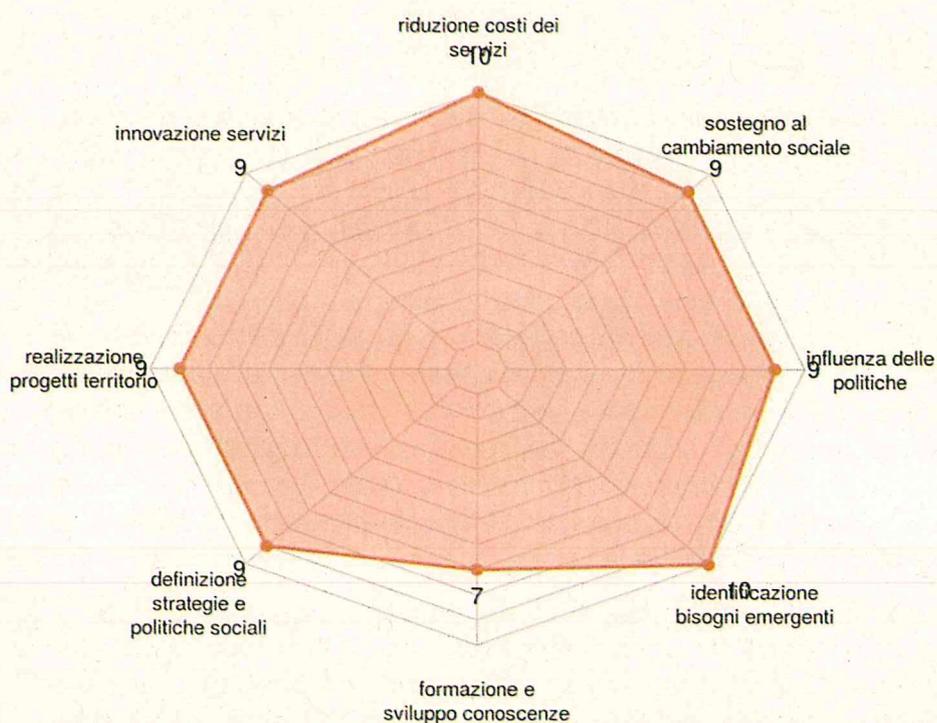
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e, in particolare, di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni 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 ed 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 Arcobaleno 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, si vuole 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 Arcobaleno ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio, alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio e alla definizione di politiche territoriali 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, nuove norme, nuovi servizi per la comunità e nuovi investimenti pubblici finalizzati alla riduzione delle marginalità e all'incremento della coesione sociale. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti

economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la 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, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA

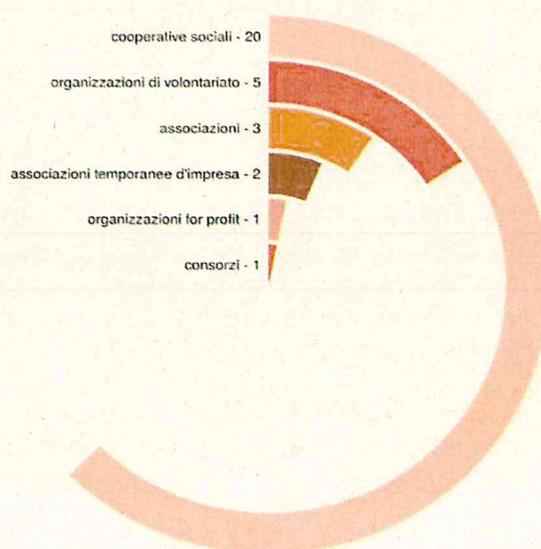


Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, si vuole sottolineare come la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2020, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo. La cooperativa ritiene, quindi, che le imprese ordinarie possano rappresentare importanti partner per l'organizzazione e per la realizzazione di attività di interesse sociale per il territorio

e per questo nel 2020 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con associazioni commercianti e associazioni imprenditoriali di settore.

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, Arcobaleno aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 2 associazioni temporanee d'impresa, 1 rete formale con organizzazioni anche di forma giuridica diversa, 1 partnership con organizzazioni for-profit e 2 enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che ARCOBALENO sia certamente al centro di una fitta rete collaborazioni poiché nel 2020, tra gli enti di Terzo settore con cui la cooperativa ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 20 cooperative sociali, 3 associazioni, 5 organizzazioni di volontariato, 3 comitati e 2 fondazioni.

Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si

sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si vuole anche sottolineare come la cooperativa sociale Arcobaleno si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2020, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership ed è stata, a sua volta, intercettata da imprese del territorio per possibili nuove partnership.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. Ad ogni modo è possibile affermare che la cooperativa sociale sia particolarmente attenta all'ambiente e alle politiche ambientali poiché promuove incontri sul tema e collabora con iscritti all'Economia solidale Trentina per iniziative diverse.

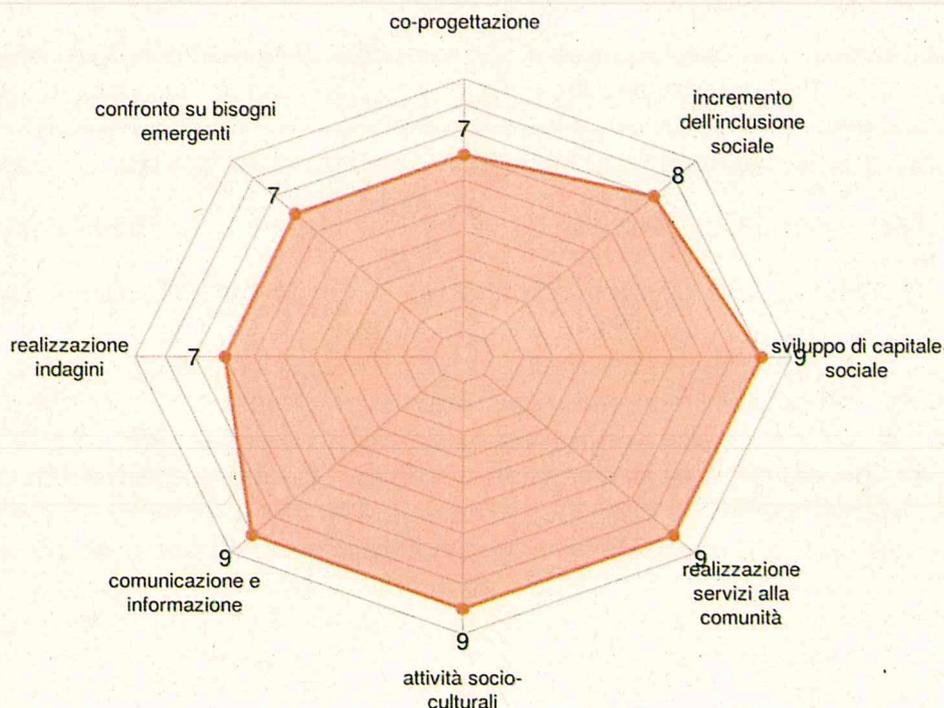
L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta all'impatto sociale, più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che ad ARCOBALENO è riconosciuto un ruolo e un impatto sulla comunità verificabile nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali e risposta a bisogni. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto generato da ARCOBALENO sia quello di aver investito in progetti di rilevanza sociale con ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Tuttavia è vero anche che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la stessa 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'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, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), 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. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del

servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

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 Arcobaleno 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. 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 Arcobaleno 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 CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le

parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendola all'interno dei propri processi di gestione e coordinamento del servizio, aprendo a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, realizzando nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, realizzando modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio e aprendo a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti: invio di proprie assistenti domiciliari volontarie presso le case di riposo durante l'emergenza sanitaria da covid-19.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha 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 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 e con minori ma sempre significativi risultati ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali e l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento e lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali ma anche con discrete ricadute di 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: l'acquisto e la distribuzione dei dispositivi di protezione individuale con il supporto della Cassa rurale Alto Garda, dell'Ordine dei medici chirurghi e odontoiatri di Trento e della sezione Alto Garda di Confcommercio e di Zandonella s.r.l.; promozione di tavoli territoriali di concertazione con i sindaci della Comunità di Valle.

La Presidente di ARCOBALENO SCS

Dott.ssa Chiara Dossi

