

## Bilancio sociale

### *CASA COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI PER ANZIANI E GIOVANI*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



**Esercizio 2023**



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale CASA COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI PER ANZIANI E GIOVANI si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico, efficace, scientifico e chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2023. 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.

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

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

esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

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



CASA è una cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, al contrasto della povertà educativa, attività culturali con finalità educativa, alloggio sociale, organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti.

### **Carta di identità della cooperativa**

Nome dell'ente	CASA COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI PER ANZIANI E GIOVANI
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo A
Codice Fiscale/P. Iva	01020810220
Sede Legale	Via Scuole 8, BASELGA DI PINE'
Altre Sedi	Via Scuole 8, Baselga di Pinè Via del Fosch 21, Baselga di Pinè

Nello specifico, la cooperativa sociale è accreditata per aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare di contesto dal 2021. Inoltre, dal 2022 è accreditata anche per le aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità residenziale. I servizi erogati in base a queste due determinazioni provinciali sono Alloggi Protetti, Pasti a Domicilio, Centro Servizi e Accoglienza Straordinaria per i Richiedenti protezione Temporanea e Internazionale (prevalentemente profughi ucraini).

Inoltre, la nostra cooperativa sociale affianca alle attività di interesse generale anche alcune attività che possono essere definite secondarie e strumentali e che consistono: corsi di italiano gratuiti per stranieri, servizio "nonni vigili", distribuzione notiziario Pinè Sover notizie, convenzione con Tribunale e Uepe per lo svolgimento delle pene alternative (lavori socialmente utili), supporto e promozione dell'università della terza età, ospita gruppo di alcolisti anonimi, sportello sociale, messa a disposizione di altri ETS di spazi riscaldati e attrezzati per le loro attività, prenotazione visite e esami, organizzazione gite e soggiorni marini.

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

a) interventi di risposta a primarie necessità della persona: mensa, alloggio, lavanderia e guardaroba, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso e tele ascolto;

- b) gestione dei centri diurni ed altre strutture con carattere animativo e finalizzato al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
- c) assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti, e/o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- d) servizi di consulenza e di patronato sociale;
- e) attività di produzione, lavorazione e commercializzazione di manufatti in genere, nonché di prodotti derivanti da attività lavorativa di carattere artigianale o meno, dei partecipanti all'attività sociale;
- f) sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- g) promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- h) erogazione di servizi a privati e a Enti pubblici, stipulando contratti, contraendo convenzioni, partecipando a gare d'appalto e compiendo tutte le azioni necessarie per l'acquisizione e la fornitura dei servizi stessi;
- i) svolgimento di attività di trasporto di persone e/o di cose;
- j) promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti, all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale nonché alla formazione cooperativistica;
- k) gestione ed organizzazione di centri d'aggregazione territoriale ed educativi giovanili.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale CASA nasce nel 1983 e viene inizialmente fondata dall'atto costitutivo il 10 novembre 1983, seppur le radici della cooperativa CASA affondino nel decennio precedente. Già negli anni 70 va formandosi un gruppo di persone con una spiccata sensibilità alla tutela dell'età anziana. L'aspettativa di vita si allunga e con essa si impongono nuove sfide. Cosa fare? Fioriscono progetti di una casa di riposo o di residenza protetta, accompagnati da programmi sanitari, di assistenza domiciliare e di fornitura di pasti con facilitazioni, da consumarsi sia presso la sede che consegnati a domicilio. Questo fermento porta alla formale costituzione della cooperativa nel 1983. I primi anni, alla ricerca di una sede, costituiscono lo stimolo ed il convincimento morale ad essere cooperativa: si sviluppa e si radica la coesione, il senso di appartenenza, l'attitudine a prendersi cura, in definitiva emerge l'identità della cooperativa CASA. "Si è soci per dare prima che per ricevere" è il motto che alimenta tutti i volontari e che porta a proporre le prime iniziative gestite in assoluta gratuità: proposta di momenti di incontro e conviviali, distribuzione legna, confezionamento pasti. Nel 1990 finalmente la sede, un immobile data in comodato dal Comune. Le attività cominciano a strutturarsi, vengono assunti i primi dipendenti e la cooperativa diventa un interlocutore fondamentale per il Comune, la Comunità di Valle e il servizio socio-assistenziale per rispondere alle esigenze locali. Offriamo:

- accoglienza diurna: animazione, gestione tempo libero, turismo sociale; servizio trasporto; ospitalità diurna: mensa, sostegno psicologico;

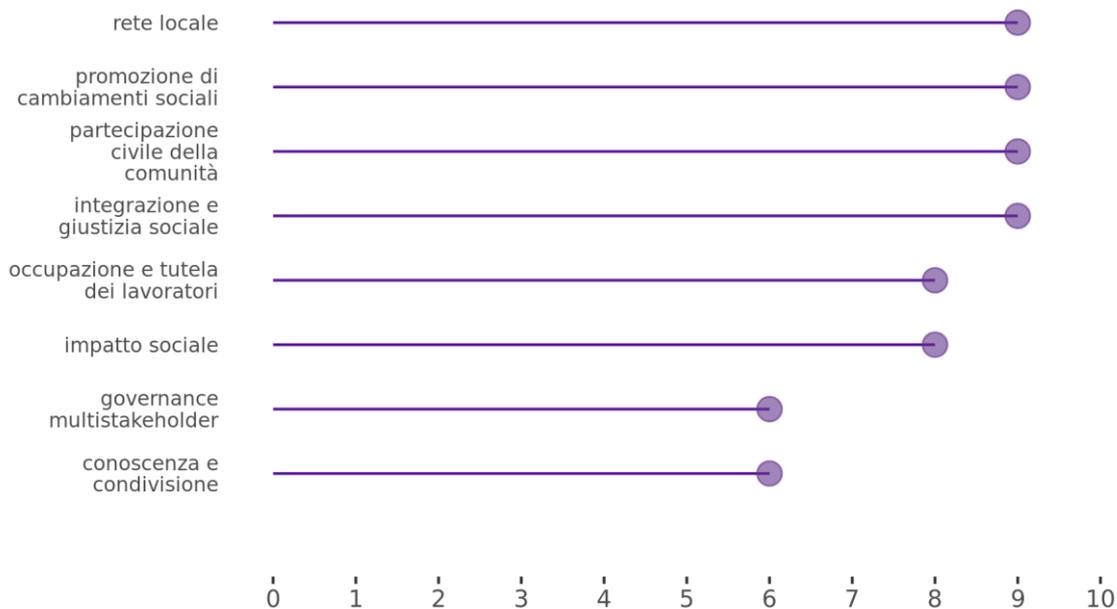
- ospitalità notturna: dieci stanze per ospitalità temporanea (alloggi protetti);
- attività culturali: gestione Università della Terza Età e del Tempo Disponibile; convegni; incontri su tematiche di interesse per gli utenti; servizi consulenza e di patronato;
- fornitura di pasti a domicilio;
- centro servizi diurno.

Per volontà del Consiglio di amministrazione, la sede della cooperativa rappresenta il luogo ove possono svolgere la loro attività innumerevoli associazioni e gruppi di volontariato. La proficua collaborazione con la parrocchia ha portato la cooperativa ad ampliare il proprio operato anche al mondo giovanile. L'attenzione nei confronti delle nuove esigenze e sfide che caratterizzano il territorio ha portato a maturare la consapevolezza della necessità di offrire luoghi e risposte alle innumerevoli istanze che i giovani ci pongono. Presso la CASA si svolgono parte delle iniziative parrocchiali rivolte ai giovani: catechesi e formazione. In quest'ottica la cooperativa nel 2021 ha modificato il proprio statuto includendo le attività a favore dei giovani e ha mutato il proprio nome da "C.a.S.a cooperativa sociale (cooperativa assistenza sociale anziani)" a "Casa cooperativa sociale - servizi assistenziali ed educativi per anziani e giovani". Sempre nel 2021, sulla scorta delle linee guida sulle modalità di affidamento e finanziamento di servizi e interventi socioassistenziali nella provincia di Trento, la cooperativa intraprende il percorso di autorizzazione e di accreditamento ad operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto, ottenendolo con determinazione PAT n.118 dd. 5 maggio 2021. Lo scoppio del conflitto russo-ucraino nel 2022 apre un inaspettato spazio di impegno: quello dell'accoglienza di profughi ucraini e di richiedenti protezione internazionale e temporanea per conto di Cinformi della PAT. La generosità dei pinetani e la disponibilità dei proprietari dell'ex albergo Villa Anita permettono l'apertura alla cooperativa di uno spazio di accoglienza che tutt'oggi ospita più di 30 profughi. Per poter svolgere tale servizio la cooperativa si accredita per le funzioni età evolutiva e genitorialità (determina PAT servizio politiche sociali 2022-S144-00157). La struttura di Villa Anita, che dopo anni di chiusura torna a vivere in pochissimi giorni per accogliere persone in difficoltà, è l'immagine plastica della capacità della cooperativa di dare voce, spazi, organizzazione, strumenti al forte spirito di volontariato presente sul territorio. In questa prospettiva, al termine del 2022 si procede all'acquisto dell'immobile Villa Anita per poter dare continuità all'iniziativa di accoglienza finché la provincia di Trento supporterà il progetto, per poi destinarlo al potenziamento delle proprie attività "tradizionali". Il 2023 ha visto il rinnovo della convenzione con la Comunità di valle Alta Valsugana per la gestione del Centro Servizi presso la storica sede Rododendro per il periodo 2023-2027. Certi che la bontà e qualità dei servizi erogati passi anche attraverso l'impegno e il sorriso dei dipendenti la cooperativa ha deciso di attestare la propria attenzione alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro per i propri dipendenti attraverso la certificazione Family audit ottenuta il 23/11/23.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. Cooperativa CASA si occupa da oltre quarant'anni di anziani e dal 2021 ha voluto dedicare la propria esperienza, competenza, e l'utilizzo della propria struttura anche al mondo dei giovani ampliando l'oggetto sociale. Nasce e continua la sua opera soprattutto mediante l'impegno e la dedizione di un folto numero di volontari, cuore pulsante della cooperativa. La capacità di saper trasformare la disponibilità di tante persone che dedicano gratuitamente tempo e risorse in servizi per il territorio è il segreto di una storia lunga e di un'esperienza in continua espansione.

Volontariato e forte radicamento territoriale uniti da un'organizzazione dinamica e attenta alle esigenze normative, permettono una risposta celere ed efficace ai vari bisogni colti sul territorio e non solo. Accanto a tutti i servizi erogati direttamente agli anziani, a quelli attivati in collaborazione con altre realtà per i giovani continua l'accoglienza dei richiedenti asilo segno di uno sguardo che sa andare oltre.

## Mission



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

- Acquisizione sede (acquisto immobile);
- Rinnovo convenzione Centro servizi
- Potenziamento "Alloggi protetti" e "Centro servizi" per rispondere a esigenze utenti e per centrare obiettivo sostenibilità
- Certificazione Family audit
- Sistema organizzativo 231
- Certificazione iso 9001:2015
- Efficientamento energetico



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

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

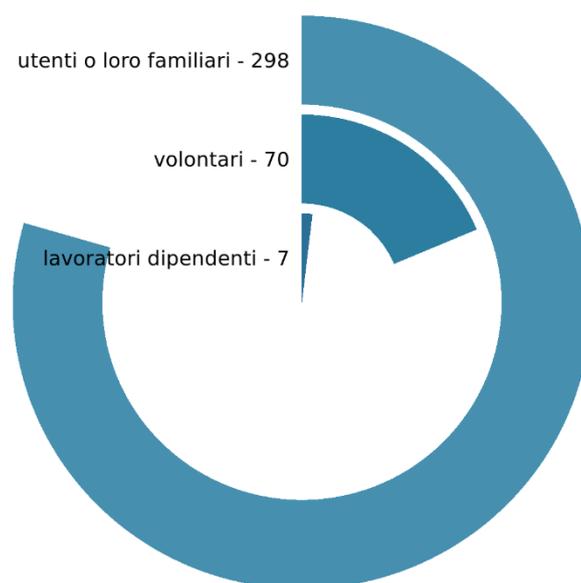
### **Governare La Cooperativa**

Soci	375
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	10.2%
Membri del Consiglio di Amministrazione	10
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	11

Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 375 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 7 e l'uscita di 14 soci, registrando così una variazione negativa.

CASA si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 70% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo A trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 298 utenti o loro famigliari.

## Suddivisione soci per tipologia



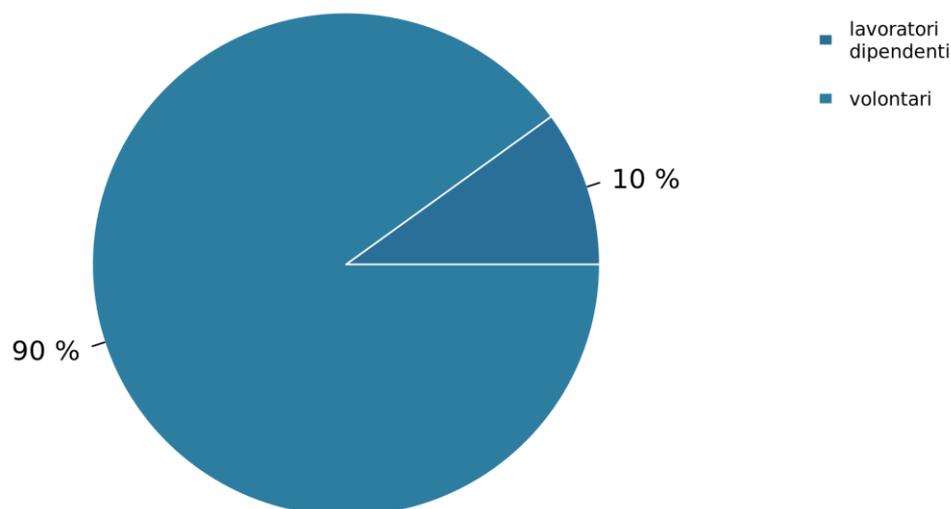
Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. La cooperativa è percepita sul territorio con grande senso di appartenenza e affetto. In oltre quarant'anni i soci che non sono usciti per decesso si possono contare su una mano. Naturalmente la partecipazione attiva riguarda maggiormente i soci meno anziani ma per tutti, fare parte di quella che considerano un grande famiglia, è fonte di orgoglio. Ogni anno viene dedicato un momento di ricordo e celebrazione dei soci defunti. La composizione del CdA cerca sempre di essere rappresentativa di tutte le frazioni presenti sul territorio. Per ogni frazione è presente un referente responsabile della distribuzione dei bollettini che funge anche da sentinella che vigila sui bisogni. L'ammissione a socio non è soggetta a particolari condizioni. Fino ad ora nessuna domanda è stata respinta e non vi è diversificazione fra le varie categorie di soci. L'informazione sull'attività della cooperativa avviene tramite AMICA CASA, le bacheche presso la sede Rododendro, il sito [www.cooperativacasa.org](http://www.cooperativacasa.org).

Nel 2023 CASA ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 10.2%, di cui il 28% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 10.6%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 10 consiglieri. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi. Il CdA attuale è in carica dal 30/4/22 al 30/4/25 e nell'anno si è riunito 11 volte con un tasso medio di partecipazione dell'88.1%.

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
Bortolotti Ivano	Presidente	05/07/2021
Andreatta Maria Grazia	Vice Presidente	08/05/2010
Martinelli Aldina	Consigliere	23/04/2016
Dallapiccola Rosanna	Consigliere	30/04/2022
Bertoldi Lara	Consigliere	08/05/2007
Dallapiccola Paolo	Consigliere	30/04/2022
Viliotti Lino	Consigliere	30/04/2019
Andreatta Livio	Consigliere	30/04/2022
Broseghini Mario	Consigliere	30/04/2019
Tessadri Tiziano	Consigliere	30/04/2022

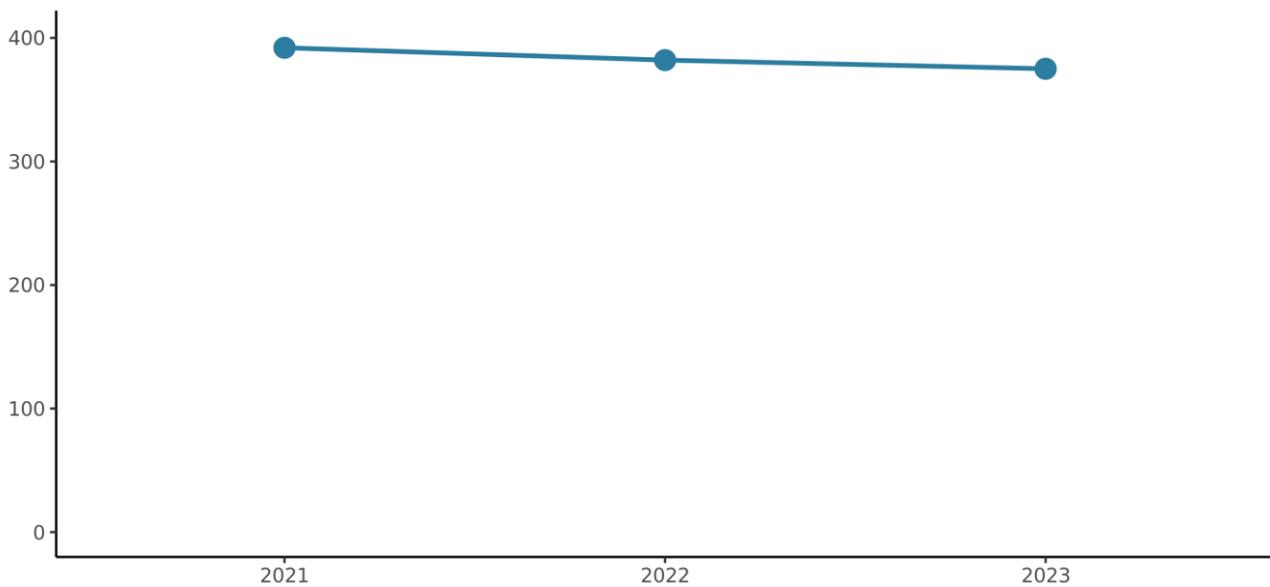
### Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne che rappresenta il 40% del CdA.

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 14 soci, come anticipato essi sono oggi 375. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 31% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 69% di soci presenti da più di 15 anni.

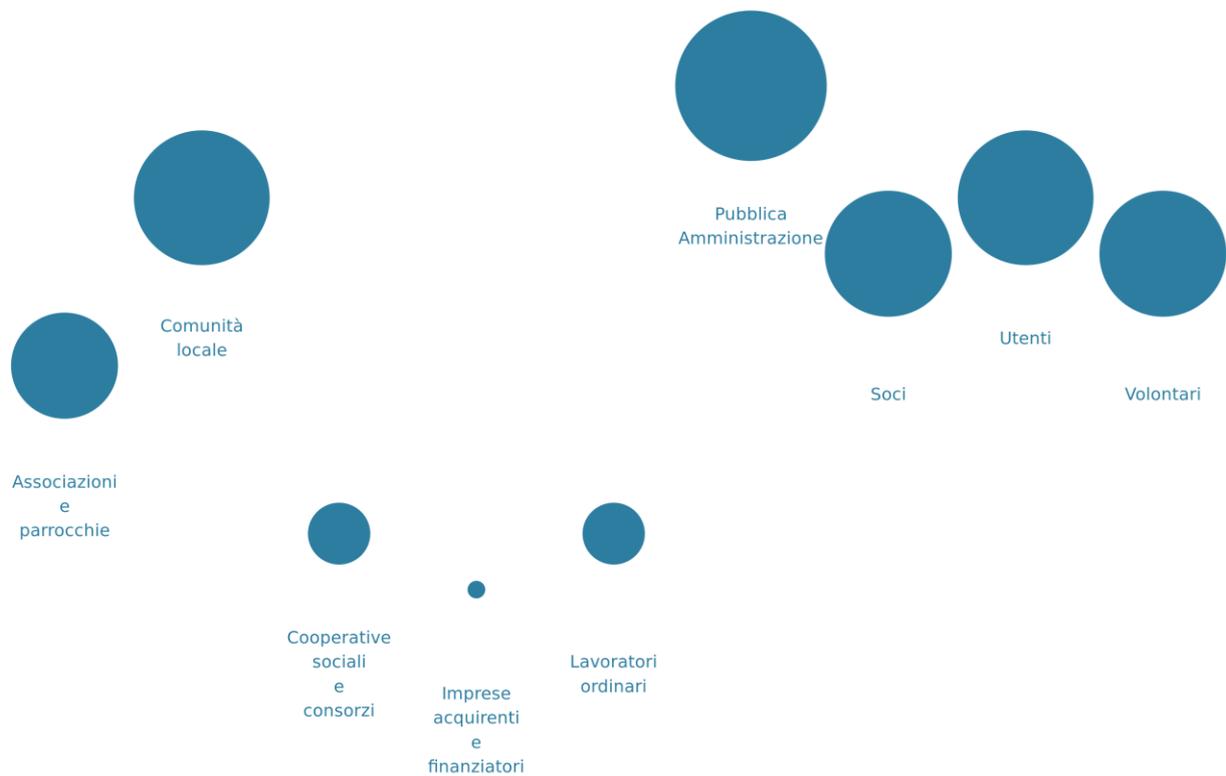
Andamento numero soci



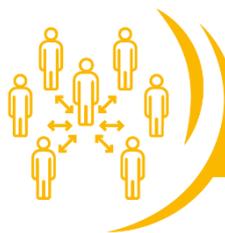
La cooperativa non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno della cooperativa. Inoltre, avendo nel 2022 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai soci, ma è comunque natura della cooperativa anche in presenza di utili l'accantonare la maggior parte a riserve per fini sociali e di crescita futura anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.

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

## Stakeholder



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono sufficientemente sviluppate attraverso la partecipazione degli stessi a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività. CASA rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i familiari nella co-progettazione delle attività.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori e volontari che anche nel 2023 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per CASA.

### **Risorse Umane**

Lavoratori ordinari	18
Volontari e ragazzi in servizio civile	89

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. Il modello organizzativo prevede due macroaree: una di governance e una di erogazione.

**Area governance:** l'assemblea dei soci designa un consiglio di amministrazione con a capo il presidente. La direzione fa riferimento al presidente. Il direttore è affiancato da RSG (qualità, Privacy, 231, Sicurezza, Haccp, manutenzioni), RSPP, amministrazione.

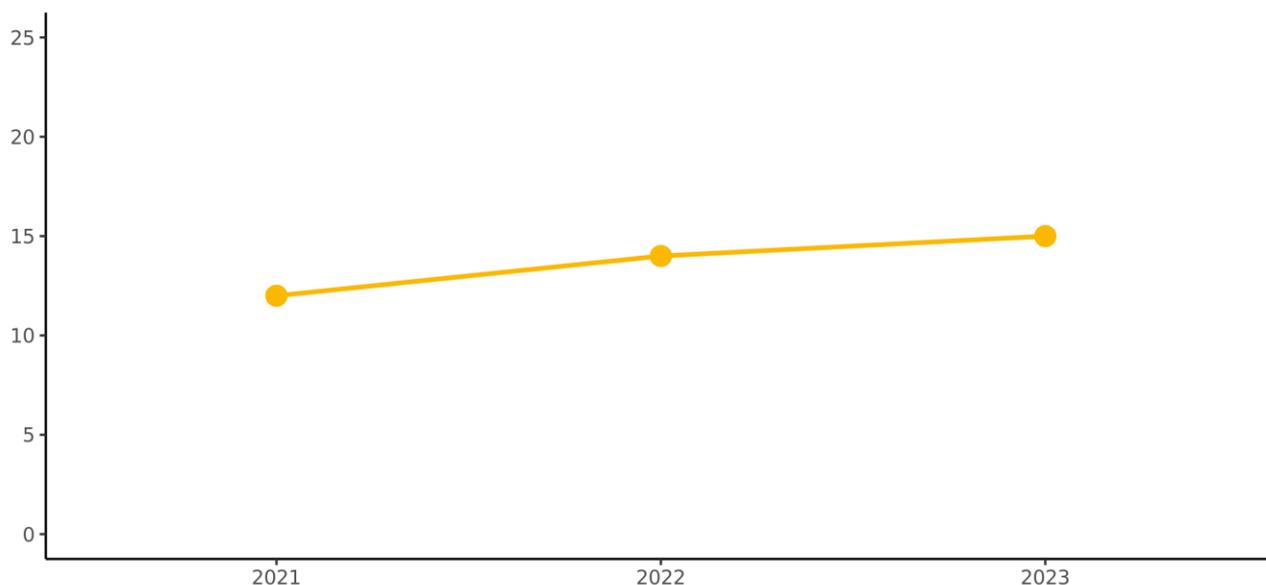
**Area erogazione:** è suddivisa in area anziani, servizi territoriali, sportelli sociali, età evolutiva e genitorialità, altri servizi. Ogni area è ulteriormente sviluppata con un organigramma di settore.

### **I DIPENDENTI**

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 15, di cui il 66.67% a tempo indeterminato e il 33.33% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'uscita di 3 lavoratori. Inoltre, vi è da considerare che nell'arco dell'anno 1 lavoratore è passato da contratto flessibile a contratto a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 18 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 9.14 unità.

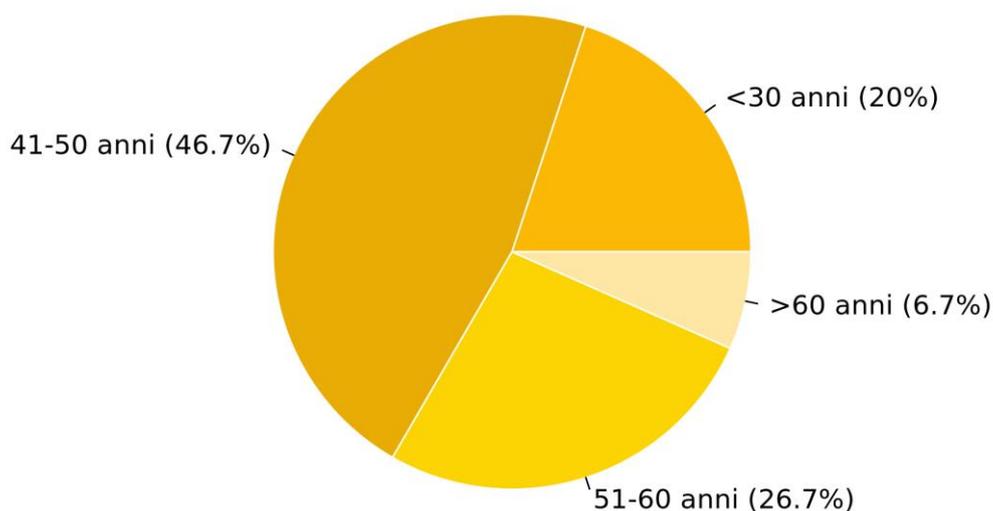
### Andamento numero totale lavoratori ordinari



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

La presenza di dipendenti donne è dell'80%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 20%, contro una percentuale del 33.33% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

### Composizione per età



La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 13% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre l'87% risiede nello stesso comune.

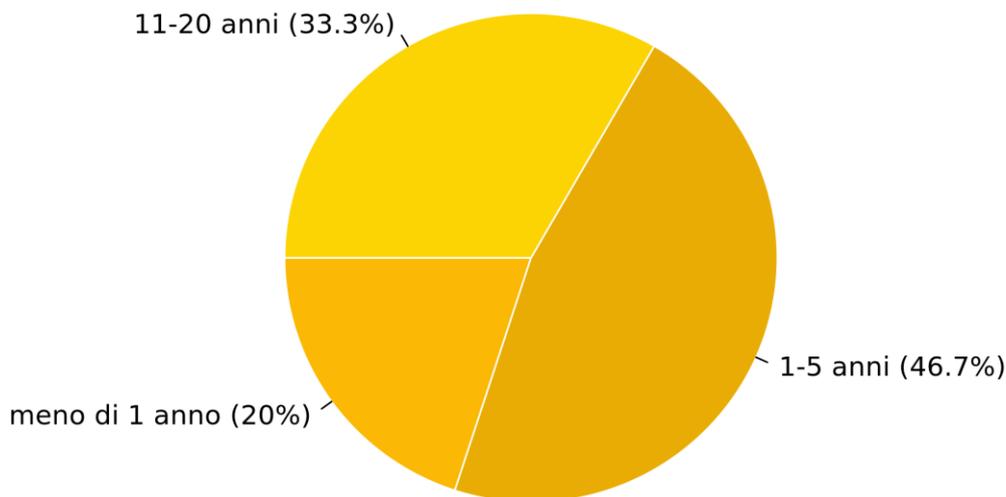
**I profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si

suddividono in 12 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 1 lavoratore diplomato e 2 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 8 soggetti con altro ruolo, 2 OSS, 2 coordinatori, 1 altro educatore, 1 impiegato e 1 direttore.

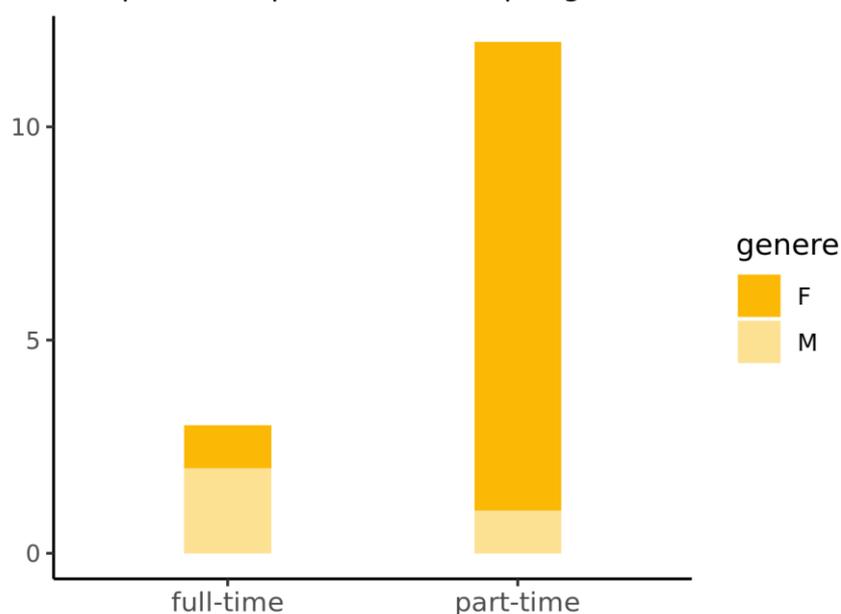
In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei dipendenti illustra come il 33.33% degli stessi sia in cooperativa da più di 10 anni.

### Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 20% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 12 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 12 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

Composizione per contratto e per genere



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 33.33% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

### **Inquadramento Contrattuale E Retribuzione**

Inquadramento	Minimo = Massimo
Dirigenti	25.015,05 €
Coordinatore/responsabile/professionista	22.764,5 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione e integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare, CASA prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

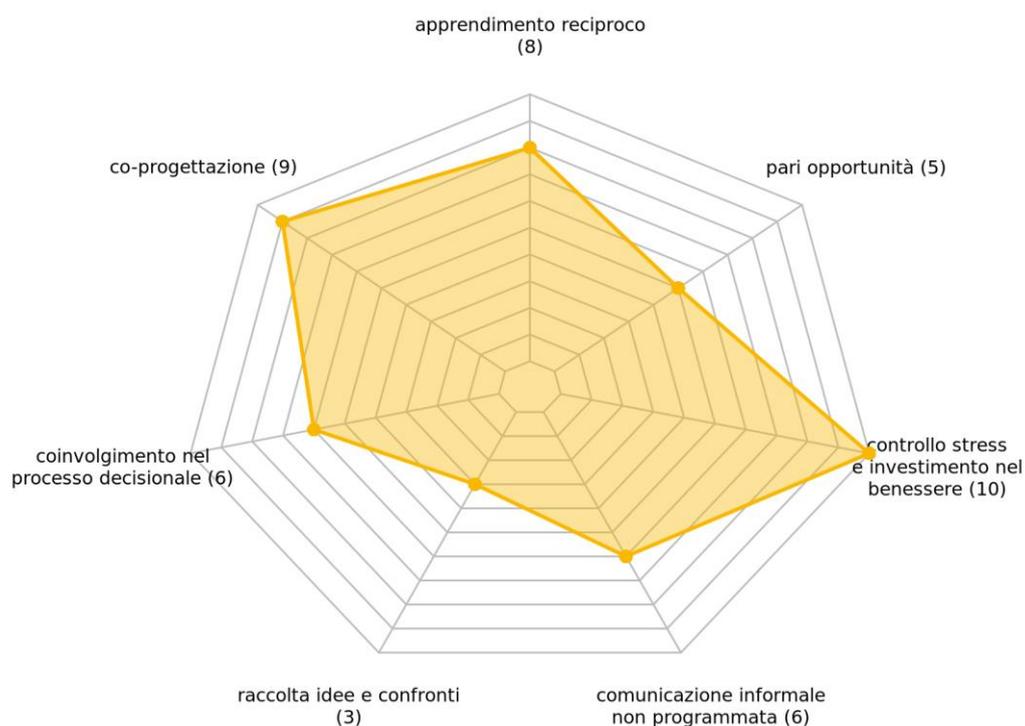
CASA investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 204 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. Il costo delle attività formative è stimato in 475 Euro totali.

## La Formazione

Ore di formazione	204
Costo delle attività formative	475 €
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	59%
Partecipanti a corsi d'aggiornamento professionale	14%
Partecipanti a corsi occasionali su temi di sensibilità dell'ente	3%
Partecipanti a formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione	19%
Partecipanti a formazione peer-to-peer	5%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. CASA investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco e la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività.

## Processi di gestione delle risorse umane



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

## Salute

Ore di assenza per malattia totali

545,5

L'ente crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato e nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

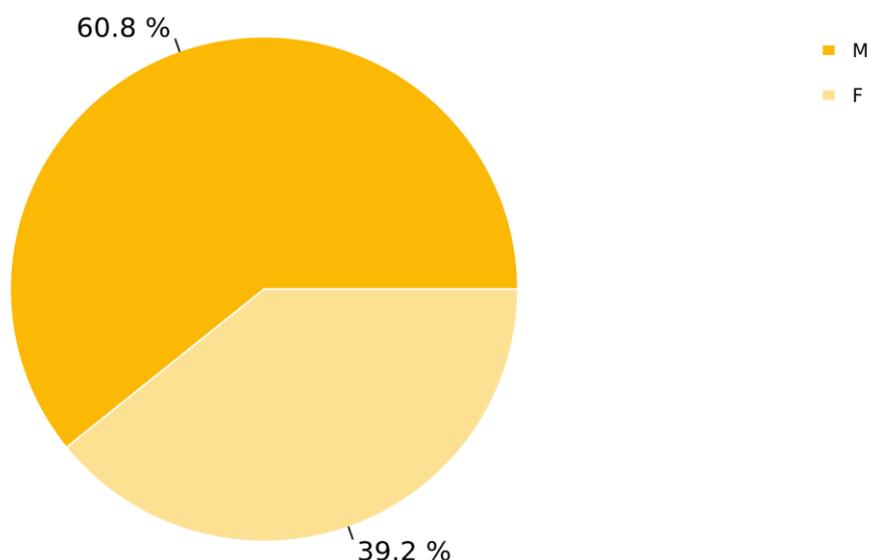
Accanto al lavoro ordinario sin qui descritto, si vuole osservare come la cooperativa sia anche coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego per fasce deboli ovvero per le cosiddette nuove categorie di soggetti svantaggiati sul mercato del lavoro, inserite attraverso la realizzazione di progetti ad hoc. Durante l'anno la cooperativa sociale CASA ha coinvolto in tali progettualità complessivamente 3 lavoratori, di cui 1 adulto over 50 con difficoltà occupazionali esterne e 2 persone beneficiarie di protezione internazionale.

Una attenzione specifica la meritano infine quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2023 la cooperativa ha ospitato 8 tirocini e 1 ragazzo con servizio civile nazionale (SCN).

## VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

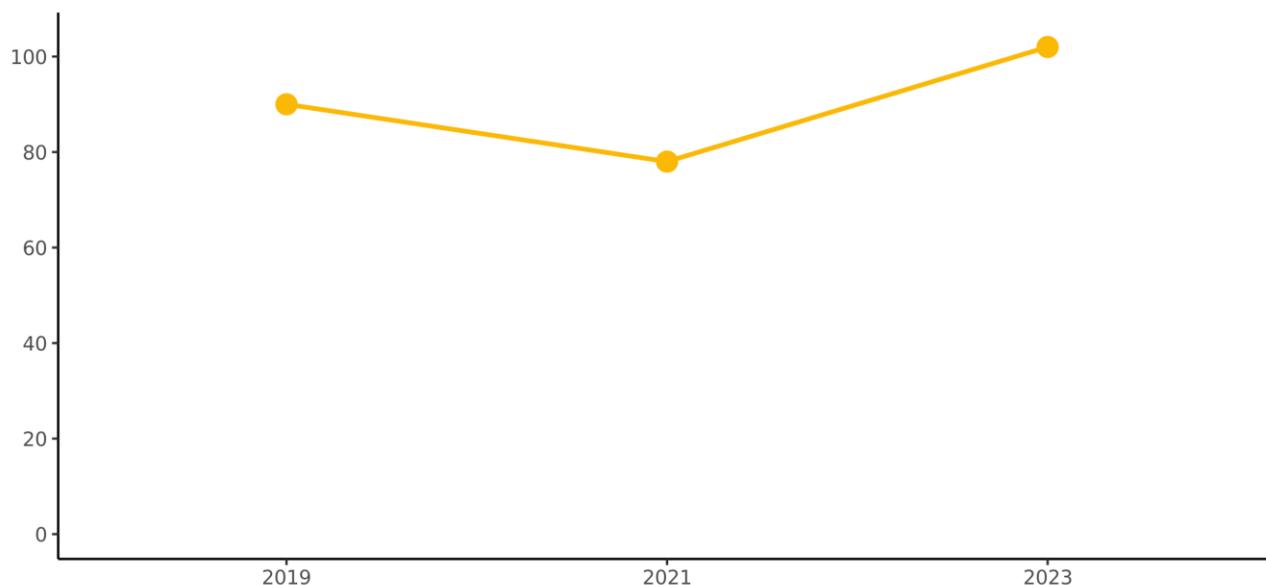
Il **volontariato** costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 88 volontari, di cui 70 soci e 18 volontari esterni, tutti con un'età superiore ai 60 anni.

### Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta aumentata del 13.3% a dimostrazione dell'importante legame instaurato con il territorio.

Andamento numero volontari



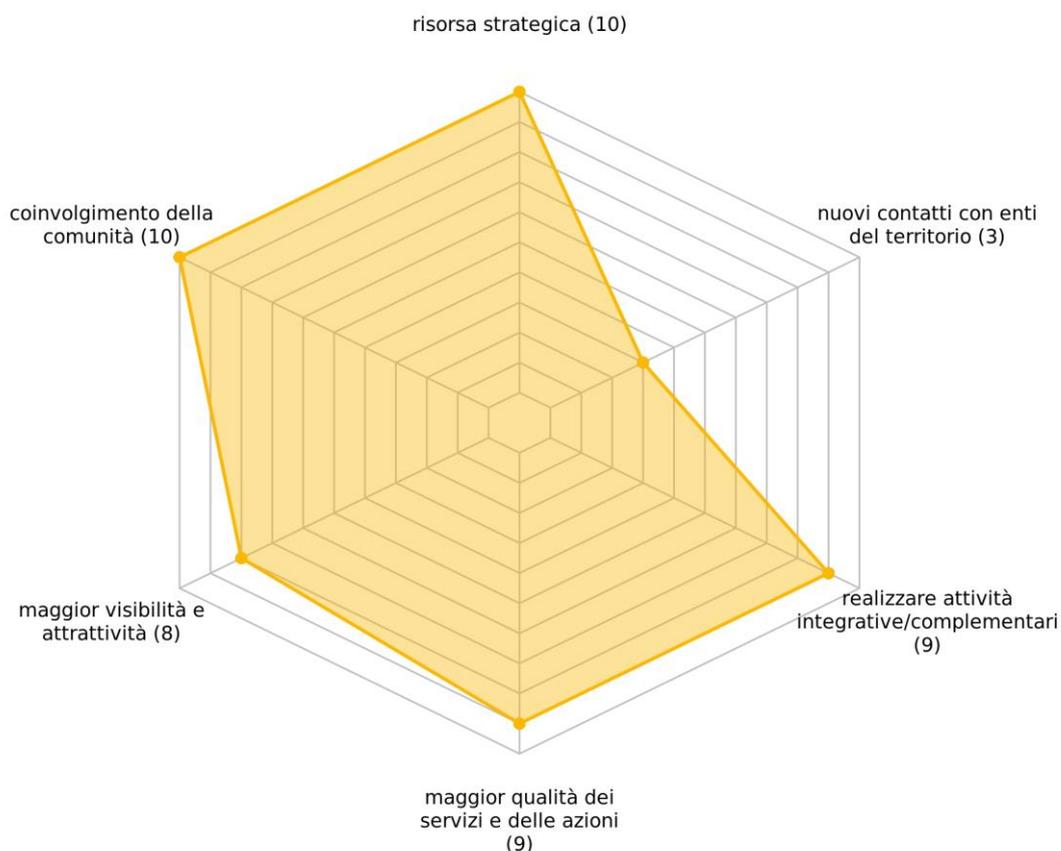
Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2023 la cooperativa ha beneficiato di 12.062 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (46% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (2%), mansioni per l'amministrazione (17%) e affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa (35%).

### **POLITICHE PER L'INTERCETTAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIATO**

La rilevanza del volontariato in termini quantitativi illustrata sin qui va affiancata ad una lettura del valore intrinseco del volontariato nella cooperativa e in generale nella società.

Pensando così al senso del coinvolgere volontari all'interno della cooperativa, sembra di poter affermare che i volontari siano una risorsa strategica per il perseguimento della mission della cooperativa che si traduce in un indicatore del grado di coinvolgimento della comunità, permettendo così una maggior visibilità per la cooperativa. Inoltre, la presenza di volontari permette la realizzazione di attività integrative e/o complementari contribuendo ad una maggior qualità dei servizi.

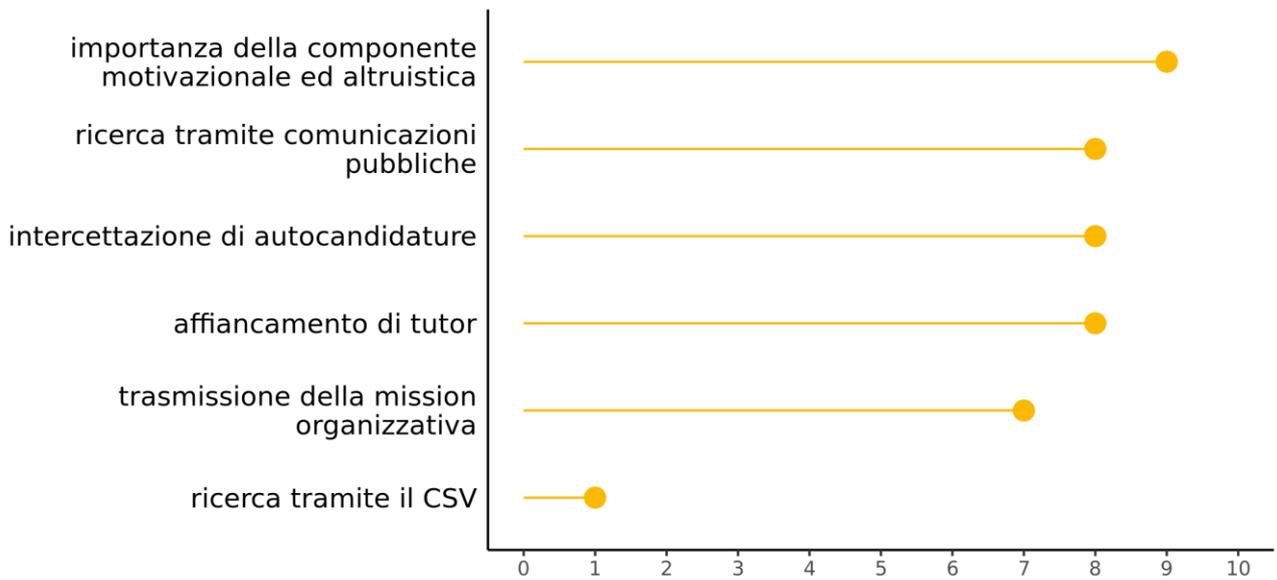
## Il volontariato è ...



Guardando alle motivazioni che spingono le persone a svolgere volontariato in cooperativa, CASA ritiene che la motivazione dei volontari sia molto pro-sociale con forte interesse ad aiutare i beneficiari dei servizi o fare attività di interesse collettivo.

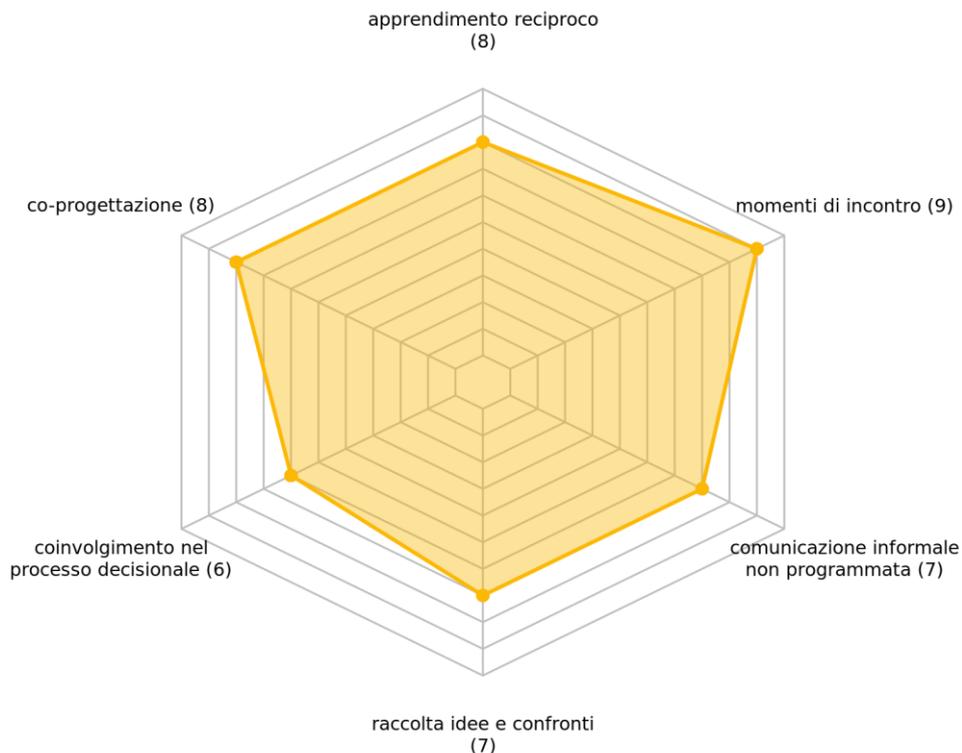
La capacità di intercettare volontari dipende ovviamente non solo dalle motivazioni individuali, ma anche dai processi con cui ci si avvicina alla cittadinanza e si aprono le porte alla sua partecipazione attiva. A tal fine, in un esame auto-critico, sembra di potersi affermare che la cooperativa intercetta molte autocandidature da parte di persone che vogliono prestare volontariato in cooperativa e nei processi di ricerca dei volontari la cooperativa ricorre decisamente a strumenti di comunicazione pubblica e poco al CSV. Inoltre, rispetto alle attività svolte per accogliere e inserire i volontari nel contesto organizzativo, nei colloqui iniziali con i possibili volontari la cooperativa assegna molto peso alla componente motivazionale ed altruistica e prevede l'affiancamento del neo volontario da parte di tutor o lavoratori esperti e trasmette al neo volontario la mission organizzativa con opportuni incontri formativi fornendo documenti, canali comunicativi.

## Processi di ricerca e accoglienza



Per garantire, infine, ai volontari un opportuno riconoscimento e coinvolgimento, la cooperativa investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nelle attività della cooperativa e l'organizzazione di occasioni per sviluppare relazioni e incontrarsi con gli altri (cene, eventi...).

## Processi di gestione dei volontari



La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, CASA investe sulla loro crescita, poiché prevede attività formative sporadiche per i volontari. Nello specifico il 25% dei volontari è stato coinvolto in una formazione funzionale alla sicurezza e tutela del volontario, il 23% in una formazione funzionale alla relazione con l'utenza e il 30% in una formazione su temi trasversali o di interesse sociale generale. Nel 2023 sono state realizzate 368 ore di formazione, per un costo complessivo di 1.352 Euro.

Da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come: fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale) e pulmino aziendale o trasporto. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Professionisti e personale di altre imprese del territorio hanno offerto alla cooperativa alcune prestazioni, consulenze e servizi a titolo gratuito, generando conoscenza ma anche un oggettivo risparmio di natura economica stimato per il 2023 in almeno 5.000 Euro.

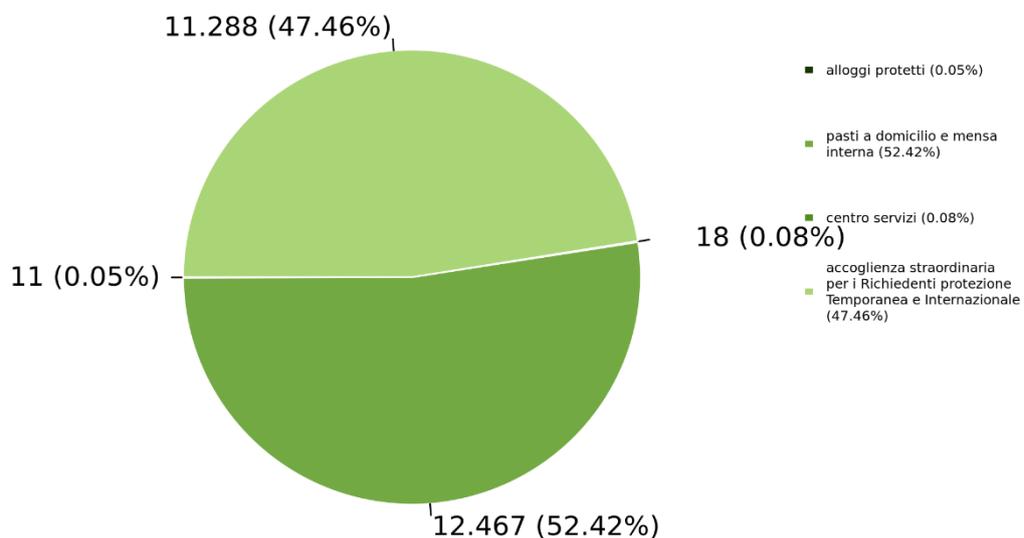


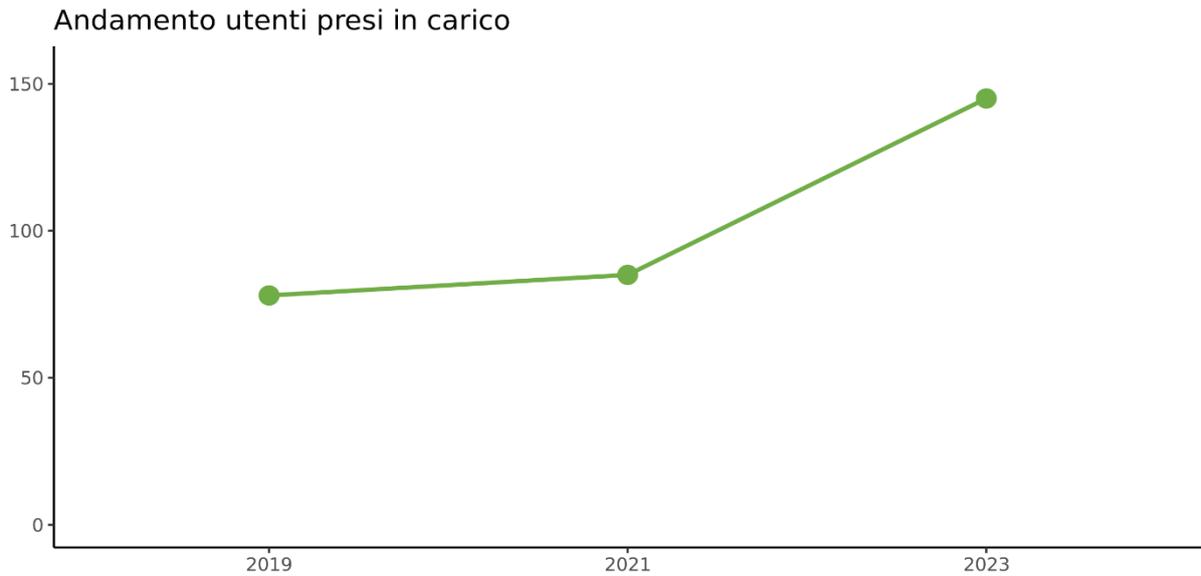
## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2023 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 145 e un numero complessivo di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa) pari a 36. Dal 2019 l'utenza è cresciuta dell'85.9%.

### Utenti presi in carico



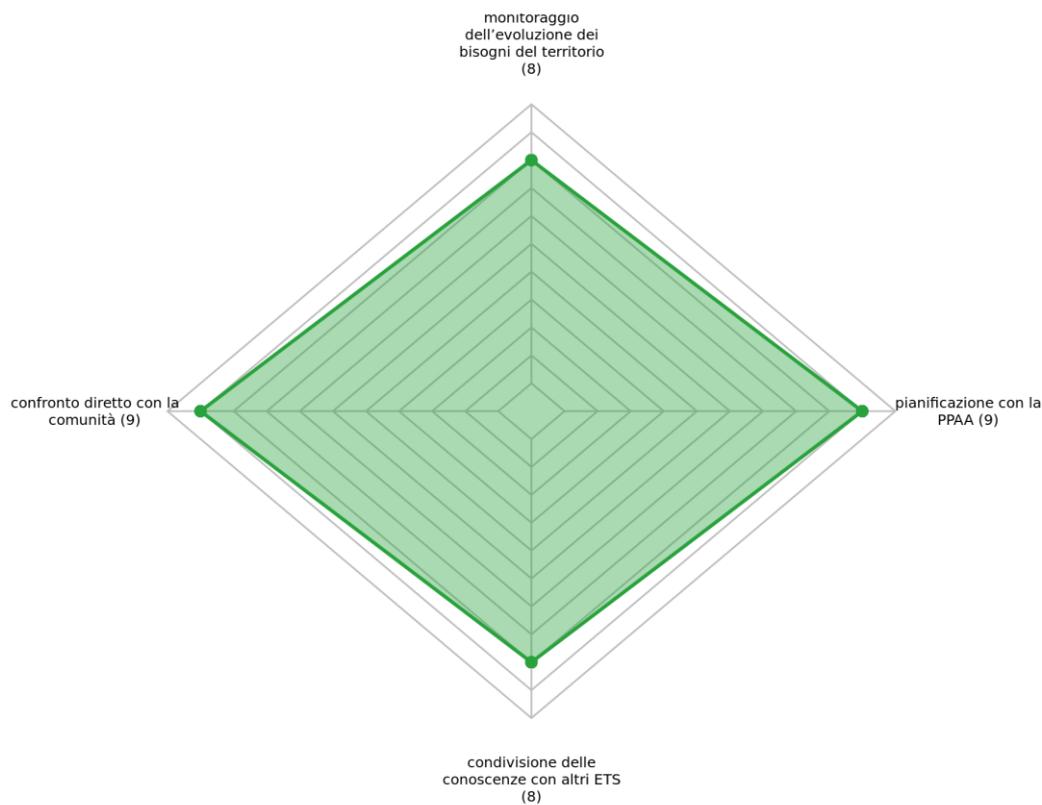


In termini di impatto sul territorio, il 95% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 5% risiede nella stessa provincia in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

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

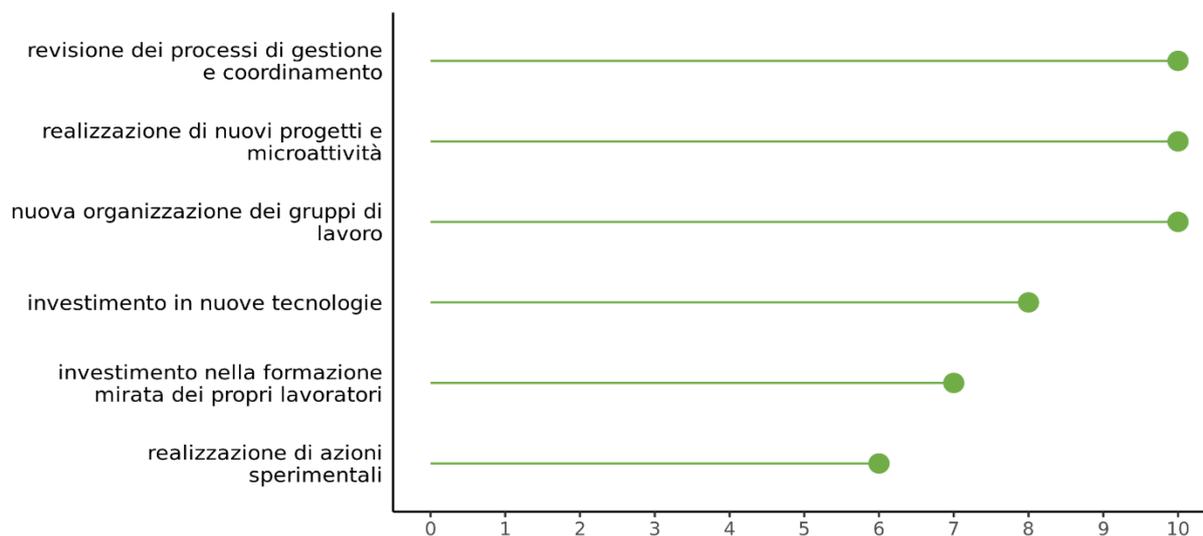
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione ad opera propria o in rete di ricerche ed indagini volte al monitoraggio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

## Monitoraggio della domanda



CASA punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio e ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività.

## Innovazione

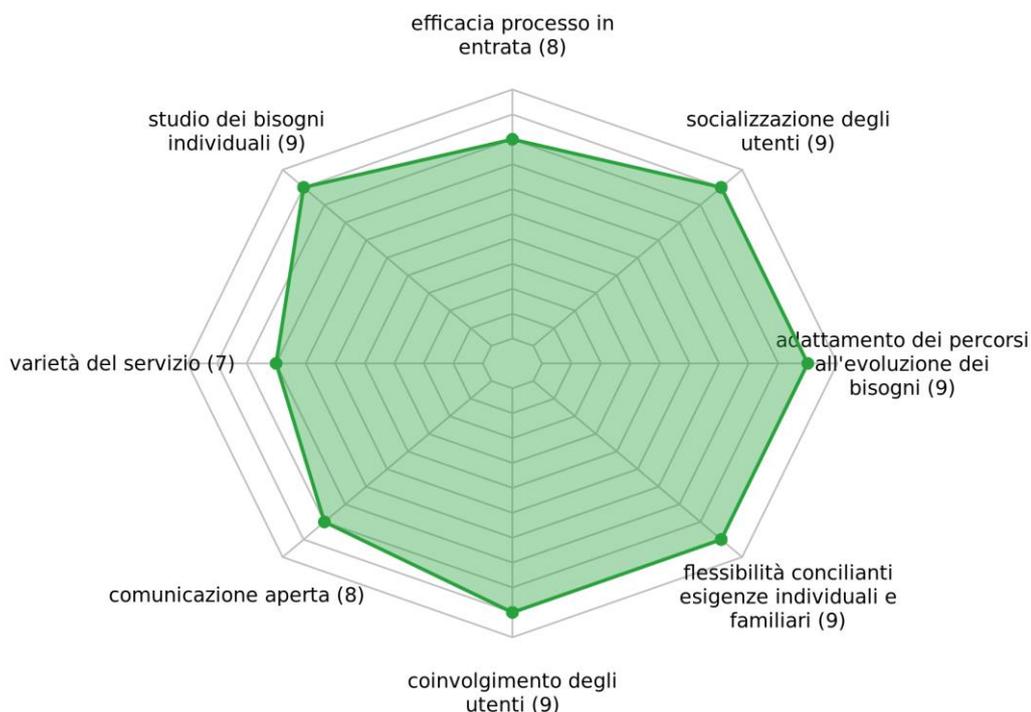


Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi. Il Centro Servizi in convenzione con la comunità di Valle Alta Valsugana che preveda l'apertura di 4 mattine a settimana è stato potenziato permettendo l'accesso anche privatamente portando la capienza da 10 a 18 ospiti e aggiungendo una mattinata e tre pomeriggi alla settimana. Questo in base anche alla richiesta delle famiglie del territorio che avevano necessità di usufruire del servizio anche per concedere il giorno di libertà settimanale alle badanti. La proposta ha ottenuto un'alta adesione saturando da subito i posti disponibili. A livello organizzativo è stata unificata la cucina che prima vedeva due unità operative. Questa razionalizzazione ha permesso il contenimento dei costi che ha permesso alla cooperativa di mantenere quasi invariato il prezzo dei pasti per gli utenti. Su iniziativa dei volontari si sono proposte agli ospiti degli Alloggi Protetti e del Centro Servizi alcune gite nel territorio limitrofo visitando chiese, musei, paesi. La cooperativa si è certificata Family Audit attraverso un percorso che ha permesso un proficuo dialogo tra la direzione e i dipendenti aumentando la consapevolezza dell'attenzione che la cooperativa coltiva da anni rispetto alle politiche di conciliazione vita-lavoro. A marzo è terminato il periodo di servizio civile iniziato l'anno prima da un ragazzo che ha accompagnato la cooperativa in un processo di maggior informatizzazione e che ha permesso di offrire percorsi di alfabetizzazione informatica per genitori immigrati e supporto per l'iscrizione alla scuola per famiglie in difficoltà. Attraverso la collaborazione con un'altra cooperativa e i fondi di un bando Caritro si è sviluppato un progetto Reti Inclusive, rivolto al potenziamento della lingua L2 per bambini immigrati o figli di immigrati in collaborazione con gli istituti comprensivi di Pinè e di Civezzano.

Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti e alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari.

CASA ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove l'efficacia del processo in entrata, lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente. Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei 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, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei familiari nella co-progettazione dei servizi.

## Impatto sugli utenti



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

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che CASA assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accREDITAMENTO. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2023 è del 90%.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2023.

### ALLOGGI PROTETTI

La cooperativa Casa offre la possibilità ad anziani in situazione di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale di vivere in stanze/alloggi singoli con bagno. Questa forma di coabitazione permette di condividere spazi comuni della casa, di organizzare le attività quotidiane, di condividere le spese di gestione in un'ottica di partecipazione, integrazione e responsabilizzazione. Il servizio collabora con il Centro Diurno per anziani Rododendro e gode del servizio mensa e trasporto gestiti dalla cooperativa; inoltre è inserito nella rete di prossimità che gravita attorno alla cooperativa: università della terza età, gruppi di volontariato, attività parrocchiali a cui gli utenti possono partecipare. Generalmente vengono accolte persone con età superiore ai 64 anni che vivono in una

situazione di disagio abitativo oppure persone segnalate e/o inviate dal servizio sociale. Vivono in una situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare e che sono parzialmente in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della giornata ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o supervisione nell'arco della giornata. L'obiettivo è il mantenimento delle autonomie residue ed eventualmente potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza, partecipazione e coinvolgimento attivo. L'accesso avviene in modo diretto su domanda personale dell'utente o della famiglia oppure su indicazione del Servizio Sociale. I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità, alle esigenze e risorse di ogni persona e secondo quanto previsto e monitorato nel P.a.i.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	11
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	1.132
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	53.180 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte over 65 o persone con lievi problemi di salute mentale

### **CENTRO SERVIZI**

La cooperativa Casa offre presso la sede Rododendro un SERVIZIO A CARATTERE DIURNO. Il servizio viene erogato sia in convenzione con la Comunità alta Valsugana nei giorni di lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, sia in forma di accesso diretto e privato (lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 mentre martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 16.00). Il servizio vuole favorire il benessere degli anziani sostenendo la loro permanenza nel proprio ambiente di vita. La prevenzione, l'invecchiamento attivo e la promozione dell'inclusione sociale sono affiancate dall'accudimento e la cura in un percorso che mira al mantenimento delle abilità e delle autonomie da condividere e valorizzare. In quest'ottica si attua un lavoro di rete con soggetti pubblici e privati del territorio per favorire l'inclusione sociale. E' disponibile anche il servizio di PASTO e di TRASPORTO. Generalmente vengono accolte persone con età superiore ai 64 anni, ma occasionalmente possono essere accolte anche adulti in presenza di specifiche esigenze. Il servizio è rivolto a chi non ha un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto, a chi necessita di un supporto nelle attività di igiene e cura personale, a chi in un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale valorizza e potenzia le proprie capacità. La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata almeno una volta ogni 6 mesi. Nello specifico sono attive: attività servizi mensa/pasto, attività di supporto all'igiene personale e alla cura di sé (esempio: doccia assistita), attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (escluse le attività terapeutiche

riabilitative svolte da personale sanitario), attività di orientamento accompagnamento ai servizi, attività di supporto e promozione alle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e di gruppo, attività di svago (gite, eventi comunitari, feste, giochi, tornei ...), attività di cittadinanza attiva.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	18
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	4
Ore di lavoro dedicate	5.200
Volontari dedicati al servizio	20
Entrate dal servizio	177.759 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 10% persone con problemi di salute mentale e al 6% persone con disabilità. I beneficiari sono stati tutti adulti over 65.

### **PASTI A DOMICILIO E MENSA INTERNA**

Il servizio a domicilio consiste nella consegna dei pasti presso il domicilio dell'utente. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto.

La consegna del pasto a domicilio è un'occasione per monitorare la situazione della persona e, qualora necessario, per supportare l'utente nell'apertura del contenitore e attivare, in caso di necessità, i servizi territoriali. Gli utenti del Servizio Pasti a domicilio sono prevalentemente persone anziane con più di 64 anni, con limitata autonomia e prive di adeguato supporto familiare, che non sono in grado di confezionare autonomamente il pasto o che necessitano di una alimentazione corretta.

Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili. La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati. I beneficiari sono stati tutti adulti over 65.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Beneficiari totali	12.467

Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	3.022
Volontari dedicati al servizio	16
Entrate dal servizio	143.160 €

## ACCOGLIENZA STRAORDINARIA PER I RICHIEDENTI PROTEZIONE TEMPORANEA E INTERNAZIONALE

Il servizio in convenzione con Cinformi della PAT è volto all'accoglienza straordinaria per i Richiedenti protezione Temporanea e Internazionale. Principalmente si tratta di profughi Ucraini. Mediamente nel 2023 sono stati accolti 31 ospiti al giorno.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	11.288
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	9
Ore di lavoro dedicate	8.300
Volontari dedicati al servizio	15
Entrate dal servizio	399.350 €

## SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa nell'anno sono stati la gita sociale primaverile presso Brescia città della cultura 2023, i due soggiorni marini primaverili e autunnali presso Cattolica con la partecipazione di oltre 60 persone, il pranzo-festa per i quarant'anni della Cooperativa con la pubblicazione del libro raccolta di poesie "poesie d'agost", la compartecipazione all'organizzazione delle attività estive per bambini e ragazzi proposte dall'associazione Shemà Aps e dalle parrocchie dell'altopiano.

### Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	attività occasionali/eventi
Eventi	5
Partecipanti agli eventi	450

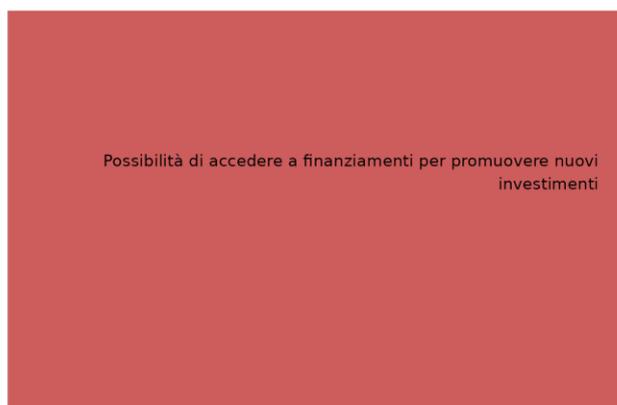
## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

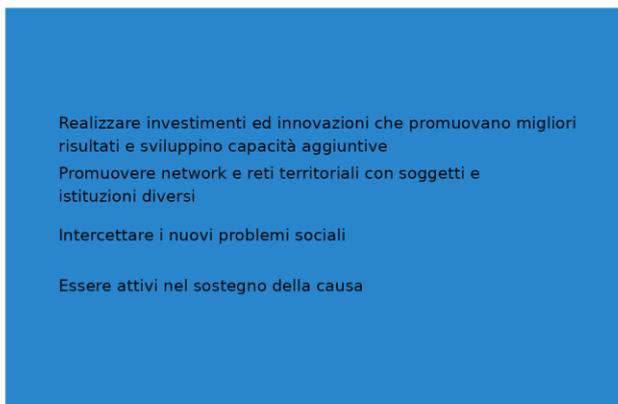
### Punti di Forza



### Punti di Debolezza



### Opportunità



### Minacce





## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

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

### **Il Peso Economico**

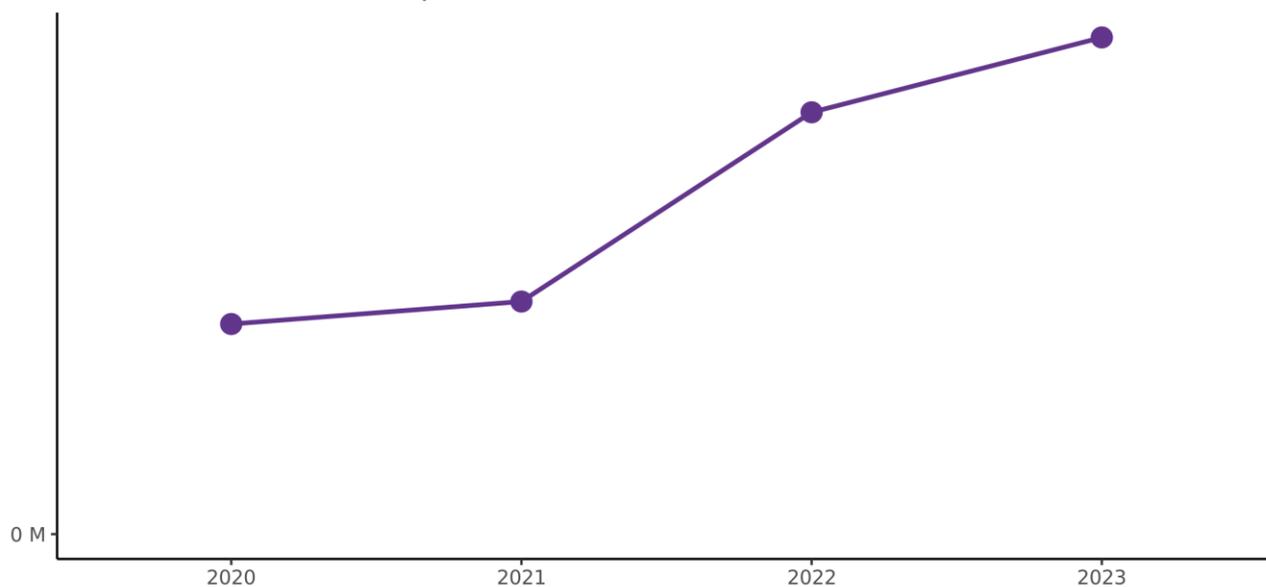
Patrimonio	1.595.104 €
Valore della produzione	818.644 €
Risultato d'esercizio	198.400 €

### **DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE**

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2023 esso è stato pari a 818.644 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo considerato: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 17.74%.

### Andamento valore della produzione



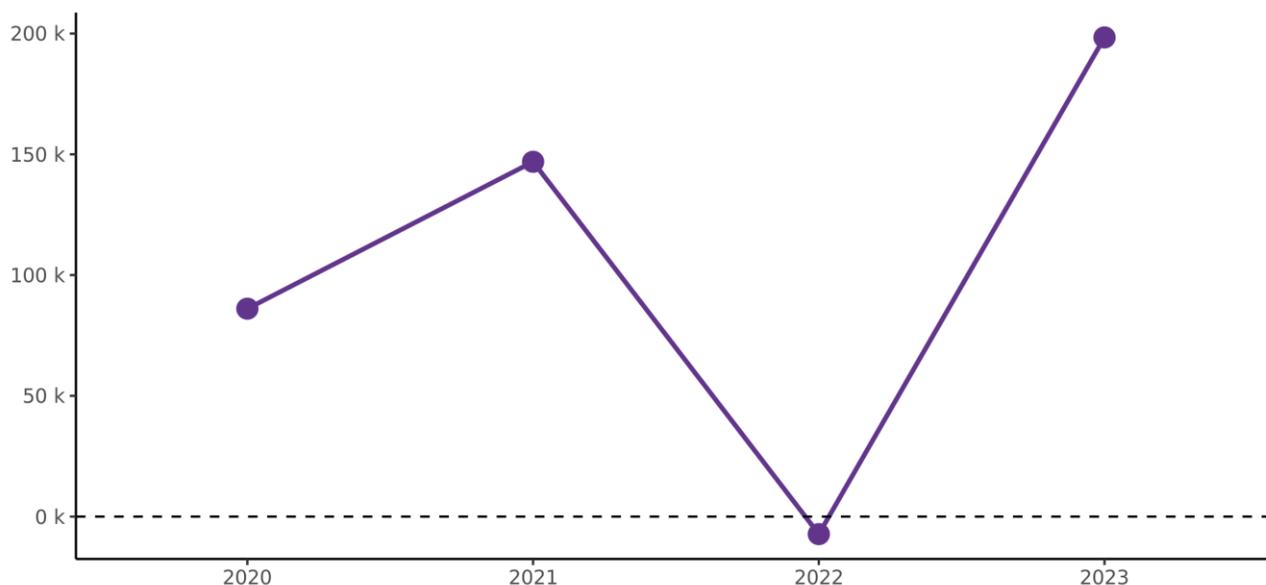
I **costi** della produzione sono ammontati a 663.327 Euro, di cui il 44.58% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 45.56%.

#### **I Costi**

Costi totali	663.327 €
Costi del personale dipendente	295.729 €
Costo del personale collaboratore/professionista	6.482 €
Costo del personale dipendente socio	146.913 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 198.400 Euro.

### Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 1.595.104 Euro ed è composto per lo 0.68% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

#### **La Situazione Patrimoniale**

Patrimonio netto	1.595.104 €
Capitale sociale	10.878 €
Riserve	1.385.826 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 984.844 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale esercita l'attività in un immobile di sua proprietà e 1 struttura concessa in gestione dalla pubblica amministrazione.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. Una peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato per la cooperativa dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: CASA realizza infatti alcuni dei suoi servizi in una struttura privata precedentemente dismessa.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio

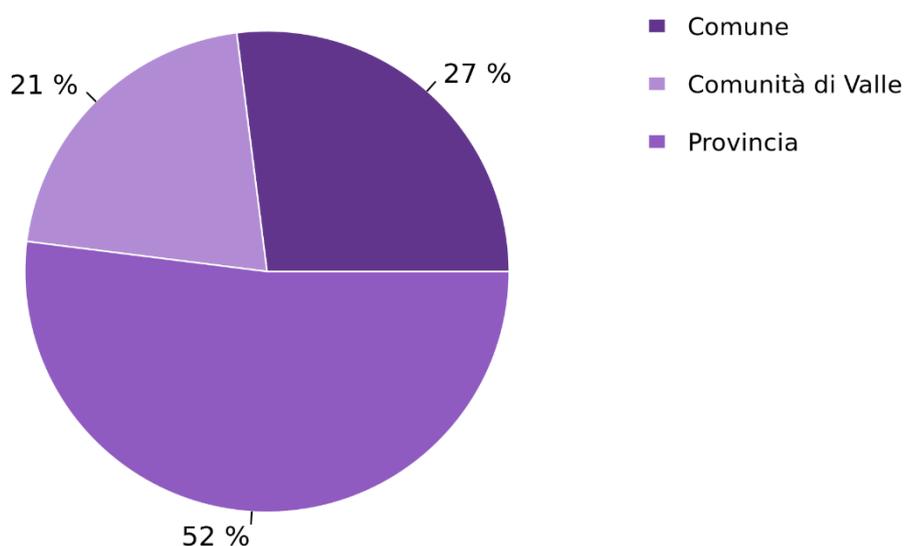
tra gli immobili della cooperativa anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 7.568 Euro.

### PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

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

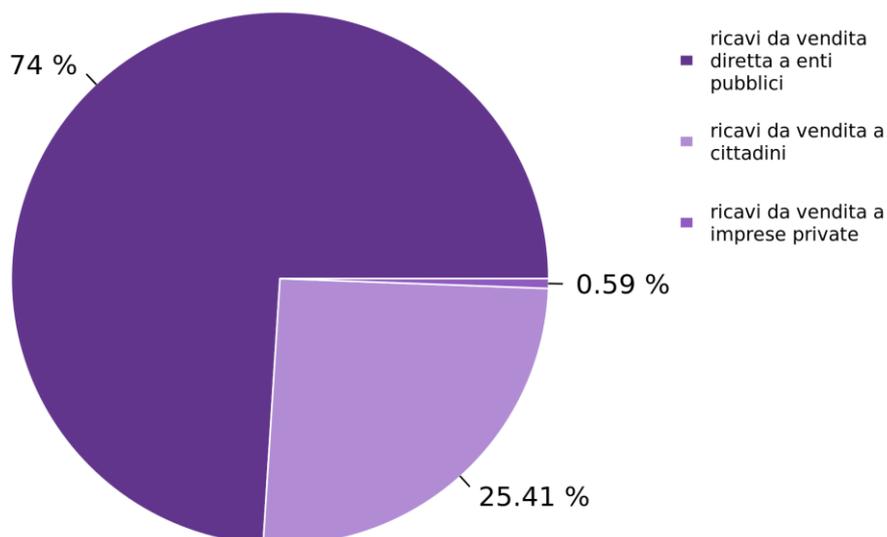
#### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 95.02% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 23.528 Euro di contributi pubblici e 13.186 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 36.714 Euro.

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

## Composizione dei ricavi



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

### ***I Rapporti Economici Con La Ppa***

dati	Nr.	Valore Complessivo
Convenzioni a seguito di gara aperta con clausola sociale	1	164.755 €
Affidamenti diretti	4	410.887 €

CASA nel 2023 ha vinto 1 appalto pubblico interamente con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 73.55%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Rispetto ai **committenti e clienti privati**, l'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. L'incidenza del primo e principale committente è pari al 52% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

### ***Clienti E Committenti Privati***

Scontrini emessi

179

Tra le risorse di cui la cooperativa ha beneficiato nell'anno si registrano 7.840 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti e 5.346 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa nel reperimento di finanziamenti di diversa provenienza si osserva che nel 2023

ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2021/2023 sono stati vinti complessivamente 2 bandi privati.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 12.903 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

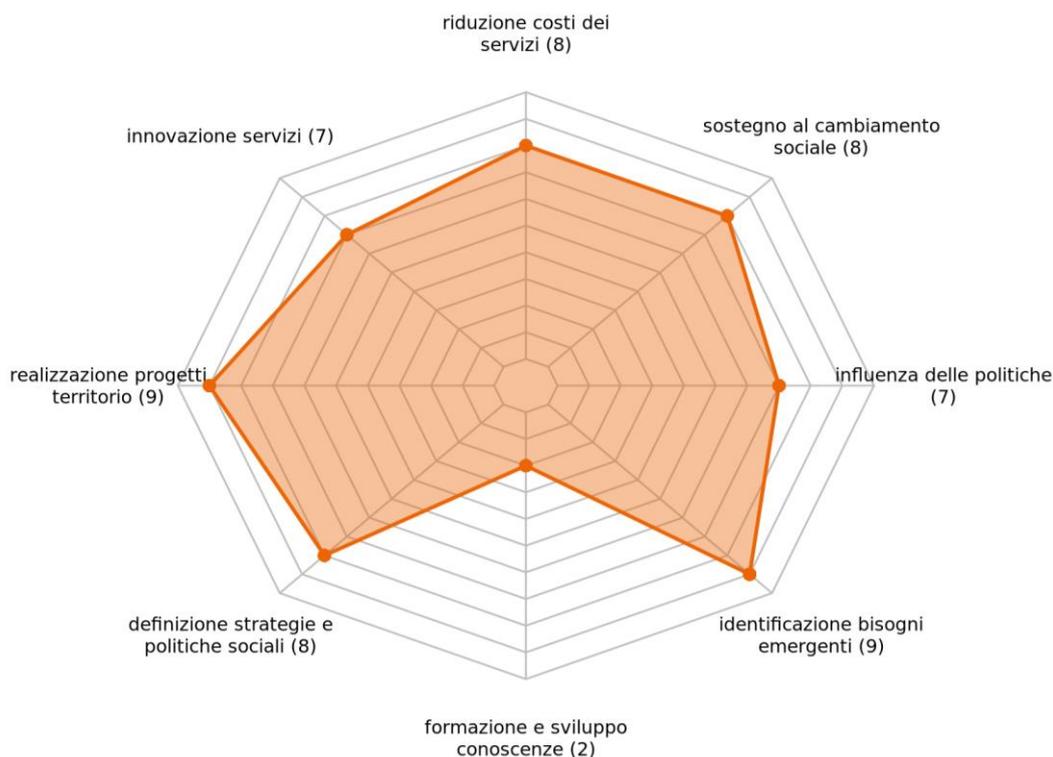
#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

Da qui la rilevanza di comprendere come CASA agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla definizione di politiche territoriali. Tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 40% degli acquisti della cooperativa sociale CASA è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale abbastanza buono. Inoltre, lo 0.7% dei consumi proviene da enti non di tipo sociale.

Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 4 organizzazioni, per un totale di 5.479 Euro di partecipazioni.

La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2023 CASA ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio, per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

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

### **Le Adesioni**

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	1

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

### La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, 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 gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

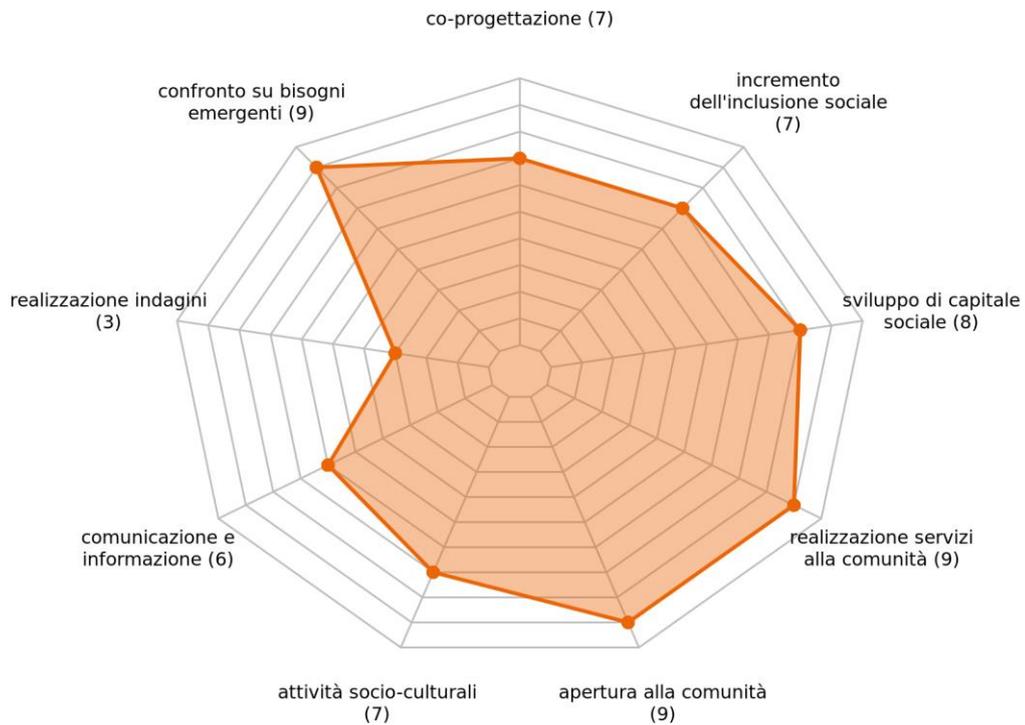
## RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico promuove incontri sul tema.

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

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

## Processi sulla collettività



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

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

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

**COESIONE SOCIALE** CASA ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti,

politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, 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 promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** CASA 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 possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**IMPATTO SOCIALE** CASA ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare 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 ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato le seguenti azioni specifiche che hanno generato impatto sociale.

**Volontariato e partecipazione attiva.** Riguardo al mondo del volontariato che rimane centrale per la cooperativa sia come risorsa che permette l'attivazione di molti servizi altrimenti impensabili, sia come destinatario di formazione e progettualità, abbiamo avuto risultati molto buoni. Sono arrivati nuovi volontari, soci e non, che hanno raccolto la sfida di vivere la cooperativa come luogo creativo, obbiettivo che ci eravamo posti lo scorso anno. Alcuni professionisti hanno scelto di dedicare le proprie competenze alla cooperativa e così abbiamo potuto progettare dei percorsi di miglioramento riguardo alla sicurezza, alla gestione dei budget, all'informatizzazione dei dati, al supporto infermieristico, alla progettazione di momenti ricreativi e gite. Rimane centrale l'idea di una cooperativa come spazio organizzato e di supporto che valorizza il tempo e le risorse che il mondo del volontariato vuole mettere a disposizione degli altri. In una società in cui anche il mondo del terzo settore è sottoposto a regole, normative, controlli sempre più stringenti che spingono molti ad abbandonare, avere una struttura organizzata (sia dal punto

organizzativo, normativo, della sicurezza, assicurativo) garantisce la sopravvivenza e lo sviluppo del volontariato.

**Impatto territoriale.** In occasione dei festeggiamenti dei quarant'anni di fondazione la cooperativa ha deciso di editare il testo "poesie d'Agost" contenente la raccolta di poesie che hanno partecipato al concorso Poesie D'agost organizzato dal circolo Marco Polo e dalla biblioteca comunale di Bedollo dal 2001 al 2018. 248 poesie in dialetto della Valle di Pinè che rappresentano uno spaccato della cultura locale e che la cooperativa ha voluto donare alla comunità come segno di gratitudine e come memoria per progettare il futuro. In questo modo l'impatto della cooperativa non ha soltanto uno spiccato carattere sociale ma anche una dimensione culturale.

**Innovazione.** La cooperativa rimane sempre attenta ai nuovi bisogni che nascono sul territorio. Nella prima parte dell'anno si è concretizzato il bando Caritro reti Inclusive, ideato insieme alla Kaleidoscopio e agli istituti comprensivi di Civezzano e Pinè. Per la cooperativa è stata un'esperienza molto formativa che ha sottolineato l'importanza delle tematiche dell'inclusività e dell'integrazione e che ha messo in risalto la complessità di un lavoro di rete su un tema così articolato. Il facile dialogo con la cooperativa partner è risultato invece molto più difficile con il mondo istituzionale scolastico. Certamente rimane la preziosa esperienza dell'utilizzo dei bandi pubblici e privati per portare risorse sul territorio a vantaggio dei fragili. Per il 2024 si cercherà di utilizzare maggiormente questi strumenti. Per quanto riguarda il Centro Servizi si è centrato l'obiettivo di offrire il servizio privatamente anche il mercoledì pomeriggio raddoppiando di fatto la proposta in convenzione con la Comunità di Valle. Per il 2024 si cercherà di incrementare la collaborazione richiedendo il finanziamento di un progetto che mira a stabilizzare le buone prassi che la cooperativa porta avanti sul territorio come il servizio lavanderia, il trasporto, la prenotazione vaccini, visite, esami, il percorso di accompagnamento alle visite.

**Criticità e problemi aperti.** Vogliamo concludere segnalando alcune criticità che vorrebbero rappresentare allo stesso tempo gli aspetti su cui concentrarci il prossimo anno. Anzitutto il tema soci. Il continuo calo dei soci, dovuto principalmente al decesso di molte persone che avevano aderito al progetto della cooperativa negli anni iniziali ha visto una riduzione di quasi 200 unità dai periodi più floridi. Come obiettivo per il 2024 ci si pone come minimo un saldo 0 tra decessi e nuovi entrati con la speranza che passi in terreno positivo. Seppur il bilancio economico sia molto positivo e i servizi siano in crescita rimane faticoso soprattutto la formalizzazione e il monitoraggio della soddisfazione degli stakeholder. Il percorso riguardante la norma iso 9001-2015 che vedrà la certificazione nel 2024 costituirà certamente un passo avanti rispetto a questo aspetto. Purtroppo, il cammino di efficientamento energetico che prevedeva l'adesione al superbonus 110% ha visto per l'immobile Rododendro l'inapplicabilità legata alla non proprietà, mentre per Villa Anita il percorso di cambio di destinazione d'uso rimanda alla seconda metà del 2024 la possibilità di ogni tipo di intervento. Rimane quindi aperta la questione sostenibilità sia in termini ambientali che economici considerate le ingenti risorse necessarie al riscaldamento delle due strutture.