

# Bilancio sociale

# *Smart*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2024

## Saluti

Il 2024 è stato un anno vibrante e intenso, segnato da eventi significativi, talvolta inaspettati e non sempre desiderati. Durante l'anno, tre figure storiche della Cooperativa hanno scelto di intraprendere nuovi percorsi professionali. A loro va il nostro più sincero ringraziamento per il contributo prezioso offerto nel tempo allo sviluppo della Cooperativa, insieme ai migliori auguri per un futuro ricco di soddisfazioni personali e professionali.

Il bilancio economico del 2024 conferma gli ottimi risultati raggiunti nel 2023, offrendoci motivi di fiducia e serenità per affrontare il domani. Siamo tuttavia consapevoli che il futuro non sarà privo di ostacoli: le sfide saranno numerose e coinvolgeranno, in modi diversi, tutte le componenti della nostra realtà.

Auguriamo a tutte e tutti una buona lettura, con la speranza che questo documento possa offrire spunti di riflessione e nuovi stimoli per il cammino che ci attende.

Il Consiglio di Amministrazione



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Smart si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2024. 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 dal CdA riunitosi nel suo intero, e nello specifico da lavoratori ordinari, lavoratori svantaggiati 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.



Smart è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) 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 servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate operando nel settore *Attività manifatturiere (attività industriali varie)*.

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

Nome dell'ente	Smart
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	02403690221
Sede Legale	Via del Pioppeto 19, Trento

Nello specifico la cooperativa S.M.A.R.T. vuole offrire alle persone in situazione di fragilità e svantaggio dei percorsi di acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e di inserimento lavorativo con l'intento di rispondere a delle loro esigenze e/o necessità. Al fine di valorizzare la persona affinché riesca a raggiungere la propria autonomia grazie al lavoro. Attraverso il lavoro, con un progetto personalizzato, si vuole favorire l'inclusione sociale di chi si trova in difficoltà, sostenendolo nella crescita delle proprie capacità professionali e personali. Guardando al ramo B dell'attività, opera nei seguenti settori ed attività: confezionamento e assemblaggio conto terzi, laboratorio di cucito e bancalaggio.

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

- attività di lavorazioni in conto terzi che possono consistere, a titolo esemplificativo, nell'assemblaggio di componenti meccanici, idraulici, elettrici e plastici, nel packa-ging di prodotti finiti, nella rifinitura di articoli tessili, in servizi per l'editoria, carto-tecnica e invii postali;
- progettazione, produzione e commercializzazione di prodotti propri e per conto terzi quali, a titolo esemplificativo e non esauriente, articoli tessili, meccanici, car-tacei. Tali attività lavorative possono essere riferite all'ambito industriale, artigiana-le, commerciale, agricolo e di servizi;

- erogazione di servizi a privati ed enti pubblici quali, a titolo esemplificativo, inserimento dati, logistica, pulizie, allestimenti;
- area dei servizi in genere, con particolare riferimento alle pulizie, alla ristorazione ed alla gestione del verde, al rapporto uomo-animale e servizi collegati;
- gestione di servizi di ritrovo, accoglienza e socializzazione;
- la gestione di attività di aggregazione e di divertimento e svago;
- l'ideazione e realizzazione di attività legate alla multimedialità e al turismo;
- produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti derivanti da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale;
- amministrazione e gestione di mense scolastiche, bar e ristoranti o strutture analoghe e lo svolgimento di attività ad esso connesse (catering, banchetti, ecc.);
- prestazione di servizi nel campo della ristorazione, commercio all'ingrosso ed al dettaglio di cibi cotti e comunque preparati per l'asporto, organizzazione di servizi per la somministrazione di cibi e bevande presso il domicilio di clienti;
- preparazione e somministrazione dei pasti caldi in mensa aziendale;
- promozione ed assunzione di iniziative nel campo della ristorazione veloce, sia nel settore pubblico che nel settore privato;
- formazione dei soggetti, nell'ambito delle competenze nelle quali la cooperativa opera;
- progettazione e realizzazione di percorsi lavorativi volti all'acquisizione e/o al mantenimento di requisiti e competenze utili all'assunzione dello status di lavoratore e all'orientamento e sviluppo professionale.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa.

21 dicembre 2015 fondazione della Società Cooperativa Sociale S.M.A.R.T.

S.M.A.R.T. nasce per offrire alle persone in situazione di fragilità e svantaggio dei percorsi personalizzati di inserimento lavorativo con l'intento di rispondere alle loro esigenze e necessità, sostenendoli nella crescita delle proprie capacità professionali e personali, valorizzando la persona affinché riesca a raggiungere la propria autonomia grazie al lavoro. Tra i promotori da segnalare la predominanza di soci dell'associazione C.I.R.S. Trento onlus.

1 aprile 2016 iniziano le attività lavorative della Cooperativa I primi due lavoratori iniziano ad operare.

28 novembre 2016 Vengono assunti i primi due dipendenti, con un progetto individualizzato di inserimento lavorativo sostenuto dall'Agenzia del lavoro della Provincia Autonoma di Trento - Azione 18

20 febbraio 2017 La Cooperativa S.M.A.R.T. è ammessa in qualità di socio speciale alla Federazione trentina della Cooperazione per un periodo di 3 anni

7 giugno 2018 La cooperativa sottoscrive l'accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro.

31 dicembre 2018 Lavorano all'interno della cooperativa 7 dipendenti di cui 5 persone con un progetto individualizzato di inserimento lavorativo e 2 tutor; a cui si affianca la collaborazione con 4 soci lavoratori per le attività di coordinamento sociale e amministrativo.

31 dicembre 2019 Lavorano all'interno della cooperativa 11 dipendenti, di cui 6 persone con un progetto individualizzato di inserimento lavorativo; ai dipendenti si affiancano 3 soci lavoratori come collaboratori per le attività amministrative, educative e di programmazione della produzione.

31 dicembre 2020 L'anno 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia da Covid 19. La cooperativa, in particolare il laboratorio di cucito, nei primi mesi ha riadattato le proprie attività collaborando con alcuni clienti nella realizzazione di mascherine.

28 settembre 2021 Nel 2021 i soci, con il supporto dell'Area servizi della Federazione Trentina della Cooperazione, hanno intrapreso un percorso che ha portato all'approvazione in Assemblea straordinaria del progetto di fusione per incorporazione di CIRS Trento Onlus e il nuovo statuto della Cooperativa.

1 gennaio 2022 S.M.A.R.T è una cooperativa sociale ad oggetto plurimo (Cooperativa A e B). La creazione di un unico ente è voluta per favorire l'integrazione delle azioni sociali per permettere ancor più alla persona fragile di essere accompagnata in un percorso completo e coerente volto alla sua emancipazione, alla sua piena realizzazione personale attraverso l'attivazione lavorativa finalizzata al raggiungimento, dove possibile, della piena autonomia economica e personale.

### **Le tappe della nostra storia**

2015 - Fondazione Smart

2017 - Entrata in FTcoop

2019 - Supera 10 dipendenti

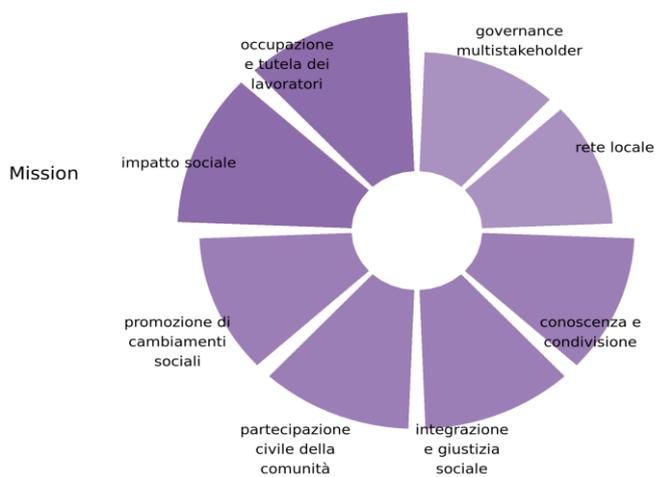
2022 - Fusione con CIRS onlus

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. La Cooperativa Sociale Smart di Trento si propone come un'organizzazione orientata all'inclusione sociale, alla promozione della partecipazione attiva dei giovani e alla valorizzazione delle risorse comunitarie. La sua missione si articola attraverso diverse linee di intervento:

- Inclusione sociale e partecipazione attiva: favorire la partecipazione dei giovani alla vita sociale e culturale, promuovendo spazi di aggregazione e opportunità di crescita personale.
- Educazione non formale e empowerment: offrire percorsi educativi che stimolino l'autonomia, la responsabilità e la consapevolezza civica tra i giovani soci.

- Rigenerazione urbana e comunitaria: coinvolgere i soci in progetti di riqualificazione degli spazi pubblici e nella creazione di nuovi luoghi di incontro e scambio culturale.
- Sostenibilità economica e sociale: gestire le risorse in modo efficiente per garantire la continuità e l'espansione delle attività, creando valore per i soci e per la comunità.

In sintesi, la missione della cooperativa è quella di essere un punto di riferimento per i giovani, promuovendo la loro crescita attraverso l'inclusione, la partecipazione e la valorizzazione delle risorse locali.



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:

- Consolidamento della stabilità economica Rilancio della parte B
- Ampliamento e riassetto della parte A



## 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.

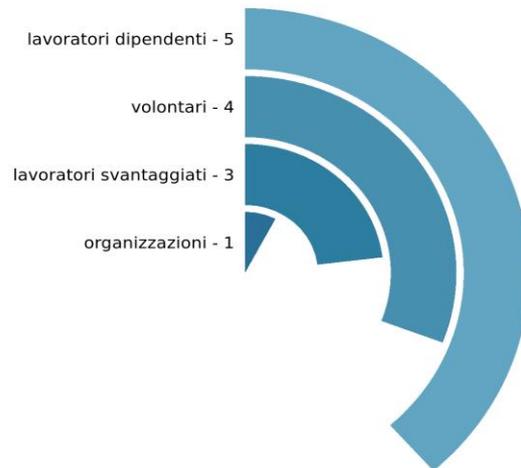
### **Governare La Cooperativa**

Soci	13
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	87.5%
Membri del Consiglio di Amministrazione	3
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	8

Al 31 dicembre 2024, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 13 soci e durante l'anno si è registrata l'uscita di 3 soci.

Smart 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 45.45% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 3 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.

### 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. Il cuore pulsante della cooperativa è il coinvolgimento diretto dei soci, in particolare dei giovani, nelle attività quotidiane e nei processi decisionali. Questo approccio si concretizza attraverso:

- Gestione condivisa degli spazi: i soci partecipano attivamente alla gestione dei centri giovani come Smart Lab e Cantiere 26, contribuendo all'organizzazione di eventi, attività culturali e iniziative di aggregazione sociale. [cooperativasmart.it](http://cooperativasmart.it)
- Formazione continua: la cooperativa offre opportunità di crescita professionale e personale, favorendo lo sviluppo di competenze trasversali tra i soci, che possono evolversi in ruoli di responsabilità all'interno dell'organizzazione.
- Rotazione dei ruoli: per garantire un continuo rinnovamento e valorizzare le diverse esperienze, la cooperativa adotta un sistema di rotazione delle mansioni, permettendo ai soci di acquisire diverse competenze e responsabilità nel tempo.
- Domanda con rielaborazione necessaria

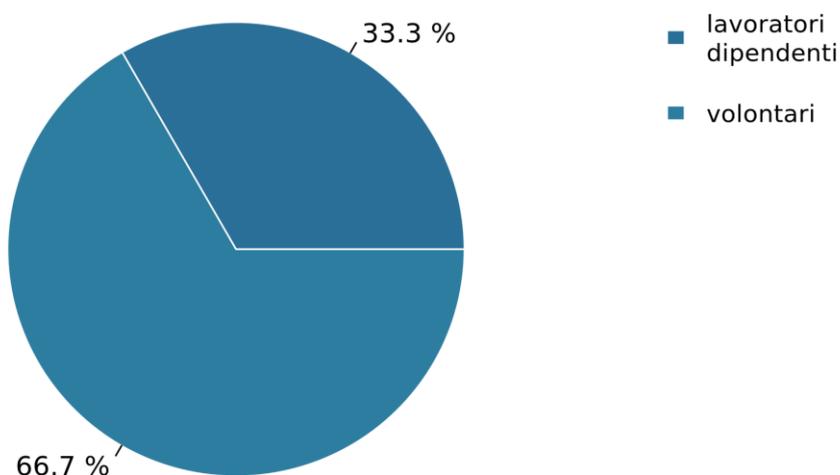
Nel 2024 Smart ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente dell'87.5% (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 92%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 3 consiglieri. L'attuale CdA è in carica dal 17 maggio 2022.

Nell'anno il CdA si è riunito 8 volte con un tasso medio di partecipazione del 100%.

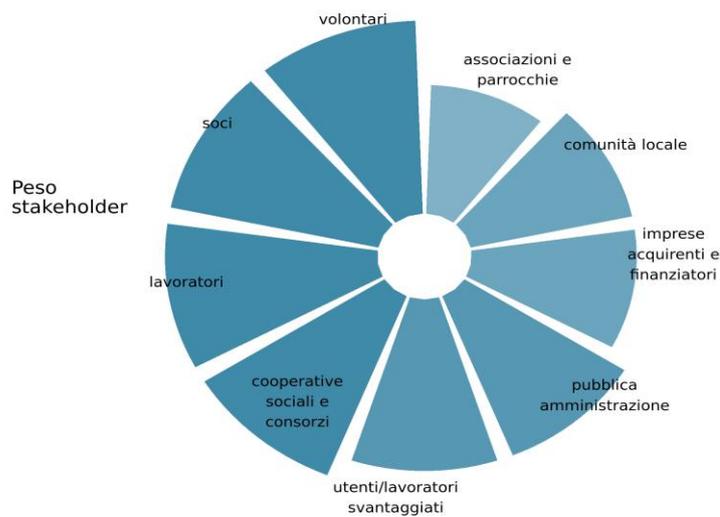
<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
Betta Massimiliano	Presidente	17/01/2022
Maglitto Massimo	Vicepresidente	17/05/2022
Roncador Federico	Consigliere	21/12/2015

### Composizione del CdA

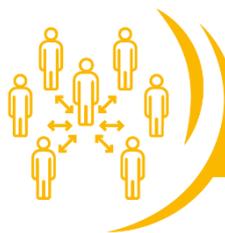


La cooperativa non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno della cooperativa. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2023 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

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



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività e il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione. La cooperativa non ha invece ancora investito in procedure e dispositivi per il coinvolgimento di altri portatori d'interesse.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2024 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Smart.

### **Risorse Umane Nell'anno**

Lavoratori ordinari	17
Professionisti	1
Volontari	4

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni.

**DIRETTORE** Il Direttore è responsabile del personale e della struttura, coordinando e gestendo le varie attività. Dirige la struttura, cura l'attuazione dei programmi definendo le modalità organizzative e le risorse necessarie alla loro realizzazione, sovrintende l'organizzazione del lavoro verificando l'adeguatezza delle attività agli standard operativi. Si occupa, inoltre, della ricerca di possibili finanziamenti pubblici e privati, dell'accreditamento dei servizi sulla base della normativa vigente, di migliorare le qualità attraverso la gestione e la valorizzazione delle risorse umane. Applica le delibere del Consiglio Direttivo e le procedure previste, regolamenti e tecnologie rivolte alla gestione, al coordinamento e controllo. Organizza e garantisce l'efficienza e la corretta erogazione dei servizi. E' responsabile della formazione.

**RESPONSABILE AMMINISTRATIVO** Il Responsabile Amministrativo si occupa del settore finanziario ed economico della Cooperativa. È responsabile della cassa denaro contante. Attiva, esegue e supporta singoli aspetti delle procedure di pianificazione, progettazione, amministrazione e gestione svolgendo compiti di carattere non direttivo. Scheda, archivia e conserva documenti e materiali raccolti o ricevuti, seguendo criteri e procedure predefiniti che ne rendono possibili la reperibilità. Collabora con il Direttore, il Presidente, il CdA e altri Professionisti del settore nella redazione del Bilancio Economico e altri documenti inerenti la Cooperativa.

**IMPIEGATI AMMINISTRATIVI** Gli impiegati amministrativi si occupano del loro settore di competenza con specifiche responsabilità ed autonomia. Attualmente è presente in Cooperativa un responsabile marketing e designer per l'ideazione di nuovi prodotti del laboratorio di cucito e la gestione della comunicazione sul sito istituzionale e i social network.

**ASSISTENTE SOCIALE** L'Assistente Sociale coordina e supervisiona il percorso educativo e formativo del soggetto inserito, è responsabile dell'aggiornamento e della cura delle cartelle sociali. È sempre presente agli incontri con i Servizi Sociali Professionali del Territorio (con l'educatore referente) con i quali mantiene contatti privilegiati. Assiste e guida individui con problematiche sociali e lavorative alla ricerca di soluzioni per il raggiungimento degli obiettivi connessi, anche attraverso progetti specifici.

**RESPONSABILE DELLA PRODUZIONE** Il Responsabile della produzione si occupa di gestire il settore produttivo della Cooperativa. È responsabile dell'organizzazione e pianificazione del lavoro nel Laboratorio. Si relaziona con i clienti in essere e ne ricerca nuovi, elabora i preventivi per le attività richieste dai clienti, definisce le tempistiche delle lavorazioni e ne controlla il rispetto dei tempi di consegna. Collabora con il Direttore e il Responsabile amministrativo nella gestione economica della Cooperativa e nella gestione del personale che lavora all'interno del Laboratorio.

**EDUCATORI** Il personale educativo è composto da educatori ai quali sono richieste specifiche competenze in relazione alle attività proposte. Gli educatori possono essere affiancati da eventuali volontari. Possono avvalersi di esperti in arti e mestieri. L'educatore è garante della congruità del percorso formativo necessario al perseguimento degli obiettivi educativi individuati. Ogni persona presa in carico può contare su un educatore di riferimento. Nelle attività lavorative gli educatori interagiscono senza distinzione con tutti i soggetti inseriti: in tale modo è garantita la continuità educativa, infatti ogni persona compie il proprio percorso formativo definito dal proprio progetto individualizzato condiviso dall'intera équipe. La comunicazione tra educatori, educatore di riferimento e le altre figure interne alla struttura è garantita dalle riunioni di équipe.

All'educatore è, dunque, richiesto:

- Nell'area educativa-formativa di promuovere la crescita dei soggetti condividendo le esperienze ed il lavoro quotidiano sia a livello personale, sia di gruppo, attraverso la relazione di aiuto e il lavoro all'interno della famiglia e della comunità;
- Nell'area sociale di rapportarsi con i vari attori sociali ed utilizzare le risorse esistenti nel territorio coordinandosi con l'assistente sociale;
- Nell'area metodologica di collaborare con gli altri ruoli, progettare analizzando il bisogno, organizzare le attività affidate e verificarne l'andamento, l'operato ed il risultato.

**OPERATORI DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO** Gli operatori dell'inserimento lavorativo supportano gli educatori nella gestione delle lavorazioni facilitando l'acquisizione delle competenze lavorative.

**RESPONSABILE SOCIALE** Il responsabile sociale ha il ruolo di coordinare e monitorare l'attività dei tutor; contribuisce alla definizione e attuazione del progetto di inserimento lavorativo, anche in collaborazione con la rete dei servizi che hanno in carico il lavoratore. Il responsabile sociale può seguire fino

ad un massimo di 25 lavoratori (o tirocinanti) destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro.

**TUTOR** Il tutor ha il ruolo di sostenere il lavoratore nel percorso di inserimento lavorativo, favorendo l'ingresso nel contesto lavorativo, facilitando l'acquisizione delle competenze e mediando nelle relazioni. Il medesimo tutor può svolgere il suo ruolo per massimo 4 lavoratori o tirocinanti destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro.

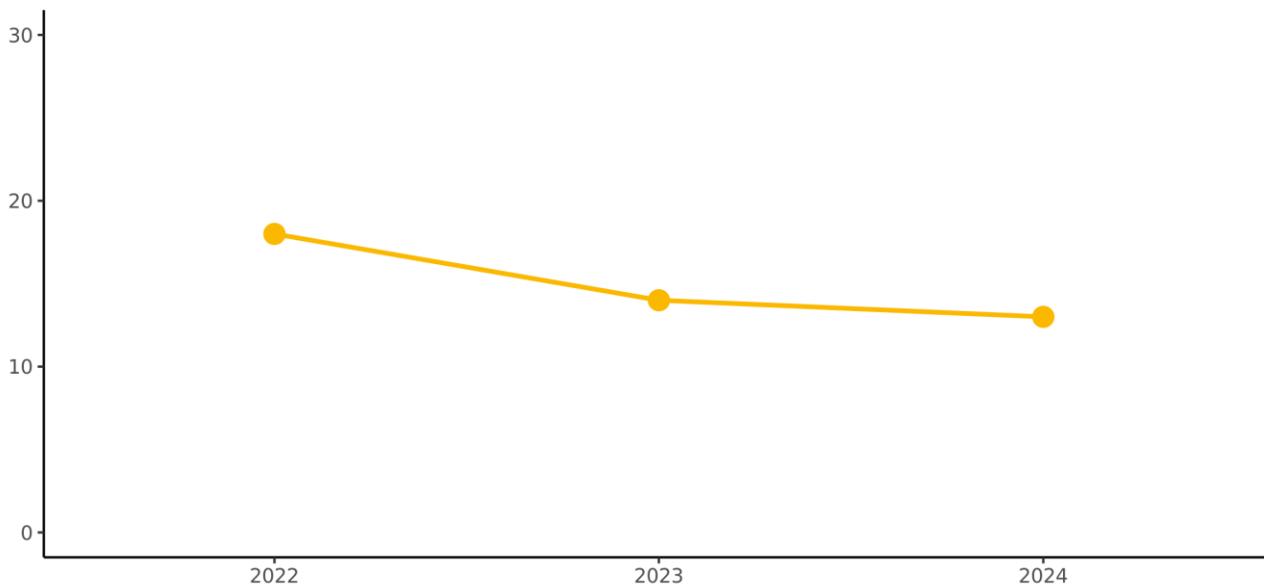
**OPERAI E SARTE** Gli operai e le sarte lavorano all'interno dei diversi laboratori affiancandosi ai soggetti svantaggiati nella gestione delle lavorazioni.

## I dipendenti

I **lavoratori dipendenti ordinari**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2024 sono 13, di cui l'84.62% a tempo indeterminato e il 15.38% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 1 dipendente rispetto all'uscita di 4 lavoratori, registrando così una variazione negativa. 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 2024 è stato quindi di 17 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 10.35 unità.

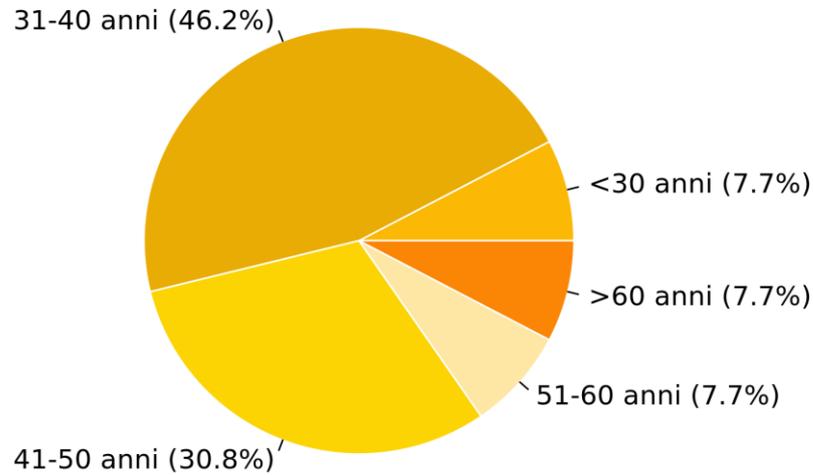
Andamento lavoratori ordinari



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 del 69.23%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 7.69%, contro una percentuale del 15.38% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

## Composizione per età



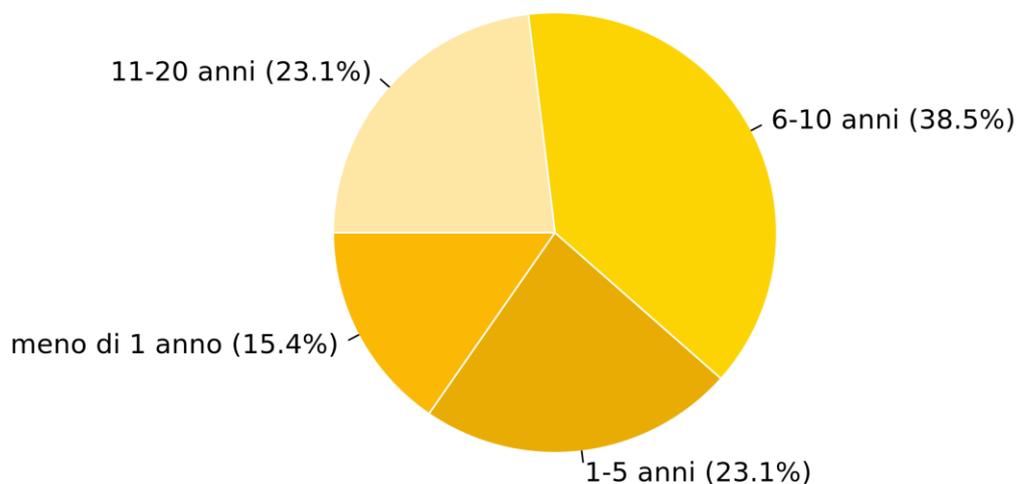
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: l'84% risiede nello stesso comune.

**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 8 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 2 lavoratori diplomati e 3 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 5 operai semplici, 3 educatori con titolo, 2 tutor, 1 impiegato, 1 operaio specializzato e 1 lavoratore con altro ruolo. Il 38.46% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 53.85% si occupa dell'inserimento lavorativo.

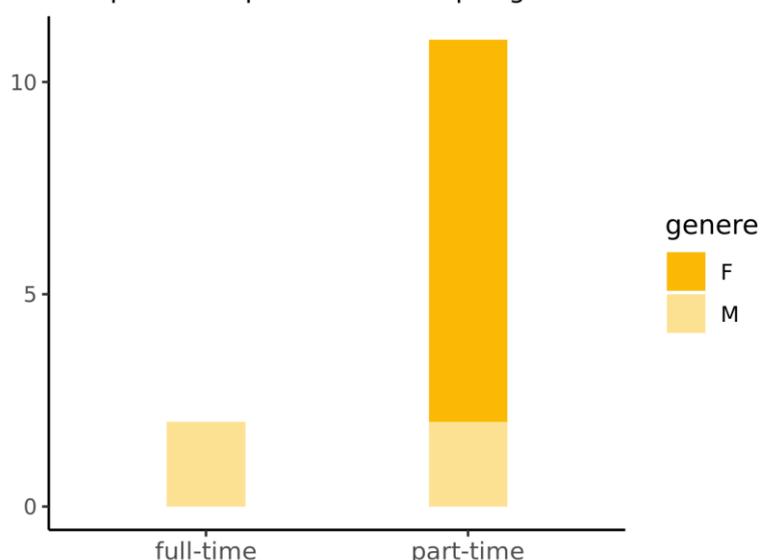
In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 61.54% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni.

## 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 15.38% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 11 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 4 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare tutte le 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 50% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 40% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40.

Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

### **Inquadramento Contrattuale E Retribuzione**

Inquadramento	Minimo	Massimo
Coordinatore/responsabile/professionista	24.697,79 €	27.282,19 €
Lavoratore qualificato/specializzato	22.766,9 €	24.258 €
Lavoratore generico	19.560,45 €	20.164,69 €

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 fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, convenzioni per consulenza legale o fiscale, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Smart prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo e banca delle ore.

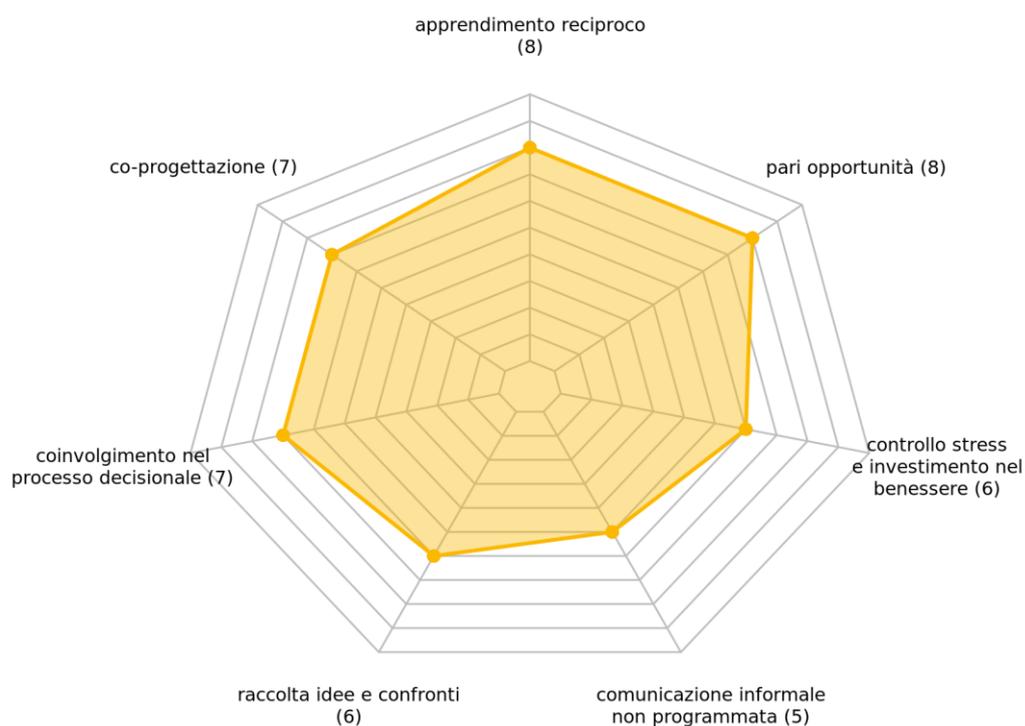
Smart investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 246 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 5% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate. Il costo delle attività formative è stimato in 5.048 Euro totali.

### **La Formazione**

Ore di formazione	246
Costo delle attività formative	5.048 €
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	92%
Partecipanti a corsi d'aggiornamento professionale	100%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Smart 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 dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

## Processi di gestione delle risorse umane



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

### Salute

Giorni di assenza per malattia totali	125
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	62
Ferie non godute complessive	8.45%
Massimo ferie non godute per individuo	22.59%

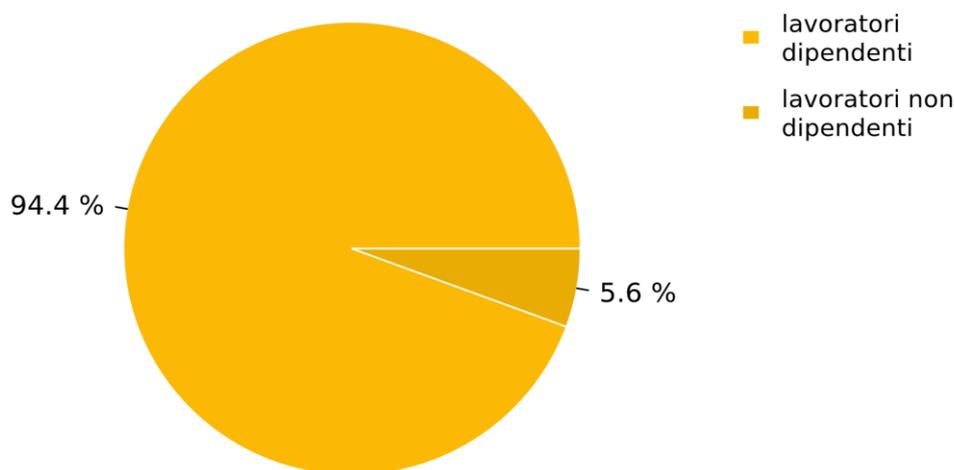
La cooperativa crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

## Professionisti e altre figure

Nel corso del 2024 la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio.

Nello specifico, Smart ha fatto ricorso a 1 professionista titolare di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 94.44%. La cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

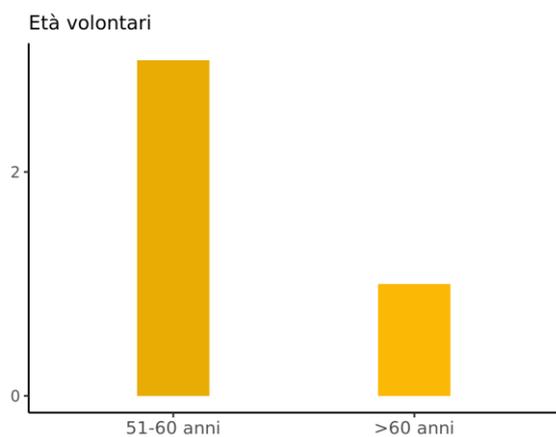
### Peso lavoro dipendente sul totale



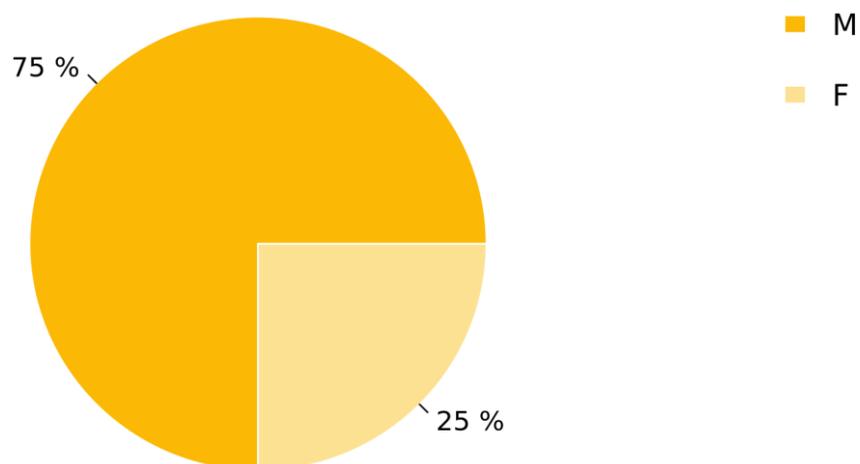
Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2024 la cooperativa ha ospitato 2 tirocini.

### Volontari e cittadinanza attiva

Il volontariato costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'associazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. Smart ha visto coinvolti in attività di volontariato complessivamente 4 volontari soci della cooperativa.

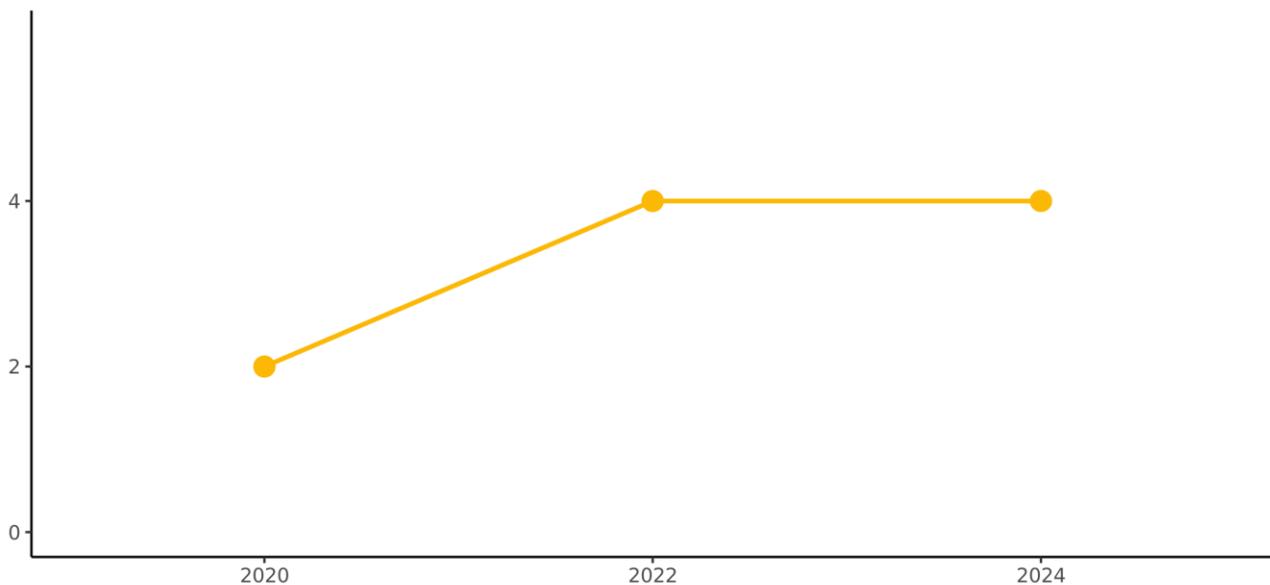


### Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta raddoppiata, 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 2024 la cooperativa ha beneficiato di 215 ore complessive di volontariato e il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (73% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (26%) e varie ed accessorie (1%).

Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, Smart investe sulla loro crescita, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari. Da un punto di vista pratico, la cooperativa cerca poi di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come: sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa. 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 prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti.

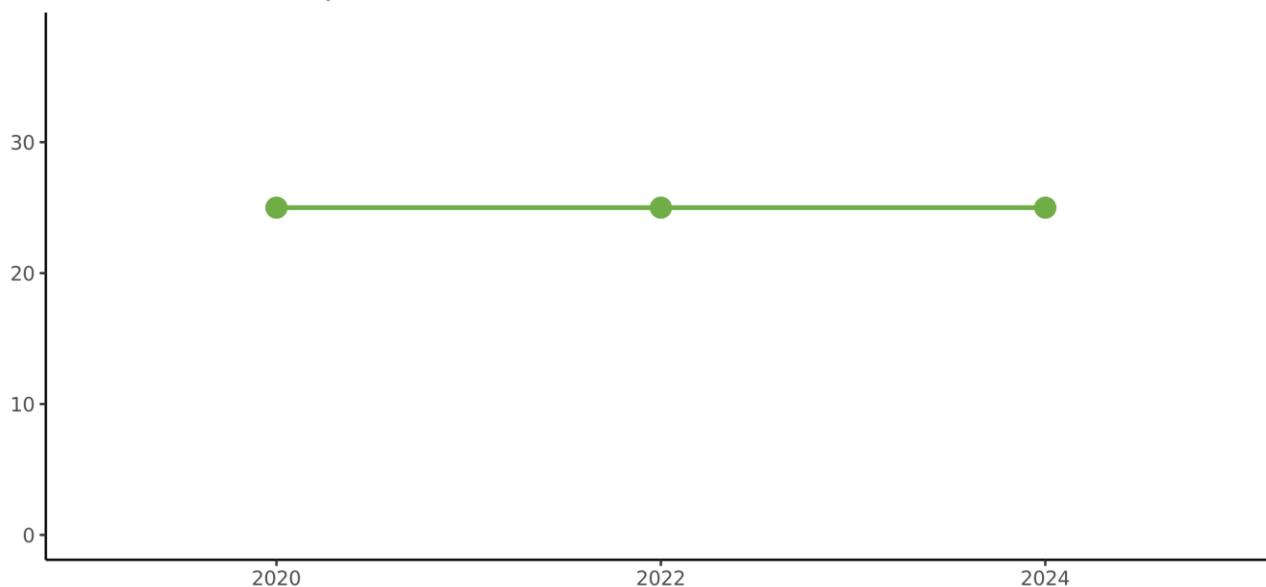


## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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. In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro dell'agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo dalla lettura dei servizi e con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2024 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 25 e dal 2020 l'utenza è rimasta sostanzialmente stabile.

Andamento utenti presi in carico

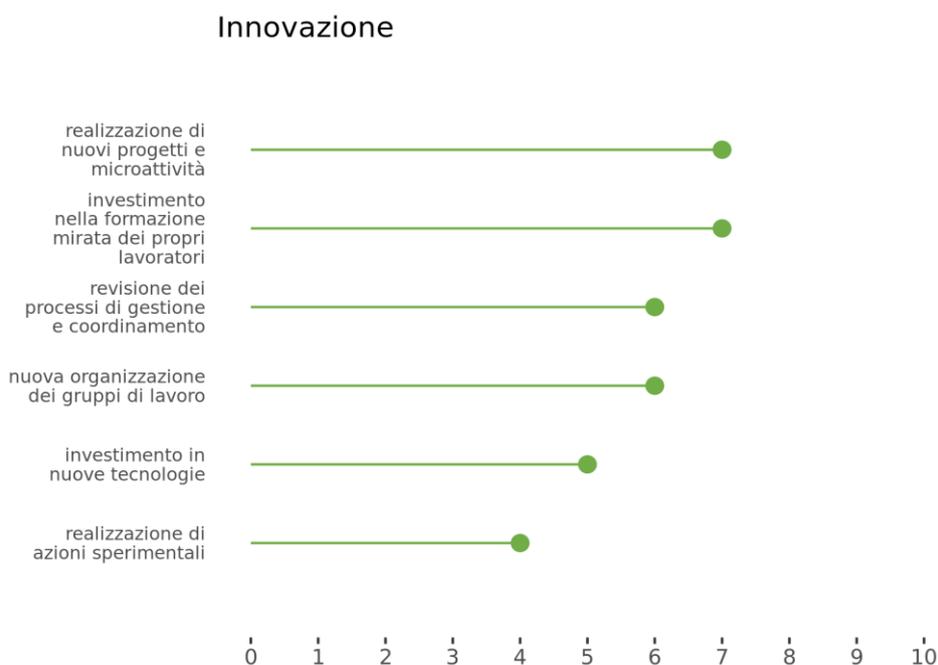


In termini di impatto sul territorio, il 75% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 25% risiede nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la 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**. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle

certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: family audit.

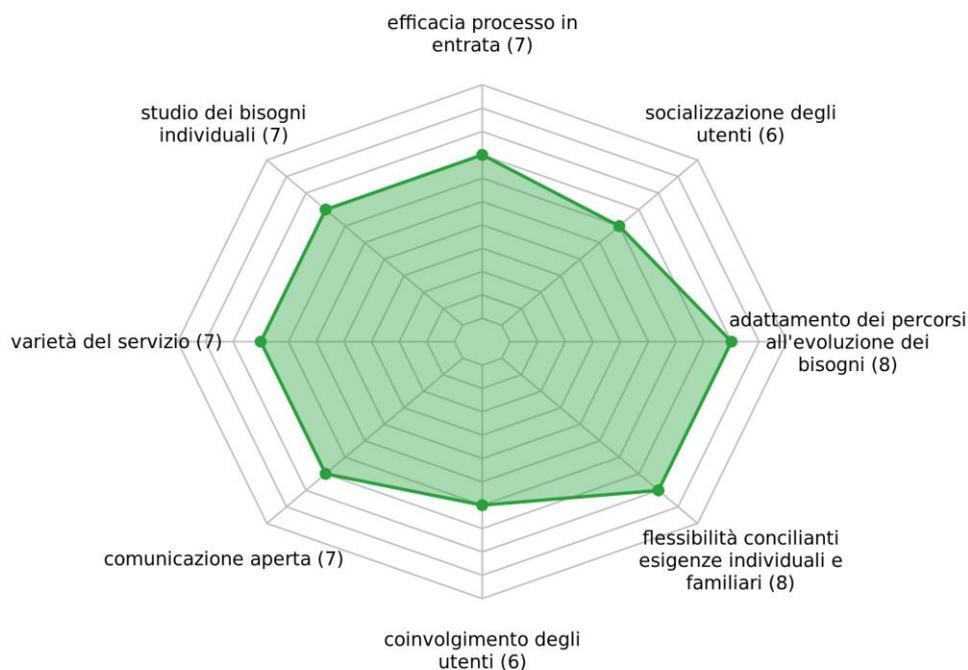
Smart punta all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2022/2024 la cooperativa ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio e ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività.



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi: nuovo assetto organizzativo con introduzione di nuove figure professionali alla direzione, al ruolo di assistente sociale interno ed inizio di impostazione di nuovi progetti per la sezione B della cooperativa e nuovi filoni di orientamento nella sezione A.

Smart 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, l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari e cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni. Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari.

## Impatto sugli utenti



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

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Smart 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 2024 è del 64%.

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 2024.

### Organizzazione di percorsi per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi

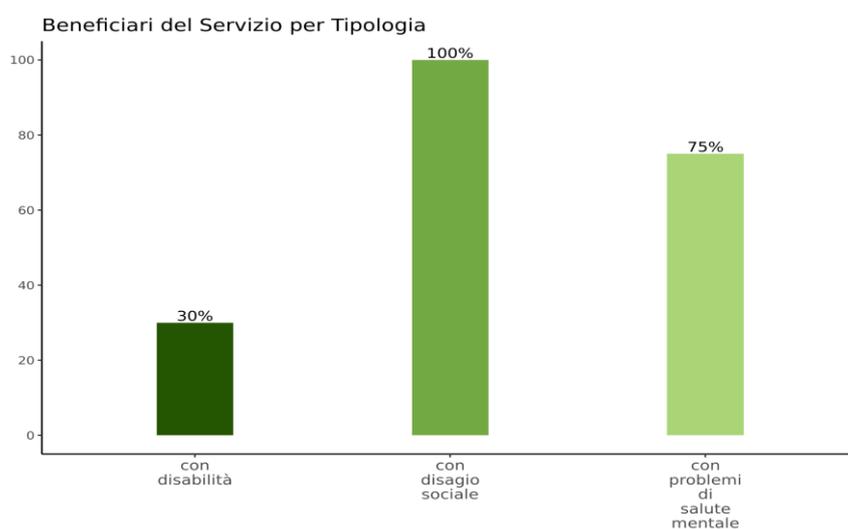
La Cooperativa opera nel settore dell'assistenza sociale in favore di persone diversamente abili, di vario tipo e grado, e soggetti socialmente svantaggiati, operando per prevenire e rimuovere gli stati di esclusione sociale, con

particolare riferimento all'emarginazione giovanile ed al reinserimento sociale, affinché sia garantito alla persona il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa ha fatto propria la finalità di promuovere interventi di informazione, prevenzione del disagio e rimozione delle situazioni di bisogno garantendo sempre l'affermazione della persona attraverso lo sviluppo delle capacità di ogni individuo e la valorizzazione dell'intervento responsabile e solidale della comunità.

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	25
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	5
Ore di lavoro dedicate	163
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	240.000 €



## **Gli inserimenti lavorativi**

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia dell'azione.

L'obiettivo di garantire l'inclusione occupazionale, anche come riscatto sociale di persone svantaggiate, trova la sua declinazione nella realizzazione di attività produttive che prevedono l'impiego di lavoratori svantaggiati e nella conduzione di processi formativi e lavorativi che pongono al centro la crescita e la valorizzazione della persona.

Il primo livello del processo di inserimento lavorativo è quello della formazione o messa in prova e Smart prevede che i lavoratori svantaggiati vengano inseriti esclusivamente attraverso borsa lavoro o tirocinio.

I seguenti dati illustrano l'impegno che la cooperativa ha dedicato a percorsi formativi iniziali e il flusso d'anno su questi percorsi.

#### **Borse Lavoro e Tirocini**

In corso ad inizio 2024	1
Iniziati nel 2024	1
Portati a conclusione nel 2024	1
Presenti al 31/12/2024	1

Elemento qualitativo della formazione offerta è rappresentato dal fatto che in media le borse lavoro proposte hanno una durata per persona di 2.5 mesi, per 20 giorni lavorati al mese e 20 ore lavorate a settimana.

Entrando nello specifico dell'attività realizzata, un lavoratore è stato inserito nell'ambito della movimentazione merce, ricevendo una formazione sia formale sia on the job riguardo alla gestione di tutte le operazioni di magazzino, fino a raggiungere gradualmente l'autonomia nella presa in carico della merce e nella preparazione delle spedizioni. Un altro lavoratore è stato invece inserito nel laboratorio di sartoria, dove è stato formato alla produzione di manufatti attraverso l'utilizzo delle macchine da cucire industriali.

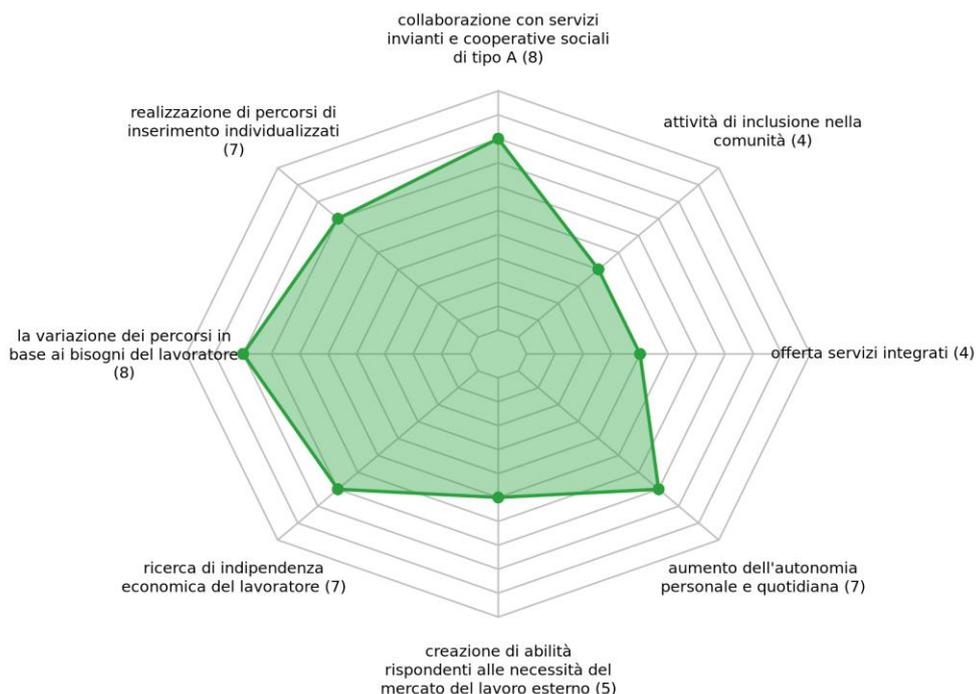
La capacità delle borse lavoro e in generale dei processi iniziali di inserimento lavorativo di generare opportunità formative ed occupazionali reali è poi data dai tassi di successo dei percorsi. Nel corso del 2024, 1 lavoratore ha portato a termine il percorso di inserimento iniziale, uscendo dalla cooperativa senza un'occupazione.

Al pari di quanto osservato riguardo all'erogazione di servizi, la dimensione quantitativa sin qui presentata rappresenta un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'attività di inserimento lavorativo, è comunque rilevante riflettere anche su come la cooperativa sociale investe nella **qualità degli inserimenti lavorativi**.

Oltre allo stipendio, la cooperativa offre altri servizi e benefit, quali fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale), convenzioni per consulenza legale/fiscale, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa e anticipi eccezionali su TFR. Inoltre, l'evoluzione dello stato

psico-fisico del lavoratore è oggetto di un attento monitoraggio formalizzato, promosso attraverso la supervisione di psicologi e dei tutor. Smart pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la collaborazione con i servizi invianti o cooperative sociali di tipo A per l'identificazione delle abilità e propensioni della persona svantaggiata, la realizzazione di percorsi di inserimento calati su uno studio dei bisogni della persona ad opera di equipe multidisciplinari, la variazione dei percorsi di inserimento lavorativo a seguito del monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del lavoratore, la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche amministrazioni e la realizzazione di attività e progetti per aumentare l'autonomia della persona inserita anche su attività esterne all'area lavorativa e di tipo personale e quotidiano. La cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la creazione di azioni condivise con altri enti del territorio funzionali a sostenere le azioni produttive.

## Processi



Smart punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2022/2024 la cooperativa ha investito in nuove tecnologie e modalità di realizzazione degli inserimenti lavorativi.

Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nelle attività d'inserimento lavorativo:

una forte attività di collaborazione con il progetto Level Up (laboratorio di comunicazione scientifica e progettazione didattica che vuole avvicinare studenti, studentesse, cittadini e cittadine al mondo della ricerca scientifica attraverso metodologie innovative) con un proseguo anche per il 2025.

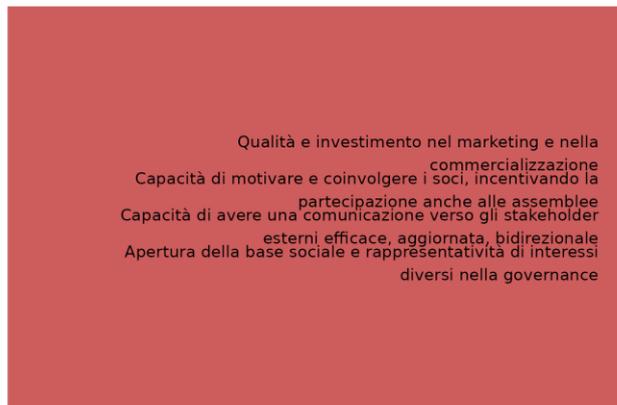
## Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi

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.

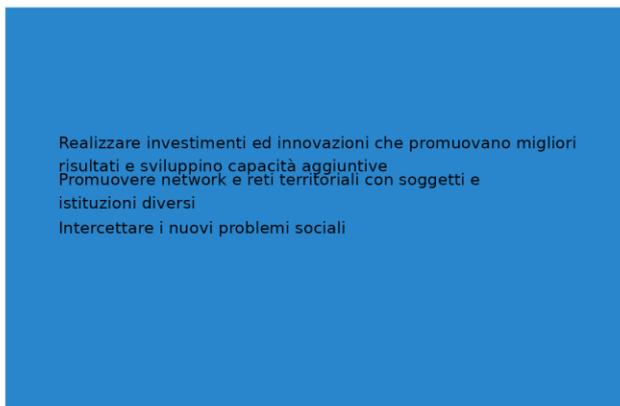
### Punti di Forza



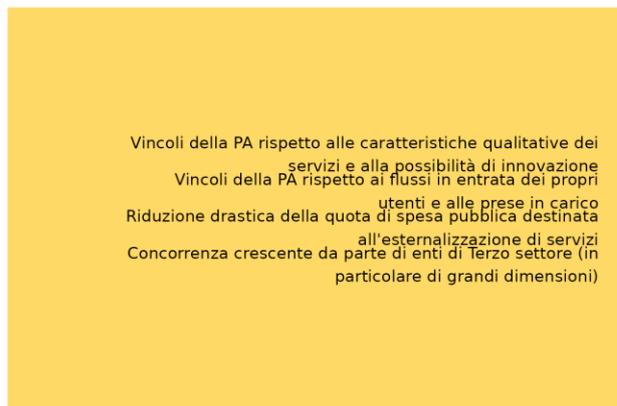
### Punti di Debolezza



### 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**

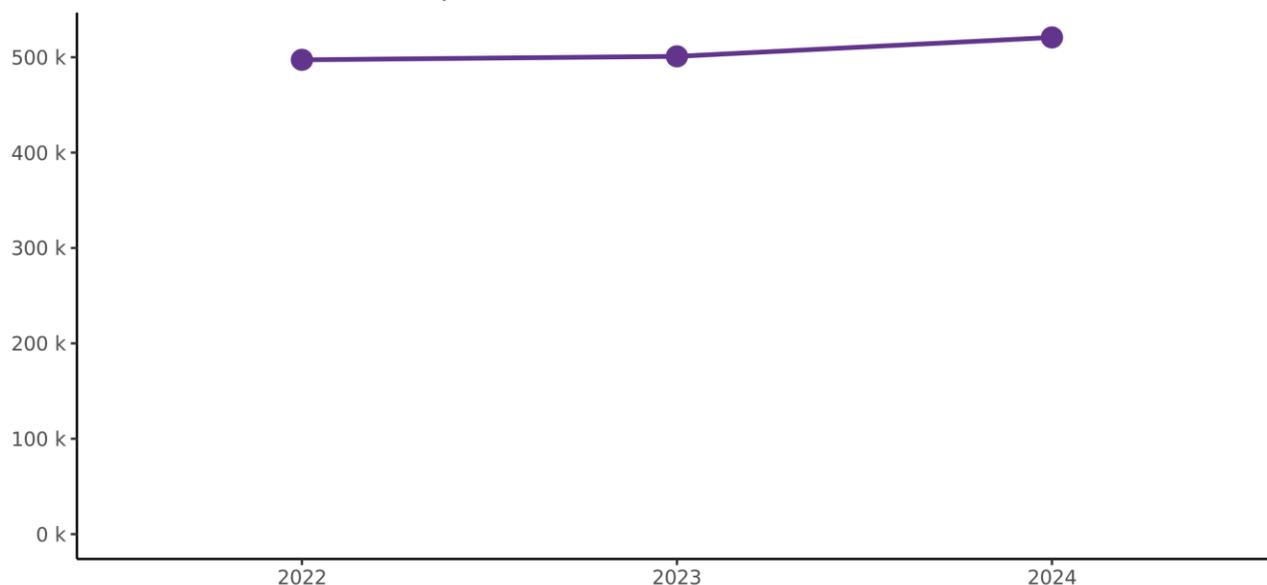
Patrimonio	142.157 €
Valore della produzione	520.729 €
Risultato d'esercizio	46.566 €

### **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 2024 esso è stato pari a 520.729 Euro, generato per il 73% dalla parte A dell'attività e per il 27% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2022/2024: 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 3.96%.

### Andamento valore della produzione



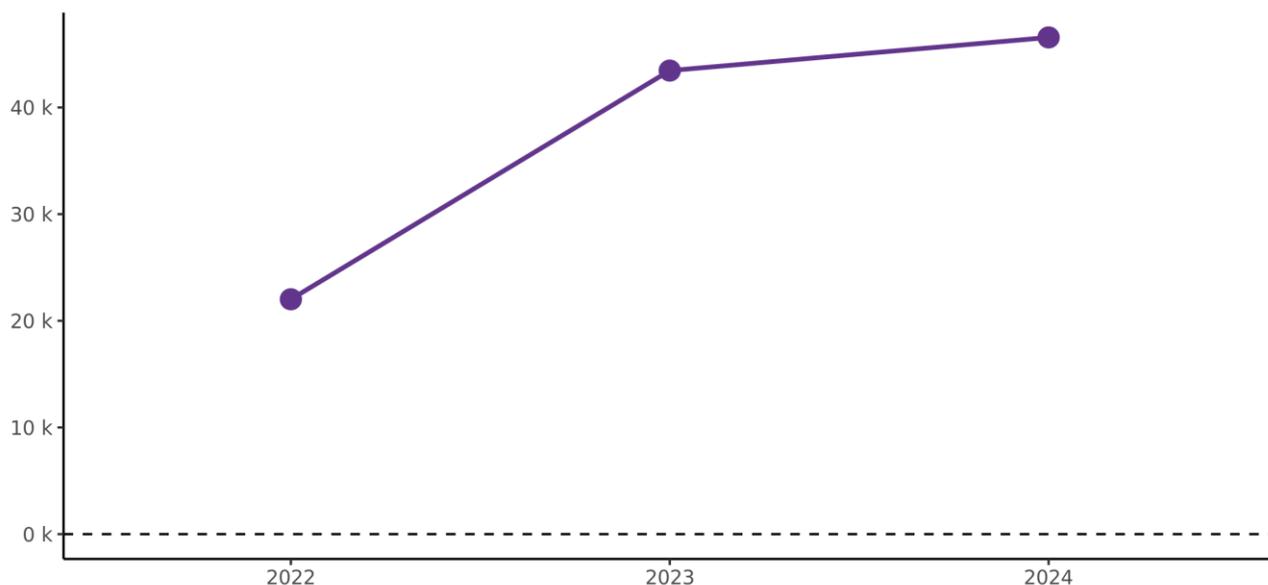
I **costi** sono ammontati a 473.398 Euro, di cui il 75.11% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 76.87%. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 53% alla parte A dall'attività e per il 47% alla parte B.

#### I Costi

Costi totali	473.398 €
Costi del personale dipendente	355.548 €
Costo del personale collaboratore/professionista	8.357 €
Costo del personale dipendente socio	225.816 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2024 un **utile** pari a 46.566 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 142.157 Euro ed è composto per l'1.58% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

#### **La Situazione Patrimoniale**

Patrimonio netto	142.157 €
Capitale sociale	2.250 €
Riserve	93.342 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 107.669 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 non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

### **Distribuzione valore aggiunto**

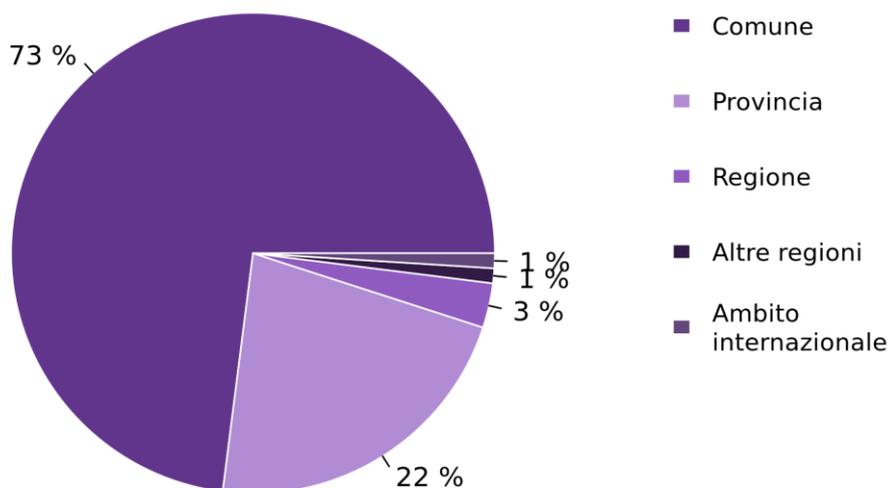
A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2024 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

## 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 comunale.

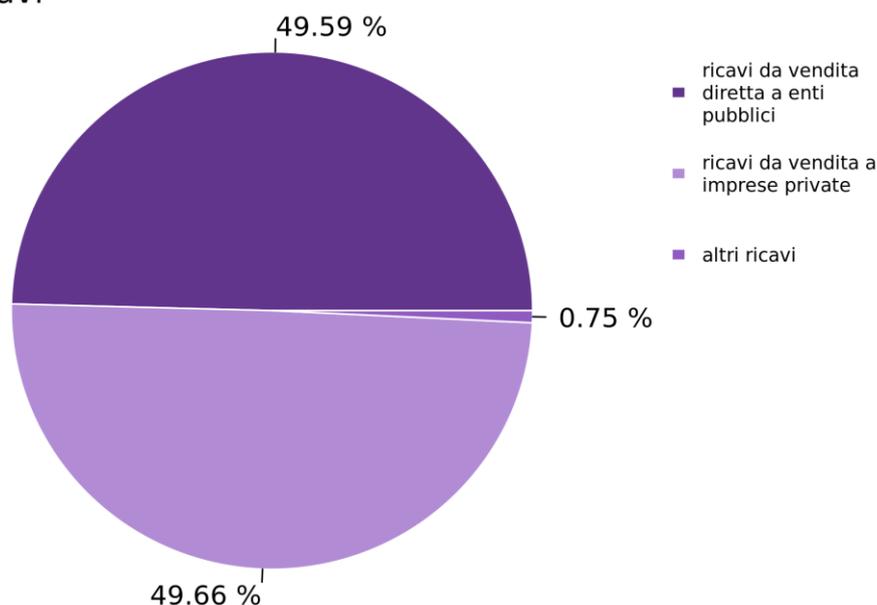
### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 97.09% 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 a 12.255 Euro di contributi pubblici.

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 eterogenea.

## Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dal Comune. Tali rapporti sono regolati da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici, per il valore complessivo di 250.702 Euro.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 49.59%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione contenuta.

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 38% 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**

Imprese	18
Singoli cittadini identificabili per testa	68

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2024 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 1.120 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

## Segnalazioni degli amministratori

Il Consiglio di Amministrazione, pur ampiamente soddisfatto dei numerosi risultati positivi raggiunti grazie all'impegno di tutti i soggetti coinvolti — come riportato nelle pagine precedenti — rimane consapevole che importanti questioni dovranno ancora essere affrontate, al fine di agevolare una crescita sana della Cooperativa, il pieno conseguimento della sua Mission e per le mutate esigenze congiunturali.

Alla fine del 2025, la Cooperativa compirà dieci anni: un traguardo importante e tutt'altro che scontato. Sarà certamente un'occasione per i soci per riflettere su quale direzione vorranno dare alla "nostra" Cooperativa, su come relazionarsi con il territorio e su come fidelizzare e ampliare la base sociale.

Nel campo dell'organizzazione dei percorsi per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, sarà necessario consolidare i rapporti con le Comunità di Valle già coinvolte e aprirsi a nuove realtà territoriali, mantenendo come riferimento fondamentale l'unicità del singolo e la capacità di offrire un percorso personalizzato, rispondente alle sue specifiche esigenze.

In un mercato sempre più imprevedibile e mutevole, la Cooperativa dovrà affinare la propria capacità di rispondere alle richieste della clientela, mantenendo la sostenibilità economica e, allo stesso tempo, creando maggiori opportunità di lavoro per soggetti che necessitano di occasioni di rilancio lavorativo e professionale.

Di doman non v'è certezza, ma indubbiamente la consapevolezza che soltanto continuando a impegnarsi tutti assieme sapremo dare risposte concrete e soddisfacenti a queste domande e altre fondamentali domande, per far sì che la Cooperativa sia una vera risorsa per le persone e per il Territorio.



## ALTRE INFORMAZIONI

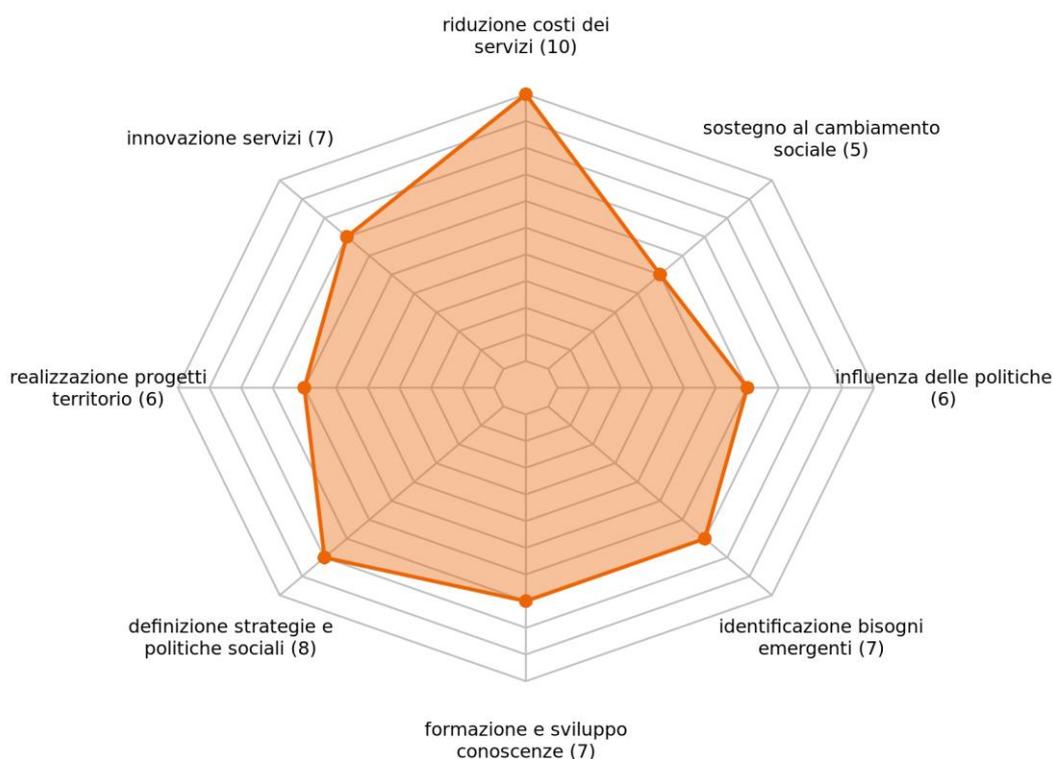
### Impatto dalla rete e nella rete

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 Smart 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 ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento e a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 1 organizzazione, per un totale di 100 Euro di partecipazioni, mentre partecipa al capitale sociale della cooperativa 1 organizzazione, per un totale di 1.500 Euro di partecipazioni.

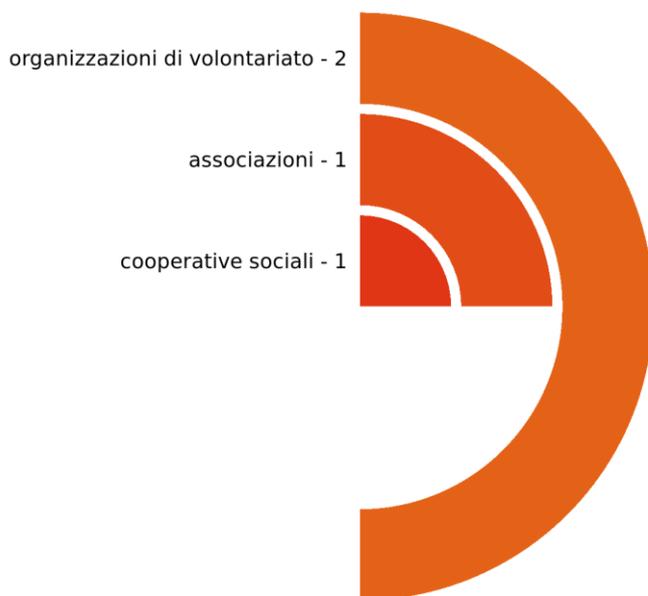
La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2024 Smart ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini 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 coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Smart infatti aderisce solo ad 1 associazione di rappresentanza.

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 non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo Settore del territorio.

## 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 accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere, condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze, per la realizzazione di attività per la comunità locale e perché riceve dalle stesse donazioni o supporto economico. 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 offerte a pagamento ai cittadini. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, nel 2024 Smart ha continuato ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

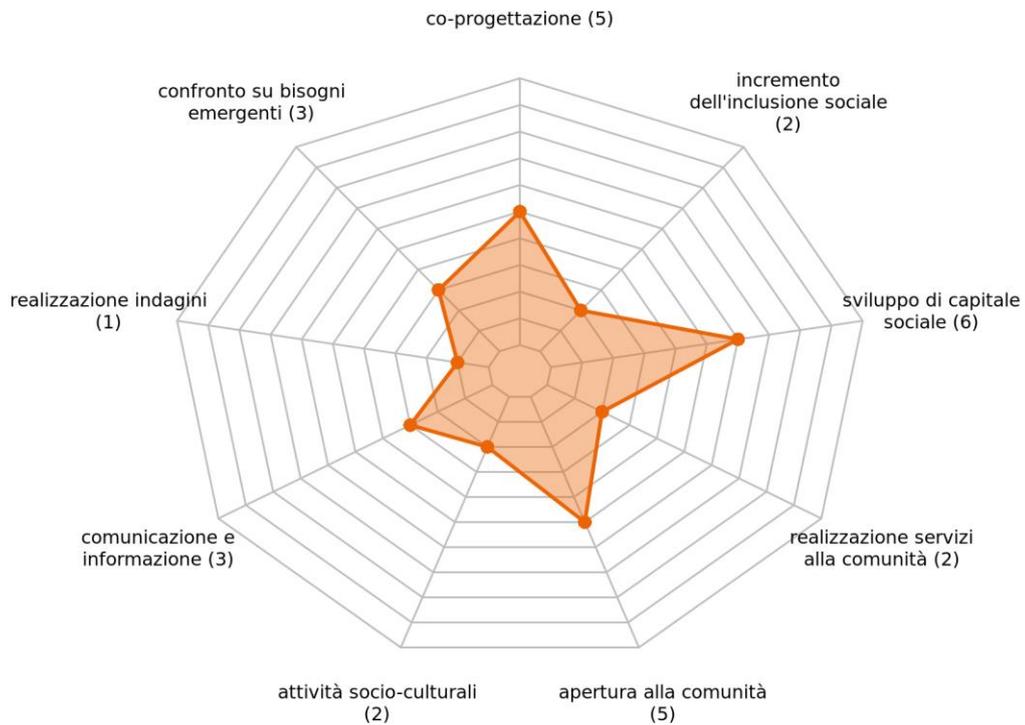
## Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

Valutare l'impatto sociale della cooperativa 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 non presti particolare attenzione all'ambiente e alle politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali.

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 Smart 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 lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità.

## 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, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

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 Smart 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 e impatto sociale.

**Coesione sociale** Smart ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e con minori ma sempre significativi risultati ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, 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.

**Impatto sociale** Smart sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali 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.