

BILANCIO SOCIALE 2023

INTRODUZIONE METODOLOGICA

Il bilancio sociale viene definito dalle Linee guida per gli enti del Terzo settore come uno “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un’organizzazione [...] con il fine di offrire un’informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati”. Il presente documento, predisposto dal Consiglio Direttivo e scritto grazie all’impegno dell’ente nella sua interezza, ha quindi l’obiettivo di informare in modo trasparente sull’andamento dell’annualità da poco conclusa seguendo in modo dettagliato le Linee guida nazionali per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore. La struttura adottata è di conseguenza utile a riassumere: le informazioni generali sull’ente, la struttura di governo e amministrazione, le persone che operano per l’ente, gli obiettivi e le attività di InFusione Impresa Sociale, la situazione economica e finanziaria, concludendo infine con altre informazioni rilevanti. L’impostazione del bilancio sociale vuole essere chiara e fruibile per tutti i possibili interessati, permettendo una comprensione rapida ma completa dell’organizzazione, delle attività e dei risultati dell’Associazione. Per la stesura del seguente documento è stato messo in atto un processo di analisi dei risultati e dell’andamento delle attività, utile non solo ai fini della stesura del bilancio sociale, ma anche in ottica programmatica e gestionale dell’ente.

INFORMAZIONI GENERALI SULL’ENTE

“InFusione Impresa Sociale” opera all’interno della Provincia Autonoma di Trento in quanto associazione riconosciuta con personalità giuridica provinciale, iscritta con determinazione 23 n. 310 del 12/06/2017, codice fiscale 96079610224, partita IVA 02076510227, con sede legale in Via della Saluga 3B, Trento.

Storia

Nasce nel 2008 come Associazione di Promozione Sociale grazie ad una sperimentazione del progetto Equal RESTORE, dall’incontro con un gruppo di donne di diversi Paesi in cerca di riconoscimento e di integrazione nel nostro territorio, valorizzando i loro saperi e tradizioni e ponendo le basi per una proposta culinaria multietnica. A partire dal 2011 si struttura un percorso legato alla ristorazione, con la gestione di un servizio mensa destinato a centinaia di migranti, attraverso una collaborazione con Cinformi. Tre anni più tardi, InFusione aderisce al progetto “Net.Work- Distretto dell’Economia solidale” insieme ai partner Fondazione Comunità Solidale e Fondazione Famiglia Materna, grazie a cui iniziano anche i laboratori di cucina e di pulizie per persone con necessità di essere accompagnate nel mondo del lavoro. Nel 2015 riceve la certificazione di primo Catering d’Italia a marchio eco sostenibile. L’anno successivo apre il laboratorio occupazionale per il settore lavanderia e l’Associazione entra a far parte della famiglia dell’Economia Solidale trentina nel Welfare di Comunità. Con il 2017 parte il progetto di Fondazione Comunità Solidale “Ospitalità talenti”, grazie al quale InFusione ha la possibilità di gestire colazioni e pulizie di B&B e appartamenti, offrendo quindi ai propri utenti un’opportunità di occupazione e sperimentazione nell’ambito dell’accoglienza turistica. A giugno del 2021 l’ente assume la qualifica giuridica di Impresa Sociale, delineando quindi la propria volontà di proseguire le proprie attività in modo sempre più strutturato e imprenditoriale.

Vision e mission

InFusione Impresa Sociale è di conseguenza un’associazione solidale che offre servizi quale strumento di formazione-lavoro per l’inclusione di persone svantaggiate. La mission è quella di investire nella loro crescita professionale e nell’acquisizione di competenze relazionali e trasversali, che le renda in grado di entrare “a testa alta” nel mondo del lavoro, affrancandosi dalla dipendenza del circuito socio-assistenziale. Le attività vengono svolte con particolare attenzione allo sviluppo delle persone e con passione alla qualità dei servizi offerti ai clienti. I punti focali dell’azione di InFusione Impresa Sociale sono:

- **l'attenzione ai bisogni e alle debolezze delle persone** a sostegno del loro inserimento lavorativo, con un accompagnamento individualizzato affinché possano prendere in mano il loro progetto di vita sociale e professionale;
- **la costruzione di percorsi di formazione-lavoro innovativi e flessibili**, che tengano conto delle abilità e competenze potenzialmente "spendibili" in un mercato del lavoro in continua trasformazione.

L'azione dell'ente è quindi vista come parte di un progetto complessivo di costruzione di futuro, in armonia e continuità con la sua significativa storia, immersa nel presente e proiettata verso un "dopo" in cui tutte le persone di buona volontà possano trovare adeguati strumenti di lettura e di fronteggiamento delle sfide che la società pone ad ognuno. L'Associazione vuole continuare a sostenere una partecipazione consapevole e proattiva, in cui sicurezza, rispetto, interazione ed accoglienza, attenzione e cura per i beni comuni, senso della polis e capacità di assumersi responsabilità, siano l'oggetto di un nuovo sapere e di un rinnovato agire.

Principi etici e valori di riferimento

I principi ai quali l'Associazione ispira l'organizzazione e la realizzazione dei propri servizi sono:

- **eguaglianza e imparzialità** di trattamento, sia per garantire l'eliminazione di ogni discriminazione, sia nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze degli utenti;
- **continuità**, per mantenere un'erogazione continua, regolare e senza interruzioni;
- **scelta**, per poter tenere conto delle esigenze della persona in un'ottica di flessibilità e di articolazione della proposta;
- **partecipazione**, intesa come cortesia, capacità di ascolto e di interazione efficace, in modo da migliorare i propri servizi secondo le esigenze dell'utenza.
- **efficacia ed efficienza**, intese come soddisfazione delle persone e dei committenti rispetto al servizio erogato e come rapporto tra risorse impiegate e servizi formativi offerti.
- **chiarezza, comprensibilità e trasparenza** nelle informazioni offerte e nella presentazione delle opportunità e delle regole.

Settori di attività

Guidata dai principi e dai valori sopra descritti, in base all'art 3 dello Statuto l'Associazione esercita in via stabile e principale attività d'impresa nell'ambito dei seguenti settori previsti dall'art. 2 del D. Lgs. 112/2017:

- interventi e servizi sociali;
- prestazioni socio – sanitarie;
- educazione, istruzione e formazione professionale;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso,
- formazione extra – scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;
- servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento dei lavoratori nel mercato del lavoro;
- accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti.

Le attività sopra elencate hanno origine all'interno della città di Trento, per poi includere, attraverso i servizi erogati, diverse parti della Provincia. Il territorio è caratterizzato dalla presenza di attori operanti sul mercato e offerenti servizi simili a quelli propri di InFusione Impresa Sociale. La concorrenza con competitors privati di tipo profit e del Terzo settore non impedisce all'Associazione di evidenziare la sua particolare natura, rendendola capace di farsi distinguere sul territorio.

Scopi

Lo scopo e le finalità di InFusione Impresa Sociale sono quindi quelle di:

- favorire l'**aggregazione sociale** e la prevenzione da ogni forma di disagio;
- **assistere**, sostenere e accompagnare le persone in difficoltà;
- creare e proporsi come **luogo di incontro** e di **aggregazione** assolvendo alla funzione sociale di maturazione e crescita umana e civile;
- favorire l'incontro fra persone interessate ai **servizi di prossimità ed all'auto mutuo aiuto**, anche attraverso la gestione diretta e partecipata degli stessi, promuovendo o partecipando a iniziative sul territorio, diffondendo le informazioni attraverso i canali social e la comunicazione diretta, organizzando momenti di incontro e coinvolgendo le persone su specifiche necessità;
- promuovere l'**offerta di opportunità lavorative** e di **conciliazione** fra tempo di **vita** e tempo di **lavoro**, con particolare attenzione alle donne anche con percorsi migratori alle spalle: agevolando le prime fasi di approccio attraverso un graduale impegno, sostenendo le donne nella crescita professionale e nella creazione di una rete a supporto delle esigenze di cura dei carichi familiari;
- **promuovere** e favorire il **dialogo**, le relazioni e gli scambi interculturali tra persone, anche di diversa nazionalità, per favorire la **reciproca conoscenza**, la valorizzazione delle differenze culturali e la realizzazione di iniziative e progetti di integrazione;
- **sviluppare** e far crescer la **sensibilità** verso le differenze culturali e le diverse culture in tutti i contesti sociali, civili economici, istituzionali ed associativi;
- **promuovere** il **volontariato** e la valorizzazione delle competenze personali e professionali;
- concorrere alla **progettazione sociale** sul territorio in collaborazione con gli enti pubblici;
- elaborare **progetti educativi** e **formativi** con riferimento alle tematiche di interesse dell'Associazione.

STRUTTURA DI GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Nel presente capitolo verrà affrontata ed analizzata la dimensione di governance dell'Associazione. In quanto Impresa Sociale sono state adottate modalità di gestione responsabile e trasparente che favorissero il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e degli altri soggetti interessati alle attività di InFusione, provvedendo inoltre ad un utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. I principi di solidarietà, mutualità, promozione umana e condivisione ispirano la gestione dell'Associazione, sia in forma professionale che di volontariato.

Governance

Gli organi di governo di InFusione sono:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio Direttivo;
- l'Organo di Controllo e revisione contabile.

L'**Assemblea dei Soci**, così come statutariamente previsto, ha il compito di eleggere le cariche sociali, approvare regolamenti e variazioni ad atti o procedure esistenti e compiere tutti gli atti alla stessa delegati da norme e regolamenti. Il processo decisionale è palese e normato. Ispirandosi l'ordinamento interno dell'Associazione a criteri di democraticità, di non discriminazione, pari opportunità ed uguaglianza dei diritti di tutti gli associati, la volontà è quella di annullare ogni differenza di trattamento tra gli associati riguardo diritti e doveri nei confronti dell'ente. Gli associati hanno quindi il diritto, tra gli altri, di:

- essere informati di tutte le attività ed iniziative dell'Associazione e di parteciparvi;

- esaminare i libri sociali, secondo le modalità e i tempi previsti dallo Statuto;
- partecipare in Assemblea con diritto di voto, compreso il diritto di elettorato attivo e passivo.

All'Assemblea può inoltre partecipare, senza diritto di voto, un rappresentante dei lavoratori e degli utenti designato in apposita assemblea annuale, così da poter garantire la presenza di un meccanismo di coinvolgimento dei lavoratori o degli utenti non soci di InFusione.

Il **Consiglio Direttivo** è presieduto dal Legale Rappresentante dell'Associazione, agisce su mandato dell'Assemblea e ha i poteri attribuiti dalla stessa in materia di ordinaria Amministrazione. È composto dal Presidente, dal Vice Presidente e da un numero di Consiglieri variabili da uno a cinque, e il loro numero viene determinato di volta in volta prima dell'elezione. L'organo rimane in carica per tre esercizi e scade alla data nella quale la decisione degli associati approva il bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica. Tutte le cariche associative sono a titolo di volontariato e quindi non prevedono compensi. Al 31 dicembre 2023 i membri del Consiglio Direttivo erano:

- Anna Olga Maria Conigliaro, Presidente. È il legale rappresentante dell'Associazione e la rappresenta di fronte a terzi e in giudizio. È nominata all'interno del Consiglio Direttivo del quale convoca, come avviene per l'Assemblea dei Soci, le sedute. Adotta inoltre, in caso di necessità, provvedimenti d'urgenza, sottoponendoli alla ratifica del Consiglio Direttivo. Data nomina: 26/08/2021.
- Giuliano Rizzi, Vice Presidente. Sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo, assumendone tutte le funzioni. Data nomina: 24/06/2021
- Paolo Bove, Consigliere. Data nomina: 15/09/2022.

L'**Organo di Controllo e revisione contabile**, tra gli altri, esercita i compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità sociali dell'Impresa Sociale, attestando che il bilancio sociale sia redatto in conformità con le linee guida di cui all'articolo 9, comma 2 D. Lgs. 112/2017. È inoltre responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello Organizzativo e di Gestione (MOG) previsto dal D. Lgs. 231/2001. Al 31 dicembre 2022 era composto da:

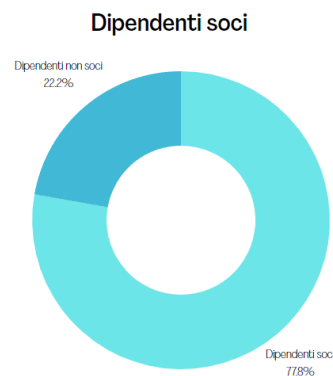
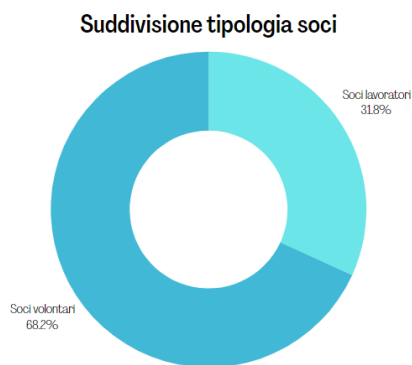
- Antonino Guella. Data nomina: 26/08/2021.

Per quanto concerne il coinvolgimento informale dell'utenza e della clientela interessata dalle attività e dai servizi dell'Associazione, l'ente favorisce, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi sulla qualità dei servizi erogati. È prevista anche la possibilità di promuovere ricerche quali/quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti /clienti circa la qualità dei propri servizi, pubblicandone i risultati sul sito web. Tali dati sono presi in considerazione sia per valutare il rispetto della qualità che per la definizione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Un secondo meccanismo di coinvolgimento informale riservato all'utenza e alla clientela è la presentazione, formale o informale, di reclami. I suggerimenti così ricevuti possono concorrere attivamente alla valutazione dei servizi e alla loro conseguente ridefinizione e miglioramento.

Base Sociale

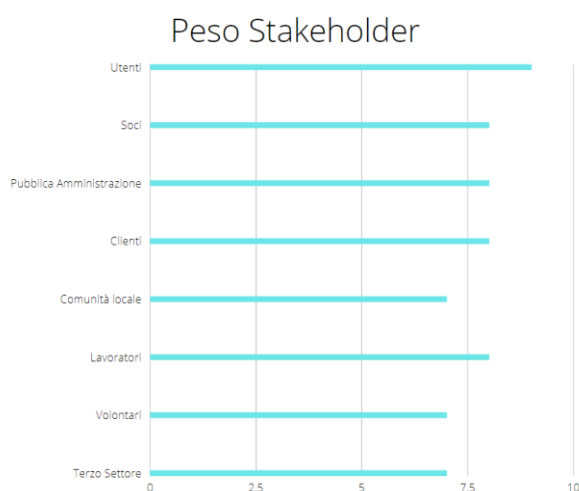
Addentrando nel dettaglio della base sociale dell'Associazione va ricordato che essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione dell'Impresa Sociale. Al 31 dicembre 2023 la base sociale di InFusione comprendeva 22 soci, di cui 7 lavoratori e 15 volontari. Nel corso del 2023 la base sociale ha avuto variazioni con due nuovi soci volontari e la cessazione di un socio collaboratore. Il corpo sociale vede la presenza di 11 donne e 11 uomini. L'incidenza del numero di lavoratori soci sul totale della base sociale è pari al 31,81 %. All'interno del corpo dipendente dell'Associazione ben 7 dipendenti su 9 (il 77,78% del totale) sono soci di InFusione Impresa Sociale, a testimonianza del forte sentimento di appartenenza nei confronti dell'ente.



Per quanto riguarda le modalità di adesione all'Associazione lo statuto prevede che l'interessato/a presenti domanda scritta al Consiglio Direttivo, il quale ne valuterà poi l'ammissione. All'interno della richiesta di adesione va inoltre specificato che il richiedente si impegna ad accettare le norme dello Statuto e dei regolamenti interni, ad osservare le disposizioni che saranno emanate dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea ed a partecipare alla vita associativa. Per quanto riguarda l'eventuale esclusione di un associato, essa viene pronunciata dal Consiglio Direttivo, che dovrà motivarne la causa dandone comunicazione scritta all'interessato. I motivi alla base di un simile provvedimento sono la presenza di comportamenti contrastanti con gli scopi dell'Associazione, persistenti violazioni degli obblighi statutari, regolamentari o delle deliberazioni degli organi sociali o l'aver arrecato all'Associazione gravi danni materiali o morali.

Stakeholders

Volendo concludere la riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi di InFusione Impresa Sociale va evidenziato come l'Associazione identifica ed interagisce con i vari portatori d'interesse: utenti, soci, lavoratori, clienti, altri enti del Terzo Settore, Pubblica Amministrazione e la comunità in generale.



Il grafico sopra riportato ha l'obiettivo di rappresentare graficamente l'importanza che gli attori individuati ricoprono nella definizione delle scelte operative e strategiche dell'ente. Com'è visivamente comprensibile la categoria di stakeholder più importante sotto questo punto di vista risulta essere quella relativa agli utenti. Vista la finalità e la mission di InFusione Impresa Sociale ogni scelta e decisione viene presa tenendo in considerazione i bisogni e le necessità degli utenti coinvolti. Allo stesso modo le categorie dei soci, dei

lavoratori, dei clienti e della Pubblica Amministrazione possiedono, seppur in misura minore rispetto agli utenti, un peso specifico non indifferente nella definizione della linea operativa dell'ente. I soci sono, come già esplicitato e descritto sopra, il centro decisionale dell'Associazione e in quanto tale ne definiscono la direzione strategica tenendo in considerazione i fattori che su di essa possono influire. Lavoratori, clienti e Pubblica Amministrazione ricoprono naturalmente ruoli diversi e intrattengono con InFusione rapporti determinati da dinamiche molto lontane tra loro. Ad ogni modo tutti e tre gli attori citati sono per InFusione I. S. di vitale importanza. I lavoratori rappresentano la possibilità di trasformare i principi e i valori dell'ente in azioni concrete e tangibili e i loro bisogni sono di conseguenza essenziali nella quotidianità dell'azione. I clienti (qui intesi come enti privati profit e nonprofit) sono un'importante fonte di sostentamento e finanziamento sulla quale InFusione I. S. fa molto affidamento (come vedremo in seguito) e il continuo scambio di impressioni e feedback provenienti dagli enti clienti e indirizzati a InFusione Impresa Sociale rappresentano indicazioni che definiscono una linea operativa ottimizzata e quanto più da tenere in considerazione. La Pubblica Amministrazione intrattiene infine un continuo rapporto bidirezionale con l'Associazione, sia in termini di finanziamento, sia in termini di definizione delle azioni future tramite le politiche pubbliche delineate. Comunità locale, volontari ed enti del Terzo settore (qui non intesi come clienti) intrattengono invece rapporti meno costanti e spesso mossi da una concreta volontà bidirezionale di portare avanti un rapporto per raggiungere un risultato comune. Il diverso tipo di relazioni intrattenute in questo caso rende queste tre categorie di attori meno influenti nella definizione di linee operative periodiche.

A testimonianza dell'influenza e del peso che gli enti del Terzo settore esercitano sull'Associazione vi è la partecipazione di InFusione Impresa Sociale a reti locali e nazionali:

- il Coordinamento inclusione prevenzione (CIP), che riunisce diverse realtà del privato sociale in Trentino;
- "Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti (CNCA), cui InFusione aderisce;
- la rete "Contagiamoci!", promossa dalla Fondazione Cattolica Assicurazioni. Si tratta di una rete composta da realtà di tutta Italia, protagoniste nel settore del no profit, il cui scopo è quello di dar vita a progetti a favore del benessere della comunità e ad imprese sociali in grado di autosostenersi e di creare lavoro in contesti complessi e delicati. La rete organizza annualmente convegni ed eventi formativi di confronto e riflessione su temi centrali per il Terzo settore, in modo da favorire lo sviluppo di relazioni e progettualità comuni tra realtà no profit eterogenee e stimolanti.

Nel dicembre 2021 InFusione Impresa Sociale è stata eletta dagli enti del Terzo Settore quale rappresentante dell'area "Adulti" al Tavolo territoriale della Valle dell'Adige per l'elaborazione del piano sociale e nel 2023 ha partecipato a 2 Tavoli territoriali del Terzo Settore e a 5 Tavoli territoriali del Comune di Trento.

Il rapporto con la Pubblica Amministrazione ha senz'altro un peso rilevante, con l'intento di contribuire al miglioramento delle politiche sociali, in particolare per quanto riguarda l'inclusione sociale e lavorativa di soggetti in situazione di difficoltà o emarginazione.

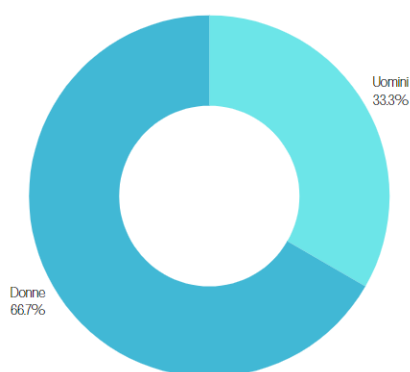
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Avendo descritto e analizzato i settori d'attività all'interno dei quali opera l'Associazione, possiamo affermare che il lavoratore è certamente la figura e la risorsa primaria utile all'organizzazione e alla realizzazione delle attività. Si tratta infatti di una figura al centro dell'operato dell'ente e, vista la sua importanza, ne vengono considerati i bisogni e viene privilegiato il suo coinvolgimento nei processi decisionali. Nel presente capitolo verranno riportati ed analizzati i dati relativi ai lavoratori di InFusione Impresa Sociale, così da consentire un approfondimento di aspetti centrali per la comprensione della qualità dell'ambiente di lavoro.

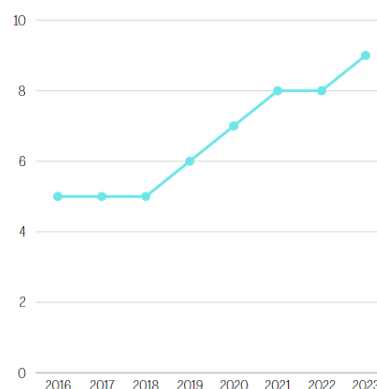
Dipendenti

Il corpo dipendente dell'Associazione è composto da 9 diverse figure e completato da una persona che lavora con InFusione Impresa Sociale in qualità di collaboratore esterno. Dei 9 dipendenti 6 sono donne (66,66 %) e 3 sono uomini (33,33 %), a conferma che le politiche intraprese dall'Associazione in tema di gestione e supporto del proprio personale favoriscono effettivamente il lavoro femminile e permettono una reale conciliazione della vita lavorativa e della vita familiare. Il 100 % dei contratti lavorativi è infatti di tipo Part – Time a testimonianza della forte propensione alla flessibilità di InFusione Impresa Sociale. Delle 9 persone attualmente facenti parte del corpo dipendente dell'Associazione 1 figura è stata inserita nel corso del 2023, 1 figura è stata inserita nel corso del 2021, 1 figura nel corso del 2020 e 2 prima del 2016. Il trend di crescita in termini di numero di dipendenti è chiaro e certifica un conseguente aumento della mole di lavoro affrontata da InFusione Impresa Sociale e del suo inevitabile bisogno di inserire nuove figure che potessero assolvere a tipologie di mansioni e responsabilità prima probabilmente non necessarie.

Sesso dipendenti



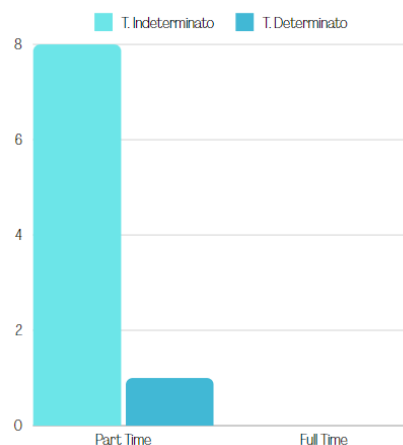
Numero dipendenti



Età media
38,44



Distribuzione tipologia contratti



La tipologia di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro che regolava i contratti somministrati fino al 31/12/2023 era quella propria delle Cooperative Sociali, del cui CCNL riportiamo qui sotto la tabella retributiva suddivisa per livelli contrattuali.

CCNL Cooperative Sociali dal 1° settembre 2020		
Livelli	Minimo	Massimo
A1	1.254,62	1.425,73
A2	1.266,21	1.437,45
B1	1.325,20	1.529,42
C1	1.425,21	1.624,12
C2	1.467,90	1.666,81
C3	1.511,24	1.709,27
D1	1.511,24	1.709,27
D2	1.594,15	1.799,57
D3	1.697,06	1.966,99
E1	1.697,06	1.966,99
E2	1.831,71	2.188,55
E2 - Quadro	1.831,71	2.266,02
F1	2.023,07	2.382,10
F1 – Quadro	2.023,07	2.537,04
F2	2.310,42	2.672,75
F2 - Quadro	2.310,42	2.905,16

All'interno dell'Associazione le figure richieste in termini di profili professionali sono diverse. Sebbene a volte uno o più ruoli si sommino in capo a un unico dipendente, tra la dotazione organica di InFusione Impresa Sociale è presente: 1 Direttore, 1 Responsabile della Gestione Economico Amministrativa, 1 Responsabile delle Attività di Progettazione e dell'Analisi dei bisogni, 1 Responsabile dei servizi educativi e di formazione e responsabile delle attività formative, 2 educatori, 2 operatori sociali e 2 operatori tecnici. Delle quattro posizioni di responsabilità sopra citate il 100 % è coperto da donne.

InFusione Impresa Sociale crede fermamente nel perseguimento e nel mantenimento di uno standard qualitativo delle proprie risorse professionali. Si ritiene infatti che la professionalità acquisita e le esperienze maturate non siano un punto di arrivo, ma possano bensì offrire la motivazione giusta per perseguire una continua e costante formazione e aggiornamento professionale, a prescindere dalle funzioni che si è chiamati a ricoprire. La direzione di InFusione Impresa Sociale, di concerto con la responsabile della formazione, deve: assicurarsi di identificare i bisogni formativi delle risorse, programmare annualmente gli interventi formativi per ogni ruolo; organizzare le attività formative necessarie; valutare che l'attività svolta abbia soddisfatto gli obiettivi prefissati e, in caso contrario, intervenire con le ulteriori attività formative; registrare le attività relative allo sviluppo professionale di ogni risorsa.

Nel corso del 2023 si sono tenuti e organizzati diversi momenti formativi che hanno incluso la totalità dei dipendenti impegnati a InFusione Impresa Sociale. Tra i temi affrontati un ruolo importante l'hanno avuto gli approfondimenti sulle pari opportunità e, nello specifico, sulla cultura aziendale, lo sviluppo del personale, la diversity quality e l'inclusion management. Altro momento formativo ha riguardato la normativa della Legge 231 e del Whistle blowing, al quale si è poi aggiunto un ulteriore momento di formazione sull'aggiornamento del piano d'emergenza. All'interno del reparto cucina si è invece dedicata attenzione a 4 diversi momenti di incontro su: qualità del servizio cucina e del catering continuativo, tecniche di cottura, redazione del menù, tempi di consegna e mantenimento delle temperature durante le consegne.

In aggiunta a quanto sopra espresso InFusione ha lavorato per l'organizzazione e la strutturazione di un percorso di supervisione continuativo che sia di supporto alla totalità del gruppo di lavoro.

Volontari

L'attività dell'Associazione, anche grazie alla sua storia e alla sua evoluzione negli anni, si basa sul supporto di una rete di volontari ben integrata e vicina ai valori e ai principi dell'ente. Il numero totale di volontari periodicamente attivi è pari a 15, di cui 6 donne e 9 uomini, con un'età compresa tra i 26 e i 73 anni. Tutte le persone coinvolte sono socie di InFusione, a testimonianza del senso di appartenenza che lega l'ente e i volontari. Questo particolare aspetto, dato naturalmente anche dalla forma giuridica di InFusione, permette di creare una rete sulla quale poter contare nell'organizzazione e nella messa in pratica delle attività, retta da un sistema valoriale molto forte e condiviso. Il rapporto tra numero di volontari e numero di dipendenti a disposizione dell'Associazione conferma il carattere associativo dell'ente e la volontà da parte di InFusione di mantenere un ruolo di coinvolgimento e attivazione della comunità all'interno della quale è inserita. Grazie all'attivazione del progetto "Indovina chi viene a pranzo", sostenuto e finanziato da Fondazione Cesvi e Intesa San Paolo, InFusione è stata in grado di raggiungere un totale di 31 nuovi volontari non soci. Grazie al loro apporto e contributo l'ente è infatti stato in grado di ampliare il proprio impatto sociale sulla comunità territoriale di riferimento.

Family Audit

In ambito di politiche intraprese dall'Associazione in tema di gestione e supporto del personale dipendente, InFusione Impresa Sociale ha da tempo deciso di adottare uno strumento manageriale certificato che testimoni il proprio impegno costante nel bilanciamento della vita lavorativa e della vita personale e familiare dei propri dipendenti. Il percorso, iniziato nel 2019, utile alla messa in opera di tale strumento ha previsto un'indagine accurata all'interno dell'Associazione volta ad individuare obiettivi ed iniziative che consentissero di migliorare le esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro, per poi arrivare, a dicembre 2022, alla certificazione Family Audit Executive. Tale piano aziendale integra i valori, la mission e la Vision di InFusione Impresa Sociale con una serie di attività e di politiche come: la valorizzazione dello smart working, la gestione della flessibilità e la personalizzazione dell'orario di lavoro, la pausa pranzo in azienda e l'introduzione di momenti di formazione utili a comprendere come gestire il rapporto tra tempo di vita e tempo di lavoro, le pari opportunità. Come analizzato e descritto sopra, la percentuale di donne lavoratrici all'interno dell'Associazione rappresenta la maggioranza del corpo dipendente dell'ente e gli effetti del Family Audit risultano avere forti ricadute sulle politiche di genere, in quanto salvaguardano il diritto alla maternità, favoriscono il lavoro per la donna, ne riconoscono il valore nel mondo del lavoro e offrono quindi pari opportunità di carriera.

Il valore di quanto detto è stato oggetto di verifica e condivisione con i collaboratori, attraverso la somministrazione di questionari dai quali si evince quanto segue: la totalità dei collaboratori ritiene che "l'attuale organizzazione del lavoro risponde al bisogno di combinare al meglio la vita privata con quella lavorativa" e ritrova dunque all'interno dell'ente la presenza di una "conciliazione tra tempi di vita e lavoro".

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Avendo fino a questo momento analizzato e descritto l'apparato di governo e amministrazione dell'Associazione, focalizzando l'attenzione quindi sulle persone che vi operano, appare opportuno concentrare l'analisi su quelli che sono gli obiettivi e le attività di InFusione Impresa Sociale. Come descritto in precedenza l'Associazione realizza e progetta attività di supporto all'apprendimento ed alla valorizzazione di competenze spendibili in ambito lavorativo.

L'utenza alla quale vengono rivolte le attività e i percorsi proposti è prevalentemente suddivisa in due fasce d'età (19 – 24 e 25 – 64). Si tratta di utenti di entrambi i sessi in disagio sociale con multi – problematicità:

immigrati, psichiatrici, disoccupati di lungo periodo, inoccupati, ex dipendenti da sostanze o alcool, iscritti alla Legge 68, vittime di tratta o violenza, ex senza fissa dimora, fragilità familiare.

L'obiettivo è quindi quello di fornire un servizio che sia trasparente, equo, continuo e partecipato anche grazie alla collaborazione costante degli assistenti sociali e ai momenti di monitoraggio periodici. L'utente viene quindi messo nelle condizioni migliori per poter apprendere ed acquisire le competenze necessarie e previste dal suo progetto di tirocinio, sostenendolo nell'affrontare le difficoltà quotidiane di un percorso di questo tipo. Per poter riuscire a rilevare il grado di soddisfazione dei beneficiari coinvolti, InFusione Impresa Sociale ha elaborato un piano di rilevazione annuale attraverso lo strumento dei questionari. Questi ultimi sono quindi utili ad approfondire i seguenti aspetti:

- la chiarezza delle informazioni fornite dall'Associazione all'utente al momento del primo contatto, dell'iscrizione e dell'inizio del percorso;
- l'esperienza e la formazione pregresse dell'utente;
- le aspettative riposte nei confronti del percorso;
- l'adeguatezza e l'effettiva partecipazione alla stipula del contratto formativo;
- la chiarezza delle informazioni ricevute lungo lo svolgimento del percorso;
- il comfort della sede,
- l'adeguatezza degli arredi e dell'attrezzatura utilizzata;
- il giudizio sul clima di gruppo;
- il giudizio sulla chiarezza della definizione degli obiettivi;
- il giudizio sul percorso complessivo.

Una volta delineati i tratti generici del target di beneficiari che l'Associazione si propone di raggiungere è utile approfondire gli ambiti di attività e le progettualità portate avanti nel corso del 2023.

Ambiti di attività

I percorsi di tirocinio descritti in seguito mirano all'acquisizione di prerequisiti lavorativi, attraverso l'inserimento dell'utenza all'interno di tipologie di laboratori diversi. Il primo ambito è legato ai laboratori di ristorazione, all'interno del quale sono previste attività che riguardano la cucina, il catering e la produzione di conserve. Per quanto riguarda invece la ricettività, grazie alla quale si mira a sviluppare la capacità di autonomia, un senso di responsabilità e di organizzazione, l'attività viene divisa in Room&Breakfast e lavanderia. All'interno dei propri laboratori InFusione Impresa Sociale prosegue, parallelamente alla formazione specifica, la formazione sui temi della sicurezza, igiene, HACCP, intolleranze alimentari, lavoro di squadra, valutazione delle competenze e organizzazione di un servizio con somministrazione.

Le attività descritte rispondono quindi alla volontà di perseguire le finalità statutarie, in particolare l'Associazione, attraverso le due tipologie di laboratori appena viste, mira a favorire l'aggregazione sociale, ad assistere, sostenere e accompagnare le persone in difficoltà e a promuovere l'offerta di opportunità lavorative e di conciliazione fra tempo di vita e di lavoro (prestando particolare attenzione alle donne).

Progettualità 2023

Durante l'anno rendicontato nel presente documento InFusione Impresa Sociale ha dato vita e portato avanti diverse progettualità, anche pluriennali, che hanno dato la possibilità di trasmettere le competenze dell'ente nei propri ambiti di attività ai beneficiari di progetto, oltre che di sperimentarsi in settori di intervento e target di beneficiari piuttosto nuovi. Tra i diversi progetti portati avanti è stato scelto di dare spazio a una breve descrizione e rendicontazione delle tre progettualità più importanti e significative.

“Indovina chi viene a pranzo” – Fondazione CESVI e Intesa San Paolo

Il primo progetto che si è deciso di includere all’interno di questa rendicontazione ha coinvolto Fondazione Cesvi e Intesa San Paolo, enti finanziatori della progettualità e grazie ai quali InFusione è riuscita a concretizzare una proposta desiderata già da qualche anno. Nello specifico il progetto, che proseguirà fino al termine del mese di giugno 2024, si propone di utilizzare il momento del pranzo come uno strumento di socializzazione utile a rispondere al bisogno di supporto all’invecchiamento attivo e alla socializzazione intergenerazionale. Durante il 2023 InFusione ha quindi lavorato per informare la cittadinanza e i servizi dell’opportunità creata dalla progettualità e per creare una squadra di volontarie e volontari consapevoli e preparati che fosse in grado di provvedere alla consegna dei pasti preparati dalla cucina di InFusione per i beneficiari over65 e, al contempo, a donare due ore del proprio tempo settimanale alla compagnia e alla socializzazione con le anziane e gli anziani coinvolti.

Al termine dell’anno e nei primi 4 mesi di attività “Indovina chi viene a pranzo” contava 12 beneficiari over 65 coinvolti all’interno degli eventi comunitari organizzati e dei momenti di pasto a domicilio e 8 tra volontarie e volontari attivati. In questo primo periodo la progettualità ha portato InFusione a coinvolgere un totale di 36 nuove persone.



Do et Des

Il secondo progetto che ha visto la collaborazione e l’inclusione di InFusione è il progetto Do et Des, partito nel 2021 e prorogatosi fino al termine del 2023. Durante l’annualità oggetto di questo Bilancio Sociale InFusione si è occupata di attività formative e laboratoriali riguardanti la sicurezza e l’utilizzo dei DPI, la pulizia e la sanificazione degli ambienti di cucina e dell’attrezzatura specifica, la contaminazione alimentare, il controllo e l’organizzazione della merce e del magazzino e la produzione e la conservazione del cibo. In totale le attività formative hanno previsto la partecipazione di due gruppi di lavoro, per un totale complessivo di 9 persone.

Questo tipo di progettualità ricoprono da sempre un ruolo molto importante per InFusione, in quanto permettono di mantenere aperto un costante canale di contatto e di collaborazione con le realtà del Terzo settore del territorio all’interno del quale si opera. In aggiunta, le finalità perseguite dalla progettualità hanno permesso di sostenere InFusione nella promozione e nello sviluppo di un’economia realmente solidale, contribuendo a creare ambiti di lavoro protetti capaci di valorizzare le capacità lavorative delle persone svantaggiate. La collaborazione e la partnership con altre realtà permette inoltre un rafforzamento della

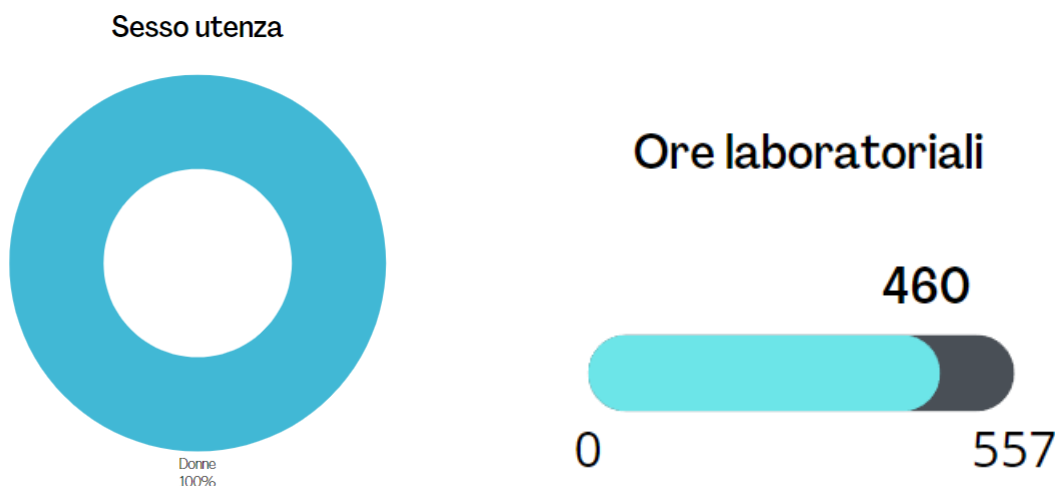
sinergia e della connessione con altre progettualità al fine di costituire una Comunità Educante che condivida strumenti, modalità organizzative e pratiche di lavoro.

La ricettività: crescita personale e professionale

Attraverso questa terza progettualità selezionata InFusione ha avviato, grazie a un finanziamento parte del Programma del Fondo Sociale Europeo, un percorso formativo volto all'inserimento sociale e lavorativo all'interno dell'ambito ricettivo. Il progetto ha dato la possibilità a 4 donne di accrescere le proprie conoscenze e competenze trasversali e tecniche grazie a momenti di formazione d'aula e sul campo e, in una seconda fase, di sperimentare e mettere in pratica quanto appreso grazie a un programma laboratoriale.

Oltre 50 ore di supporto individualizzato, 40 di formazione in aula e più di 450 ore di operatività laboratoriale hanno permesso di fornire una panoramica completa della preparazione necessaria e delle mansioni proprie della figura di Operatore/ice dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive.

Nello specifico la progettualità ha accolto l'iscrizione di 4 donne, di età compresa tra i 31 e i 49 anni, e ha visto la conclusione positiva del percorso da parte di 2 di esse.



Certificazioni di qualità

Nel corso degli anni l'Associazione si è dotata delle seguenti autorizzazioni, accreditamenti e certificazioni, utili per svolgere al meglio le proprie attività:

- Autorizzazione al funzionamento della Provincia Autonoma di Trento per i servizi socio – assistenziali in ambito Laboratorio per l'acquisizione dei pre – requisiti lavorativi per adulti (Determinazione n.276 del 23/08/2019);
- Accredito della Provincia Autonoma di Trento per la realizzazione di interventi di formazione cofinanziati dal PO FSE;
- Accredito della Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione dei servizi per la validazione e certificazione delle competenze (Determinazione dirigenziale n. 27 dell'11 luglio 2018);
- Iscrizione al registro delle imprese alimentari;
- Certificazione Family Audit;

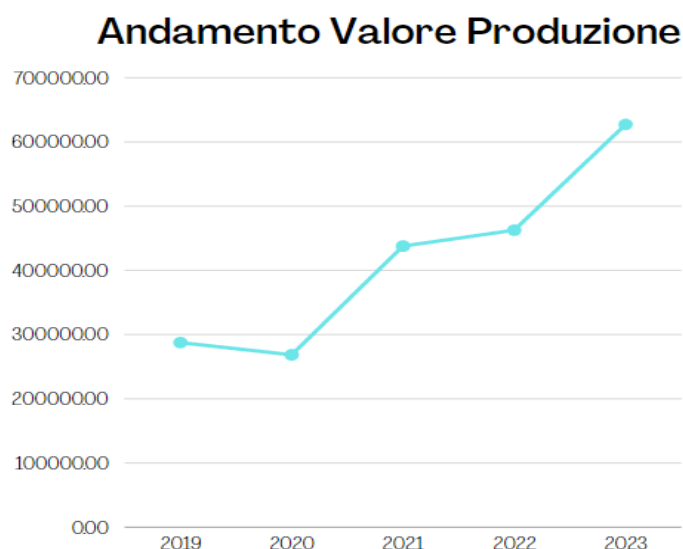
- Marchio Eco – Ristorazione Trentina;
- Marchio Economia Solidale Trentina per il Welfare di Comunità.

Durante il 2023 InFusione ha partecipato al “Premio Impresa Sicura 2023”, promosso dal Dipartimento per lo Sviluppo Economico, la Ricerca e il Lavoro della Provincia Autonoma di Trento, volto a premiare le micro e piccole imprese che si sono distinte per l’impegno nella tutela delle lavoratrici e dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro, in particolare nel miglioramento del loro benessere psico – fisico ed organizzativo. Grazie al lavoro svolto dall’ente in materia di sicurezza InFusione si è vista riconoscere una premialità a riconoscenza del primo posto nella graduatoria dedicata alle imprese a basso rischio.

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Per proseguire nella descrizione e nell’approfondimento dell’annualità di InFusione Impresa Sociale è a questo punto utile riportare alcuni dati del bilancio per l’esercizio 2023, così da comprendere la ricaduta economica dell’ente sul territorio in cui opera.

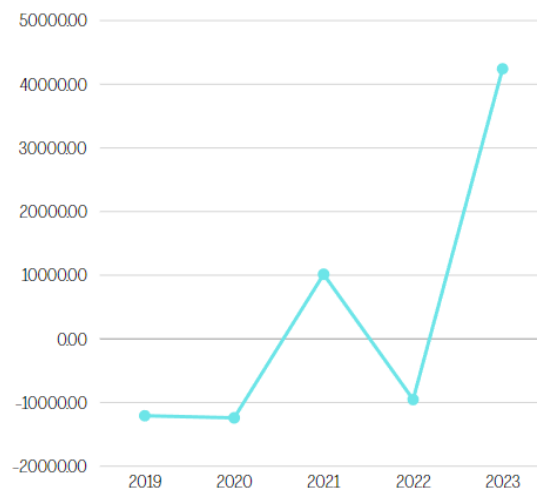
Il primo indice della dimensione economica di Infusione è il valore della produzione. Nel 2023 è stato pari a € 627.210,43 del quale € 402.212,53 derivano dalla vendita di prodotti e dalle prestazioni di servizi. Volendo approfondire l’andamento negli ultimi anni di questo indicatore è facilmente comprensibile come il dato abbia subito un sensibile incremento e una successiva stabilizzazione. Nel 2022 e 2021 il valore della produzione era rispettivamente pari a € 463.407,10 e a € 437.784,85, derivante rispettivamente per il 79,92 % e per il 70,42 % del totale dalla vendita e dalle prestazioni di servizi. Nell’ultimo anno quindi abbiamo assistito a un incremento pari al 35,34 % del valore della produzione che, di fatto, testimonia un deciso segno positivo.



In aggiunta a quanto esposto sopra vi è inoltre un altro indicatore spesso sottovalutato nell’ambito del terzo settore e del no-profit, ovvero l’utile / perdita d’esercizio. Nonostante non si tratti di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro di InFusione, la capacità di fare utile consente un costante investimento nelle proprie attività e servizi e un conseguente miglioramento dell’offerta alla propria utenza. Il dato va

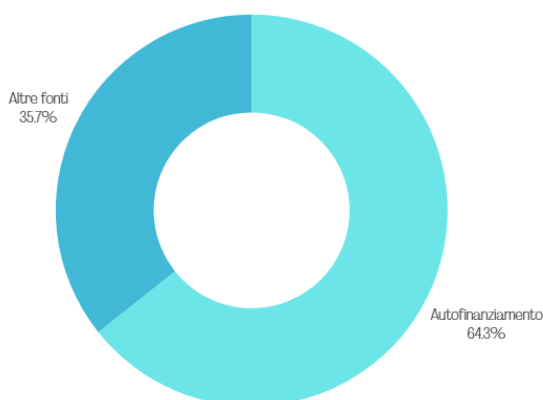
quindi considerato sia in termini di generazione di valore sociale, sia in termini di solidità dell'organizzazione. Dopo un anno di lieve flessione, che aveva fatto registrare una perdita pari a € 9.537,00, il 2023 ha invece portato a un risultato d'esercizio positivo che si è tradotto in un utile pari a € 42.428,46. Dato il risultato d'esercizio possiamo affermare che il 2023 è stato per InFusione un anno molto positivo anche dal punto di vista del risultato economico.

Andamento utile / perdita

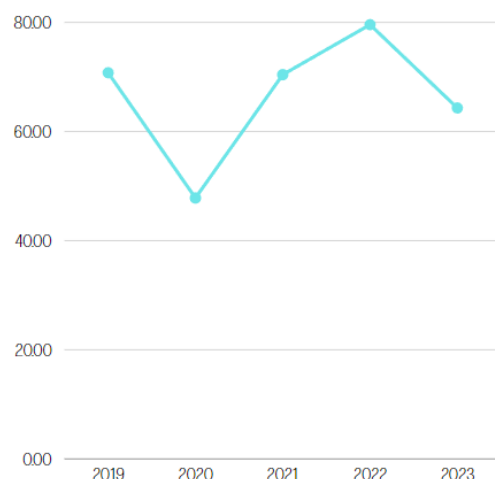


Dopo aver compreso l'andamento economico generale dell'ente si ritiene essenziale un approfondimento relativo alla provenienza delle risorse finanziarie utilizzate dallo stesso durante le sue attività. In tal senso l'organizzazione impiega tutte le proprie forze e risorse per mantenersi il più indipendente possibile dal finanziamento pubblico, in un'ottica di autosostentamento e autofinanziamento che possano garantire una crescita autogenerativa. Per InFusione si tratta di un pilastro alla base di ogni progettualità affrontata e intavolata e un aspetto sul quale viene mantenuta un'attenzione costante. Nel 2023 la percentuale di autofinanziamento delle attività è stata pari al 64,31 %, in leggero calo rispetto a quanto raggiunto nel 2022 ma comunque saldamente al di sopra della soglia del 50 %.

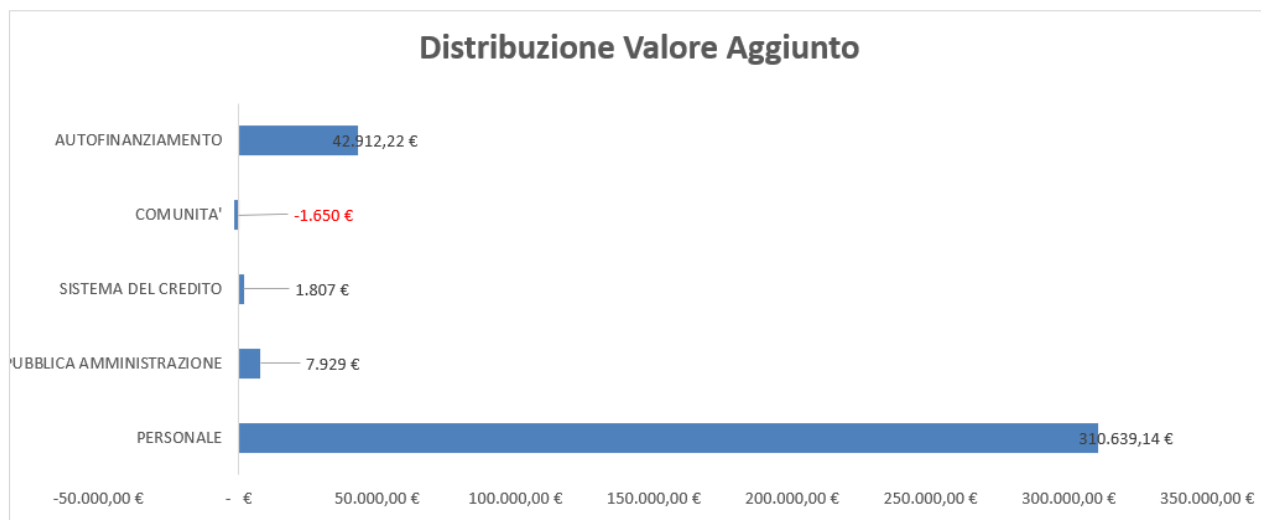
Autofinanziamento 2023



Andamento % autofinanziamento



Dalle fonti e dalle risorse sopra analizzate deriva un impatto sociale ed economico che l'ente riesce ad avere sul territorio e sugli stakeholder che la circondano. Dei 361.638 € di valore aggiunto globale netto generato nel 2023, l'85,90 % è stato ridistribuito al personale (per il 53,90 % al personale dipendente e per la restante parte al personale non dipendente) e l'11,90 % è confluito quale autofinanziamento dell'associazione.



ALTRE INFORMAZIONI

Impatto dalla rete e nella rete

Attraverso la mappatura dei rapporti con gli stakeholder, utile alla comprensione del posizionamento di InFusione Impresa Sociale all'interno del territorio nel quale opera, sono emersi rapporti di partnership e collaborazione più forti e consolidati rispetto ad altri, comunque in fase di sviluppo e sui quali sono state spese risorse per permettere una crescita bidirezionale tra gli enti coinvolti. Le relazioni di rete sono infatti da considerare come generative di valore aggiunto e di impatti, sia diretti che indiretti, per le organizzazioni che vi fanno parte. L'impiego di risorse economiche e sociali oltre alle conoscenze messe in campo in questo tipo di rapporti, permettono la creazione di economie di scala che siano in grado di rendere stabili i processi produttivi. Parte del valore aggiunto imputabile all'impatto della rete è naturalmente legato alle opportunità di co – progettazione e co – produzione. In tal senso è stato svolto un lavoro di analisi delle partnership strette e mantenute durante il 2023.

Questo tipo di riflessione consente di comprendere come InFusione Impresa Sociale si relaziona con altri attori del territorio, sia pubblici che privati. Gli investimenti nella creazione di una rete e i risultati e gli impatti che essa genera sono oggetto di un costante monitoraggio. Per permettere una reale comprensione di queste dinamiche è utile distinguere i rapporti con altre organizzazioni di Terzo settore da quelle con gli enti pubblici e imprese ordinarie. Per focalizzare l'attenzione sull'attività del 2023, si è quindi voluto analizzare i partenariati e le collaborazioni messe in atto durante l'esercizio precedente.

Il totale delle collaborazioni e partenariati stretti nell'ambito delle 11 progettualità portate avanti nell'annualità in esame è pari a 3. Il numero di enti coinvolti, facenti parte sia del Terzo settore che della Pubblica Amministrazione è invece pari a 6. In 7 casi su 11 (63 % circa) InFusione si è rapportata con l'ente pubblico per il finanziamento e l'avvio delle progettualità. Nel 27 % delle collaborazioni intavolate invece l'associazione si è interfacciata con una Fondazione privata (1), enti territoriali del terzo settore (3).

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e appartenenti al Terzo settore, sono stati al centro di rapporti strutturati grazie alla partecipazione di Infusione a organizzazioni di secondo livello. In particolare, l'ente aderisce a 1 federazione e a 2 reti locali. Questo tipo di relazioni hanno un elevato valore qualitativo

in grado di generare impatto sociale attraverso la diffusione di conoscenze e capitale sociale. Permettono inoltre di fornire e ricevere supporto nella pianificazione di attività e di azioni sociali.

Rapporti con la comunità

L'impatto di InFusione Impresa Sociale sulla comunità è complesso da calcolare e presentare. Una prima dimensione che può essere utile a questo scopo è la ricaduta ambientale dell'ente. InFusione Impresa Sociale è attenta alle pratiche ambientali e ne promuove la sensibilizzazione tra i propri utenti e i propri dipendenti, sostenendo il più possibile acquisti green all'interno delle diverse aree che ne compongono l'attività.

Una seconda dimensione, sicuramente più rilevante in questo contesto, è determinata dall'impatto sociale direttamente legato alla natura e agli obiettivi dell'Impresa sociale. Come ampiamente esplicitato in precedenza, InFusione Impresa Sociale è attiva nel creare esternalità positive sotto forma di ricadute sociali, cercando di conseguenza di rispondere a bisogni insoddisfatti del territorio e delle persone vulnerabili che lo vivono. La comunicazione con la comunità è quindi fondamentale quando si tratta di fornire risposte a bisogni e necessità che da essa vengono espresse. In questi termini l'ente è da sempre attivo nel riportare pubblicamente i risultati delle proprie attività e i processi secondo i quali queste vengono portate avanti. Questo bilancio sociale, insieme alla carta dei servizi, alle certificazioni di qualità, al sito internet e ai social network è da considerarsi un ulteriore passo di InFusione Impresa Sociale in questa direzione.

Coesione e inclusione sociale

Ulteriore aspetto da considerare nella valutazione dell'apporto dell'ente alla comunità è la capacità di quest'ultimo di avere delle ricadute in termini di coesione sociale. Attraverso le sue attività e i percorsi attivati l'Impresa sociale ha promosso lo sviluppo e la nascita di nuove relazioni sociali sia tra gli utenti che con la cittadinanza, soprattutto grazie al frequente contatto con il cliente finale. Si ha avuto inoltre modo di incidere sulla promozione della non discriminazione attraverso diverse iniziative che mirano a diffondere una forte multiculturalità, oltre che sui livelli di fiducia tra i soggetti che operano all'interno dell'ente stesso. Le ricadute sopra descritte mirano quindi a coinvolgere la cittadinanza e il personale dipendente e non di InFusione affinché si possa pensare sempre meno in ottica individualistica e sempre più al benessere comune.

La presenza all'interno dell'ente di utenza con provenienza e storie di vita molto diverse tra loro consente di creare dialogo e rete tra soggetti con etnie, religioni e opinioni politiche diverse, favorendo quindi una presa di coscienza del valore aggiunto che tale interscambio può portare nella costruzione di un modello di convivenza orientato al dialogo, alla non discriminazione e alla pace.

MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Il Sindaco unico attesta che sono stati eseguiti con esito positivo gli atti di monitoraggio sull'osservanza delle finalità sociali perseguite, ai sensi dell'art.10, c.3 del D.Lgs. n. 112/2017, e che il Bilancio Sociale è stato predisposto nel rispetto delle nuove Linee guida dettate dal Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il sottoscritto JOB WALTER, ai sensi dell'art. 31 comma 2-quinquies L. 340/2000 dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.