



BILANCIO  
SOCIALE  
*2023*

*BenEssere cooperativa*

Contatto Coop. Sociale

C.F. 01388820415

P.Iva 01388820415

Via P. Borsellino, 14/B

61032 Fano (PU)

0721 800008

Cooperativa Sociale di tipo B, ai sensi del Codice del Terzo settore

Iscritta all'Albo delle Cooperative, n°A105412 del 07/02/2005

[www.cooperativacontatto.it](http://www.cooperativacontatto.it)

[info@cooperativacontatto.it](mailto:info@cooperativacontatto.it)

[coop.contatto@pec.it](mailto:coop.contatto@pec.it)

## LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL BILANCIO AGLI STAKEHOLDER

Questa edizione del Bilancio Sociale viene redatto a tre anni dalla nascita di Contatto e segna anche la conclusione del mandato del Consiglio di Amministrazione che ha guidato la cooperativa in questa complessa fase che ha visto il processo di fusione intrecciarsi con le vicende della pandemia e la difficile fase economica e sociale che il nostro Paese, o meglio, l'intero Pianeta, sta attraversando.

Nel suo piccolo, il nostro bilancio sociale racconta l'impegno di una comunità di donne e uomini che ogni giorno mettono in gioco competenze, passione e ideali per offrire il proprio contributo alla costruzione reticolare di un'economia più inclusiva e sostenibile.

Gerico e I Talenti si sono fuse in Contatto accettando la sfida di dar vita ad una cooperativa che, nella crescita, fosse capace di maggiore democrazia e partecipazione. Se le grandi dimensioni rischiano di ridurre il flusso della comunicazione e la condivisione delle scelte, è altrettanto vero che dimensioni troppo piccole schiacciano la quotidianità sul fare, sacrificando i tempi e gli spazi delle relazioni e della riflessione comune.

Partecipazione e condivisione all'interno della cooperativa non sono un risultato acquisito, e probabilmente è giusto che non lo siano mai, perché esse vivono nella ricerca e nella tensione costante, mentre appassiscono nella sclerotizzazione delle norme e delle procedure. Tuttavia in questo triennio molti passi sono stati fatti. Dal solo "CdA di emergenza" composto da tre persone, hanno man mano preso vita prima le Aree e le Funzioni operative, le figure di Responsabili di Area e di Funzione che sono andati poi a costituire assieme al CdA la Direzione Generale. Infine, per allargare ancora di più la platea della discussione e della condivisione delle scelte, è nato il Comitato di Partecipazione. A questi organismi si è aggiunto lo sforzo compiuto dalle aree e dal CdA per garantire sempre la massima circolazione delle informazioni e raccolta delle idee.

Contatto nasce essenzialmente per creare opportunità di lavoro per persone fragili. Non significa solo progettare attività economiche capaci di dare occupazione. Significa anche organizzare giorno per giorno queste attività affinché possano essere accoglienti ed inclusive, mantenendo in equilibrio i bisogni e le aspirazioni di tutti i lavoratori, fragili e non, affinché ciascuno possa essere di supporto all'altro. Anche questo è un obiettivo che non potrà mai essere raggiunto una volta per tutte, perché una cooperativa è un organismo vivente che si evolve e si trasforma in continuazione, dovendo ritrovare in ogni momento il proprio equilibrio. Tuttavia, in questi anni è cresciuta la nostra capacità di "accogliere" e includere, e i numeri di questo bilancio sociale provano a raccontarlo, per quanto i numeri non possano mai rendere in modo esaustivo una dinamica sociale e relazionale come la nostra.

Se l'inclusione lavorativa è al centro del progetto di Contatto, fin dall'inizio, e a partire dalla storia delle cooperative che l'hanno costituita, la sostenibilità ambientale e sociale è da sempre un faro che ne guida il percorso e gli sviluppi.

Anche questo è un aspetto che il bilancio sociale cerca di raccontare. Di anno in anno riusciamo a monitorare e riportare dati più precisi e significativi, ma anche quest'anno possiamo dire, senza falsa modestia, di avere fatto molto più di quello che siamo riusciti a mostrare. Promuoviamo la diffusione dei prodotti biologici, a KM 0 ed equosolidali, e se è vero che la chiusura dell'Emporio di Poderino ha ridotto la nostra capacità complessiva di vendita, è anche vero che abbiamo sempre più incrementato l'utilizzo di questi prodotti all'interno della Pizzeria Angelo 2.0. Di molto è cresciuta anche la nostra capacità di rimettere in circolo beni e risorse attraverso la filiera Senza Tempo. Per ora siamo in grado di misurare solo la frazione tessile, ma ci stiamo attrezzando per raccogliere dati anche sul resto. Intanto però sappiamo che è cresciuta la quantità di beni raccolti e venduti, mentre si è ridotta allo stesso tempo la quantità avviata allo smaltimento e riciclaggio. Con una parte dei beni recuperati, assieme agli alimenti reperiti in collaborazione con l'Ass. Domomia nell'ambito del progetto Passamano, abbiamo garantito un ulteriore valore aggiunto (all'inclusione lavorativo e alla sostenibilità ambientale): l'assegnazione gratuita di beni e alimenti di prima necessità a persone e famiglie del nostro territorio in condizione di povertà estrema. Anche questo, per ora, il nostro Bilancio Sociale riesce a raccontarlo solo in parte, ma per tante persone ha fatto davvero la differenza.

Costituendo Contatto, scherzando sulla dicitura che accompagna le grandi corporation, abbiamo definito la nostra cooperativa "società per relazioni". Le relazioni sono quelle interne, a cui si è già accennato, ma anche quelle che coltiviamo giorno per giorno con il mondo di cui facciamo parte, a cominciare dal territorio su cui operiamo. Sono le relazioni con le centinaia di persone che ogni giorno si rivolgono ai nostri 6 punti vendita, quelle che incontriamo nello svolgimento dei nostri servizi, quelle che si rivolgono al progetto del Riuso Solidale per chiedere aiuto o ai Punti Rivestiamo per donare le proprie eccedenze. Ma sono anche le relazioni con le organizzazioni sociali e, a volte, le imprese, con cui ci mettiamo in rete per sviluppare progetti comuni e offrire nuovi servizi alla cittadinanza. E sono anche quelle con gli enti pubblici, assieme ai quali facciamo innovazione sociale, e con i quali, di tanto in tanto, quando ci troviamo di fronte ad ingiustizie e mancanze, entriamo in conflitto perché restiamo convinti che il ruolo di un soggetto sociale collettivo come Contatto sia anche quello della denuncia e della rivendicazione.

Tutte queste relazioni sono la nostra linfa vitale che scorre attraverso le radici che ci tengono saldamenti ancorati al territorio in un perenne scambio di reciproco arricchimento. Del resto, Contatto non è un nome che nasce a caso!

Una cooperativa sociale è anche un'impresa, e come tale deve far quadrare i bilanci, garantire i salari e pagare i fornitori. Conciliare questi obiettivi con quanto scritto fino ad ora è la vera magia che la comunità umana chiamata Contatto compie ogni giorno. Non sempre ci riesce appieno, ma se siamo qui a raccontarci dopo 27 anni, qualche piccolo superpotere dentro Contatto deve pur esserci. Dopo un 2022 horribilis, questo bilancio sociale, riportando i dati economici della cooperativa, racconta anche un positivo risultato economico, che nel nostro caso significa essenzialmente un successo commerciale, fatto non di appalti o di poche relazioni con grandi enti finanziatori, ma di rapporti diretti, in cui ognuno di noi ogni giorno mette la faccia, con tutti quei

cittadini di cui parlavamo poco fa, che scelgono i nostri punti vendita per le loro esigenze quotidiane. E non perchè loro o noi siamo BUONI, ma perchè nel fare quello che facciamo siamo BRAVI. Non perfetti, non infallibili... ma sicuramente bravi!

Ed infatti quei risultati sono essenzialmente frutto del sacrificio e dell'impegno di operatori che danno a Contatto molto più di quanto sarebbe dovuto, oltre che di volontari che donano alla cooperativa una parte del loro tempo libero.

Questo attaccamento e senso di appartenenza alla cooperativa del resto è confermato dall'indagine sul benessere lavorativo che per il terzo anno abbiamo realizzato ad integrazione dei dati del bilancio sociale, ed è la forza vitale che anima la comunità di Contatto.

Michele Altomeni

# INDICE

LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL BILANCIO AGLI STAKEHOLDER	3
INDICE	4
PREMESSA	5
Guida alla lettura	5
L'IDENTITA'	6
La nostra mission: chi siamo, cosa vogliamo fare e perchè siamo unici	7
La nostra vision: le mete che ispirano il nostro percorso	7
I nostri obiettivi	7
I principi che ci guidano	8
La rete di Contatto: le relazioni con gli altri enti e le istituzioni	10
La nostra storia	11
Il nostro rapporto con il territorio	11
Mappatura dei principali stakeholders	12
Azioni di responsabilità per la comunità	13
Contrasto alla povertà	13
Tutela ambientale	14
Riduzione dei rifiuti	15
LE ATTIVITA'	16
STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	18
Sistema di governo e di controllo, articolazione e responsabilità.	18
Persone che operano per l'ente	19
Struttura dei compensi	19
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	21
PROCESSO DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	22
NOTA METODOLOGICA	22
Linee guida della rendicontazione	22
Modalità di redazione	23
Modalità di diffusione	24
Tabella 1 - Progetto Passamano	24
Tabella 2 - Filiera degli indumenti	25
Storia e attività di Gerico Cooperativa Sociale	27
Storia e attività della Cooperativa sociale I Talenti	29
Percorso di fusione	29

# PREMESSA

Il presente bilancio sociale rappresenta la terza rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici della nostra Cooperativa.

I dati e le informazioni pubblicate nel presente bilancio sociale fanno riferimento all'esercizio 2023 che va dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Attraverso questo documento vogliamo rendere conto della gestione svolta, sotto un profilo che metta in luce le dinamiche relazionali interne alla Cooperativa, il suo impegno in azioni a favore dei suoi soci, dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché della comunità locale tutta.

Si vuole, altresì, consentire agli interlocutori ai diversi livelli di valutare quanto indicato in maniera consapevole, avviando uno scambio utile per la comprensione reciproca e per il miglioramento delle performance della Cooperativa.

## Guida alla lettura

Il presente bilancio sociale è composto da quattro parti: l'identità, le attività, la struttura di governance e un riepilogo per macrovoci del bilancio economico di gestione.

L'identità narra della realtà della cooperativa Contatto, racchiudendo visione, mission, principi, rapporto con il territorio e con gli stakeholder più rilevanti, sia pubblici che privati.

Le attività riassumono la diramazioni della produzione di beni e servizi della quale si occupa la Cooperativa.

Nel capitolo dedicato alla struttura di governance si vuole proporre uno spaccato sulle persone che vivono la Contatto ogni giorno e permettono di raggiungere ogni risultato.

Infine, il riepilogo economico, come da prescrizione di legge, aiuta a inquadrare lo stato di salute e di sostenibilità dell'attività nel tempo.

Nell'appendice si possono trovare tabelle e grafiche che supportano con i dati la lettura del bilancio sociale.

Si allega la storia delle Cooperative genitrici della Contatto e la narrazione del percorso di fusione, e la mappa dell'operatività sul territorio.

# L'IDENTITA'

Vi sono tante accezioni di cooperazione sociale, ogni organizzazione può approcciarsi a questo concetto in modo diverso, a seconda del suo spirito e della sua sensibilità.

La definizione dalla quale ci sentiamo più rappresentati e che abbiamo scelto per guidare la nostra azione descrive la cooperazione sociale come **“un movimento e una volontà di affrontare diversamente le richieste della società”**<sup>1</sup>. Con le nostre parole: se vuoi che le cose cambino, comincia a farle in modo diverso.

E' su questa idea che si fonda la Cooperativa sociale Contatto, i cui cardini d'azione sono espressi nell'art. 3 dello Statuto.

*“La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, **non ha scopo di lucro**; suo fine è il **perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività d'impresa, [...], finalizzate all'inserimento ed all'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate ai sensi degli art. 1 lett. b) e art. 4 della legge 381/91.***

*La Cooperativa si ispira ai **principi che sono alla base del movimento cooperativo** mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*

*La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale delle comunità, **deve cooperare attivamente, con altri enti** cooperativi, altre imprese sociali e non; con organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.*

*La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il **coinvolgimento delle risorse della comunità**, e in special modo volontari ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.*

*La Cooperativa **opera in forma mutualistica e senza fini speculativi** tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, i soci instaurano con la Cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. Le modalità di svolgimento delle*

---

<sup>1</sup> Storia tascabile della cooperazione sociale in Italia, con un occhio rivolto al futuro, F. Marzocchi, 2012.



*prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.*

*Nella costituzione e nell'esecuzione dei rapporti mutualistici, gli Amministratori devono rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci. In funzione della quantità e della qualità dei rapporti mutualistici, la parità di trattamento deve essere rispettata anche nella ripartizione dei ristorni.*

*La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi”.*

## **La nostra *mission*: chi siamo, cosa vogliamo fare e perchè siamo unici**

Con le nostre attività e i nostri prodotti generiamo processi di automiglioramento della comunità e dell'ambiente, attraverso la cura delle relazioni.

Con il lavoro promuoviamo la dignità, il riscatto e l'inclusione per tutti.

Con l'esempio, dimostriamo ogni giorno che è possibile cambiare l'attuale modello competitivo di economia e di società che produce l'esclusione delle persone fragili e il degrado della natura.

Creiamo opportunità di lavoro, facciamo attività per tutelare l'ambiente, agiamo per creare una comunità in cui tutti si sentano accolti.

*Con profondità,  
con gioia,  
con lentezza,  
Con tatto.*

## **La nostra *vision*: le mete che ispirano il nostro percorso**

Crediamo che i principi di sostenibilità ambientale e di solidarietà sociale possano guidare anche un'impresa. Attraverso Contatto cerchiamo di dimostrarlo ogni giorno, seminando inclusione e raccogliendo dignità. Crediamo che alla base di uno sviluppo condiviso vi sia la capacità di riconoscere il valore intrinseco nelle persone, nell'ecosistema e negli oggetti che ci circondano.

### **I nostri obiettivi**

Contatto mira a contribuire al benessere della comunità, ovvero alla valorizzazione delle potenzialità delle persone che ne fanno parte e la promozione di relazioni inclusive e di reciproco supporto tra queste.

L'apporto della Cooperativa si inserisce nell'ambito dell'inclusione lavorativa per persone con particolari fragilità di salute psico-fisica, di vissuti o socio-economiche.

Se questo rappresenta il principale obiettivo di Contatto, come da statuto, la Cooperativa è ben consapevole che sia indispensabile promuovere un cambiamento più ampio. Il benessere di una comunità è basato su relazioni rispettose e sensibili tra i membri della stessa e tra questi e la natura. Pertanto, in Contatto ci impegniamo a intraprendere quotidianamente azioni che promuovano pratiche che tutelino l'ambiente e che preservino il patrimonio naturale, che supportino la coesione sociale, ovvero rafforzino legami basati su solidarietà, cultura del dono e reciprocità

Sono questi i tre pilastri che guidano ogni azione della Cooperativa, dalle sue attività statutarie ai progetti di innovazione sociale elaborati.

### I principi che ci guidano

Per essere riconosciuta come tale dal movimento cooperativo mondiale, ogni cooperativa deve rispettare i seguenti principi: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

**Governance democratica:** Creare un efficiente *governance* democratica durante un processo di fusione tra Cooperative e nella successiva fase di ristrutturazione dell'intero sistema organizzativo e produttivo, risulta essere uno degli obiettivi più ambiziosi che Contatto si è posta fin dalle proprie origini. Per questo che ha previsto un modello basato sul ruolo dei Responsabili Area nella Direzione Generale.

Questo snodo fondamentale, tanto per la raccolta degli stimoli dai lavoratori, quando poi per la promozione di linee comuni strategiche, sta richiedendo, tuttavia, un comprensibile tempo di rodaggio e perfezionamento. Lo scopo principale è stato quello di uscire da una logica decisionale piramidale e favorire, invece, un processo di codecisione, scambio e confronto costruttivo. Allo stesso tempo, in questo modo si vuole stimolare anche una forte presa di responsabilità da parte dei Responsabili Area nei confronti del benessere e delle istanze dei lavoratori loro collaboratori, nonché dell'economicità della produzione dell'area stessa. All'interno della Direzione Generale, dunque, avviene un proficuo dialogo tra prospettive diverse, necessario per una Cooperativa così sfaccettata nella sua composizione e offerta.

L'efficienza di questo organo è garantita dal Consiglio di Amministrazione, che si occupa di avanzare proposte ed occuparsi del coordinamento prettamente quotidiano, riservandosi il potere decisionale per situazioni di emergenza.

Durante il secondo semestre del 2023 si sono svolti con cadenza mensile incontri del Comitato di Partecipazione, un gruppo di confronto e crescita nella cooperazione al quale hanno partecipato in media 15 persone, lavoratori e lavoratrici della Contatto, sulle 20 invitate. Lo scopo del Comitato era quello di riscoprire i legami tra le aree e rigenerare il tessuto relazionale, soprattutto in vista della conclusione del mandato del CdA ad aprile 2024.

Come detto, si tratta di una forma di *governance* innovativa e ricca di opportunità ma anche di sfide e continui aggiustamenti. Le pratiche democratiche, per essere realmente tali, necessitano di tempo per la propria applicazione e modellizzazione.

**Pari opportunità:** All'interno del concetto di pari opportunità, Contatto considera la particolare attenzione dedicata a tutti quei fattori che potrebbero comportare, da un lato, una diversa possibilità di accesso o svolgimento delle proprie mansioni ed incarichi, dall'altro, un dispari trattamento da parte della Cooperativa nei confronti di lavoratori e collaboratori.

Come già illustrato, lo scopo principale della Cooperativa è proprio quello di garantire un'opportunità pari, eguale, rispettosa e dignitosa di lavoro anche a persone che provengono da situazioni di fragilità o svantaggio, per fattori fisici, psichici o sociali. L'impegno affinché questo avvenga fattivamente e quotidianamente rappresenta la vocazione sociale alla quale Contatto è

chiamata. Per questo si cerca di accompagnare ogni collaboratore, socio, dipendente, tirocinante o volontario in un percorso di crescita personale e professionale, attraverso la valorizzazione delle sue potenzialità, focalizzandosi sull'eliminazione dal contesto degli elementi disabilitanti o che possono rappresentare un vincolo al sereno espletamento dei propri impegni.

Per quanto riguarda le politiche di genere, non è mai stata riscontrata una particolare richiesta da parte delle lavoratrici di tutele specifiche e non si sono mai verificati episodi che potessero essere ricondotti a pratiche di discriminazione di genere.

Il livello di istruzione certificato a livello scolastico/universitario non ha mai rappresentato un limite alle possibilità di crescita professionale all'interno della Cooperativa. Da sempre Contatto considera molto importante valorizzare le capacità personali dei suoi collaboratori, a prescindere dal percorso pregresso.

Per ogni altra forma possibile di fattore discriminatorio, dall'orientamento sessuale al credo, dall'origine etnica all'ideologia politica, la Cooperativa mantiene alta la propria attenzione al riguardo e si impegna ad esplorare nuove opportunità per il futuro non solo per evitare che avvengano episodi di questo genere ma anche per favorire lo sviluppo di un'attitudine condivisa al rispetto e all'arricchimento reciproco, proprio a partire da elementi divergenti.

**Benessere dei lavoratori e crescita personale:** Ogni lavoratore porta una sua storia con sé. Per quanto alcune patologie, problematiche o avvenimenti non possano essere cancellati, vi è sempre una nuova e diversa occasione da cogliere per valorizzare tutte le altre sfaccettature che compongono ogni individuo. Da sempre Contatto si ispira ad un concetto olistico di benessere e lo lega ad un'accezione di percorso di crescita personale. Pertanto, la Cooperativa si impegna a mettere in atto azioni specifiche per promuovere lo sviluppo sia delle competenze professionali, quanto di quelle personali ed attitudinali, che possano così supportare i suoi collaboratori anche nelle loro vite quotidiane, al di fuori della Cooperativa stessa. L'obiettivo è che ogni socio, dipendente o volontario trovi nella Cooperativa un luogo di dignità e valorizzazione.

Contatto si impegna ad organizzare corsi specifici, con il sostegno economico di FonCoop. Durante il 2023 si è realizzato un intero ciclo di formazione in presenza nell'ambito della progettazione e innovazione sociale. Inoltre, attraverso l'incentivo a sviluppare competenza condivise, viene promossa la formazione permanente sull'uso dei sistemi informatici, del gestionale interno, sulle attività di marketing che coinvolgono tutti i punti vendita. E' stato introdotto anche un percorso volto ad incrementare le conoscenze dei responsabili i area sul tema degli inserimenti lavorativi.

Quale forma di *welfare* aziendale, la Cooperativa offre il 10% di sconto ai suoi collaboratori, soci o dipendenti, in tutti i suoi negozi e punti vendita/ristorazione.

Per quanto riguarda la flessibilità oraria, non esistono accordi prestabiliti ma è sempre stata riconosciuta una notevole disponibilità nel trovare un punto di incontro con quanti presentassero esigenze puntuali.

Inoltre, come da prescrizione di legge, la Cooperativa ha stipulato un accordo con "Cooperazione e Salute" per dare la possibilità ai suoi dipendenti, e per le loro famiglie, di accedere ad un'assicurazione medica con prestazioni gratuite o a prezzi concordati.

Nel 2023 si sono svolti incontri per la promozione di un maggiore benessere interno alla Cooperativa, partendo da un'attenta analisi dei bisogni e delle richieste che provengono proprio da quanti la vivono ogni giorno. In linea generale, l'obiettivo è quello di trasmettere un clima di dialogo in cui le varie necessità possano incontrare ascolto e accoglienza, dove il proprio tempo trascorso in Cooperativa non sia un gravoso momento della giornata o una fonte di ingresso economico ma un percorso di partecipazione responsabile ad un progetto di cambiamento più ampio, basato su valori di solidarietà, sensibilità e sostenibilità.

**Rapporti con le istituzioni pubbliche e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:** La Cooperativa crede fortemente nell'innovazione della progettazione sociale, per questo che vede la co-programmazione e co-progettazione insieme agli enti pubblici un'opportunità per offrire in maniera efficiente ed efficace nuove opportunità di benessere comunitario.

Contatto partecipa ai tavoli di concertazione con il Comune di Fano, gli ambiti 6, 7 e 3, intrattiene proficui rapporti con la Provincia e con la Regione, favorendo sempre un approccio di rete con altri enti del terzo settore.

Da anni collabora strettamente con l'ATS 6 Fano e l'ATS 7 di Fossombrone, per i tirocini di inserimento lavorativo, il progetto Passamano e quello di Riuso solidale.

#### **La rete di Contatto: le relazioni con gli altri enti e le istituzioni**

Contatto riconosce l'importanza della collaborazione per raggiungere gli obiettivi, e dello scambio di esperienze per crescere insieme.

Per questo forma parte di **realtà di concertazione** a livello territoriale e statale.

- iscritta a Confcooperative-Federsolidarietà e Michele Altomeni (il presidente di Contatto) nel 2023 è stato vice presidente regionale sia di Federsolidarietà Marche che di Confcooperative Marche.
- socia del Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, associazione di promozione sociale, strutturata in federazioni<sup>2</sup> e operativa su tutto il territorio italiano a sostegno delle persone escluse e a rischio di emarginazione sociale.
- Contatto fa parte della "Fondazione di Comunità Fano Flaminia Cesano" tramite l'organismo "Amici della Fondazione"
- Contatto è stata tra i principali promotori della rete "Terzo Settore Locale" di Fano, coordinamento che riunisce oltre 40 organizzazioni del Terzo Settore con lo scopo di scambiare buone prassi, attivare processi di co-progettazione e promuovere presso le amministrazioni locali la buona pratica dell'amministrazione condivisa.

---

<sup>2</sup> La sezione di cui fa parte Contatto rappresenta una delle 16 federazioni regionali di cui fanno parte altre organizzazioni quali: Polo9 impresa sociale, Cooperativa Sociale Cassa della Gioventù, associazione Yunkers, associazione FREE woman, Cooperativa Sociale Papa Giovanni XXIII, Cooperativa sociale Nuovi Orizzonti, Cooperativa Sociale Lella 2001.

- Fa parte della rete Racconti nella Rete, costituita da organizzazioni del terzo settore operanti sul territorio di Fano al fine di co-progettare iniziative sociali<sup>3</sup>.
- Inoltre la Cooperativa collabora in maniera stabile con altri **enti del terzo settore** e con le **amministrazioni** dei comuni sui quali opera.
- Contatto ha una collaborazione consolidata con la Caritas Diocesana di Fano, tale collaborazione riguarda l'attivazione di Tirocini di Inclusione Sociale e la gestione del centro Rivestiamo, finalizzato al recupero di indumenti e beni tessili da destinare a persone in situazione di disagio economico. Insieme a Caritas opera sul territorio all'interno del progetto Passamano per la lotta alla povertà.
- è in associazione temporanea di scopo con l'Associazione di Promozione Sociale Domomia per la co-gestione del progetto Passamano, sviluppato in co-progettazione su tre Ambiti Territoriali Sociali: il 6, il 3 e il 7. Il progetto ha lo scopo di recuperare alimenti e beni destinati ad essere buttati, al fine di destinarli a persone in situazione di disagio economico.

### La nostra storia

La Cooperativa Sociale Contatto nasce il 1 aprile 2021, dalla fusione di due cooperative sociali di tipo B: Gerico (nata nel 1997) e I Talenti (nata nel 2004). Sin dal principio queste due cooperative sono state mosse dall'intenzione di creare opportunità lavorative a favore di persone svantaggiate: Gerico dedicandosi maggiormente al mondo della fragilità psichica e mentale, I Talenti facendo riferimento al mondo delle dipendenze e del carcere.

Le congiunture sociali ed economiche successive alle crisi finanziarie del secondo decennio del Duemila hanno obbligato diverse realtà *no profit* del territorio a valutare forme organizzative alternative per continuare a svolgere le loro missioni. Lo scopo era di razionalizzare i costi, migliorare la qualità della propria offerta di servizi, al fine di elaborare sinergie e possibilità di maggiore efficacia sul piano sia commerciale che politico.

Il percorso di fusione tra le cooperative di tipo B Gerico, I Talenti, Terra, Grafica&Infoservice e Coopera fu avviato nel 2019. Per varie vicissitudini interne alle diverse Cooperative, il progetto iniziale si è ristretto fino a giungere a conclusione con la fusione solo delle prime due.

Il primo aprile 2021 è stato firmato l'atto formale di fusione con le rispettive Assemblee e a luglio 2021 è stato eletto il nuovo CdA. Contatto continua a percorrere la stessa strada delle Cooperative dalle quali deriva, orientata dagli stessi valori e con l'autonomia e l'indipendenza politica e di pensiero che le aveva contraddistinte.

Oggi gestisce servizi ed attività commerciali innovative, senza dipendere da fondi pubblici.

Per conoscere meglio le due realtà originarie, invitiamo a leggere l'allegato A.

### Il nostro rapporto con il territorio

La cooperativa Contatto insiste sul territorio della provincia di Pesaro-Urbino, con prevalenza sulla zona di Fano e dei Comuni limitrofi. Si rimanda all'Allegato B.

---

<sup>3</sup> Oltre a Contatto ne fanno parte le coop. sociali Nuovi Orizzonti e Polo 9, l'associazione Cante di Montevecchio e la Caritas Diocesana di Fano.

In Contatto dedichiamo attenzione e cura al rapporto con il territorio e le comunità con le quali operiamo, anzi, per meglio dire, cooperiamo. E' grazie alle realtà locali che i progetti possono prendere vita, svilupparsi e contribuire al raggiungimento degli obiettivi sociali della Cooperativa. La Cooperativa genera un aumento della ricchezza economica del territorio non solo attraverso le varie forme di occupazione ma anche tramite una specifica politica di attenzione ai fornitori locali, sostenendo in particolare i piccoli produttori agricoli biologici della zona.

Inoltre, grazie alla Filiera del riuso solidale, ogni anno si evita di far diventare rifiuti da gettare beni, come indumenti e mobili, che hanno ancora possibilità di essere utilizzati da altre persone ed in altri contesti. Da un lato questo diminuisce l'impatto ambientale della comunità, dall'altro permette a persone in difficoltà economica di accedere gratuitamente a beni di prima necessità. Infine, contribuisce alla diffusione di uno stile di acquisto che prediliga la scelta individuale, in base al proprio gusto e alla propria identità, invece che al dettame di massa dei grandi marchi.

Allo stesso modo, la Cooperativa cerca di combattere gli sprechi alimentari con il progetto Passamano, attraverso il quale riesce a intercettare alimenti vicini alla scadenza oppure non conformi ai canoni estetici del mercato che finirebbero gettati. Questi, invece, vengono redistribuiti alle persone e alle famiglie che si trovano in una situazione di disagio economico. Anche in questo caso il beneficio è doppio: da un lato non si produce rifiuto e dall'altro si lotta contro la povertà e l'emarginazione.

### Mappatura dei principali stakeholders

Dal costante dialogo e interazione con quanti fanno parte del mondo di Contatto e che abbiano interesse nella sua azione, vengono influenzate le scelte, le strategie e gli obiettivi della Cooperativa, sul profilo economico, ambientale e sociale.

Stakeholder	Modalità di interazione	Intensità del coinvolgimento
<b>Personale</b>	Verbali e riunioni di gruppo	Consultazione
<b>Soci</b>	assemblee	Consultazione
<b>Finanziatori</b>	Riunioni	Informazione
<b>Altre cooperative e reti</b>	Verbali e riunioni di gruppo	Co-progettazione
<b>Clienti/Fornitori</b>	Riunioni	Informazione
<b>Pubblica amministrazione</b>	Riunioni	Co-progettazione
<b>Collettività</b>	Assemblee	Informazione

## Azioni di responsabilità per la comunità

Il bilancio sociale viene definito dal nostro ordinamento giuridico come uno “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione.”<sup>4</sup>

Di seguito vengono elencate le iniziative con le quali la Cooperativa si assume la responsabilità di contribuire al cambiamento in positivo del rapporto tra attività economica, tutela ambientale e tra i membri della comunità.

### Contrasto alla povertà

Contatto collabora con Caritas, Domomia e gli Ambiti Sociali e Territoriali n. 3, n.6 e n.7 per la lotta alla povertà all'interno del progetto Passamano. Insieme a questi enti ha sviluppato progettualità che permettano la circolazione di beni ed alimenti che rischierebbero di essere prematuramente buttati, mettendoli, invece, a disposizione delle persone più bisognose. I beneficiari sono individuati dagli A.T.S. e da organizzazioni sociali operanti sul territorio, tra le quali Domomia e Caritas, e a diretto contatto con gli utenti.

Per il **progetto Passamano**, si è strutturata una rete di raccolta di generi alimentari attraverso la grande distribuzione e i fondi specifici dell'Unione Europea; questi prodotti, poi, vengono distribuiti territorialmente, o direttamente ai beneficiari o consegnati a piccoli centri (spesso parrocchie) localizzati in punti più periferici del bacino di riferimento.

I dati del 2023 (confronta tabella 1, in appendice) riportano la distribuzione di 60.315 cassette di prodotti ortofrutticoli, di queste circa la metà sono state consegnate direttamente agli utenti e il resto ad organizzazioni che a loro volta le hanno distribuite alle famiglie da loro assistite.

Il valore stimato dei prodotti distribuiti è stato di 966.402 €.

Le associazioni che hanno ritirato prodotti sono state in media 50 al mese. Le famiglie accreditate per il ritiro di prodotti presso il centro distribuzione Passamano sono state 664. Di queste famiglie circa 300 al mese ricevono anche i prodotti del Banco Alimentare distribuiti attraverso Domomia.

Nel corso dell'anno, per distribuire i prodotti alle famiglie sono state organizzate circa 60 giornate di distribuzione. Oltre alla distribuzione presso il centro di Fano, i progetti Passamano sviluppati con gli ambiti sociali di Fano, Fossombrone e Cagli prevedono la consegna di prodotti presso punti di distribuzione nei vari comuni dei due ambiti.

Sul territorio dell'ATS 6 sono state effettuate 20 distribuzioni, sul territorio dell'ATS 7 le consegne sono state 19, sul territorio dell'ATS 3 (dove il progetto è partito a ottobre) sono state effettuate 4 distribuzioni.

In parallelo, una seconda rete di donazioni da parte di privati, di indumenti, oggetti, mobili e arredi trova nei centri **Senza Tempo** e Rivestiamo i punti di raccolta e redistribuzione solidale.

---

<sup>4</sup> D.Lsg 112/2017, Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 4/7/2019, allegato §2 - citando Agenzia per il Terzo settore, Linee Guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni no profit, 2011.

Per quanto riguarda arredi, attrezzature per l'infanzia e altri beni sono in atto collaborazioni con Caritas e gli Ambiti Sociali 3, 6 e 7, Opera Padre Pio e Centro Aiuto alla Vita. In base a questi accordi tali soggetti possono rilasciare ai propri assistiti dei buoni per il ritiro gratuito di beni in base alle esigenze.

Per quanto riguarda gli indumenti e i prodotti tessili, gli stessi enti indicati sopra possono fare richieste per la predisposizione di pacchi vestiario, oppure possono inviare direttamente gli assistiti presso il punto vendita di Cuccurano a scegliere indumenti nello spazio Outlet attraverso buoni per il ritiro gratuito.

Nel corso del 2023 è stata ampliata la rete territoriale dei punti di raccolta Rivestiamo attivando di volta in volta collaborazioni con le Caritas e, nel caso si San Michele al Fiume, con il gruppo degli ecovolontari. I punti Rivestiamo attivi sono: Fossombrone, San Costanzo, San Lorenzo in Campo, San Michele al Fiume e Cagli. Lo sviluppo capillare della rete mira a rendere sempre più agevole per i cittadini la donazione.

Nel corso del 2023, attraverso il sistema dei buoni per arredi e oggettistica sono stati realizzati i seguenti interventi:

- ambito territoriale sociale n. 6: sostegno a 12 nuclei familiari, per un valore complessivo di beni assegnati di € 6490,00;
- ambito territoriale sociale n. 7: sostegno a 12 nuclei familiari, per un valore complessivo di beni assegnati di € 3494,00
- Caritas Diocesana Fano: sostegno a 12 nuclei familiari, per un valore complessivo di beni assegnati di € 2890,00

## **Tutela ambientale**

Da sempre Contatto ha tra i suoi principali obiettivi la sostenibilità ambientale. Questo scopo è il filo rosso che lega numerose attività della Cooperativa: l'emporio ae (vendita di prodotti biologici e km0), Cose senza tempo, Abiti senza tempo, Tesori Senza Tempo (raccolta di beni che altrimenti sarebbero buttati), il progetto Passamano (raccolta di alimenti dalla grande distribuzione destinati allo smaltimento e attraverso i circuiti di solidarietà europea per la redistribuzione gratuita).

L'approccio che si predilige è quello del **riuso**, ovvero della non produzione del rifiuto. In linea con le norme e direttive europee più innovative e recenti, al fine di tutelare l'ambiente e ridurre l'impiego di risorse primarie, è fondamentale non solo il corretto smaltimento dei rifiuti, che ne permetta il riciclaggio e il reimpiego, ma deve accrescere sempre di più l'impegno diffuso a prolungare la vita di ogni oggetto prodotto. Questo avviene attraverso beni progettati per poter essere utilizzati più volte, il mercato del *second hand*, oppure il riuso creativo, ovvero la produzione artigianale (spesso fatta "in casa" in modo non professionale" di un bene con impieghi o caratteristiche parzialmente diverse, a partire da un oggetto già in proprio possesso.

## **Riduzione dei rifiuti**

La Filiera del Riuso della cooperativa Contatto, operante attraverso il magazzino Senza Tempo, il centro Rivestiamo e tutti i negozi afferenti è in grado ogni anno di intercettare e recuperare una



grande quantità di oggetti ed indumenti che ridirige sul mercato del riuso. Così facendo si evita di generare rifiuti a partire da “cose” che hanno ancora possibilità di vita ed evitando il consumo ulteriore di preziose risorse naturali ed energetiche e contribuendo a ridurre l'emissione di gas ad effetto serra.

La tabella seguente indica nel dettaglio l'incidenza della raccolta e della redistribuzione della filiera tessile.

in kg	Raccolta	Vendita	%	Solidali	%	Recupero	%
2019	29.437	3.329	11.31	12.908	43.85	13.200	44.84
2020	20.179	5571	27.61	6.914	34.26	7.694	38.13
2021	30.324	5004	16.50	9.745	32.14	15.576	51.36
2022	9.022	2.614	28.98	1.807	20.03	4.600	50.99
2023	29.656	12643	42.63	5255	17,72	9.897	33,37

La colonna “Raccolta indica” i beni tessili conferiti dai cittadini direttamente presso i nostri punti Rivestiamo. La colonna “Vendita” indica le quantità che sono state messe in vendita presso i negozi Abiti Senza Tempo e Cose Senza Tempo.

La colonna “Solidali” indica le quantità immagazzinate per l'assegnazione gratuita attraverso Caritas, Opera Padre Pio e le amministrazioni comunali degli ATS 3, 6 e 7.

Recupero indica le quantità che sono state consegnate alla Coop. RAU che sottopone il materiale raccolto ad una ulteriore selezione destinandolo ad altri mercati dell'usato o al riciclaggio dei materiali.

Da rilevare come negli anni sia cresciuta la capacità di Contatto di rimettere in circolo i beni raccolti attraverso i propri punti vendita, rimettendo in circolo preziose risorse altrimenti destinate allo smaltimento. Rilevante anche il dato sulla riduzione della quota residua avviata a recupero.

La tabella seguente fornisce un primo dato sull'impatto del lavoro della cooperativa rispetto alle altre tipologie di materiale. Non siamo ancora in grado di valutare la quantità di materiali rimessi in circolo attraverso la vendita, ma vengono indicate, per ogni categoria di materiale gestito, le quantità (in Kg) inviate ogni anno a smaltimento.

Si tratta dei beni recuperati presso i cittadini, ma non venduti (perché danneggiati o non graditi alla clientela), di cui la cooperativa deve disfarsi.

La categoria degli ingombranti riguarda essenzialmente il rifiuto indifferenziato che viene conferito in discarica. Si noti come nel corso del triennio, nonostante l'aumento del volume di attività, la quantità sia stata drasticamente ridotta in virtù di una più efficiente gestione.

Gli altri materiali vengono conferiti a ditte specializzate per essere avviati al riciclaggio, Va considerato che si tratta di materiali che, smaltiti direttamente dai cittadini e non “filtrati” dalla cooperativa, finirebbero in buona parte in discarica anziché essere avviate al recupero.

KG smaltiti	2021	2022	2023
Ingombranti	22.296	12.360	9.160
Legno	54.110	68.310	50.760
Metallo	1.264	2.003	1.943
RAEE	1.164	1.521	982

## LE ATTIVITA'

La cooperativa Contatto ha raccolto le esperienze e le iniziative delle cooperative di origine e continua ogni giorno ad esplorare nuove attività e opportunità di lavoro nell'economia etica e sostenibile per i propri soci. Per questa curiosità e voglia di crescere, nel tempo Contatto ha costruito una rete di attività economiche varia e composita, orgogliosamente basata sui principi di sostenibilità ambientale, solidarietà e coesione sociale. Libera da ideologie e condizionamenti politici.

I settori produttivi principali sono la ristorazione, il commercio, i servizi alle imprese e alla pubblica amministrazione.

### L'emporio AE

Negozi di generi alimentari, prodotti per la cura della persona e della casa, derivanti da metodi produttivi rispettosi tanto di principi etici che ecologici. Il catalogo comprende articoli e merci biologiche, provenienti da aziende del territorio locale o dal commercio equo e solidale.

Il progetto si è evoluto verso la fornitura di materie prime per la ristorazione collettiva, in particolare, tra i nostri clienti ci sono alcune mense scolastiche che hanno scelto di elevare la qualità dei pasti destinati ai bambini.

Via Paolo Borsellino, 14,  
61032 Fano PU

+39 0721 800008

In collaborazione con la coop. Shadhilly, operante nel campo dell'importazione del caffè da circuiti del commercio equo e solidale, Contatto gestisce un servizio di fornitura di caffè in cialde con concessione di macchinette in comodato gratuito.

### Ristorante Pizzeria Angelo 2.0

Storico locale rilevato da I Talenti del 2018, dopo la fusione in Contatto si è riformulato il menù del ristorante-pizzeria, sposando la filosofia de L'emporio ae, dunque scegliendo di prestare una sempre maggiore attenzione alla qualità e all'eticità degli ingredienti utilizzati.

Dal 2022, il ristorante è aperto anche al pranzo dei giorni lavorativi.

Durante il 2023, si è rimodernato il menù del ristorante, professionalizzando la cura e l'attenzione nella qualità dei piatti.

Via Giusto Cespi, 2,  
61032 Fano PU

+39 0721 864694

Ogni mese, Angelo 2.0 propone una nuova pizza dei Talenti con i prodotti tipici della stagione

### Senza Tempo

Si tratta di una filiera di raccolta, tramite donazione, di indumenti, oggettistica, mobili, libri e accessori prima infanzia.

Una parte viene destinata alla vendita attraverso tre negozi della Cooperativa ed un'altra viene riservata alla redistribuzione solidale.

Magazzino Senza Tempo, Centro Rivestiamo, Show-room Cose Senza Tempo  
Via Don Antonio Buratelli, 23,  
61032 Cuccurano PU  
+39 0721 862974

Il negozio Abiti Senza Tempo, nel cuore del centro storico di Fano è il fiore all'occhiello della Cooperativa: luogo sempre più frequentato da tutte le generazioni, che si ispirano ai principi dell'originalità, dell'unicità e della sostenibilità per scegliere i capi da indossare

Abiti Senza Tempo  
Via Rainerio, 7, 61032 Fano PU  
+39 0721 846108

Il settore della raccolta, selezione e igienizzazione dei beni tessili viene gestita attraverso il centro Rivestiamo, attivato grazie alla collaborazione di Caritas Fano.

Tesori Senza Tempo  
Via Giovanni de Tonsis, 5, 61032 Fano PU

Senza Tempo gestisce anche servizi di micro-logistica, trasporti, sgombero e piccoli traslochi.

## EquiLibri

Via Vitruvio, 3/b, 61032 Fano PU

Spazio vendita situato in pieno centro storico a Fano che ora affianca alla vendita di libri nuovi e di beni legati al culto, anche libri usati provenienti dalla filiera del riuso e prodotti alimentari biologici, locali ed equosolidali.

## Passamano

Via Tommaso Campanella, 1,  
61032 Fano PU

Progetto di solidarietà e lotta allo spreco. Si articola nella raccolta e redistribuzione di alimenti e di beni primari, quali vestiti, accessori prima infanzia e mobili.

La piattaforma di gestione degli alimenti è a Rosciano di Fano all'interno dell'area CODMA; la distribuzione avviene direttamente lì o anche nei numerosi punti di Passamano nelle valli del Metauro e del Cesano.

Il progetto è in collaborazione con ATS 3 Cagli, ATS 6 Fano, ATS 7 Fossombrone, Caritas, Domomia e parzialmente finanziata da Carifano.

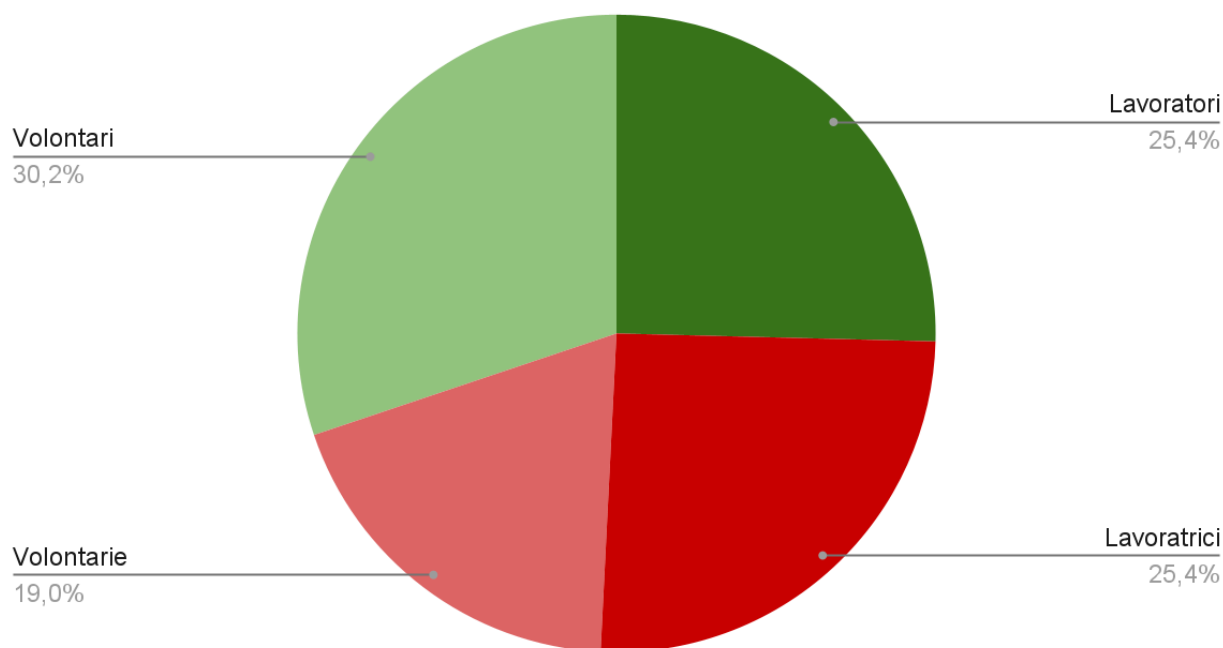
## Officina Contatto

Servizi alle imprese del territorio e alle pubbliche amministrazioni: logistica, magazzino, confezionamenti e lavorazioni in conto terzi in genere; servizi ambientali nell'ambito dell'igiene urbana.

# STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Il modello di governance riflette le regole vigenti tipiche per le Cooperative Sociali di tipo B.

## Composizione base sociale al 31/12/2023



### Sistema di governo e di controllo, articolazione e responsabilità.

I Soci si riuniscono almeno una volta all'anno nell'**Assemblea Generale**. La funzione principale dell'AG è l'approvazione dei bilanci e dei regolamenti interni, su proposta del Consiglio di Amministrazione.

La **Direzione Generale** è il principale organo direttivo e di gestione. E' composta dai Responsabili Area, responsabili per il coordinamento e la direzione delle singole aree produttive della Cooperativa (al 2022, 5) più i tre membri del CdA. Il Direttivo si riunisce due volte al mese, il secondo e il quarto lunedì, in via generale. Ha lo scopo di organo intermedio tra i lavoratori e le decisioni programmatiche e organizzative dell'intera Cooperativa. A partire dal 2022 il Cda è stato integrato nella Direzione Generale che ne svolge in maniera collegiale gran parte delle funzioni.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo esecutivo della Cooperativa. E' composto da tre membri, in carica per tre anni e rinominabili per un massimo di 3 volte. Il singolo mandato scade alla data di approvazione del terzo bilancio d'esercizio. Ha funzione di nomina del Presidente e del Vicepresidente, e di indirizzo, attraverso la predisposizione delle linee guida programmatiche e dei regolamenti interni. A seguito dell'istituzione della Direzione Generale gran parte delle funzioni del CdA sono state integrate in questo organismo, mentre continua a svolgere autonomamente funzioni di ordinaria amministrazione.

A partire da aprile 2021, il CdA è composto da Michele Altomeni (Presidente), Federico Falcioni (Vicepresidente) e Andrea Ceccarelli. Il CdA si riunisce in maniera informale più volte a settimana per discutere prontamente di quanto relativo alla normale e quotidiana gestione.

## Persone che operano per l'ente

Di seguito si forniranno dati sulle tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente con una retribuzione o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti. Situazione soci, dipendenti, tirocini e volontari al 31/12/2023

Inquadramento	F	M	Totale
Lavoratori	22	23	45
Dipendenti categoria di svantaggio	5	11	16
Tirocini inserimento sociale	8	12	20
Soci-volontari	12	19	31
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>65</b>	<b>112</b>

anno 2023	iniziato	terminato
Personale dipendente	12 (di cui 3 lg 381/91)	10 (di cui 3 lg 381/91)
TIS	19	11 (di cui 1 trasformato in 381)
Lavori di pubblica utilità	5	5
PCTO (scuole)	7	7
TIF - lg 1474	1	1

## Struttura dei compensi

Gli amministratori non percepiscono compensi come dirigenti. Non sono previsti rimborsi, tranne se giustamente motivati da esigenze intrinseche allo svolgimento della mansione lavorativa.

Per costo orario qui si intende il costo orario per la Cooperativa, comprensivo di tutti i contributi e versamenti. Gli importi pertanto differiscono sensibilmente dal compenso orario netto percepito dal lavoratore.

Retribuzione annua massima 38 ore	€ 19.337,60
Retribuzione annua minima 13 ore	€ 2.570,89
Costo medio orario	€ 13,73
Costo medio esclusi 381 e altre situazioni di sgravi	€ 15,95
Costo medio lavoratori 381 e altre situazione di sgravi	€ 9,71

Facendo riferimento al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo, si riportano i seguenti inquadramenti.

LIVELLO DI INQUADRAMENTO	F	M	TOTALE
A – Lavoro generico e servizi, operaio non specializzato, addetto alle pulizie	5	10	15
B – Lavoro qualificato, operatore qualificato	6	9	15
C – Lavoro specializzato, operatore specializzato	4	0	4
D – Lavoro specializzato, anche con funzioni amministrative specializzate	6	5	11
E – prestazioni specialistiche, attività di coordinamento	0	0	0
F – Attività di direzione	0	0	0

# SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Di seguito sono illustrati i ricavi derivanti dall'attività tipica della Cooperativa, suddivisi per centro di costo.

CENTRI DI COSTO	RICAVI 2023
Emporio AE - Rosciano	691.618,67
Pizzeria Angelo 2.0	395.408,67
Passamano	109.843,72
Cose Senza Tempo	257.109,68
Abiti Senza Tempo	112.406,12
Tesori Senza Tempo	16.242,49
Equilibri	57.900,67
Officina Contatto	15.868,10
Servizio Igiene Colli al Metauro	101.509,92
Discarica Terre Roveresche	34.800,00
Convenzioni	16.316,60



# APPENDICE

## PROCESSO DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il processo per la rendicontazione del Bilancio Sociale 2023 della Cooperativa Sociale Contatto si è avviato nel mese di marzo 2024<sup>5</sup>.

Alla fase di raccolta dati, hanno partecipato diverse figure, ognuna con ruoli e posizioni diverse per quel che riguarda il rapporto con la Cooperativa. L'opera di sintesi è stata affidata all'Ufficio Sviluppo.

La raccolta dei dati qualitativi in merito al benessere della Cooperativa è stata svolta mediante questionario a risposta multipla con possibilità di comparazione parziale dei dati rispetto agli anni precedenti<sup>6</sup>. Hanno risposto 22 su 42 (52,38%). Per la survey 2021, il tasso di risposta è stato del 58%, nel 2022 del 40% (16 su 48).

### NOTA METODOLOGICA

Il presente bilancio sociale è predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. 117/2017, nel rispetto delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore, adottate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, pubblicato in G.U. n. 186 del 9 agosto 2019.

Nel bilancio sociale sono rendicontati i risultati dell'intera gestione dell'ente, sotto un profilo sociale ed economico-finanziario.

Il bilancio risponde alle finalità informative di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dall'organizzazione nell'esercizio dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

#### Linee guida della rendicontazione

I principi delle linee guida della redazione, ai quali si attiene anche Contatto - Società Cooperativa Sociale, sono:

- Rilevanza = nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;

---

<sup>5</sup> L'obbligo di legge prevede la pubblicazione della rendicontazione sociale entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento.

<sup>6</sup> Gli esiti più specifici del questionario sono riportati nell'allegato C.

- Completezza = occorre identificare i principali stakeholder che influenzano e/o sono influenzati all'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- Trasparenza = occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- Neutralità = le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- Competenza di periodo = le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;
- Comparabilità = l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia - per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- Chiarezza = le informazioni devono essere espone in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- Veridicità e verificabilità = i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- Attendibilità = i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
- Autonomia delle terze parti = ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Valutazioni, giudizi e commenti di terze parti possono formare oggetto di apposito allegato.

### Modalità di redazione

Il presente bilancio sociale è frutto di un processo partecipato dell'intera Cooperativa. La raccolta dei dati societari, amministrativi, dei servizi offerti e del personale, necessari in base alle linee guida ministeriali, è stata affidata al Consiglio d'Amministrazione; all'Ufficio amministrativo sono stati richiesti i dati in riferimento alla situazione economico-finanziaria. Per quanto riguarda l'analisi qualitativa e quantitativa del benessere in Cooperativa si sono svolte interviste individuali con i membri del Consiglio di Amministrazione, un focus group con la Direzione Generale e un'indagine mediante questionario per i restanti *stakeholder* interni. La redazione definitiva è stata elaborata dall'Ufficio sviluppo.

La versione definitiva del documento è stata sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci del 26/05/2024.

### Modalità di diffusione

Del bilancio sociale sono state redatte due versioni: quella più lunga e descrittiva volta ad assolvere agli obblighi di legge; la seconda ha una veste grafica più coinvolgere ed un contenuto più snello, pensato per comunicare gli avvenimenti principali del 2023 a quanti facciano già parte del mondo Contatto e vogliono seguirne lo sviluppo. Questa versione presta particolare

attenzione alla facilità di lettura, affinché ne sia agevolata la consultazione da parte di chiunque interessato.

Si è scelto di diffondere il presente bilancio sociale attraverso i seguenti canali e modalità:

- pubblicazione sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo: [www.cooperativacontatto.it/bilanciosociale](http://www.cooperativacontatto.it/bilanciosociale);
- distribuzione di copie cartacee della versione breve durante gli eventi pubblici;
- invio tramite posta elettronica della versione breve a tutti gli stakeholder interni ed esterni;
- condivisione sui social della Cooperativa dell'avvenuta pubblicazione del bilancio sociale
- pubblicazione sui social della Cooperativa di brevi estratti del bilancio sociale con un forte impatto comunicativo.

Grafica e stampa della versione pubblicata sul sito istituzionale è a cura dell'Ufficio sviluppo della Cooperativa stessa.

## Tabella 1 - Progetto Passamano

FRUTTA	Casse	Kg/cassa	Totale Kg	€ al Kg	Totale valore
Kiwi	1.814	10	18.140	1,85	33.559
Clementine	6.422	10	64.220	0,84	53.945
Albicocche	720	10	7.200	7,70	41.040
Cocomeri	2.011	25	50.275	0,50	25.138
Arance	4.531	30	135.930	1,56	212.051
Kaki	3.386	5	16.930	2,50	42.325
Mandarini	2.636	10	26.360	1,19	31.368
Mele	11.398	10	113.980	0,80	91.184
Pere	1.124	10	11.240	1,67	18.771
Pesche	1.192	10	11.920	2,95	35.164
Meloni	2.663	10	26.630	2,50	66.575
Susine	7.086	10	70.860	1,50	106.290
Nettarine	2.970	10	29.700	1,50	44.550
Fragole	1.500	10	15.000	2,50	37.500
<b>TOTALE</b>	<b>47953</b>		<b>583.385</b>		<b>801.959</b>

VERDURA	Casse	Kg/cassa	Totale Kg	€ al Kg	Totale valore
Bietole	216	10	2.160	1,70	3.672
Champignon	672	5	3.360	5,90	19.824
Cavoli	19.96	5	9.980	1	9.980
Insalata	640	5	3.200	0,50	1.600
Melanzane	5.900	10	59.000	1,30	76.700
Cetrioli	944	10	9.440	1	9.440
Zucchine	1.624	10	16.240	2,50	40.600
Finocchi	370	10	3.700	0,71	2.627
<b>TOTALE</b>	<b>12.362</b>		<b>107.080</b>		<b>164.443</b>

# ALLEGATO A

## *Storia dell'organizzazione*

La Cooperativa Sociale Contatto ha una storia recente ma articolata. Nasce il 1 aprile 2021 dalla fusione di due cooperative sociali di tipo B: Gerico (nata nel 1997) e I Talenti (nata nel 2004).

Sin dal principio queste due Cooperative sono nate con l'intenzione di creare opportunità lavorative in favore di persone fragili e svantaggiate: Gerico dedicandosi maggiormente al mondo della fragilità psichica e mentale; I talenti facendo riferimento al mondo delle dipendenze e del carcere.

Lo scopo può essere riassunto bene dal nostro motto: *seminiamo inclusione e raccogliamo dignità*

Per riuscire a capire meglio la lunga storia che ha portato all'incontro tra queste due realtà, di seguito saranno riportati brevemente i fatti storici principali che hanno caratterizzato rispettivamente Gerico e I Talenti.

### **Storia e attività di Gerico Cooperativa Sociale**

Gerico Società Cooperativa Sociale Onlus è stata fondata il 23 gennaio del 1997 prendendo forma di una Cooperativa Sociale di tipo B, sin da subito si è occupata di inserimenti lavorativi in modo particolare riferendosi all'ambito della fragilità psichica, concretizzando gli inserimenti attraverso attività e servizi in diversi ambiti.

Nel 1997 Gerico, giovanissima e con appena 4 soci, inizia la sua attività con il primo progetto sulla raccolta differenziata *“con gli obiettivi del recupero e del riuso dei materiali, ma soprattutto il recupero della dignità umana di chi fragilmente cerca la rivincita in un gesto quotidiano, come il saluto ad un postino, come la lettura del contatore, come allacciarsi le scarpe da solo, come poter toccare un amico, una vittoria cercata anche grazie al lavoro”* (Andrea Ceccarelli, Discorso per i 20 anni di Gerico, 2017). Nello stesso anno la Cooperativa si è occupata della produzione di bomboniere solidali in un laboratorio dalle condizioni precarie ma che da subito ha rappresentato sicurezza per coloro che tutti i giorni vedevano in Gerico qualcosa di grande.

Successivamente il Decreto Ronchi spinge Gerico a iniziare una collaborazione di raccolta di indumenti usati con Aset S.p.a; collaborazione che destinata a diventare sempre più intensa portando Gerico ad accettare tanti nuovi servizi (quali la raccolta del cartone, il Centro Ambiente Mobile) su tutto il territorio della provincia, aumentando di conseguenza il numero degli inserimenti lavorativi di persone con fragilità psichica.

Nel 2002 Gerico al fine di incrementare le opportunità di lavoro per persone con fragilità ha attivato un laboratorio di lavorazioni conto terzi, all'interno del quale svolge lavori di assemblaggio e confezionamento per aziende del territorio.

*“Per progettare contano le sane relazioni, dove gli interessi sono il bene comune e non interessi economici privati; conta trovare persone che guardano al futuro*

*con FIDUCIA; conta trovare chi lavora rispettando l'ambiente e il prossimo, conta dare il buon esempio"*

Andrea Ceccarelli, Discorso per i 20 anni di Gerico, 2017

Sotto questa spinta valoriale il 23 gennaio 2010 da Gerico nasce l'Emporio AE, il mercato dell'altra economia<sup>7</sup> un piccolo negozio con il quale la cooperativa promuove la cooperazione sociale, il biologico, la filiera corta, il km0 e il commercio equo e solidale. Queste realtà hanno come pratiche fondanti e condivise le relazioni dirette fra piccoli produttori e consumatori, la riduzione delle filiere a favore del "Km 0", accanto ad una equa solidarietà con produttori del sud del mondo, l'attenzione ai prezzi trasparenti ed alla storia dei prodotti e dei processi, la consapevolezza della centralità di un consumo consapevole e di nuovi stili di vita. Tutto questo come una delle chiavi per contrastare le ingiustizie locali e globali, sostenere un'economia del territorio, ricostruire un tessuto sociale attraverso l'accoglienza, l'inclusione di persone in stato di bisogno tramite il lavoro, relazioni di prossimità, comunità solidale ed aperte, proporre una nuova cultura ed un rinnovato immaginario collettivo.

Con questo progetto la Gerico ha voluto essere una testimonianza di progettazione partecipata, uscendo dalle logiche della competizione, collaborando con produttori, aziende, cooperative e associazioni ha cercato e sta ancora cercando di costruire partendo "dal basso un'economia diversa, che valorizzi le relazioni e le persone prima che il capitale, che riconosca un'equa ripartizione delle risorse, che garantisca il rispetto dell'ambiente naturale e l'arricchimento di quello sociale"

Contemporaneamente Gerico ha iniziato a diffondere i suoi principi nelle scuola attraverso progetti didattici, culturali ed educativi nei quali sono stati affrontati temi quali l'alimentazione consapevole, la lotta allo spreco, cibo e legalità, l'ambiente, attività come gli orti scolastici; attraverso convegni e fiere; infine nel 2015 Gerico ha deciso di riunire e riorganizzare tutte le proprie attività culturali all'interno di un'associazione costituita appositamente, denominata Spazio AE

Nel 2012 per Gerico inizia anche un "capitolo terra" affittando 10 ettari di terreno alcuni soci e lavoratori della cooperativa si "armano di zappa" e diventano agricoltori. L'attività si interrompe alcuni anni dopo.

Nel 2014 prende vita il progetto "Non spreco" (oggi Passamano) grazie alla collaborazione con altre realtà di solidarietà sociale. Tale progetto si prefigge lo scopo di recuperare alimenti e beni che vengono scartati pur essendo ancora perfettamente utilizzabili, per destinarli a chi ne ha bisogno perché in condizioni di disagio sociale; punto cardine dell'azione è stato il riuscire a mettere in rete tutte le realtà che si occupano di disagio e di commercio, creando una piattaforma sia informatica che logistica condivisa. Si cerca così di rispondere a due problemi: "lo spreco di risorse nelle filiere alimentari, la necessità di sostenere le persone in situazione di disagio economico e sociale attraverso la fornitura gratuita di alimenti e beni di prima necessità".

---

<sup>7</sup> Per "altra economia" si intende: commercio equo e solidale; finanza etica; agricoltura biologica e biodinamica; gruppi di acquisto solidale; turismo responsabile; telefonia ed assicurazioni etiche; software libero; attività di riuso e riciclo; bioedilizia; risparmio idrico ed energetico; energie rinnovabili; Km 0; trasparenza nel prezzo; tracciabilità del prodotto; viabilità sostenibile; stagionalità dei prodotti.

Nel 2011 alla Gerico è stato riconosciuto il “Premio Valore Lavoro” della regione Marche, mentre nel 2012 gli è stato assegnato il riconoscimento di “Buona Pratica” aziendale.

## Storia e attività della Cooperativa sociale I Talenti

La Cooperativa sociale I Talenti ha preso forma il 23 marzo 2004 a Fano con lo scopo di promuovere e attivare opportunità lavorative principalmente per persone in situazione di fragilità, in quanto i fondatori avevano maturato la consapevolezza che le numerose iniziative di volontariato erano diventate ormai insufficienti per raggiungere il loro scopo ed era quindi necessario un nuovo strumento organizzativo e fiscale che riuscisse ancor più a promuovere il lavoro come strumento di dignità e speranza.

Le prime attività sviluppate dalla cooperativa possono essere riassunte in:

- la gestione della “Spiaggia dei Talenti”, uno stabilimento balneare ubicato nel litorale di Fano;
- la creazione di un laboratorio di carteggio sedie all’interno della Casa di Reclusione di Fossombrone per sostenere il percorso dei detenuti attraverso il lavoro;
- attività conto terzi tra cui lavori di inscatolamento e montaggio per aziende che avevano bisogno di delegare all’esterno alcune attività.

Il 2008 fu un anno strategico per la Cooperativa I Talenti: iniziò l’esperienza del Mercatone Solidale, un’attività innovativa per il territorio di Fano che consisteva principalmente nello sgomberare dalle abitazioni private tutto ciò che non era più utile per poi ridestinare al mercato i beni ancora in buono stato, svolgendo così una duplice funzione sociale: quella di ridare dignità alle persone svantaggiate attraverso il lavoro e una funzione socio-ambientale, cioè prolungando la vita di tantissimi beni in buone condizioni altrimenti destinati alla discarica. Questa attività dei I Talenti ancora oggi è funzionante ed è stata poi denominata Filiera del Riuso, nel tempo ha favorito la nascita di altre piccole attività quali: i negozi Senza Tempo, Rivestiamo ed Equilibri.

Per I Talenti importante fu il settore socio turistico che come detto poco sopra inizialmente fu costruito sulla Spiaggia dei Talenti e che successivamente in parallelo venne affiancata dalla gestione di una *country house* nell’entroterra marchigiano, una struttura che promuoveva il turismo sociale e l’inclusione lavorativa. Di seguito, nel 2012 sulla base dello stesso progetto la cooperativa iniziò a gestire la Dimora dei Talenti con la quale si era deciso di operare su un ambito di ricettività sia di turisti ma anche di persone fragili in collaborazione con enti privati del territorio.

## Percorso di fusione

In una prima fase, tra 2019 e 2020 alcune cooperative di Tipo B del territorio hanno iniziato a sentire la necessità di trovare forme di collaborazione per mettere in atto sinergie e possibilità di sviluppo, per una maggiore efficacia sul piano sia commerciale che politico.

E' nato così un coordinamento tra le Coop. Gerico, Talenti e Terra che ha iniziato a lavorare in due direzioni: trovare possibili collaborazioni commerciali e condividere progettazioni nel campo degli inserimenti lavorativi.

All'interno di questo gruppo, un po' alla volta, è scaturita l'idea che più che semplici forme di coordinamento andava valutata l'ipotesi di una fusione. In questa riflessione sono state coinvolte altre cooperative sociali di altri territori, Grafia&Infoservice, Cooperera, Co.Ha.La.

Gerico, Talenti, Terra, Cooperera e Grafia&Infoservice hanno continuato a studiare insieme su una possibile fusione, approfittando anche di un percorso nell'ambito di un progetto di formazione finanziato da Fon.Coop.

Durante il percorso, Terra ha visto peggiorare la propria situazione di crisi economica ed ha iniziato un iter che l'avrebbe portata alla liquidazione. Grafica&Infoservice e Cooperera, per motivi interni, non sono riuscite a giungere ad una decisione formale di adesione al percorso di fusione. A quel punto Gerico e I Talenti hanno deciso di proseguire comunque dando inizio ad una fase più operativa nel percorso di fusione.

Le aspettative di queste due cooperative rispetto al percorso di fusione riguardavano in particolare questi aspetti:

- una maggiore specializzazione interna nel lavoro: entrambe le cooperative, per la loro dimensione, tendevano a concentrare diversi ruoli su alcune persone, e non avevano la possibilità di dedicare risorse umane a ruoli comunque ritenuti importanti (es. progettazione, ricerca e sviluppo, azione commerciale...). Nella fusione si vedeva infatti la possibilità di una migliore divisione dei compiti e una migliore formazione/specializzazione di alcuni ruoli;
- non c'erano grandi aspettative sulle economie di scala, ma comunque in parte si prevedeva di poterne ottenere alcune;
- sinergie commerciali: le due cooperative avevano diverse attività commerciali sul territorio, per diversi aspetti anche collegabili tra loro in filiera. Dalla fusione ci si attendeva la possibilità di metterle fortemente in rete con azioni commerciali e di promozione comuni.

Il percorso si è articolato in questo modo:

- formazione/riflessione comune all'interno del percorso formativo di Fon.Coop;
- coinvolgimento della rispettiva base sociale e di lavoratori;
- incontri assembleari sui valori e le motivazioni profonde;
- avvio formale del percorso ciascuna cooperativa al proprio interno;
- da dicembre 2020, integrazione informale degli organi direttivi e di alcuni gruppi operativi;
- aprile 2021 atto formale di fusione con rispettive assemblee;
- luglio 2021 elezione nuovo CdA.



# ALLEGATO B

## Mapa dell'operatività



# ALLEGATO C

## *BenEssere cooperativo 2023*

All'interno del processo di redazione del Bilancio sociale 2023, si è deciso di riproporre in versione aggiornata il questionario. E' stato possibile compilarlo dall'8 al 25 aprile 2024. Le risposte totali sono state 22 sui 42 membri del gruppo whatsapp "in Contatto", pari al 52,38% dei partecipanti, in aumento rispetto al 33% dell'anno precedente.

Il questionario è stato elaborato a partire da quello dell'anno precedente, scegliendo di ridurre il numero di items, raggrupparli in maniera differente e semplificare la formulazione, al fine di agevolare la compilazione da parte di tutte le persone della cooperativa Contatto. Tuttavia, alcuni items chiave sono rimasti fissi, per poterli comparare con i dati dell'anno precedente e notare trend.

Gli items sono identificati in macrocategorie: senso di appartenenza, organizzazione e cambiamenti, lavoro e retribuzione, relazioni interne all'area di appartenenza, benessere cooperativa: inclusione, correttezza, ambiente e valutazione.

Rispetto alla versione 2022, si è scelto di lasciare più spazio a campi semilibri in cui inserire parole chiave o opinioni. Si è anche deciso di far indicare l'area di appartenenza per potere comprendere sia il grado di coinvolgimento in questo tipo di attività delle persone delle varie aree, sia il livello di consapevolezza dell'organizzazione interna della cooperativa.

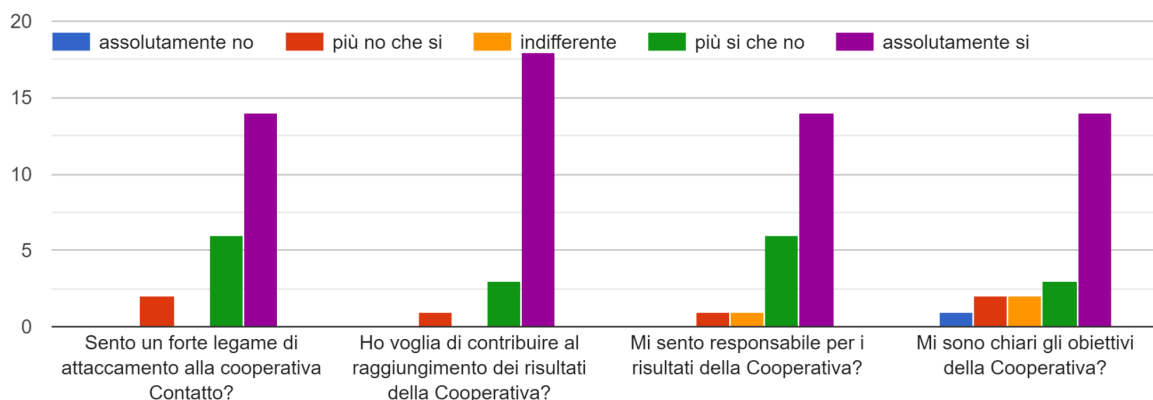
Il quadro che emerge appare positivo ed in linea con l'anno precedente. Considerando anche i bias che possono aver parzialmente influito sulle risposte date, comunque non si evidenziano criticità nette. Sicuramente rimane forte la richiesta di comunicazione interna, di migliore organizzazione degli incarichi e delle mansioni, di strategia verso il futuro e di capacità di dare risposte. E' altresì rilevato il forte senso di attaccamento nei confronti della Cooperativa e dei suoi valori, la condivisione degli stessi e una generale soddisfazione per le mansioni svolte.

Il nuovo CdA che si insedierà a partire da Maggio 2024 avrà la possibilità di intervenire con azioni più mirate rispetto al triennio precedente di costruzione della realtà e dell'identità della Contatto. In particolare, potrebbe essere utile considerare azioni formative in ambito di soft skills, soprattutto sulla gestione dei conflitti, ma anche forme appropriate di educazione finanziaria (saper leggere la propria busta paga, diffondere la conoscenza dei propri benefit extra busta-paga, ...).

Per concludere, il monitoraggio della soddisfazione sull'ambiente lavorativo è sicuramente uno strumento necessario, tanto più all'interno di una cooperativa sociale. A tal ragione, momenti di partecipazione più diffusa e bottom up, ad esempio il Comitato di partecipazione, riunioni di area, ..., possono rappresentare un'utile fonte complementaria di opinioni più dettagliate e approfondite di quanto possano mai risultare da un questionario. Costruire una rete capace di ascolto e supporto reciproco potrebbero aiutare a identificare in anticipo tensioni o ambiti di crescita ancora non approfonditi. Ora che si apre il secondo triennio della Cooperativa, dunque un momento innovativo e generativo, ideare ed investire in questo ambito potrebbe sostenere i buoni risultati ottenuti e stimolare un ulteriore miglioramento della qualità delle relazioni e dell'operato.

# SENSO DI APPARTENENZA

1)



I risultati si attestano in linea con l'anno precedente, mostrando un generale forte legame di appartenenza alla cooperativa Contatto. Estremamente positivo è il desiderio di partecipare al raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche se nel concreto non si è sempre in grado di individuarli.

Come si legge dai valori indicati sotto, emerge un forte profilo di valore sociale, solidaristico e di sostenibilità ambientale, dunque la vision e la mission della Cooperativa appaiono coerentemente percepite all'interno della stessa.

2) Indica tre valori della Contatto 22 risposte

Collaborazione, solidarietà, responsabilità

Equità inclusione cooperazione

Cambiamento esempio sociale

Responsabilità, ascoltare, capire i bisogni

Onestà, collaborazione e organizzazione

Riutilizzo, Inclusione, Amicizia

Solidarietà/comprendimento/affiatamento

Amicizia, doveri, compattezza

Solidarietà unione forza

Democrazia, accogliente, solidale

Sostenibilità ambientale, attività con forte sviluppo lavorativo, senso profondo di integrazione.

Libertà, responsabilità, dignità

no

Dignità Accoglienza Sinergia  
Inclusione, sostenibilità, relazioni

Amicizia famiglia lavoro

Senso d'appartenenza, serietà, solidarietà.

Cooperazione solidale equità

Sociale, solidale, ecologico

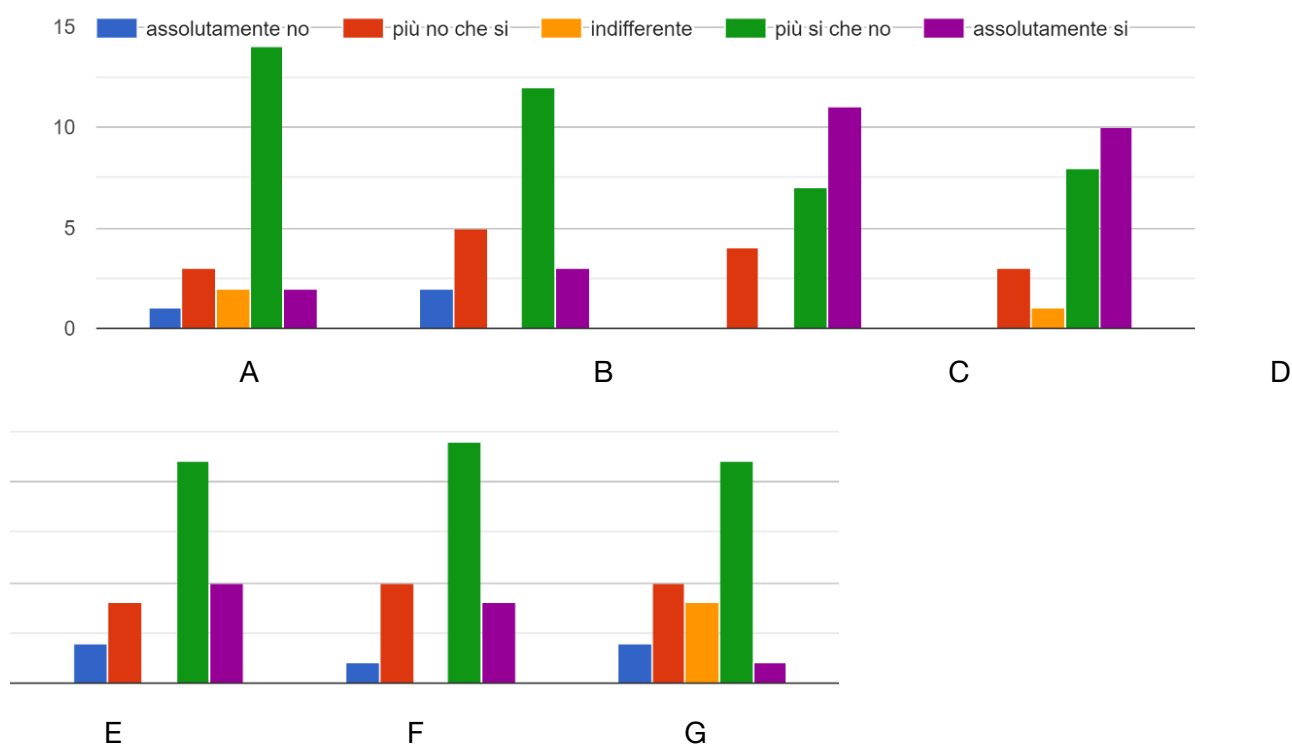
Inclusione, lavoro, opportunità

sostenibilità sociale / ambientale, inclusione, dignità

Sostenibilità inclusione responsabilità

## ORGANIZZAZIONE E CAMBIAMENTI

3)



A: La mia Cooperativa è organizzata e gestita al meglio?

B: I ruoli e i compiti organizzativi sono ben definiti?

C: Ho fiducia che le scelte del Consiglio di Amministrazione siano orientate verso il meglio? D: Penso che i comportamenti dei Dirigenti (CdA e DG) siano coerenti con i valori che la Contatto promuove? E: Penso che i Dirigenti (CdA e DG) abbiano una visione chiara sul futuro della Contatto? F: Mi è facile ottenere le informazioni che cerco?

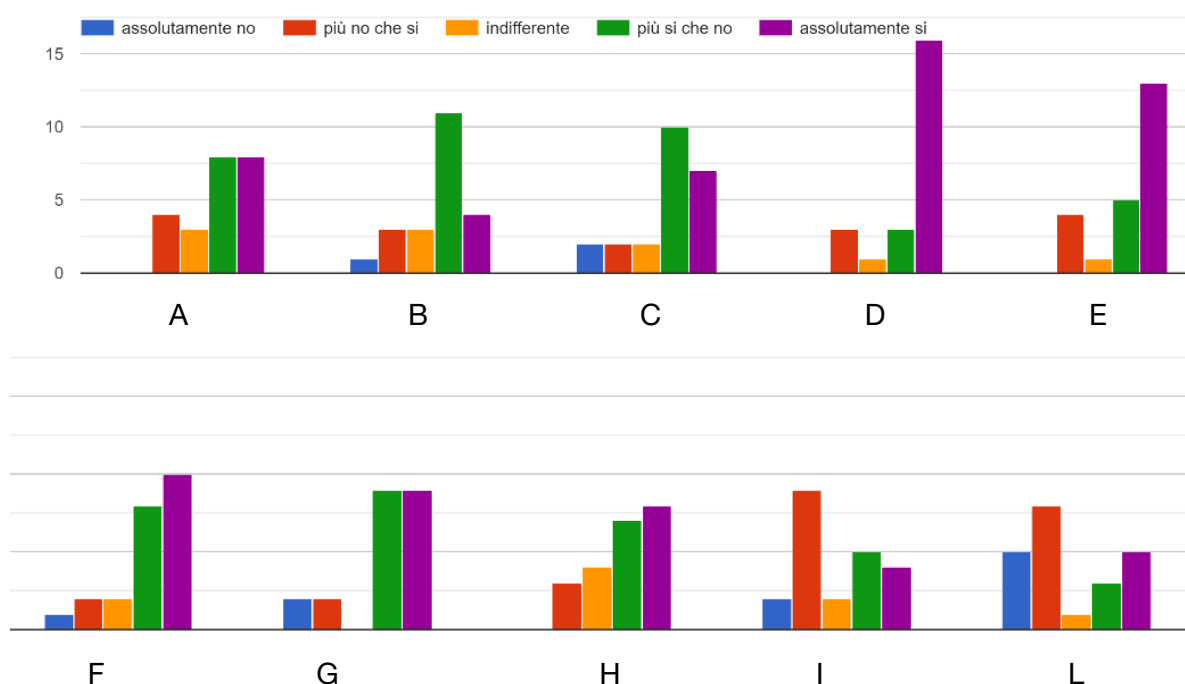
G: Ritengo che ci sia un buon livello di comunicazione tra le aree?

La parte di organizzazione e cambiamenti era stata quella più fragile lo scorso anno e si conferma con decisi margini di miglioramento. Si riconosce coerenza e sufficiente visione

nell'azione della Dirigenza seppur non sempre questo si tramuti in diffusa percezione di organizzazione generale e mansioni. L'aspetto più critico rimane quello di comunicazione tra le aree. Essendo uno stimolo riportato anche nell'anno precedente, per il 2024, si consiglia di definire meglio quale sia l'aspettativa ottimale di comunicazione tra le aree, in modo da poter intraprendere azioni più precise e mirate.

## LAVORO E RETRIBUZIONE

4)



A: Penso che la Cooperativa si preoccupi della mia salute sul luogo di lavoro?

B: Trovo che il mio ambiente di lavoro sia appropriato (pulito, spazioso, ventilato, buona manutenzione)?

C: Mi sento coinvolto nelle decisioni che riguardano il mio lavoro?

D: Sono interessato e motivato dalla mansione che svolgo?

E: Il mio lavoro mi fa sentire realizzato?

F: Quando ho bisogno di informazioni, so a chi chiederle?

G: So esattamente su cosa la mia Cooperativa si aspetta da me?

H: Il mio orario di lavoro è funzionale ad un buon equilibrio tra lavoro e vita privata?

I: Penso che il mio stipendio rispecchia il livello della mia prestazione?

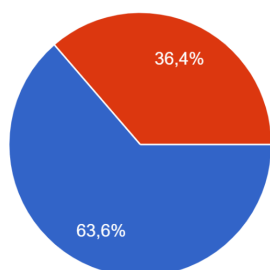
L: Il mio stipendio soddisfa sufficientemente le mie esigenze economiche?

I risultati rimangono in linea con quelli dell'anno precedente. L'ambiente di lavoro è adeguato e le mansioni svolte soddisfano interesse e generano senso di realizzazione. In prospettiva si potrebbe ragionare maggiormente sulla conciliazione vita-lavoro, già decisamente migliorato rispetto all'anno precedente. L'item sul grado di capacità dello stipendio di soddisfare le esigenze economiche è stato introdotto quest'anno. Più della metà delle risposte sono parzialmente o totalmente negative. Questo elemento potrebbe

suggerire che, soprattutto per le posizioni non stabilizzate a tempo indeterminato, rimanga una latente ricerca di lavoro complementare o sostitutivo per avere maggiore stabilità economica.

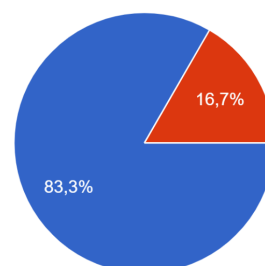
5)

Conosci gli elementi che compongono la tua busta paga?  
22 risposte



Se no, vorresti capirle meglio?  
12 risposte

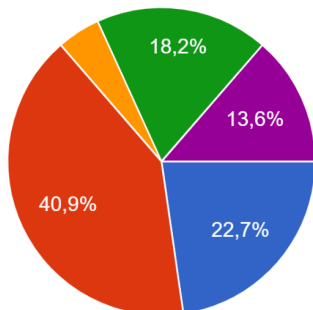
● Si  
● No



6)

SOLO PER CHI HA UN CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO: sai che la Cooperativa ha una convenzione con Cooperazione Salute?

22 risposte



● Si, l'ho utilizzata  
● Si ma non l'ho mai utilizzata  
● No, non mi interessa  
● No, vorrei saperne di più  
● Non sono socio

## RELAZIONI: AREA DI APPARTENENZA

7)

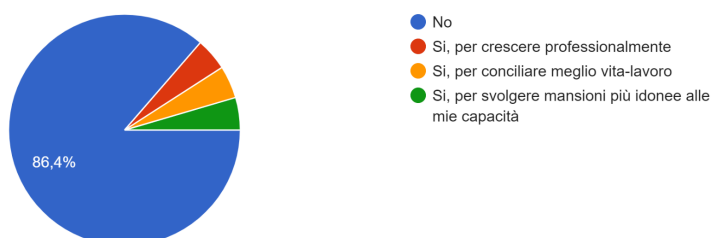
Abiti Senza Tempo	1
Amministrazione/ amministrazione?	3
Area ristorante pizzeria/Ristorante Pizzeria Angelo 2.0	3
Cst	4
Senza Tempo	1

Direzione	2
Emporio/ emporio ae	5
Equilibri	1
Marketing, Fundraising	1
Officina	1

8)

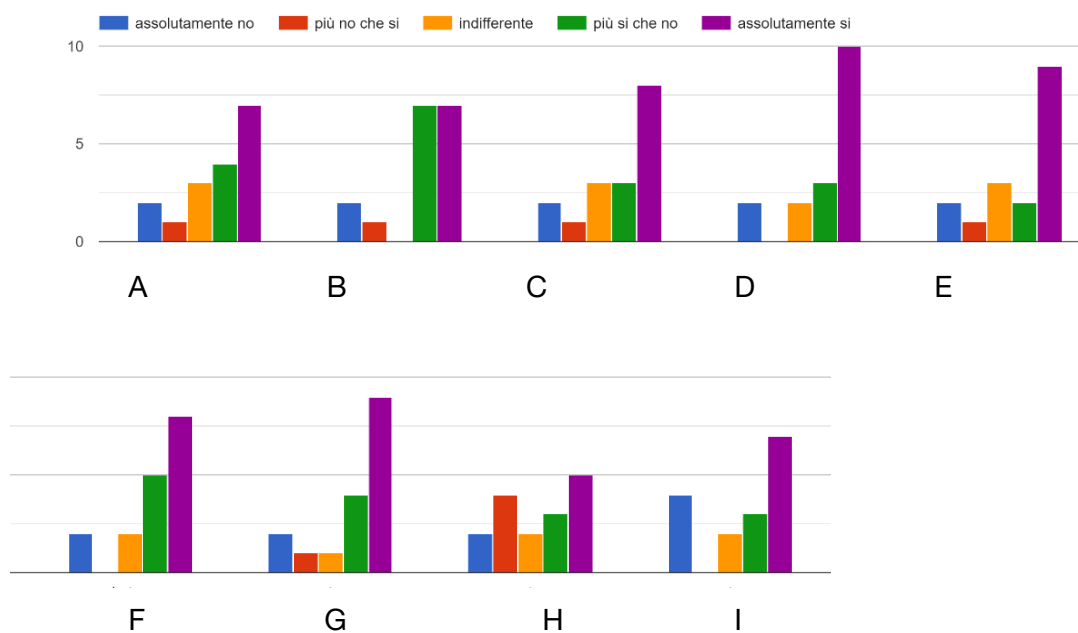
Vorresti cambiare area?

22 risposte



9)

Esprimi il tuo grado di accordo su queste affermazioni che riguardano il rapporto con il capo area (se sei un capo area vai alla sezione successiva)

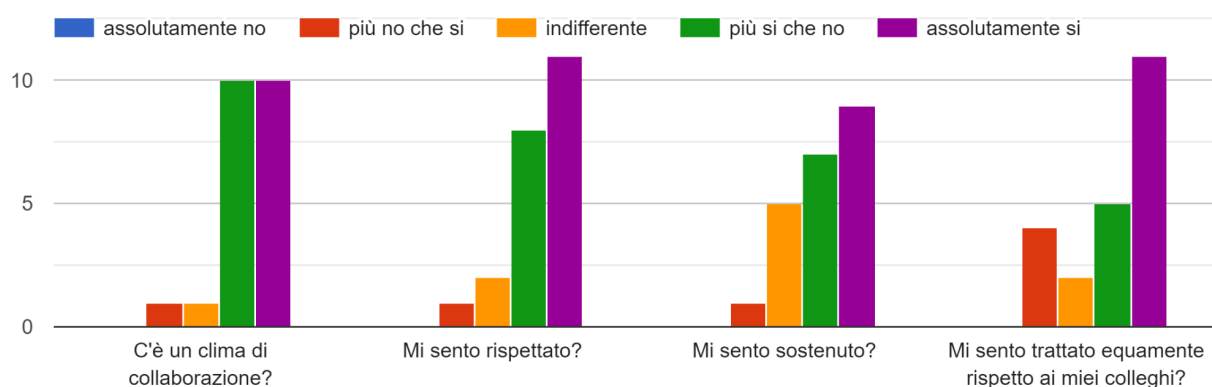


- A: Credo che il mio capo area sia effettivamente una persona di riferimento
- B: Il mio capo area è riguardoso delle mie esigenze di equilibrio vita-lavoro
- C: Complessivamente, sono fiducioso delle scelte fatte dal mio capo area
- D: Il mio capo area è aperto alle idee che propongo?
- E: Il mio capo area mi aiuta a capire come svolgere al meglio il mio lavoro
- F: Mi sento riconosciuto nel mio impegno dal mio capo area
- G: Il mio capo area mi supporta quando emergono problemi
- H: Penso che il personale sia gestito in maniera equa
- I: Penso che il mio capo area gestisca i conflitti in modo soddisfacente

I/le capi/e area emergono come aperti/e alle idee proposte, in grado di accogliere le esigenze di conciliazione vita-lavoro e di supporto nell'esecuzione delle mansioni e nella risoluzione dei problemi. Emerge un tema legato all'equità del trattamento e della gestione delle tensioni interne alle aree, andando ad inficiare sul complessivo grado di reale riconoscimento della figura del/la capo/a area come punto di riferimento. Questi due items notano un importante decremento rispetto all'anno precedente, passando in media al 3,31 su 5 sul tema dell'equità (nel 2022, 4,63) e 3,56 su 5 sul tema della gestione dei conflitti (nel 2022, 4,13).

10)

Esprimi il tuo grado di accordo su queste affermazioni che riguardano i rapporti con i tuoi colleghi di area

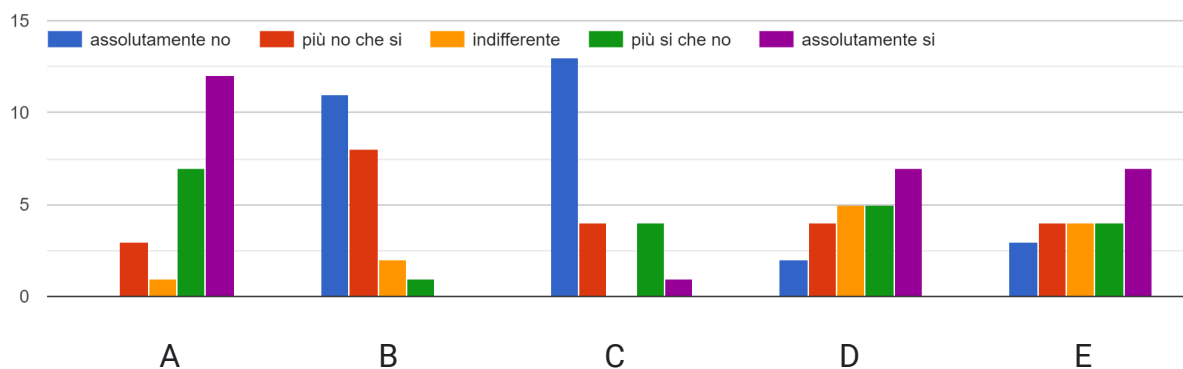


I risultati sono in media con quelli dell'anno precedente, torna ad emergere coerentemente il tema dell'equità nel trattamento mentre vi è un calo medio della percezione del supporto tra colleghi e colleghe (da 4,44 su 5 nel 2022 a 4,09 su 5 nel 2023).

## BENESSERE COOPERATIVA: INCLUSIONE, CORRETTEZZA, AMBIENTE E VALUTAZIONE

11)





A: La Cooperativa rispetta le differenze individuali (cultura, stili di vita, idee, valori, ecc. )

B: Penso di cambiare lavoro

C: Durante i giorni di riposo, provo angoscia al pensiero di ritornare al lavoro

D: Sono consapevole su cosa verrò verificato

E: ritengo che il merito sia riconosciuto anche con strumenti non monetari?

La Contatto si attesta come un luogo di lavoro mediamente inclusivo e rispettoso. Migliora anche l'effetto "ritorno al lavoro", risultato meno ansiogeno. Permangono dubbi sull'aspettativa, dunque la valutazione, da parte della Cooperativa rispetto alle persone impiegate e al riconoscimento non monetario di benefit.

12) PRIMA DI CONCLUDERE: Vuoi suggerire qualcosa per continuare a crescere insieme?

Ascolto e comunicazione

Investire sul personale qualificato , altrimenti nessun progetto potrà essere portato a termine nei migliori dei modi e quindi ottenere ottimi risultati. Troppe teste e poche braccia. Vorrei si ascoltasse anche persone disabili mentali, a volte sanno capire più di me 1) Vorrei che, compatibilmente con i diritti e doveri aziendali, il personale sia reso edotto e consapevole delle decisioni e delle dinamiche che hanno condotto ad esse ed ove possibile che questo venga coinvolto nella formazione delle stesse. 2) promuovere la formazione di un futuro gruppo dirigente che sia in sostituzione o in aggregazione a quello attuale. 3) ripensare le funzioni, i ruoli e gli obiettivi riguardanti il personale più fragile in modo da diventare un maggior riferimento nella inclusione per persone con fragilità presso l'esterno. 4) un think tank progettuale e promozionale.

Progettare e collaborare

Lavorare sul senso di responsabilità e dono

no

Umiltà e rispetto ... a partire da me

Più organizzazione , più persone che lavorano fisicamente sul posto !

Più persone impegna a lavorare fisicamente

Trovare soluzioni definitive in breve tempo

Impegnamoci e collaboriamo di più

Aggiornarsi sempre e comunicare