

Bilancio sociale
OLTRELASORGENTE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Esercizio 2024



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate gli anni precedenti, anche per l'esercizio 2024 la cooperativa sociale OLTRELASORGENTE si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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

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

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

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

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



OLTRELASORGENTE è una cooperativa sociale di tipo B e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori attività di gestione dei rifiuti e risanamenti, attività di pulizia e disinfestazione, cura e manutenzione del paesaggio, servizio di cino-vigilanza e gestione canili.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	OLTRELASORGENTE
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo B
Codice Fiscale/P. Iva	01268820931
Sede Legale	VIA MASERIS 2/H, RIVE D'ARCANO

Nello specifico, la cooperativa lavora per diverse imprese private, enti pubblici locali e regionali e per numerose amministrazioni pubbliche. Ha lo scopo principale di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone in situazione di svantaggio. L'obiettivo di Oltre La Sorgente è di coniugare imprenditorialità e solidarietà.

I servizi più importanti che la Cooperativa Oltre La Sorgente offre sono:

- Pulizie: Pulizie ordinarie e straordinarie sia in strutture industriali che civili, quali ad esempio uffici, capannoni ed impianti industriali, negozi, abitazioni; Pulizie ordinarie e straordinarie presso aree sanitarie, quali ospedali e ambulatori, nonché ambienti con sistema HACCP, quali mense e stabilimenti alimentari, Servizi di sanificazioni e disinfezione ambientali, Interventi per la somministrazione di trattamenti di protezione e manutenzione di varie superfici con metodologie avanzate e professionali;
- Gestione Ambientale: Gestione di centri di raccolta e isole ecologiche, Ritiro rifiuti ingombranti e ritiro a domicilio del verde, Pulizia parchi e giardini pubblici, Pulizia e ritiro rifiuti in occasione di eventi, fiere e manifestazioni;
- Gestione Verde: Servizi di progettazione e realizzazione parchi e giardini, Manutenzione aree verdi, Sfalciatura cigli stradali e sfrondature, Abbattimento alberi e potature, Interventi per il recupero di aree verdi degradate, operazioni di diserbo selettivo e trattamenti fitosanitari, Potature in quota;
- Edili: Servizi e lavori di manutenzione edilizia, ammodernamento e ristrutturazione;
- Altri Servizi: Servizi di facchinaggio, traslochi e sgomberi, gestione canili e ricovero animali, servizi di cinovigilanza, pulizia di pannelli fotovoltaici, preparazione e commercializzazione Legna da Ardere, supporto specialistico.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di creare nuove opportunità di lavoro, in particolare per le fasce di cittadini "più deboli ed emarginati", attraverso percorsi finalizzati all'inserimento ed al reinserimento al lavoro, nonché all'integrazione sociale. Si propone, inoltre, di perseguire una politica della qualità sia nei confronti dei propri soci che nei confronti dei propri clienti e fornitori, per il miglioramento continuo delle prestazioni e della soddisfazione comune.

La cooperativa opera con le seguenti finalità:

- Creare e ricercare nuove opportunità di lavoro per i propri soci, assicurando loro continuità di occupazione lavorativa;
- Accrescere la capacità lavorativa e la qualificazione dei propri soci, anche attraverso la cura della formazione e dell'aggiornamento professionale, al fine di migliorarne l'integrazione sociale;
- Conseguire per i propri soci le migliori condizioni economiche, sociali e professionali inerenti la prestazione di lavoro;
- Contribuire, in collaborazione con gli Enti e le associazioni locali, allo sviluppo della qualità della vita sociale, culturale e ambientale del territorio in cui opera;
- Perseguire lo sviluppo tecnologico, la ristrutturazione aziendale e/o il potenziamento aziendale, attraverso una programmazione pluriennale finalizzata allo sviluppo e all'ammodernamento della Cooperativa stessa;
- Promuovere e diffondere la cultura della qualità per una gestione aziendale tesa al miglioramento continuo, attraverso informazioni dirette o comunicazioni scritte;
- Utilizzare strumenti efficaci di raccolta e analisi di dati per un attento monitoraggio dei processi, delle responsabilità e delle risorse;
- Condividere con i propri fornitori il costante processo di miglioramento messo in atto, garantendosi la fornitura di materiale ed attrezzatura di qualità e rispondenti alle norme in materia di ambiente e sicurezza

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale OLTRELASORGENTE nasce nel 1994 e viene inizialmente fondata da un club di ex-alcolisti della Valcellina con lo scopo di offrire opportunità di lavoro a persone appartenenti a categorie svantaggiate in quell'area montana e periferica. Nel 1996 la società cambia gestione e trasferisce la propria sede a Rive d'Arcano dove, nel corso degli anni, stabilisce solidi legami con le realtà sociali del territorio collinare friulano, mantenendo, al contempo, forti rapporti con il pordenonese. La crescita lenta, ma continua, ha dato l'opportunità all'impresa di collaborare con alcune imprese del territorio friulano e, soprattutto, di instaurare rapporti di fiducia con diverse amministrazioni ed enti locali più vicini e sensibili al problema dell'inserimento lavorativo di persone che presentano problematiche tali da renderne difficile l'inserimento nel mondo del lavoro. Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella mission che la cooperativa si è data. Tutte le attività sono incentrate sulla forza lavoro e sui lavoratori ai sensi della legge 381/91.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data, la quale è quindi indirizzata allo sviluppo e valorizzazione delle competenze dei lavoratori al fine di fornirgli le migliori opportunità possibili di lavoro e di vita, avendo come riferimento originario i valori condivisi indicati nello

statuto assieme a quelli portati dal movimento cooperativo declinati all'interno della legislazione vigente. In sintesi le priorità di intervento sono:

- perseguire la stabilità economica promuovendo l'integrazione socio- economica - lavorativo dei lavoratori rientranti nella legge 381/91 e legge regionale 20/06;
 - rispetto delle regole stabilite dalle leggi;
 - attenzione ai valori della cooperativa e a quelli portati dal movimento cooperativo
- In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

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

- aumenti dei percorsi di formazione continua dei lavoratori soprattutto sulla sicurezza sul lavoro;
- incremento del portafoglio clienti e perseguimento della soddisfazione degli stessi;
- incremento del fatturato, incremento delle commesse di clienti privati;
- diminuzione costi di manutenzione
- Diversificazione dei settori produttivi cercando di andare a soddisfare i bisogni degli utenti finali, saltando quindi, ove possibile, la dipendenza da soggetti terzi.

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa.

La Cooperativa percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare la concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione e bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete.



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

Governare La Cooperativa

Soci	91
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	47.75%
Membri del Consiglio di Amministrazione	5
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	3

Sezione II – Consiglio di Amministrazione Art. 37:

Nomina – Composizione – Durata Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero di consiglieri da un minimo di 3 ad un massimo di 11 eletti dall'assemblea generale. La maggioranza degli amministratori deve essere costituita da soci cooperatori. Il Consiglio di amministrazione resta in carica tre esercizi, in ogni caso gli amministratori scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili nei limiti previsti dalla legge. [...] Il Consiglio di amministrazione elegge al suo interno il Presidente e il Vice-Presidente. [...] Il Consiglio di amministrazione può delegare, determinandole nella deliberazione, parte delle proprie attribuzioni ad uno degli amministratori, oppure ad un comitato esecutivo; in ogni caso non potranno essere oggetto di delega, [...] i poteri in materia di ammissione, di recesso e di esclusione dei soci e le decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci. Il Consiglio di amministrazione deve deliberare in forma collegiale nei casi in cui oggetto della decisione siano la remunerazione della prestazione mutualistica, il ristorno, il conferimento, [...].

Art. 38: Competenza e riunioni Il consiglio di amministrazione è investito, in via esclusiva, di tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa, salva la necessaria autorizzazione assembleare nei casi previsti dalle presenti norme e nel rispetto, in ogni caso, delle prescrizioni di cui all'art. 2512 e seguenti del C.C. in materia di mutualità prevalente. Il consiglio di amministrazione è convocato dal Presidente tutte le volte nelle quali vi sia materia su cui deliberare, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno due consiglieri o dal Presidente del Collegio sindacale.

Al 31 dicembre 2024, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 91 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 8 nuovi soci e l'uscita di 22 soci, registrando così una variazione negativa.

OLTRELASORGENTE si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: l'86.67% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo B trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 20 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.

Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. Gli articoli dal 29 al 34 dello Statuto disciplinano il funzionamento dell'assemblea dei soci. L'articolo 35 riguarda l'assemblea speciale dei possessori delle azioni di partecipazione cooperativa ed il 36 quella dei possessori degli strumenti finanziari. Lo statuto prevede che l'assemblea dei soci sia convocata dagli amministratori mediante avviso contenente l'ordine del giorno, il luogo dell'adunanza, la data della prima e seconda convocazione, che deve essere fissata almeno 24 ore dopo la prima. L'avviso è inviato ai soci mediante lettera a mano o comunicazione fax, posta certificata o altro mezzo idoneo a garantire la prova del ricevimento da parte di ciascun socio, almeno otto giorni prima dell'adunanza nel domicilio risultante dal libro soci. In ogni caso l'avviso di convocazione viene affisso presso la sede sociale entro lo stesso termine. Hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel libro soci cooperatori e nel libro dei soci sovventori da almeno novanta giorni e che non siano in mora nel pagamento delle azioni sottoscritte. L'assemblea in seduta ordinaria:

- approva il bilancio consuntivo e i relativi allegati;

- nomina e revoca gli amministratori determinandone periodo di durata del mandato, numero ed eventuali compensi;
- nomina, se obbligatorio o ritenuto opportuno, i componenti del collegio sindacale, eleggendone il Presidente e fissando i compensi;
- delibera su tutti gli argomenti che attengono alla gestione della cooperativa.

L'assemblea è regolarmente costituita, in prima convocazione, quando intervengano o siano rappresentati la metà più uno dei soci, in seconda convocazione qualunque sia il numero degli intervenuti. Per la validità delle deliberazioni è necessaria la maggioranza assoluta dei voti dei soci presenti o rappresentati, salvo i casi esplicitamente previsti dall'art. 32 dello Statuto. All'atto della domanda di ammissione a socio, ciascun socio cooperatore deve indicare l'ammontare delle quote che si propone di sottoscrivere, nel rispetto dei limiti minimo e massimo previsti dalla legge e deve versare una somma corrispondente almeno al valore di una quota. Per i soci lavoratori è possibile rateizzare il versamento della quota sociale. Le rate vengono trattenute direttamente dalla busta paga fino al raggiungimento della quota sottoscritta. Le rate mensili sono pari ad € 5,00 per i lavoratori con contratto a tempo parziale inferiore o uguale alle 10 ore settimanali, a € 12,50 per i lavoratori con contratto a tempo parziale superiore alle 10 ore settimanali e pari ad € 25,00 per i soci assunti con contratto a tempo pieno. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come feste del socio e incontri informali tra i soci e i non soci.

Nel 2024 OLTRELASORGENTE ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 47.75%, di cui il 6% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 41.4%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 5 consiglieri.

Nell'anno il CdA si è riunito 3 volte con un tasso medio di partecipazione del 100%.

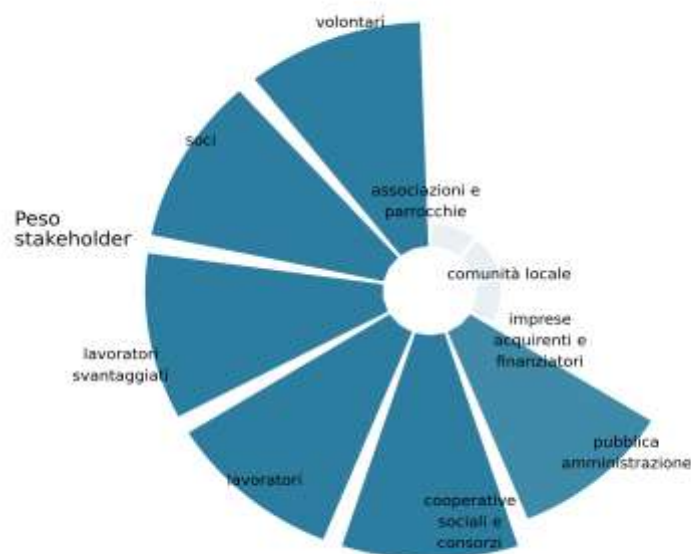
Cognome e Nome	Ruolo	Data Prima Nomina	Durata in Carica
Sabbadini Stefano	Presidente	25/01/2013	Approvazione Bilancio 2025
Serafini Genny	Vicepresidente	17/05/2019	Approvazione Bilancio 2025
Gosparini Luca	Consigliere	21/06/2019	Approvazione Bilancio 2025
Nobile Roberta	Consigliera	16/11/2022	Approvazione Bilancio 2025
Piotrowski Silvia	Consigliera	23/06/2023	Approvazione Bilancio 2025

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di un 60% di donne.

Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 45% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 5% di soci presenti da più di 15 anni.

La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 23.020 Euro per i revisori contabili. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2023 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

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



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli altri portatori d'interesse, attraverso la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Risorse Umane Nell'anno

Lavoratori ordinari	107
Lavoratori svantaggiati	39
Volontari	1

I dipendenti

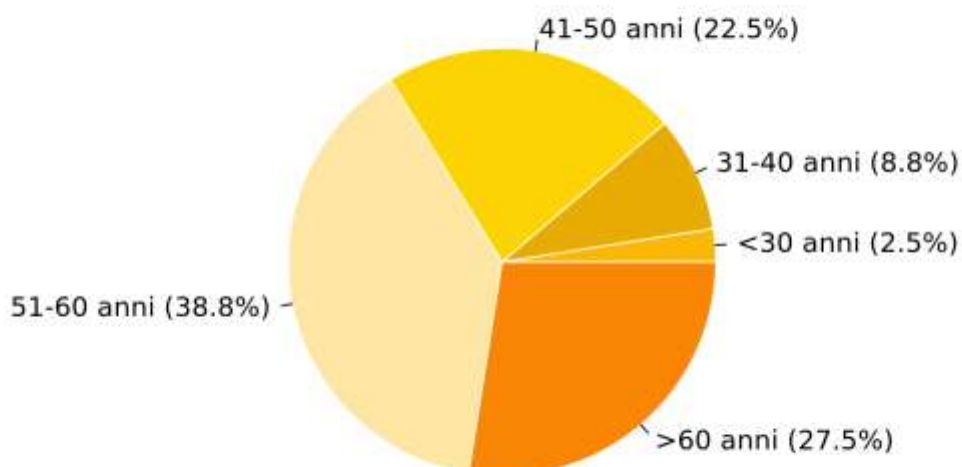
I **lavoratori dipendenti** non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2024 sono 107, di cui il 84,11% a tempo indeterminato e il 15,89% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 65 dipendenti rispetto all'uscita di 46 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 13 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2024 è stato quindi di 107 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 49,99 unità.

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

La presenza di dipendenti donne è del 61,18%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 2,5%, contro una percentuale del 55,45% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età

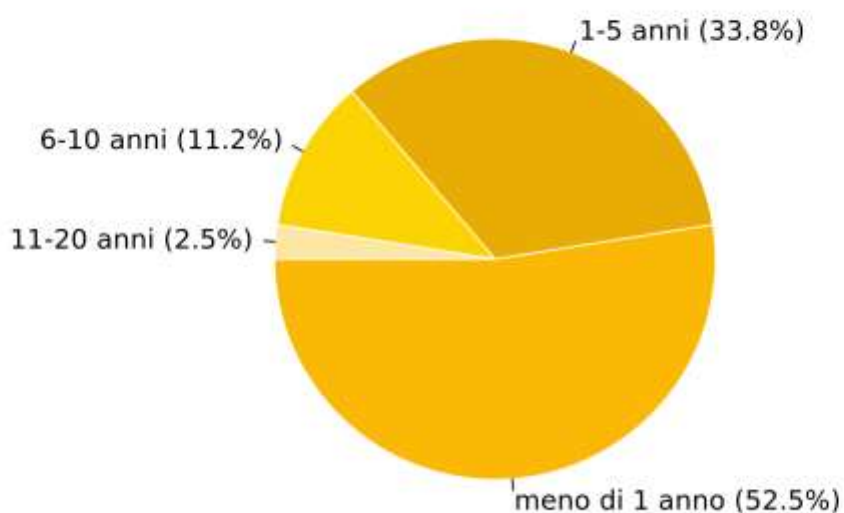


I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 87 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale e 20 lavoratori diplomati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 96 operai semplici, 4 responsabili produttivi di settore e 7 impiegati.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 31,81% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è

capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 94,39 % dei lavoratori è assunto con contratto part-time mentre il 5,61 % con contratto full-time.

In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 60% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il MULTISERVIZI.

Inquadramento Contrattuale E Retribuzione Coordinatore/responsabile/professionista minimo 28.379 € massimo 42.665 €, Lavoratore qualificato/specializzato minimo 18.008 € massimo 32.480 € e Lavoratore generico minimo 17.046 € massimo 17.204 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali acconti sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare OLTRELASORGENTE prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di banca delle ore.

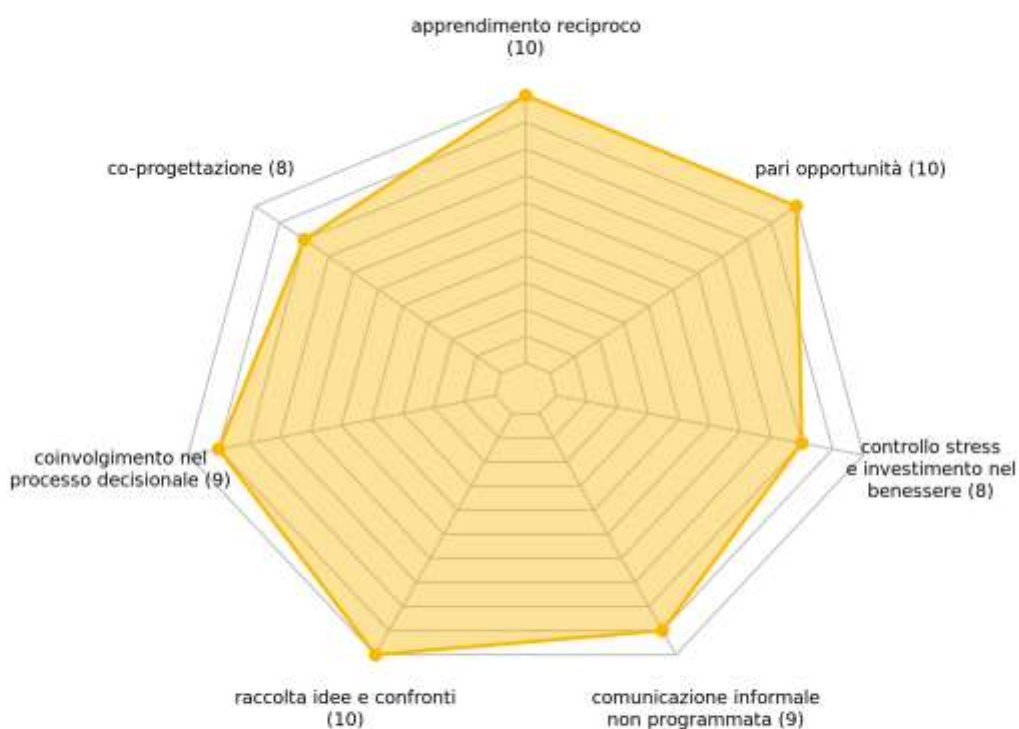
OLTRELASORGENTE investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 507 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità.

La Formazione

Ore di formazione	507
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	100%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. OLTRELASORGENTE investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori.

Processi di gestione delle risorse umane



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

Volontari e cittadinanza attiva

Il volontariato costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'associazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. OLTRELASORGENTE ha visto coinvolti in attività di volontariato 1 volontario socio della cooperativa, over 60 che nel 2024 ha dedicato 65 ore in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

I Lavoratori Svantaggiati Nell'anno

Lavoratori dipendenti certificati da L.381/91 o inseriti nell'ambito delle politiche territoriali	39
---	----

I lavoratori svantaggiati dipendenti

Il risultato più stabile della funzione di inserimento lavorativo è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate, sia con contratto a tempo determinato che indeterminato. La tabella seguente illustra i numeri complessivi di lavoratori svantaggiati certificati da L.381/1991 o inseriti in cooperativa nell'ambito di politiche territoriali.

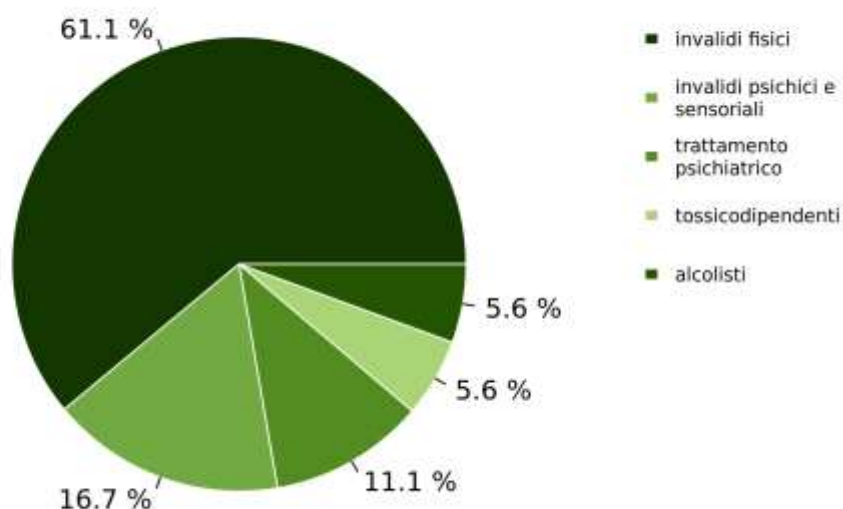
I Lavoratori Svantaggiati

Presenti ad inizio 2024	37
Entrati nel 2024	7
Usciti nel 2024	5
Rapporto tra personale svantaggiato e ordinario al 31/12	32.72%

Al 31/12/2024 i lavoratori svantaggiati inseriti in cooperativa con contratto di dipendenza certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 o secondo specifiche politiche territoriali sono 39.

La fotografia delle **caratteristiche socio-demografiche** dei lavoratori svantaggiati permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone di cui, accanto ai lavoratori ordinari trattati precedentemente, si è avvalsa la cooperativa. Considerando i soli lavoratori certificati secondo la legge istitutiva delle cooperative sociali L.381/1991, i lavoratori in inserimento sono principalmente invalidi fisici e si conta anche la presenza di invalidi psichici e sensoriali, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti e alcolisti.

Tipologia lavoratori svantaggiati



I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore *Fornitura di acqua, reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamenti* alcuni lavoratori sono impiegati in più settori, nel qual caso si è tenuto in considerazione l'attività prevalente.

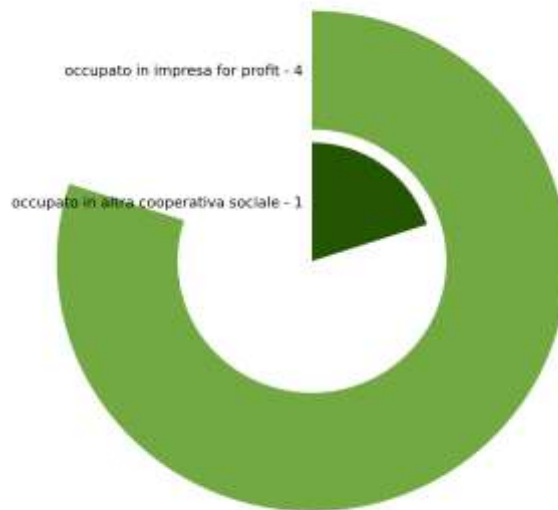
Lavoratori Per Settore

Fornitura di acqua, reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamenti	44.44%
Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di supporto alle imprese)	33.33%
Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole, cimiteri)	13.89%
Altre attività di servizi alla persona (es. riparazione pc, parrucchieri e pompe funebri)	8.33%

Rispetto ai **contratti**, si applicano contratti a part-time per il 97,43 % delle posizioni mentre per il 2,56 % è inquadrato con contratti full-time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori svantaggiati sono prevalentemente impiegati. L'effettivo impatto occupazionale dell'anno in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 15,37 ULA (Unità Lavorative Annue).

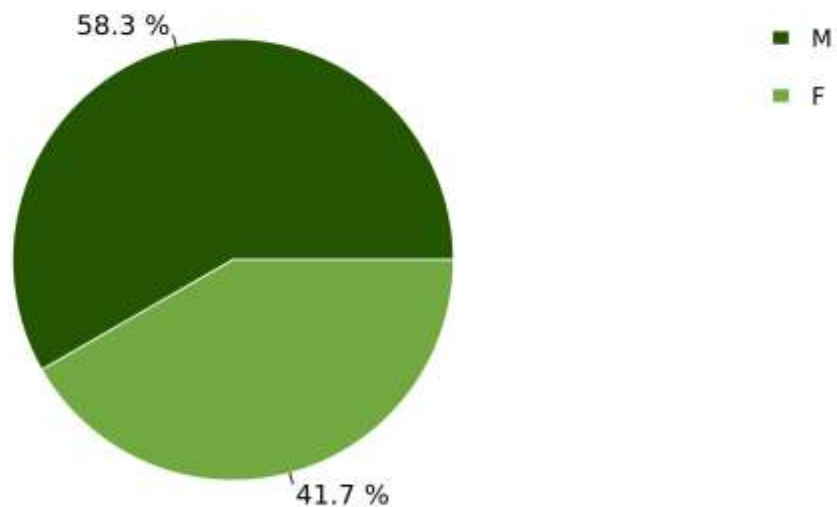
La stabilità dei contratti è un indicatore dell'impatto occupazionale generato, ma accanto a tale dato vanno considerati anche eventuali flussi in uscita e le posizioni occupazionali che si sono aperte nel mercato del lavoro esterno: nel 2024 1 ha trovato occupazione in altra cooperativa sociale e 4 hanno trovato occupazione in altra tipologia di ente non del sociale.

Flusso lavoratori svantaggiati nell'anno



L'impatto occupazionale ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando la presenza di 17 lavoratrici svantaggiate sul totale.

Genere lavoratori svantaggiati

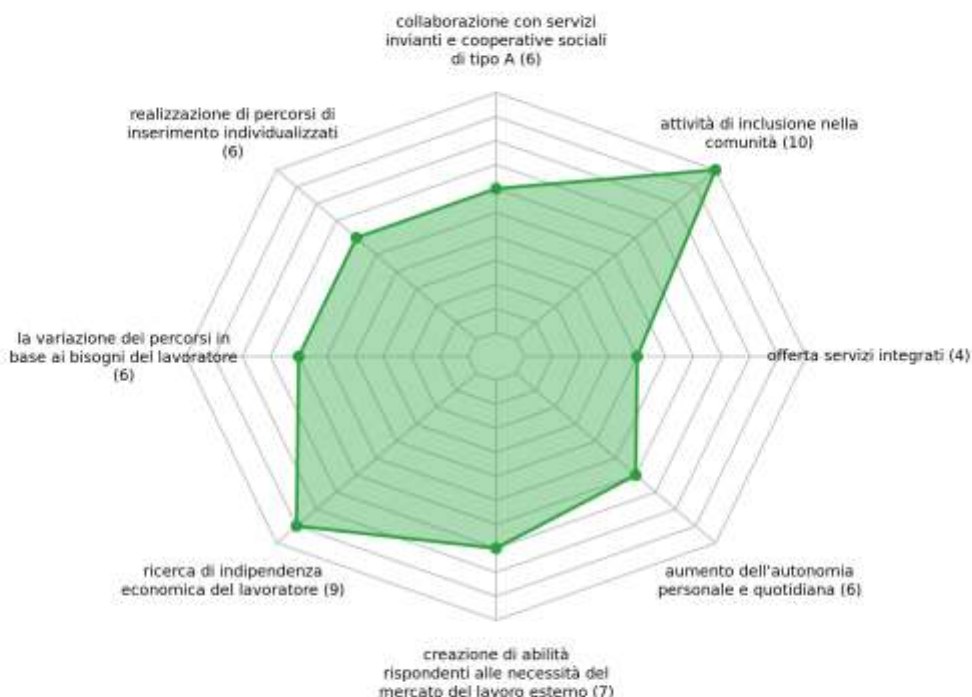


Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella qualità degli inserimenti lavorativi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: ISO 45001 2018, ISO 9001 2015, UNI/PDR 125 2022 e SA8000 2024.

Oltre allo stipendio, la cooperativa offre altri servizi e benefit, quali acconti sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. OLTRELASORGENTE pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche

amministrazioni, l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno e la realizzazione di attività che fanno entrare in contatto il lavoratore svantaggiato con la comunità o categorie specifiche di soggetti con difficoltà diverse (es: progetti con anziani, giovani, ecc.). La cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la collaborazione con enti del territorio per offrire servizi integrativi ai lavoratori svantaggiati, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di soggetti svantaggiati o in zone altrimenti non coperti, la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni e la creazione di azioni condivise con altri enti del territorio funzionali a sostenere le azioni produttive.

Processi



OLTRELASORGENTE punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2022/2024 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento anche di settore, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro e inserito nuove figure per sostenere meglio i processi di inserimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di realizzazione della produzione dei servizi, ha realizzato azioni sperimentali e innovative nelle modalità di affiancamento ai lavoratori svantaggiati e ha investito in nuovi settori produttivi.

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

2024 si sono portati a maturazione gli investimenti e le campagne di marketing, prevalentemente social, per quanto riguarda lo sviluppo del settore legna da ardere avviato nel mese di dicembre del 2023 ottenendo risultati soddisfacenti, giustificando così l'investimento che ha portato all'apertura di questo nuovo settore per la cooperativa.

Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi

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

Punti di Forza

- Stabilità economica
- Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti
- Capacità di soddisfare la domanda locale
- Capacità di ricerca e sviluppo
- Capacità di pianificazione pluriennale
- Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee
- Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento
- Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale
- Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

Punti di Debolezza

Opportunità

- Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive
- Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi
- Intercettare i nuovi problemi sociali
- Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

Minacce

- Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi
- Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore
- Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione
- Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni)
- Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

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

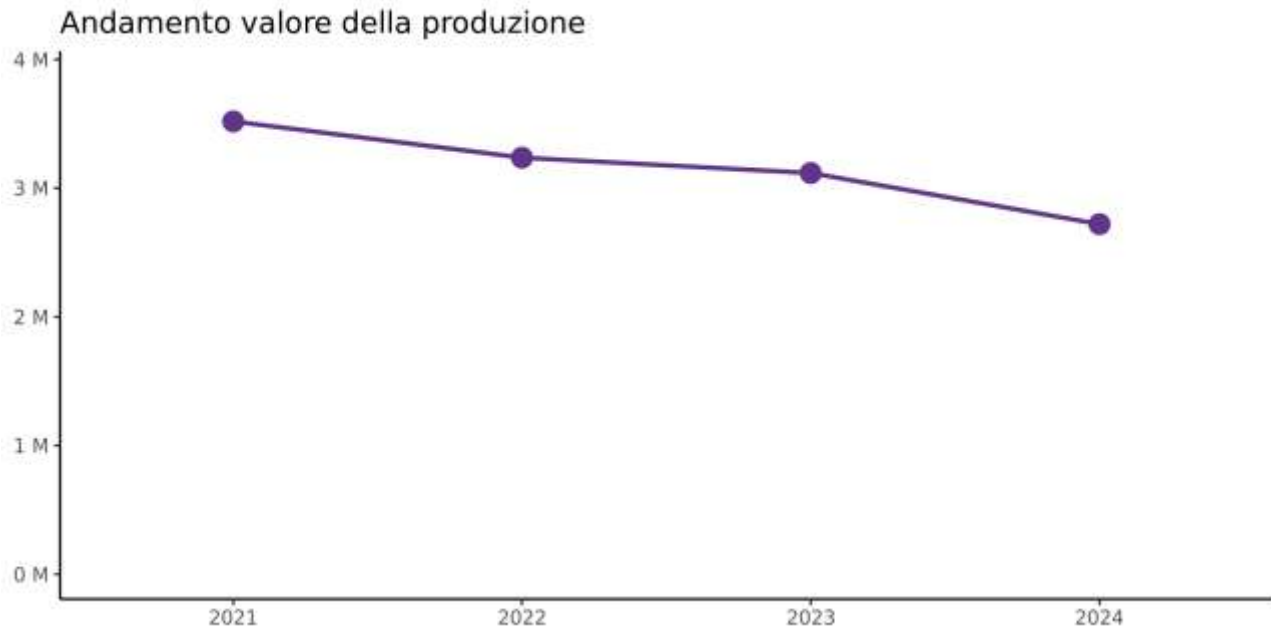
Il Peso Economico

Patrimonio	1.383.020 €
Valore della produzione	2.779.673 €
Risultato d'esercizio	242.747 €

Dimensione economica e patrimoniale

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2024 esso è stato pari a 2.779.673 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2021/2024: il valore della produzione risulta diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al -10,85%.

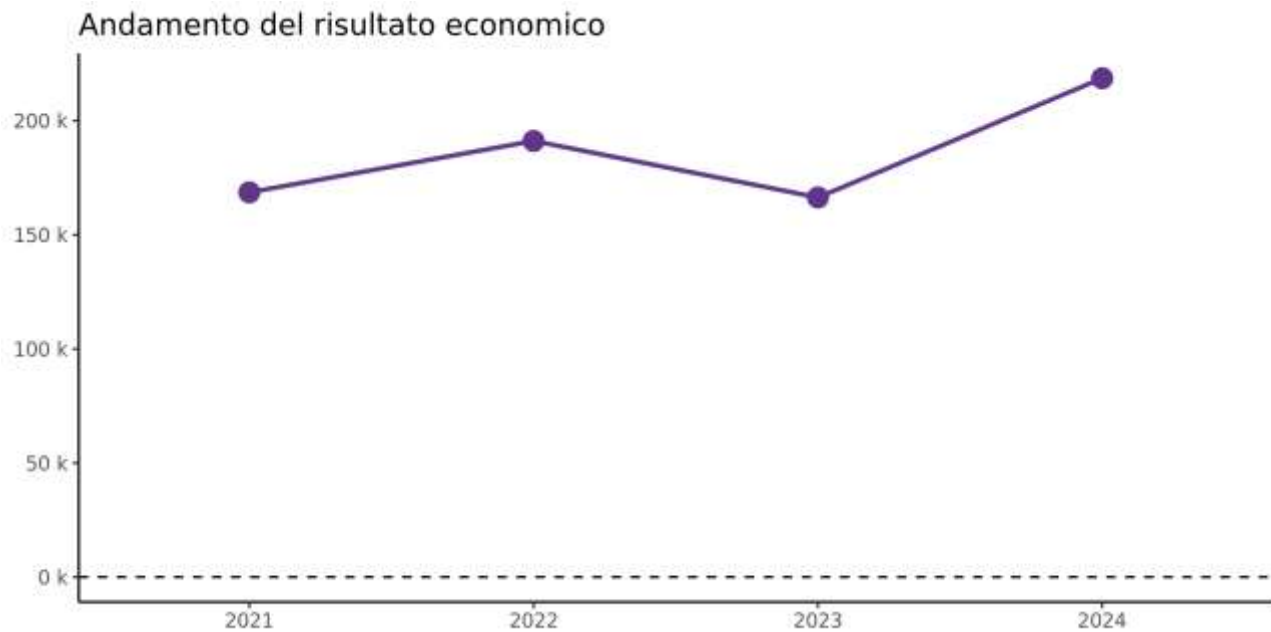


I **costi** sono ammontati a 2.548.061 Euro, di cui il 73.15% rappresentati da costi del personale dipendente.

I Costi

Costi totali	2.548.061 €
Costi del personale dipendente	1.864.041 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2024 un **utile** pari a 242.747 Euro.



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa

ammonta a 1.383.020 Euro ed è composto per il 7,01% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	1.383.020 €
Capitale sociale	97.029 €

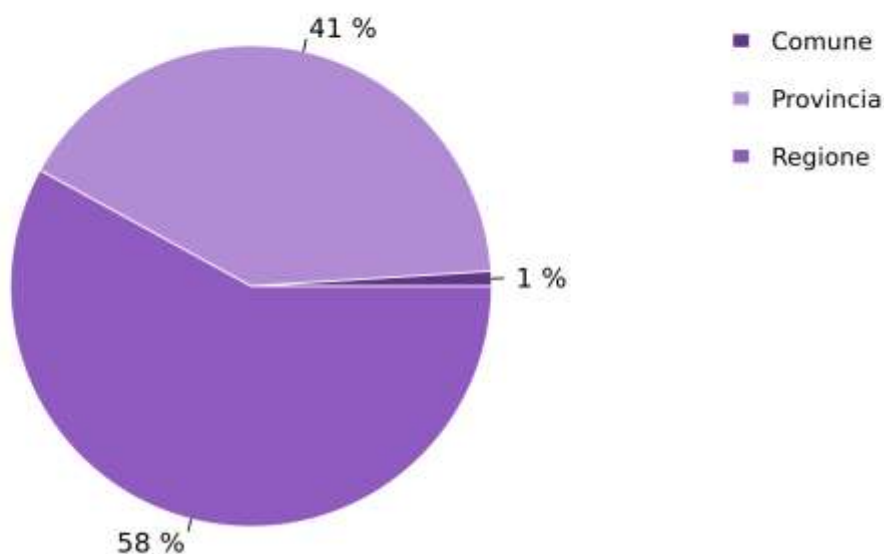
Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 589.874 Euro.

Provenienza delle risorse finanziarie

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

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

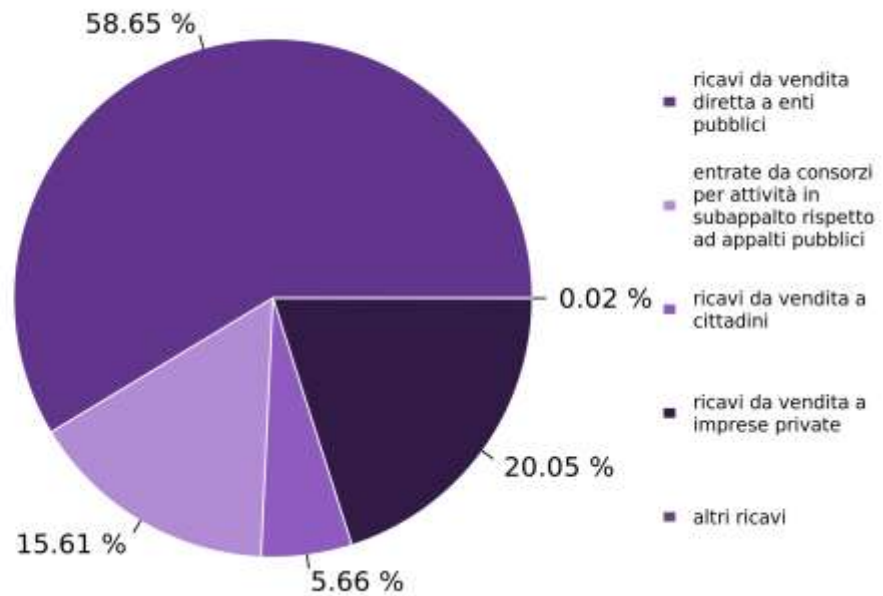
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 95,09% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 58.786 Euro di contributi pubblici e 4.515,71 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 63.311,71 Euro. Si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 1.788,97 Euro.

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

Composizione dei ricavi



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 74.72%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2024 la cooperativa sociale non ha ricevuto donazioni e ciò porta a riflettere sulla mancata percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste e che potrebbe essere sostenuto con donazioni.

Segnalazioni degli amministratori

Non si segnalano da parte degli amministratori criticità emerse nella gestione.



ALTRE INFORMAZIONI

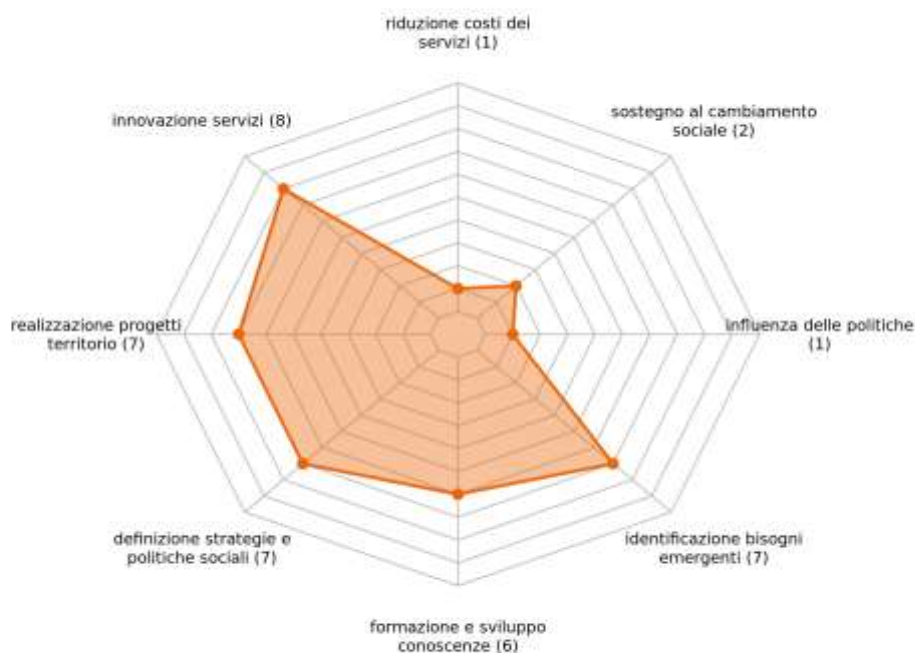
Impatto dalla rete e nella rete

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

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

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 55% degli acquisti della cooperativa sociale OLTRELASORGENTE è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale molto buono.

La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2024 OLTRELASORGENTE ha collaborato con alcune imprese compartecipando ad ATI e ad appalti pubblici. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

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

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	1
Associazioni temporanee d'impresa	2

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

La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore nessuna collaborazione. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che, si sottolinea, sono state offerte a pagamento ai cittadini.

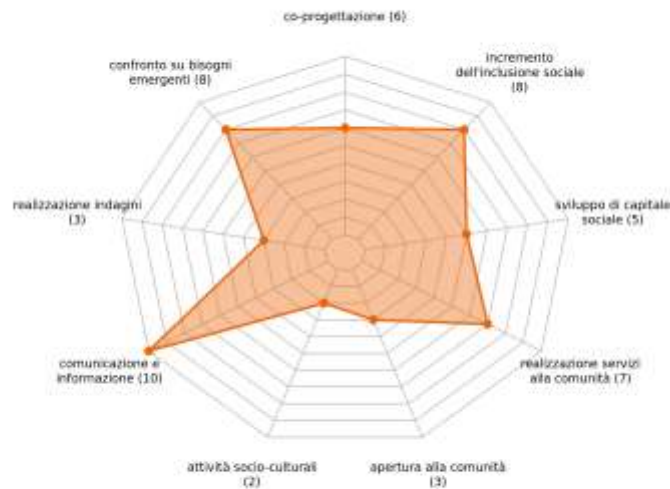
Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e utilizza sistemi per il green procurement (per servizi a basso impatto sulla salute umana e l'ambiente, generalmente accreditati dalla pubblica amministrazione).

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

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

Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

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

Coesione sociale OLTRELASORGENTE ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e con minori ma sempre

significativi risultati ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale.

Integrazione e inclusione sociale OLTRELASORGENTE ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.