



*Ogni cosa intorno a noi, ci chiama a giocare con lei, a creare sguardi nuovi che cambiano il mondo*

# BILANCIO SOCIALE 2021

## Sommario

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE E NOTA METODOLOGICA.....</b>	<b>1</b>
1.1.	LETTERA DELLA PRESIDENTE.....	1
1.2.	NOTA METODOLOGICA.....	3
<b>2</b>	<b>IDENTITA'.....</b>	<b>3</b>
2.1.	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	3
2.2.	PRO.GES. TRENTO A SERVIZIO DEL TERRITORIO .....	3
2.3.	LA NOSTRA STORIA.....	4
2.4.	MISSION.....	4
2.5.	MAPPA DEGLI STAKEHOLDER .....	4
2.6.	LE RETI DI COLLABORAZIONE .....	6
2.7.	I NOSTRI OBIETTIVI STRATEGICI .....	7
<b>3</b>	<b>IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE.....</b>	<b>8</b>
3.1.	LA COMPAGINE SOCIALE.....	8
3.2.	IL SISTEMA DI GOVERNO ED I PROCESSI DI PARTECIPAZIONE.....	9
3.3.	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	11
3.4.	LE PERSONE CHE OPERANO NELL'ORGANIZZAZIONE.....	11
<b>4</b>	<b>LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE .....</b>	<b>15</b>
4.1.	RENDICONTO GESTIONALE PROPOSTO DALL'AGENZIA PER LE ONLUS.....	15
4.2.	INDICATORI.....	16
4.3.	PATRIMONIO NETTO.....	16
<b>5</b>	<b>LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI .....</b>	<b>17</b>
5.1.	DEFINIZIONE DELLO SCHEMA D'ANALISI.....	17
5.2.	DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI SULLA BASE DEI BISOGNI EMERSI.....	17
5.3.	INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI E AREE DI ATTIVITÀ.....	17
5.4.	DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	18
<b>6</b>	<b>L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE .....</b>	<b>23</b>
6.1.	LA PROFESSIONALITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO .....	23
6.2.	INIZIATIVE PER "ADATTARE" GLI INTERVENTI E LE PROPOSTE EDUCATIVE SULL'UNICITA' DI BAMBINI E FAMIGLIE.....	25
6.3.	I WEBINAR. AGGANCIARSI AL TERRITORIO PER PROMUOVERE LE COMUNITÀ EDUCANTI. ....	25
6.4.	UNO SGUARDO SUL FUTURO .....	27

## 1 PRESENTAZIONE E NOTA METODOLOGICA

---

### 1.1. LETTERA DELLA PRESIDENTE

Mariangela Minati

**L'**esperienza dell'incertezza ci ha reso migliori perché abbiamo saputo cogliere le opportunità.

Con questa frase vorrei definire quello che è stato il 2021 per la nostra cooperativa Pro.Ges. Trento.

Mai come durante quest'anno, abbiamo potuto apprendere che le situazioni complesse ci permettono di sviluppare, tutti assieme, risorse personali, sociali e tecnico specialistiche. Le competenze adattive che ognuno di noi ha messo in gioco, sono stato fondamentali per costruire un'immagine mentale finalizzata a trovare strategie innovative e migliorare il nostro lavoro.

L'anno appena trascorso è stato una palestra di sviluppo, di esercitazione che ci ha permesso di acquisire abilità diversificate. Si è verificata la stessa situazione di quando fin da bambini **impariamo a "giocare"**.

Come tutti sapete, l'attività del gioco insegna a stare con gli altri, a diventare amici. Per i bambini, il gioco spontaneo è la condizione di base per **acquisire abilità relazionali e per sviluppare coscienza sociale, cooperazione e altruismo**. Non solo: il mondo stesso che li circonda, con ogni sua creatura vivente o meno, è un invito al gioco, all'esplorazione, alla scoperta e alla sperimentazione; a cimentarsi non in competizione con gli altri, ma in una gioiosa ricerca di ciò che è possibile. Questi stessi meccanismi funzionano anche negli adulti: attraverso il gioco miglioriamo la nostra capacità di connetterci con gli altri, ma anche di interagire in modo costruttivo con la realtà che ci circonda.

Quando riusciamo a stare in un contesto lavorativo dove c'è spazio per un po' di umorismo e ironia, riusciamo a sdrammatizzare paure e preoccupazioni, il nostro umore migliora, si abbate il livello di stress, permettiamo al cervello di esercitare la sua flessibilità e di cogliere quello che le diverse situazioni stanno offrendo.

Questo non significa non vedere che il lavoro è anche impegno e fatica, ma il lavoro non deve diventare un elemento che soffoca la nostra intelligenza. Deve diventare un modo per sviluppare l'immaginazione, la creatività, le abilità necessarie per **migliorare la nostra qualità di vita**.

Lavorare con questo stile, scambiando quattro risate assieme ai colleghi, alle famiglie ai bambini, favorisce l'empatia, la comprensione e la fiducia. Ci permette di affrontare le situazioni stressanti, con leggerezza e consolidare buone relazioni professionali.





Darsi il tempo per questi momenti sereni nel contesto di lavoro ci ha permesse di dare il meglio per promuovere un senso di appartenenza e comunità.

Siamo riusciti a progettare eventi importanti per promuovere una visione di rispetto e tolleranza non solo nei confronti dei bambini ma anche nei confronti di tutte le persone che si occupano delle nuove generazioni. Abbiamo anche noi “fatto” la nostra piccola parte per rispettare il programma dell’Agenda 2030.

Siamo stati determinati nel fare passi audaci per portare un cambiamento nelle relazioni fra le persone e condividere messaggi di tolleranza. Le comunità nelle quali abbiamo portato, attraverso i webinar, i nostri messaggi di gentilezza, cura delle relazioni, rispetto verso gli altri, hanno contribuito a restituirci un’immagine di cooperativa moderna che contribuisce in modo professionale al cambiamento della società e rafforza la coesione sociale. Sono state le connessioni creative nate all’interno dei gruppi di lavoro che ci hanno permesso di vestire un’immagine nuova della nostra cooperativa. Il lavoro che facciamo quotidianamente è stato un’occasione per affrontare nuove sfide con sempre maggior consapevolezza e sicurezza

Abbiamo la fortuna di lavorare per progettare il futuro delle nuove generazioni, in un’epoca di grandi opportunità, che ci chiede di non temere di **metterci in gioco**. Non sprechiamo questi momenti che ci hanno spinto verso la comprensione dell’importanza di condividere, anche con la comunità, che la gratificazione di fare bene il nostro lavoro, diventa ricchezza per la comunità stessa.

Scegli il lavoro che ami e non lavorerai mai,  
neanche per un giorno in tutta la tua vita.

*Confucio*

*Mario Pile*





## 1.2. NOTA METODOLOGICA

Per Pro.Ges. Trento, questa è la sesta edizione del bilancio sociale, che integra la dimensione sociale e ambientale con quella economico-finanziaria (bilancio integrato).

Hanno preso parte alla redazione del bilancio sociale: Mariangela Minati, Marzia Giovannini, Gabriele Pedrina, Sabrina Anzelini, Martina Bassetti e Giada Agostini.

Il Bilancio si riferisce alle attività di tutti i servizi e le attività che ha in gestione

Con il bilancio sociale non solo si intende rendicontare all'esterno i risultati raggiunti e gli obiettivi che ci siamo prefissati, ma si vuole riflettere sull'impostazione strategica delle nostre attività e sui processi di engagement dei nostri stakeholder, per poter essere sempre più efficienti e in grado di cogliere le mutevoli istanze sociali e i bisogni del territorio.

**Tutti i dati pubblicati, soprattutto quelli che possono fluttuare nel corso dell'anno, si riferiscono a quanto rilevato al 31 dicembre 2021** e sono tratti dai nostri sistemi gestionali. Quelli provenienti dagli stakeholder sono stati raccolti attraverso sondaggi mirati.

Il Bilancio sociale verrà stampato e inviato per e-mail ai soci. Inoltre, sarà reso disponibile anche online sul sito della cooperativa, presentato durante l'assemblea ai soci e nell'assemblea d'inizio anno alle famiglie e le autorità pubbliche del territorio.

## 2 IDENTITA'

---

### 2.1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

Pro.Ges. Trento è una cooperativa sociale costituita nel 2014, iscritta nella sezione ordinaria del registro delle imprese, appartiene alla **Federazione Trentina della Cooperazione** di cui dal 30.11.2020 è socio ordinario.

L'impresa ha la propria sede in Via Valentina Zambra 11, a Trento. La cooperativa opera nella provincia trentina, e si occupa di organizzare e gestire attività educative, di cura e vigilanza, ricreative e assistenziali a favore dell'infanzia e di minori. La cooperativa dà lavoro a 208 dipendenti (di cui 147 soci), presenta un patrimonio netto di 631.682 euro e nell'ultimo anno ha raggiunto un fatturato di 5.152.814 euro, con un incremento del 12,1% rispetto all'anno precedente. La cooperativa si occupa di servizi all'infanzia fin dalla sua nascita. Si impegna a **gestire al meglio gli aspetti organizzativi ed educativi**, offrendo un **servizio di qualità** allo scopo di massimizzare il surplus di tutti gli stakeholders con cui si relaziona. Per fare questo ritiene fondamentale **sostenere il personale soprattutto attraverso la formazione e la condivisione delle scelte educative**. La cooperativa è iscritta nel **Registro dei soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio-assistenziali** ed è iscritta nell'**Elenco dei soggetti erogatori di Buoni di Servizio**.

È, inoltre, un **Ente Accreditato per l'affidamento dei servizi socio assistenziali dell'area Età Evolutiva e Genitorialità**. Nel corso del 2021 è stata presentata domanda di accreditamento (già accolta) per i servizi dell'area **Età anziana**.

### 2.2. PRO.GES. TRENTO A SERVIZIO DEL TERRITORIO

Pro.Ges. Trento **opera nella provincia di Trento**, gestisce 10 nidi d'infanzia, 7 collocati all'interno del comune di Trento e 3 nella provincia (Sella Giudicarie fino ad agosto, Tione da settembre, Segno e Coredò, entrambi nel comune di Predaia). È inoltre presente con il proprio personale educativo all'interno del Centro Per l'Infanzia gestito dalla provincia di Trento e al Convitto della Fondazione Edmund Mach, che accoglie alcuni studenti dell'Istituto Agrario San Michele all'Adige.





### 2.3. LA NOSTRA STORIA

La Società Cooperativa Pro.Ges. Trento è nata nell'autunno del 2014 su iniziativa di un gruppo di operatori occupati al tempo nella cooperativa Proges di Parma, guidati dalla figura di Mariangela Minati, i quali dopo essersi costituiti come cooperativa decidono di acquisire il ramo d'azienda che seguiva la gestione di servizi operanti nella provincia di Trento. L'impresa è stata costituita al fine di gestire direttamente sul territorio trentino attività di welfare, rivolte alla cura dell'infanzia e all'educazione, in particolare prima infanzia e tutela dei minori.

### 2.4. MISSION

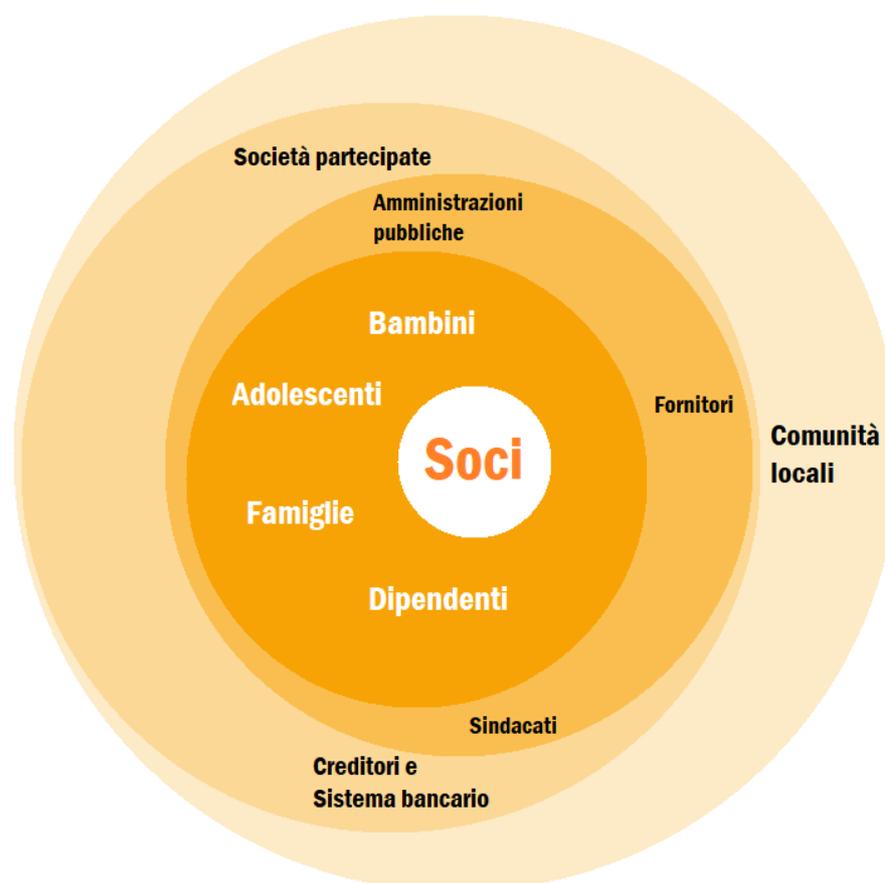
La cooperativa punta ad **accrescere il benessere dei bambini e delle loro famiglie**, svolgendo nelle proprie strutture le migliori attività volte a favorirne e tutelarne la crescita e lo sviluppo, **valorizzando il contributo di ogni socio e dipendente**. Pro.Ges. Trento si impegna in processi di co-progettazione in grado di cogliere i continui bisogni emergenti e di migliorare le proprie pratiche. Collabora con un **atteggiamento innovativo e propositivo insieme agli enti del territorio per il benessere complessivo della collettività**.

### 2.5. MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

*Che cos'è uno stakeholder?*

*Letteralmente la parola inglese stakeholder significa "portatore d'interesse". Con essa si indicano tutti coloro (persone oppure gruppi) che hanno interesse nel funzionamento di un'organizzazione.*

*Per fare alcuni esempi, sono stakeholder un fornitore, un cliente, una società che collabora a un progetto, un ente di formazione, una fondazione bancaria che finanzia un'attività.*





### Soci e dipendenti

Pro.Ges. Trento fin dalla sua nascita ha deciso di allargare la propria base sociale a tutti i lavoratori che intendessero dividerne il progetto, questo ha fatto sì che oggi dei **nostri 208 dipendenti, 147 siano soci** della cooperativa. L'impresa organizza incontri periodici, diretti dalla presidente Mariangela Minati allo scopo di creare momenti di confronto. In queste riunioni i dipendenti vengono informati sull'andamento, sui piani e sugli obiettivi della cooperativa.

### Bambini, adolescenti e famiglie

Sono lo stakeholder di riferimento dell'impresa, per cui sono svolte tutte le attività poste in essere dalla cooperativa. Pro.Ges. Trento. **Nel corso del 2020 sono passati per i nostri nidi 715 bambini e 24 sono i minori accolti al Centro per l'Infanzia.** Il nostro è un approccio pedagogico, ecologico e sistemico, che mette in evidenza la natura dinamica del contesto di crescita e promuove la partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti nel processo educativo valorizzandone competenze e responsabilità reciproche. All'interno di questa cornice l'idea di bambino è quella di una persona che fin dall'inizio della sua vita è competente, capace di esprimere i propri bisogni e di fare fronte in maniera autonoma alla risoluzione di problemi. Il bambino così pensato necessita di adulti altrettanto competenti capaci di promuovere spazi e tempi progettati adeguatamente, questi adulti sono gli educatori e la famiglia. Centrale è infatti il ruolo delle famiglie che sin dal loro ingresso nei servizi co-progettano con il personale educativo i percorsi di crescita dei bambini, diventando così reali protagonisti attivi dell'attuazione dei progetti educativi.

Con l'avvio della presenza di nostri operatori all'interno del Convitto FEM, abbiamo iniziato a relazionarci anche con il mondo dell'adolescenza e, nella fattispecie, di studenti delle scuole superiori che vivono lontano da casa per poter seguire gli studi. Per quanto il loro interesse primario sia in carico alla struttura che li accoglie, riteniamo che anch'essi possano coltivare delle attese rispetto al nostro modo di agire la vigilanza e l'assistenza nei loro confronti. Un agire che abbiamo improntato al sostegno, sia al consolidamento delle proprie capacità intellettuali e relazionali, sia alla capacità di accogliere, interpretare e rispettare le regole di una vita comunitaria che ha come obiettivo il conseguimento di un benessere per tutti.

### Fornitori

Per Pro.Ges. Trento i fornitori sono di fondamentale importanza. L'impresa sociale favorisce la scelta di cooperative sociali del territorio e richiede che gli stessi rispettino alti standard di qualità con lo scopo di poter offrire un servizio eccellente nelle sedi in cui opera. Vi è uno scambio reciproco in base alle esigenze che emergono da problemi o nuove iniziative improntato ad una logica condivisa di creazione di valore. I nostri principali fornitori sono: Coop. Gabbiano, Risto 3, Leveghi, Clera, Ecoopera, Digilan.

### Creditori e sistema bancario

La cooperativa ha emesso un social minibond di 500.000€ sottoscritto interamente da Mediocredito Trentino Alto Adige, con scadenza 2023. È la prima volta che accade nel territorio trentino. I creditori sono fondamentali per la nostra organizzazione perché ci consentono di sviluppare e migliorare le nostre attività, le risorse concesse saranno utilizzate interamente per finanziare progetti di utilità sociale diretti alle fasce deboli della popolazione che necessita di cura e assistenza. Per la nostra cooperativa la possibilità di aver avuto accesso a risorse finanziarie è stato un passaggio importante per renderci maggiormente visibili sul mercato dei capitali.





### Amministrazioni pubbliche

La relazione con le amministrazioni pubbliche da cui la cooperativa riceve in appalto la gestione dei servizi è improntata sui principi di collaborazione e trasparenza, in una piena condivisione di obiettivi. Ambiti quali: la formazione, Il rapporto con gli utenti e la gestione delle strutture vedono le parti confrontarsi e attuare piani di azione condivisi.

### Le società partecipate

Pro.Ges. Trento è all'interno dell'assetto societario di Trento Facility srl, una società che opera nel campo della ristorazione dell'accoglienza in Trentino. La nostra cooperativa si propone come sponda di sostegno anche in vista di progettualità condivise.

### Sindacati

Le rappresentanze sindacali svolgono per la nostra cooperativa un importante ruolo di mediazione con i lavoratori nella individuazione di problematiche da affrontare e di soluzioni praticabili da adottare. Nel corso dell'anno è rientrata in servizio una nostra socia/dipendente che dal 2019 era distaccata presso una delle organizzazioni sindacali.

### Comunità locali

Pro.Ges. Trento mantiene vivo il rapporto con le comunità locali, si propone con iniziative volte a favorire la formazione delle famiglie e si impegna attraverso l'utilizzo della newsletter a informare le famiglie sulle iniziative presenti nelle comunità in cui opera.

## 2.6. LE RETI DI COLLABORAZIONE

La prima rete di collaborazione che Pro.Ges. Trento si impegna a costruire e mantenere è con tutti gli enti che partecipano, come enti affidatario partner, alla realizzazione e alla gestione dei servizi. Condividere un progetto significa allargare lo sguardo sui bisogni presenti e sulle risposte possibili, stimolando l'innovazione e una migliore adesione alle domande della comunità

#### Pro.Ges. Trento nel corso del 2021 ha collaborato con:

- Appm, Onlus
- Provincia Autonoma di Trento
- Comune di Trento
- Comune di Predaia
- Comune di Tione
- Comune di Terre d'Adige
- Comune di Sella Giudicarie
- Università

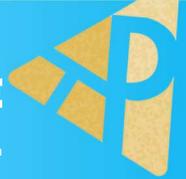
La cooperativa, inoltre **collabora con i servizi socio-sanitari del territorio**, creando tavoli di lavoro interdisciplinari che mirano ad osservare i bambini sotto un profilo globale.

L'impresa sociale mira alla creazione di reti che coinvolgano i servizi sociali del territorio in cui agisce, lavorando su tematiche di inclusione sociale emergenti allo scopo di adattare al meglio il proprio servizio.

#### Le reti a cui ha aderito Pro.Ges. Trento

- Distretto famiglia della Val di Non
- Distretto famiglia del Chiese
- Distretto famiglia della Vallagarina





- Tavolo di lavoro 0-6 Polo sociale Argentario Povo e Villazzano
- Rete Intrecci

Resta attiva la collaborazione con la cooperativa Proges di Parma, da cui è stato acquisito nel 2014 il ramo d'azienda dei servizi operanti in Trentino. La possibilità di crescere in un rapporto franco e costruttivo, di accedere ad un panorama di incontri e stimoli di alto profilo su un orizzonte europeo e internazionale, e di fruire del sostegno di una struttura organizzativa solida e collaudata è stato ed è per noi un punto di forza.

Il fare rete nel territorio ha preso forma anche con scelte di sostegno a favore di associazioni e imprese sociali.

#### Soggetti coinvolti

- Laboratorio le Formichine, Rovereto
- Villa Rizzi, Trento
- Centro "Franca Martini" – ATSM, Trento
- Alfid

## 2.7. I NOSTRI OBIETTIVI STRATEGICI

Pro.Ges. Trento continuerà ad investire le proprie risorse nella formazione dei propri dipendenti per poter offrire un servizio sempre di maggiore qualità. La cooperativa mira a consolidare ed espandere i propri servizi sul territorio provinciale e limitrofo, ponendosi come obiettivo di lungo periodo la diversificazione delle proprie attività.

Questo senza perdere di vista il contesto globale in cui operiamo e con il serio intento di partecipare al raggiungimento di quegli obiettivi che la comunità internazionale si è data. Ci riferiamo ai 17 goals dell'Agenda 2030, che in Italia si sono concretizzati nella "Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile" e che si focalizza sulle 5 P: Persone, Pianeta, Prosperità, Pace e Partnership. Sentirci parte attiva di questo progetto significa applicare in ogni azione che svolgiamo, in ogni attività che programiamo un pensiero rivolto agli effetti sul futuro in termini di ambiente, prosperità e pace. Siamo infatti convinti che il benessere dei bambini e delle loro famiglie, focus primario della nostra mission, richieda un'attenzione e un'azione ampia sia rispetto il tempo e i luoghi, cioè rivolto a proteggere l'ambiente che vivranno in questo presente e nel loro futuro.





## 3 IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE

---

### 3.1. LA COMPAGINE SOCIALE

La compagine sociale di Pro.Ges. Trento al momento vede coinvolte due categorie di soci: i **soci ordinari** e i **soci sovventori**. L'ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione dei soci ordinari avviene sulla base delle necessità operative della Cooperativa stessa e, pertanto, ogni nuovo socio è ammesso solo ove sia in grado di adempiere le obbligazioni assunte e di soddisfare specificatamente le necessità medesime.

#### La proposta ai nuovi soci

La proposta di aderire come soci viene fatta ai lavoratori dopo due anni di presenza all'interno della nostra cooperativa nel momento in cui viene loro offerto un contratto a tempo indeterminato. Si ritiene che questa sia la condizione ottimale poiché presuppone un periodo precedente trascorso all'interno della cooperativa che ha messo i presupposti per una collaborazione più ampia e costante.

#### Sottoscrizione della quota associativa

Per i soci ordinari è prevista la sottoscrizione della quota associativa per un importo di € 2000, che viene versata in forma rateizzata attraverso la busta paga. I conferimenti soci sovventori invece possono avere ad oggetto denaro, beni in natura o crediti, e sono rappresentati da azioni nominative trasferibili del valore di € 500,00 ciascuna secondo quanto previsto dall'apposito regolamento o in mancanza dalla deliberazione assembleare in sede di emissione dei titoli. Pro.Ges. Trento al momento presenta due soci sovventori, *Proges* e *CFI*, che hanno sottoscritto rispettivamente una quota associativa in denaro del valore di € 240.000 e di € 1.000.

#### Diritti e obblighi dei soci

- i soci sono obbligati:
  - al versamento del capitale sottoscritto;
  - all'osservanza dello statuto, dei regolamenti interni e delle deliberazioni adottate dalle decisioni dei soci e/o dagli organi sociali;
  - a partecipare all'attività della Cooperativa per la sua durata.
- I soci hanno diritto:
  - partecipare alle assemblee e prendere parte alle votazioni
  - ad esaminare il libro dei soci e il libro delle adunanze e delle deliberazioni dell'assemblea

#### Perdita della qualità di socio

La qualità di socio si perde:

- a) per recesso, esclusione, fallimento o per causa di morte, se il socio è persona fisica;
- b) per recesso, esclusione, fallimento o sottoposizione ad altre procedure concorsuali, scioglimento o liquidazione se il socio è diverso da persona fisica.





## 3.2. IL SISTEMA DI GOVERNO ED I PROCESSI DI PARTECIPAZIONE

### 3.2.1 ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea è convocata dal Consiglio di amministrazione, secondo le modalità previste dallo statuto, per discutere tutti gli argomenti che sono di competenza dell'assemblea e quanti ritiene affidare alla sua deliberazione.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione o da altra persona designata dagli intervenuti. Il presidente è assistito da un segretario nominato dall'assemblea. Di ogni adunanza viene redatto processo verbale, sottoscritto dal presidente e dal segretario, o dal notaio e riportato in apposito libro. L'assemblea deve svolgersi con modalità tali che tutti coloro che hanno il diritto di parteciparvi possano rendersi conto in tempo reale degli eventi, formare liberamente il proprio convincimento ed esprimere liberamente e tempestivamente il proprio voto. Per le votazioni si procederà normalmente col sistema della alzata di mano, salvo diversa deliberazione dell'Assemblea.

#### Assemblea 2021

L'assemblea dei soci del 2021 si è svolta in video conferenza e vi hanno partecipato 71 soci di cui 64 collegati. Inoltre era presente il socio sovventore Proges rappresentato dalla presidente Michela Bolondi. All'assemblea era presente ed è intervenuta la prof.ssa Erika Costa, che ci aveva affiancato nella predisposizione del nuovo Bilancio sociale.

### 3.2.2 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nel 2021 Il consiglio di amministrazione si è riunito con cadenza mensile; al CDA spetta il ruolo di gestione della società: redazione dei bilanci consuntivi, approvazione del budget, attuazione delle delibere di Assemblea, disegno dei piani di sviluppo strategico e adempimento degli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Il consiglio è stato rinnovato con l'Assemblea dei soci e resterà in carica fino all'approvazione del bilancio del 2023. È Il presidente del CDA a detenere la rappresentanza legale. I membri del CDA sono:

**Mariangela Minati**  
*Presidente*



**Filippo Finardi**  
*vice presidente*



**Marzia Giovannini**  
*consigliere*



**Martina Bassetti**  
*consigliere*



**Gabriele Pedrina**  
*consigliere*



**Annalisa Pelacci**  
*consigliere*



**Serena Romeo**  
*consigliere*



**Daniela Serafini**  
*consigliere*





### 3.2.3 COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio deve riunirsi almeno ogni novanta giorni e delle riunioni del Collegio deve redigersi verbale sottoscritto dagli intervenuti. Il Presidente del Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea. I sindaci restano in carica per tre esercizi, e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili.

I membri del Collegio Sindacale sono.

- Campanini Mattia, *presidente*
- Capelli Massimo
- Pezzuto Fabrizio

### 3.2.4 REVISORE LEGALE DEI CONTI

La revisione legale dei conti è esercitata dalla società di revisione **Hermes spa**. La società di revisione ha il compito di:

- verificare la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- verificare che bilancio di esercizio corrisponda alle risultanze delle scritture contabili e agli accertamenti eseguiti e se sono conformi alle norme che li disciplinano;
- esprimere con apposita relazione un giudizio sul bilancio d'esercizio.

L'incarico di revisione legale dei conti è conferito dall'assemblea, sentito il collegio sindacale. Ha durata di tre esercizi, con scadenza alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del terzo bilancio di esercizio dell'incarico.

### 3.2.5 ORGANISMO DI VIGILANZA

Sin dal 27 ottobre 2016, il CdA di Pro.Ges. Trento ha provveduto alla costituzione e alla nomina l'Organismo di Vigilanza (OdV), in adesione alle previsioni di cui al D.Lgs. 231/2001 (inerente la responsabilità amministrativa delle società).

L'OdV. di Pro.Ges. Trento è unipersonale e rappresentato da un membro esterno, nella persona del dott. **Luciano Mazzoni Benoni**.

L'Organismo, in breve, ha il compito di vigilare sul funzionamento del modello organizzativo adottato, di verificare la sua effettività e suggerire eventuali modifiche, di garantire la continuità della vigilanza, di esercitare un controllo tramite poteri d'indagine indipendenti.

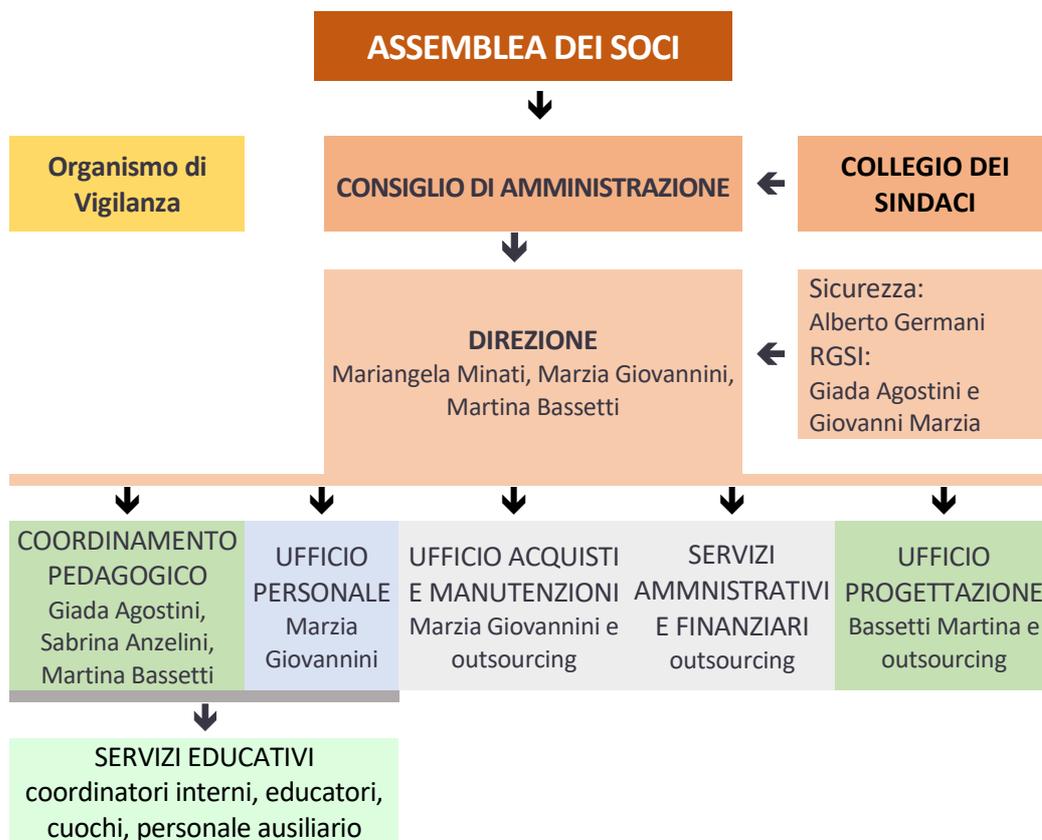
Il suo scopo affiancandosi alle funzioni aziendali in essere, è quello di prevenire la commissione dei reati previsti dal decreto e pertanto esentare la società da responsabilità amministrativa, in virtù del Modello adottato e tramite il monitoraggio sull'efficacia delle relative prescrizioni.

È anche attiva una piattaforma di "Whistleblowing" per la gestione delle segnalazioni di condotte illecite.





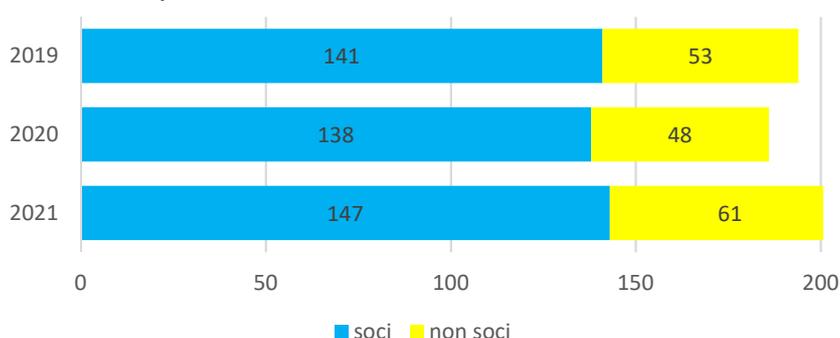
### 3.3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



### 3.4. LE PERSONE CHE OPERANO NELL'ORGANIZZAZIONE

Questa sezione del bilancio sociale ha lo scopo di illustrare le caratteristiche del gruppo di lavoro che, in ultima analisi, realizza gli elementi distintivi della nostra cooperativa e raggiunge gli obiettivi che si è prefissata. I dati analizzati e spesso confrontati con quelli del 2019 e del 2020, riguardano l'entità del gruppo, la sua composizione, la formazione e l'esperienza maturata, la contrattualizzazione e altri dati della vita lavorativa quali le maternità e gli infortuni. L'obiettivo è quello di cogliere su cosa si poggia e come si esprima il contributo sostanziale e originale del gruppo di lavoro alla realizzazione della mission.

#### Lavoratori: soci e dipendenti



Donne

198

Uomini

10

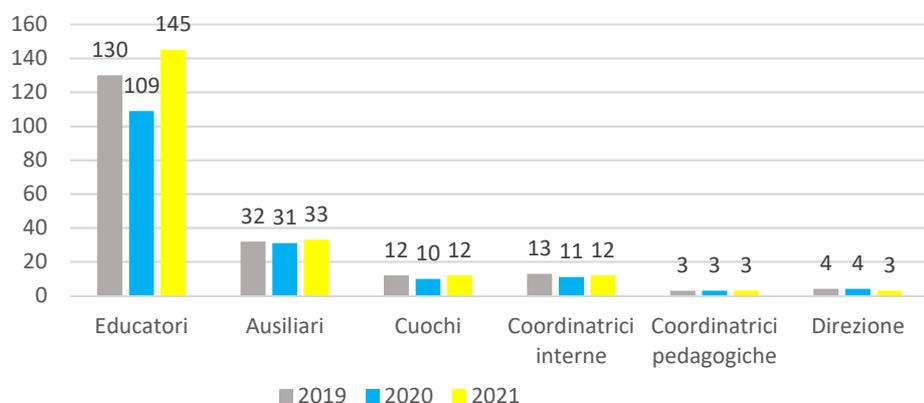
Età media

37

## Tipologia di contratti

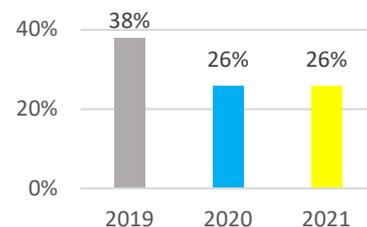


## Personale impiegato per categoria



## Turnover

Il turnover dei dipendenti è stato calcolato come il rapporto del numero delle cessazioni dei contratti di lavoro e la media dei dipendenti nell'anno solare 2020. Il valore del **26%** è in diminuzione rispetto al 2019.



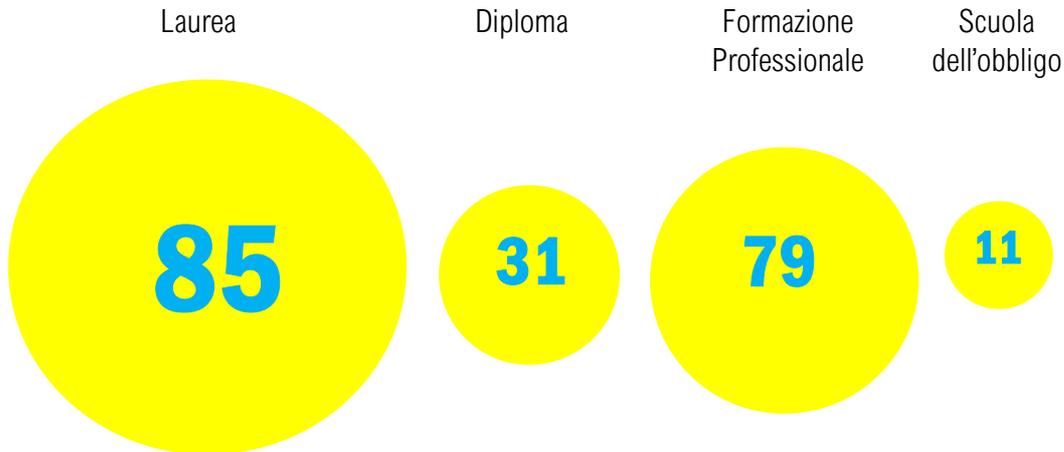
La **retribuzione lorda media** (38 ore) per ogni categoria, alla quale si aggiunge l'integrazione territoriale (invariata dal 2019):

- Ausiliari/e: 1.250,81€
- Cuochi/e: 1.345,21€
- Educatori/Educatrici: 1.426,41€
- Coordinatori/Coordinatrici: 1.504,67€
- Coordinatrici pedagogiche: 1.601,80€



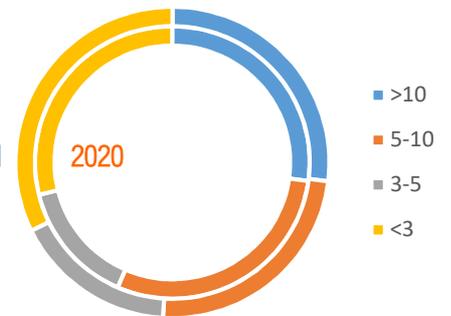


**Titolo di studio**

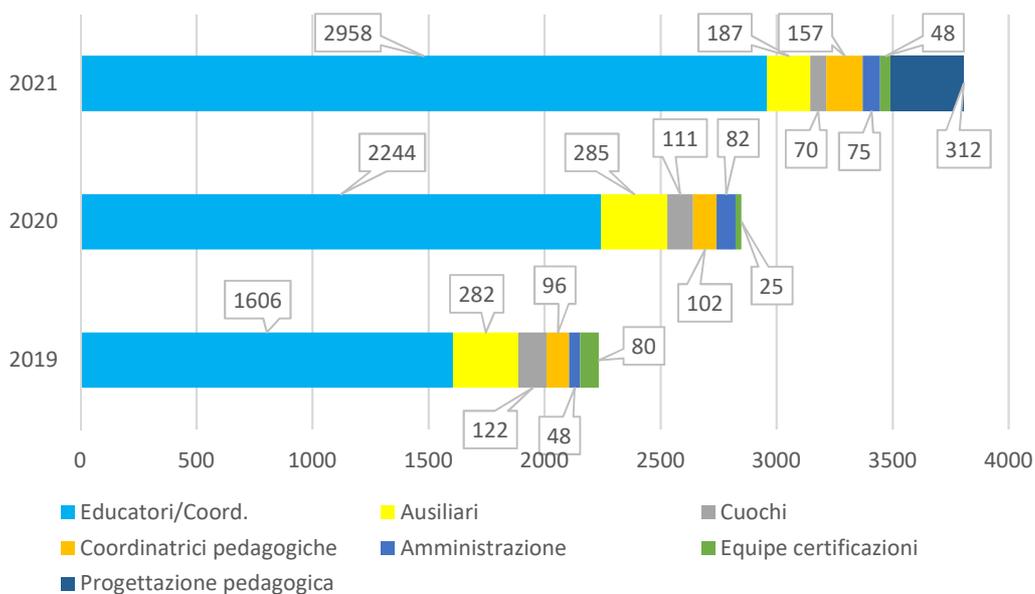


**Anzianità**

Considerando che la cooperativa alla sua nascita ha incorporato il personale allora in servizio con Proges, calcoliamo per costoro l'anzianità a partire dalla loro assunzione nella cooperativa di Parma. Si ricava che rispetto lo scorso anno, a motivo di molte nuove assunzioni, la percentuale dei dipendenti con oltre 5 anni di anzianità si riduce leggermente attestandosi al 52%. Cresce, per effetto della stabilizzazione contrattuale, la fascia 3-5 anni.



**Ore di formazione nel 2021 per categoria di impiego**





### Il lavoro di equipe

Oltre al lavoro frontale e alla formazione è sostanziale il lavoro svolto dai gruppi di lavoro negli incontri di progettazione, programmazione e verifica, che si aggiungono agli incontri con i genitori e gli altri operatori del settore. Nel corso dell'anno sono stati calcolati 575 incontri delle equipe per un ammontare di 5.172 ore di lavoro; un incremento comunque superiore a quello del personale.

**575**  
incontri di  
equipe

**5.172**

le ore di lavoro  
in equipe

### Infortuni sul lavoro

**8**

gli episodi di infortunio sul luogo del lavoro (in questo calcolo sono compresi anche gli infortuni in itinere) occorsi nel 2021.

**8**

il numero di giornate medie di assenza a seguito di infortuni.

*Pro.Ges. Trento è attenta alla salute e la sicurezza dei propri dipendenti: **si impegna ad erogare corsi di formazione** su queste tematiche e ad **assicurare la conformità degli spazi in cui tutti i lavoratori si trovano ad operare**, affinché ogni dipendente possa svolgere la propria mansione nella massima sicurezza.*

### Maternità e congedo parentale

**21**

le dipendenti entrate in maternità nel 2021 (17 nel 2020), pari al 10,60% del totale delle dipendenti.

**81%**

la percentuale delle dipendenti giunte al termine del congedo parentale e poi effettivamente tornate al lavoro.



## 4 LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE

### 4.1. RENDICONTO GESTIONALE PROPOSTO DALL'AGENZIA PER LE ONLUS

	2021	2020
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>5.138.384</b>	<b>4.588.301</b>
<b>ONERI ATTIVITÀ TIPICA</b>	<b>4.504.947</b>	<b>4.019.376</b>
Costo materiali	84.533	98.301
Costo prestazioni di servizi	487.546	321.335
Costo locazioni/utilizzo beni di terzi	2.400	1.758
Costo personale	3.840.523	3.428.449
Ammortamenti/svalutazioni e accant.	52.534	63.421
Oneri diversi di gestione	37.410	106.112
<b>ONERI ATTIVITÀ ACCESSORIA</b>	<b>14.808</b>	<b>11.118</b>
Costo prestazioni di servizi	14.808	11.118
<b>ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>35.001</b>	<b>38.597</b>
Su rapporti bancari	35.001	38.597
<b>ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>583.626</b>	<b>519.210</b>
Costo materiali	2.869	3.337
Costo prestazioni di servizi	147.140	155.182
Costo locazioni/utilizzo beni di terzi	26.148	27.801
Costo personale	219.389	190.998
Ammortamenti/svalutazioni e accant.	173.017	126.013
Oneri diversi di gestione	15.061	15.793
Imposte	1	85
<b>TOTALE RICAVI E PROVENTI</b>	<b>5.152.814</b>	<b>4.596.822</b>
<b>PROVENTI E RICAVI ATTIVITÀ TIPICA</b>	<b>5.129.958</b>	<b>4.582.313</b>
Da contratti con enti pubblici	5.018.488	4.397.154
Altri ricavi e proventi	111.470	185.159
<b>PROVENTI E RICAVI ATTIVITÀ ACCESSORIA</b>	<b>19.539</b>	<b>11.118</b>
Contributi su progetti	4.812	
Altri ricavi e proventi	14.726	11.118
<b>ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>3.316</b>	<b>3.390</b>
Da rapporti bancari	3	328
Su prestiti	3.313	3.062
<b>Differenza tra RICAVI-PROVENTI e COSTI</b>	<b>14.430</b>	<b>8.521</b>



## 4.2. INDICATORI

### 4.2.1 Grado di utilizzo delle risorse raccolte

	2021	2020
Uscite e-o costi / Proventi e-o ricavi	0,997	0,998

Il risultato è **minore di 1**, ciò significa che l'organizzazione ha conseguito un risultato positivo

### 4.2.2 Grado di incidenza degli oneri di ogni specifica gestione

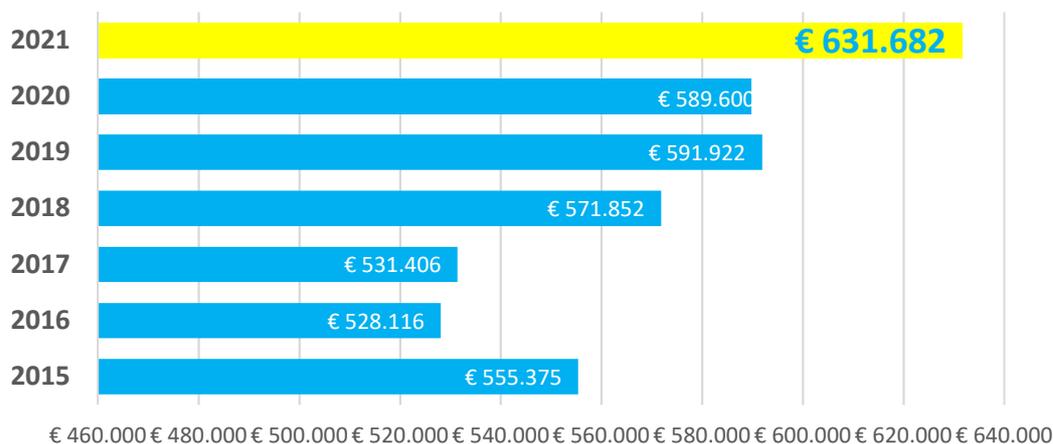
Questo indice ripartisce, in percentuale, il totale degli oneri su ogni specifica gestione

Oneri attività tipica	87,6%	87,7%
Oneri attività accessoria	0,2%	0,3%
Oneri finanziari e Patrimoniali	0,8%	0,7%
Oneri di supporto generale	11,3%	11,4%



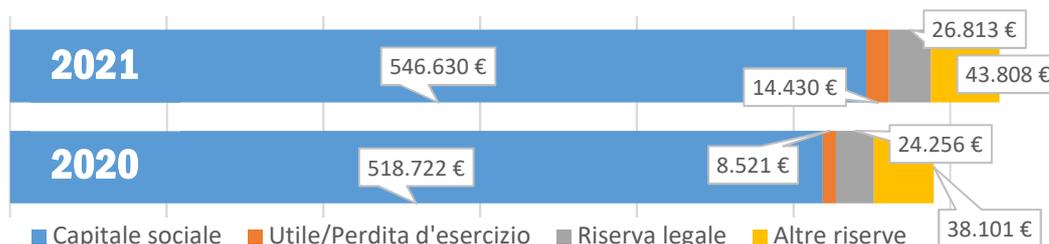
Dagli indicatori si conferma come **quasi il 90% degli oneri dell'organizzazione siano sostenuti per la gestione dell'attività tipica dell'impresa sociale** (operazioni direttamente correlate alla mission della cooperativa). Un'altra buona parte dei costi deriva dalle attività di supporto generale (legate a funzioni di tipo amministrativo come ad esempio "segreteria"), che rappresentano l'11,4% del totale.

## 4.3. PATRIMONIO NETTO



### Composizione del patrimonio netto

Il patrimonio si è incrementato del 7,14% non solo grazie all'utile di esercizio, ma anche all'ampliamento del capitale sociale (+10,5%) e delle riserve straordinarie (+15,0%)





## 5 LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

---

### 5.1. DEFINIZIONE DELLO SCHEMA D'ANALISI

Il 2021 è stato un anno ancora sotto il segno della pandemia. La riapertura dei servizi, già avviata dal settembre 2020, è stata fortemente segnata dalla volontà di vivere questa condizione come uno stimolo a riscrivere le priorità da perseguire dentro la mission che ci caratterizza. I bisogni che sono emersi, infatti, non evidenziano più soltanto aspettative stimolate dalle criticità causate dal Covid19, ma anche sensibilità nuove, riscoperte in questo periodo e significative a prescindere da questo specifico contesto. Per altro verso, il 2021 ha visto le fatiche di un ritorno verso una socialità vissuta in azioni concrete dentro spazi condivisi. Tornare a lavorare insieme, ricalibrarsi su nuove organizzazioni, affrontare esigenze sopite ed ora riemerse si è tradotto per i diversi *stakeholders* in nuovi bisogni, che hanno stimolato la nostra creatività a progettare nuovi interventi. Interventi che, anche nel 2021, non hanno mai perso di vista i due riferimenti che in questi anni guidano la nostra azione: la “Agenda 2030” e la “Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile”

### 5.2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI SULLA BASE DEI BISOGNI EMERSI

Partendo dal bilancio sociale 2020, riflettendo sullo scenario appena descritto e in un confronto continuo con i suoi *stakeholders*, Pro.Ges. Trento, ha individuato alcuni bisogni in risposta ai quali si è data cinque obiettivi, in coerenza con la propria mission e in linea con la sua azione strategica:

1. Qualificare il lavoro delle equipe e l'organizzazione complessiva della cooperativa, migliorando le relazioni professionali con la capacità di focalizzare i problemi, individuare risorse e criticità, definire strategie di soluzione.
2. Rendere sempre più aderente la nostra offerta educativa a quanto l'originalità di ogni bambino e bambina e di ogni famiglia esprime, rafforzando i momenti di ascolto, confronto e rimodulazione delle proposte.
3. Promuovere reti di collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio.
4. Realizzare proposte formative rivolte ad adulti, con la finalità di sostenere il loro impegno di *caregivers* e rinforzare le connessioni all'interno delle comunità educanti.
5. Ampliare e diversificare l'attività della cooperativa con l'apertura e/o l'acquisizione di nuovi servizi.

### 5.3. INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI E AREE DI ATTIVITÀ

Nella tabella che segue vediamo rappresentati nella prima riga i valori che appartengono alla nostra mission e che ispirano obiettivi e strategie.

Nella seconda riga sono indicati gli obiettivi assunti per il 2021 in coerenza con quanto definito dalla mission; il perseguimento di questi obiettivi è stato cercato con le attività descritte al punto 5.4.

Nella terza riga sono indicati gli stakeholders che più di altri erano interessati al raggiungimento dei singoli obiettivi.

Nella quarta riga ognuno di questi obiettivi viene inserito nel progetto più ampio definito dalla “Strategia Nazionale Per Lo Sviluppo Sostenibile”, incoerenza con i goals dell'Agenda 2030.





MISSION	Co-progettare per cogliere i continui bisogni emergenti e migliorare le proprie pratiche	Valorizzare il contributo di ogni socio e dipendente	Collaborare con un atteggiamento innovativo e propositivo con gli enti del territorio		Promuovere il benessere complessivo della collettività
OBIETTIVI	Adattare le proposte all'unicità degli utenti	Qualificare il lavoro nelle equipe	Ampliare i servizi nel territorio	Promuovere reti di collaborazioni	Realizzare attività formative a favore di adulti
STAKEHOLDERS	Bambini, famiglie	Lavoratori	Amministrazioni pubbliche	Comunità locali	Famiglie, Comunità Locali
STRATEGIA NAZIONALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	Persone II. 3	Pace II.3	Partnership Settore privato. 1	Partnership Istruzione 2	Vettori di sostenibilità IV.3

#### 5.4. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

##### 5.4.1 Obiettivi e attività in risposta ai bisogni emersi con la pandemia di Covid19



#### Adattare le proposte all'unicità degli utenti

La singolarità delle persone e la specificità dei loro bisogni è qualcosa che emerge dal confronto in un contesto attivo, dove non solo le parole ma l'esperienza stessa portano ad individuarle e approfondirle. Le attività messe in atto, quindi, hanno cercato non solo di ampliare i momenti di comunicazione, ma anche di creare spazi e occasioni dove si potesse "toccare con mano" ciò di cui si parlava. Questo è stata anche un'occasione per superare le resistenze al ritorno in presenza degli incontri e tornare, così, a costruire un legame di reciproca conoscenza e fiducia basati sulla concretezza di ciò che si esperisce. Per queste ragioni, nel corso dell'anno, si è scelto di prestare particolare attenzione ad alcune iniziative.

- Iniziative all'interno del nido con la presenza dei genitori per scoprire come migliorare le proposte rispetto alle esigenze dei singoli bambini nelle attività del mattino, nella cucina, negli incontri con il territorio.



- Ambientamento Partecipato, calibrato nei tempi e nelle modalità sulle esigenze di bambini e famiglie, monitorato attraverso *focus group* con i genitori, con particolare attenzione ai vissuti emotivi, per una visione olistica del percorso dei bambini e degli adulti, genitori e bambini.
- Modulazione dell'accoglienza e del ricongiungimento per salvaguardare la continuità di cura tra famiglia ed educatrici.
- Rafforzamento della comunicazione con una riprogettazione dei colloqui con le famiglie, e degli strumenti di comunicazione quali Diari di bordo, News Letter, i canali social e il sito della cooperativa.



### L'unicità degli utenti colti nei loro specifici bisogni di crescita

All'interno dei nostri servizi, negli ultimi anni, è stato rilevato un aumento di situazioni che richiedono una importante presa in carico individuale dei bambini e delle famiglie in un'ottica di supporto e accompagnamento in quello che è il delicato percorso della crescita.

In linea con questa nuova richiesta anche il personale educativo ha portato il bisogno di essere sostenuto in modo sempre più significativo in quelle che sono le osservazioni dei bambini e le possibili azioni educative da mettere in pratica nella quotidianità.

Per questo motivo la scelta della cooperativa è stata quella di avviare una progettazione che preveda la presenza regolare nei servizi di una psicomotricista che possa svolgere il suo lavoro su tre fronti:

- i percorsi di psicomotricità con i bambini,
- la formazione ed il confronto con il personale educativo in stretta collaborazione con il coordinamento pedagogico interno,
- gli incontri con le famiglie di gruppo e individuali.

### Perché la psicomotricità?

La psicomotricità è un'attività che lascia liberi i bambini, attraverso il gioco ed il movimento spontaneo, di esprimersi e raccontare agli adulti il proprio mondo interiore. Saper leggere quello che i bambini ci trasmettono attraverso i loro comportamenti significa innanzi tutto comprenderli e farli sentire accolti nella loro persona, ma anche la possibilità per gli adulti di mettere in campo delle valide strategie educative per sostenerli in quello che è il loro naturale sviluppo.



### Qualificare il lavoro nelle equipe

L'idea di co-costruzione e co-progettazione dei percorsi educativi richiede da una parte la crescita professionale dei singoli operatori, ma ancor più la capacità da parte del gruppo di lavoro di interagire in maniera costruttiva, mettendo a fuoco i problemi, incrociando prospettive e competenze e soprattutto, raggiungendo una visione condivisa e la capacità di un'azione coerente, grazie anche a sane relazioni personali e professionali.

- A tal fine è stato ulteriormente potenziato il percorso formativo e di supervisione con una consulente esterna, che ha coinvolto le singole equipe, fino ai vertici della cooperativa. In media sono 15 le ore offerte a tutti i dipendenti per ottimizzare le capacità dei loro gruppi di lavoro.
- Inoltre sono stati strutturati in alcuni nidi momenti di dialogo, confronto e condivisione tra le competenze e professionalità dell'intero gruppo di lavoro con l'obiettivo di contaminarsi; nello specifico sono stati programmati 23 incontri nei diversi servizi per crescere e migliorarsi reciprocamente.



8 LAVORO DIGNITOSO  
E CRESCITA  
ECONOMICA

### Ampliamento dei servizi

Nel corso del 2021 Pro.Ges. Trento ha partecipato a 7 gare per l'affidamento di servizi. Di queste tre riguardavano servizi già in nostra gestione, tre servizi nido non in nostra gestione e una gara riguardava un servizio in un settore sul quale non eravamo ancora operativi. L'esito finale ci ha visto riconfermati in due servizi (Nidi d'infanzia del comune di Predaia e Convitto Fondazione E. Mach) e acquisire due nuovi servizi (Nidi di infanzia di Tione e Ledro). Sempre nel 2021 abbiamo ottenuto l'accreditamento come ente per la gestione dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari rivolti ai minori e agli anziani. Il raggiungimento di questo obiettivo è stato promosso da una riorganizzazione interna del processo di elaborazione dei Progetti Tecnici, capace di valorizzare esperienze e competenze interne alla cooperativa.

17 PARTNERSHIP  
PER GLI OBIETTIVI

### Promuovere reti di collaborazione

I servizi nido d'infanzia sono caratterizzati da una forte connessione con il territorio sia perché vengono gestiti su affidamento dell'Amministrazione pubblica, sia perché costruisce rapporti significativi e di fiducia con le famiglie, su più livelli generazionali, sia perché, in quanto contesto educativo, va ad incidere su un'area particolarmente sensibile e ad ampio spettro di interesse per tutta la comunità. Questo dato di fatto suggerisce – ma anche richiede – di promuovere reti di collaborazione con le realtà del territorio così da condividere risorse e progetti su temi di preminente rilevanza nel contesto sociale. Su questa base sono state avviate le seguenti collaborazioni:

- con il Comune di Predaia, il Comune di Terre d'Adige e il Distretto Family della Val di Non ciclo di webinar sulla cura della prima infanzia nel periodo del Covid.
- con il Comune di Bleggio Superiore, Comune di Comano Terme, Comune di Stenico, Comune di Fivè, Pro Loco di San Lorenzo in Banale, ciclo di webinar sulla Parità di genere.
- con 6 comuni della Comunità Rotaliana Konigsberg e 9 comuni della Comunità della Val di Non ciclo di webinar sull'Educazione alla non violenza; il progetto prevede nel corso del 2022 attività sul tema della parità di genere in alcune scuole primarie di alcuni comuni coinvolti nell'iniziativa.

16 PACE, GIUSTIZIA  
E ISTITUZIONI  
SOLIDE

### La Scuola della Gentilezza e del Coraggio: Proposte formative rivolte alle comunità educanti

Le comunità educanti sono l'insieme degli adulti che, a diverso titolo (genitori, amministratori, professionisti, educatori, insegnanti, volontari, ...) e in qualche modo connettabili all'interno di un territorio, si fanno carico della crescita e dell'educazione delle nuove generazioni. Rivolgere a loro una proposta formativa, seppure non già integrati in una progettualità condivisa e operativa, ha l'obiettivo di far crescere sensibilità, conoscenze e competenze su temi e situazioni che hanno a che fare con la vita dei bambini, così che da tale condivisione possa in un futuro nascere una co-progettazione e cooperazione. Dopo le prime esperienze si è dato vita alla "Scuola della Gentilezza e del Coraggio" che esprime la volontà di creare occasioni di approfondimento, confronto e dialogo orientati a promuovere una crescita degli individui (a partire dai primi mesi di vita) e della società, orientata al rispetto e alla cura dell'altro con un atteggiamento consapevole e responsabile.



La modalità dei webinar, nel periodo caratterizzato ancora dalla pandemia, ha di fatto semplificato la partecipazione sia per gli organizzatori che per gli iscritti. Queste proposte, come riferito nel paragrafo precedente, sono state (quasi tutte) realizzate in collaborazione e il sostegno delle Amministrazioni comunali.

- **“Promuovere il rispetto sin dalla prima infanzia”** (8 marzo 2021). Un incontro, in occasione della festa della donna, sulla ripercussione della violenza di genere sulle bambine e sui bambini.  
89 partecipanti
- **“In dialogo per crescere”** (aprile 2021). Cinque incontri per aiutare famiglie ed operatori ad accompagnare i più piccoli al tempo del Covid.  
102 iscritti ai webinar e 764 visualizzazioni post evento
- **“Uno sguardo sulla parità di genere”**. Quattro incontri per approfondire la tematica sia nei suoi aspetti generali, sia in quelli più attinenti all’educazione al rispetto dei più piccoli, anche in termini di pari opportunità.  
119 iscritti ai webinar e 309 visualizzazioni post evento
- **“Educare alla non violenza”** (novembre 2021 – marzo 2022). Ciclo di tre incontri sulla violenza di genere, con attenzione alla violenza assistita dai minori. Nel 2021 è stato realizzato il primo incontro che ha visto 99 iscritti e 287 visualizzazioni post evento.

#### 5.4.2 Obiettivi e attività permanenti della cooperativa



##### Qualità ambiente e sicurezza

L’adesione a uno standard è sempre volontaria, rappresenta e dimostra l’applicazione di un percorso virtuoso verso obiettivi specifici. Pro.Ges. Trento aderisce agli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e ISO 4001 con l’applicazione di linee guida aggiuntive (UNI 11034:2003 Servizi all’infanzia - Requisiti del servizio). La scelta di applicare degli standard e la realizzazione di un sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza rappresenta la volontà di essere sempre più consapevoli del proprio ruolo all’interno delle comunità in cui Pro.Ges. Trento vive ed eroga i servizi. La certificazione fornisce evidenza della capacità di erogare, in modo continuativo, servizi corrispondenti a requisiti stabiliti e riconosciuti, dimostrando a tutte le parti interessate il chiaro messaggio che l’azienda è impegnata su standard elevati, il tutto favorendo la comunicazione interna con un conseguente miglioramento dell’ambiente di lavoro. Le certificazioni hanno passato verifica annuale dei certificatori nell’**aprile 2020**.

Le attenzioni e le sensibilità verso l’ambiente si sono espresse anche attraverso la scelta di ricorrere ad energia pulita, scegliendo un fornitore, **Etika**, che **garantisce energia esclusivamente da fonti rinnovabili**.



11 CITTÀ E COMUNITÀ  
SOSTENIBILI

### Conciliazione vita e lavoro

Il **Family Audit** è uno strumento di management adottato su base volontaria da organizzazioni che intendono certificare il proprio costante impegno per il miglioramento della conciliazione di famiglia e lavoro al proprio interno.

È stato elaborato un piano delle attività in cui sono state previste una molteplicità di azioni tra loro interconnesse, comprese azioni volte a introdurre e/o rafforzare forme di flessibilità oraria e lavorativa legata ad esigenze di cura ed assistenza, rivolte al personale. Principali interventi del 2020



**1027**  
Le richieste accolte

**135**  
i dipendenti inseriti  
nel progetto di  
smart working

**667**  
Incontri in Zoom

**10**  
Convenzioni attive

- Conferma dell'adesione al piano di assistenza sanitaria **Cooperazione Salute a favore dei dipendenti.**
- Adeguamento dei carichi di lavoro al CPI e dell'organizzazione dei turni nel contesto del Covid.
- Avvio dell'implementazione informatica per una più estesa applicazione dello smart working per il personale educativo.
- Utilizzo della piattaforma Zoom per facilitare la partecipazione agli incontri da casa **riducendo gli spostamenti (tempo e costi) oltre che il rischio di contagio.**
- Sostegno al personale del nido di Isera nel passaggio al nuovo ente gestore
- Incontri di supervisione per le coordinatrici interne
- Concessione di periodi di aspettativa
- Spazio di ascolto per gli operatori del CPI
- Implementazione di nuovi canali di comunicazione (sito e social)
- Conferma delle convenzioni e attivazione di nuove
- Utilizzo della sala polifunzionale per incontri su Neuroscienze ed educazione in natura

4 ISTRUZIONE  
DI QUALITÀ

### Formazione del personale

Per la cooperativa Pro.Ges. Trento la formazione è intesa come un elemento essenziale per la professionalità delle educatrici che diventa risorsa per tutto il gruppo di lavoro, portando a sviluppare una consapevolezza culturale che permetta di riflettere sul senso delle cose e metta in atto pensieri complessi di ricerca e creazione di significati.

La formazione negli anni è estremamente mutevole. Cambiano i bisogni, le aspettative, i riferimenti culturali e si modificano le conoscenze psico-pedagogiche sull'infanzia. Investire nella formazione è importante al fine di creare momenti di scambio e confronto fra operatori e con lo scopo di favorire una contaminazione di saperi e la co-progettazione di percorsi educativi di qualità.

**Importante il supporto di Fon.Coop** grazie al quale sono stati finanziati numerosi corsi

**Corsi\* programmati dalla cooperativa ad integrazione di quanti definiti dagli enti affidanti.**

- La cittadinanza consapevole
- L'attività psicomotoria rivolta ai bambini 0-3
- La comunicazione nei gruppi di lavoro
- Comunicazione alle famiglie
- La progettazione dei servizi in affidamento
- Ruolo e competenze delle figure dirigenziali

*\* i corsi sono iniziati nel corso del 2020 e proseguiti 2021*



## 6 L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il concetto di “bilancio” prevede che vi sia un'analisi a posteriori per verificare/misurare quanto un intervento messo in atto abbia corrisposto ai bisogni individuati e agli obiettivi che ci si è proposti, così che si possa riconoscere il “valore” prodotto da tale azione. Qui, però, ci troviamo nel contesto di un Bilancio Sociale, dove i termini hanno un loro precipuo significato.

Il “valore” di cui parliamo comprende da una parte l'efficacia dell'organizzazione, dall'altra il beneficio sociale. L'esito dell'operato di un'organizzazione, infatti, se da un lato è misurabile per la sua efficienza, dall'altra produce degli effetti più ampi, non immediatamente relazionabili alla produttività o economicità dell'azione, ma ad altri risultati, capaci di modificare il contesto – il “mondo” – nel quale l'organizzazione opera. In via esemplificativa, un'organizzazione del servizio che permetta di accogliere un numero maggiore di bambini, garantendo qualità e sicurezza per utenti e operatori, oltre ad essere misurabile nei suoi *outputs* - quali numero di bambini accolti e di quelli esclusi, il personale impiegato e il rapporto costi e ricavi - è anche valutabile per i suoi *outcomes* quali possono essere il numero di genitori che rientrano al lavoro e di personale che torna in servizio, nonché il miglioramento delle capacità relazionali dei bambini che tornano ad incontrarsi.

Dei diversi interventi messi in atto, alcuni di questi sono stati oggetto di analisi innanzi tutto perché interessavano gli stakeholders più vicini e, in secondo luogo, perché essenziali a definire linee di sviluppo future.

### 6.1. LA PROFESSIONALITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO

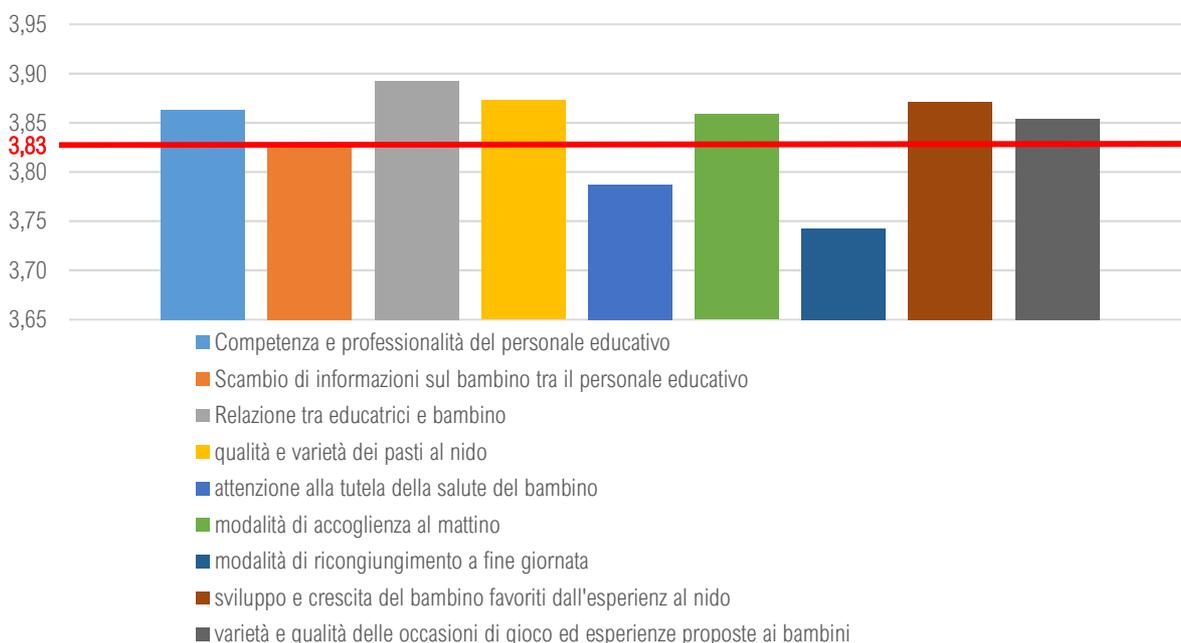
L'indagine di customer satisfaction svolta con le famiglie, utenti dei servizi nido di Trento, ha evidenziato una complessiva e sostanziale soddisfazione con un punteggio medio di 3,76 in una scala da 1 a 4 (9,4 in una scala da 1 a 10). Va precisato che esiste una asincronia tra la progettazione nei servizi e i rilievi fatti per il Bilancio Sociale, tale per cui i dati raccolti si riferiscono ad azioni ancora in via di completa attuazione.

Il questionario toccava più ambiti della vita del nido, compresi quelli che erano oggetto di nostri interventi specifici. Uno di questi era la professionalità dell'equipe, sia come singoli educatori che come equipe.





### Elementi di professionalità



Il risultato ha evidenziato una media in quest'area di indagine (3,83) superiore a quella generale, con la migliore performance nella relazione tra educatrice e bambino. (3,88). È pure importante constatare che lo "Scambio di informazioni sul bambino tra il personale", facilmente collegabile ad un buon lavoro di equipe, abbia ricevuto un punteggio (3,82) superiore alla media generale, seppure il delta tra i punteggi massimi e minimi (0,32) evidenzia che non tutti i servizi mostrano le medesime capacità. Su come lo scambio di visioni all'interno del gruppo abbia arricchito la creatività del servizio se ne può trovare traccia negli ottimi risultati in "qualità e varietà del cibo" (3,85) e "varietà e qualità delle occasioni di gioco ed esperienze proposte ai bambini" (3,85).

Sullo stesso tema è stato attivato un *focus group* composto dalle coordinatrici interne, anticipato da un breve sondaggio, con l'obiettivo di valutare in che cosa la funzionalità del gruppo di lavoro fosse migliorato, peggiorato o rimasto eguale. La valutazione generale è che i miglioramenti sono stati nettamente superiori ai peggioramenti (32 vs 13) e comunque più delle situazioni inalterate (25)

Le situazioni che in più casi hanno visto un miglioramento sono state *in primis* la capacità di coinvolgere tutto il personale valorizzando le competenze di ciascuno, e a seguire le relazioni personali e l'intesa professionale (che, per altro è anche tra le situazioni che hanno visto il maggior numero di peggioramenti). Migliorata in molti casi è anche il rapporto con la coordinatrice. Le aree dove si è riscontrata una maggior fatica ad avviare miglioramenti si riferiscono agli incontri di lavoro, nella fase di individuazione dei problemi e delle possibili soluzioni.

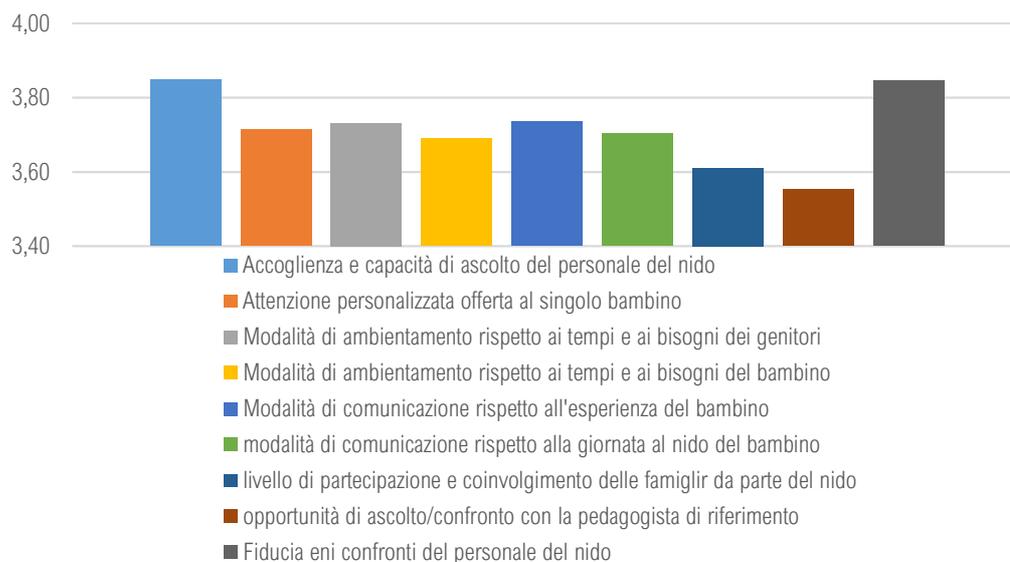
L'indagine ha evidenziato come se da una parte i momenti formativi sono stati sostanziali per il raggiungimento di questi risultati, dall'altra il modificarsi dei gruppi di lavoro nel corso dell'anno è stato a volte elemento risolutivo, più spesso motivo frenante dei miglioramenti. Da qui il forte desiderio di approfondire la conoscenza delle dinamiche e delle azioni propedeutiche ad una crescita dei gruppi di lavoro.



## 6.2. INIZIATIVE PER “ADATTARE” GLI INTERVENTI E LE PROPOSTE EDUCATIVE SULL’UNICITA’ DI BAMBINI E FAMIGLIE.

Nell’indagine di *customer satisfaction*, le domande riferibili alla capacità di costruire una relazione coinvolgente e corresponsabilizzante delle famiglie per arrivare a proposte di intervento adeguate alle necessità degli utenti, hanno ottenuto un risultato medio (3,70) al di sotto della media complessiva (3,78) e, comunque, con il punteggio più basso fermo al 3,24.

### Competenze di ascolto e adattamento



Entrando nel dettaglio si evince come sia stata riscontrata dalle famiglie un atteggiamento favorevole da parte del personale ad un’accoglienza e ad un ascolto delle famiglie (3,85); atteggiamento che ha consolidato la fiducia dei genitori verso il nido (3,85). Si collocano al di sotto della media le azioni concrete, viste per la loro capacità di corrispondere ai bisogni di bambini e famiglie, e le modalità di comunicazione. Questo si può spiegare, come anticipato, perché siamo all’inizio di un processo. Ma va anche detto che la media recepisce la difficoltà di alcuni servizi nascondendo i risultati di altri. Di fatto a fronte di 81 i punteggi che vanno a costituire la media, di questi sono 43 (53%) che si collocano al di sopra della media e 32 (39%) che si posizionano al di sopra della media generale. Ci sembra quindi di poter concludere che esistono le premesse per raggiungere l’obiettivo fissato e che le azioni intraprese in alcune realtà stanno già mostrando i primi risultati.

## 6.3. I WEBINAR. AGGANCIARSI AL TERRITORIO PER PROMUOVERE LE COMUNITÀ EDUCANTI.

È stata svolta un’indagine, coinvolgendo i partecipanti ai webinar, sulla rilevanza degli argomenti trattati, sulla capacità di perseguire gli obiettivi previsti e sulla loro realizzazione. A fronte dei 174 invii c’è stata una risposta limitata di soli 34 destinatari. Di questi solo 3 non avevano partecipato all’ultimo webinar, ne consegue che sui 105 partecipanti abbiamo avuto una risposta del 30%. Per altro verso dei 34 in 16 avevano partecipato ad altri webinar e di questi in 6 avevano preso parte a tutti e quattro i cicli di incontri. Abbiamo utilizzato una scala da 1 a 4 e solo il 5,2% delle risposte è stato sul punteggio 2 e nessuno sul punteggio 1. La media complessiva è stata di 3,47. Ciò nonostante, analizzando le

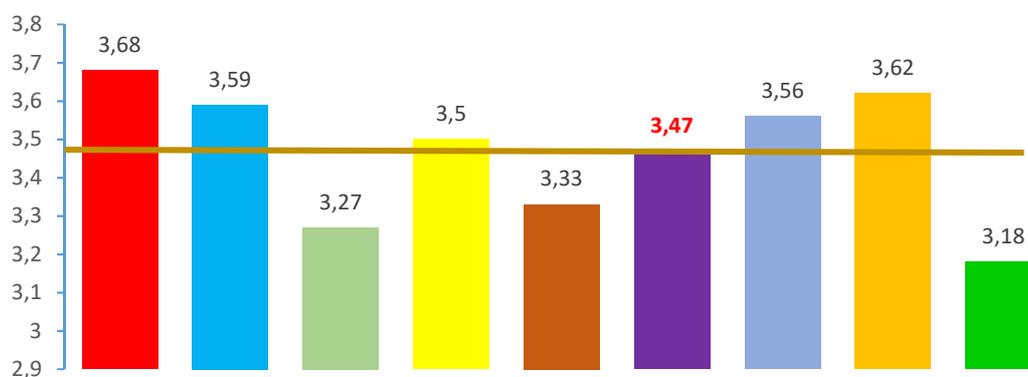


differenze di risultato, seppur minime, ci sembra di cogliere degli utili spunti di riflessione e valutazione. Il primo riguarda il collegamento di questa iniziativa con il territorio. Gli argomenti trattati sono apparsi più di interesse generale (3,68) che legato al contesto sociale e territoriale dei partecipanti (3,59). Differenza generata dal 14% delle risposte che hanno dato un punteggio inferiore alla seconda domanda, mentre solo il 6% ha risposto in maniera opposta. A questo si affianca il punteggio più basso (3,27) ricevuto dalla domanda sul contributo di pensiero e di esperienze provenienti dal territorio e valorizzate nei webinar. Poca fiducia anche (ovviamente in termini relativi) sulla capacità di costruire reti (3,33) e di promuovere la partecipazione degli iscritti (3,18).

Il secondo fronte di valutazioni riguardava la qualità e la pertinenza della formazione proposta. Qui restiamo saldamente sopra la media sia per la competenza dei relatori (3,56) e la conduzione dei webinar (3,62), sia per l'obiettivo ultimo di sostenere le comunità educanti (3,50). Se ne può dedurre che se da una parte la capacità organizzativa e le competenze sono riconosciute e valgono come titolo di credito presso gli enti locali, dall'altra le connessioni con il territorio sono un ambito per il quale cercare ancora più efficaci strategie.

Quantità	Quantità	Quantità	Quantità	Quantità
Quanto ritiene che gli argomenti trattati siano di <b>interesse generale?</b>	Quanto ritiene che gli argomenti trattati siano di <b>interesse nel contesto territoriale e sociale in cui vive?</b>	Il modo in cui sono stati impostati gli incontri hanno valorizzato il contributo di <b>pensiero e di esperienza provenienti dal territorio?</b>	Uno degli obiettivi di questi webinar era <b>promuovere le "comunità educanti", sostenendo adulti</b> che, nelle singole comunità, si fanno consapevolmente carico della crescita dei bambini. Quanto valuta che le nostre proposte siano state utili per questo obiettivo?	Un secondo obiettivo era <b>costruire reti</b> tra i diversi soggetti, pubblici e privati, per far crescere nel territorio la sensibilità ad alcuni temi sociali. Quanto valuta che le nostre proposte siano state utili per questo obiettivo?

Quantità	Quantità	Quantità	Quantità
Complessivamente come valuta la realizzazione dei webinar in riferimento all'organizzazione	Complessivamente come valuta la realizzazione dei webinar in riferimento ai relatori	Complessivamente come valuta la realizzazione dei webinar in riferimento alla conduzione	Complessivamente come valuta la realizzazione dei webinar in riferimento alla partecipazione



Ciò nonostante, analizzando le differenze di risultato, seppur minime, ci sembra di cogliere degli utili spunti di riflessione e valutazione. Il primo riguarda il collegamento di questa iniziativa con il territorio. Gli argomenti trattati sono apparsi più di interesse generale (3,68) che legato al contesto sociale e territoriale dei partecipanti (3,59). Differenza generata dal 14% delle risposte che hanno dato un punteggio inferiore alla seconda domanda, mentre solo il 6% ha risposto in maniera opposta. A questo si affianca il punteggio più basso (3,27) ricevuto dalla domanda sul



contributo di pensiero e di esperienze provenienti dal territorio e valorizzate nei webinar. Poca fiducia anche (ovviamente in termini relativi) sulla capacità di costruire reti (3,33) e di promuovere la partecipazione degli iscritti (3,18).

Il secondo fronte di valutazioni riguardava la qualità e la pertinenza della formazione proposta. Qui restiamo saldamente sopra la media sia per la competenza dei relatori (3,56) e la conduzione dei webinar (3,62), sia per l'obiettivo ultimo di sostenere le comunità educanti (3,50).

#### 6.4. UNO SGUARDO SUL FUTURO

A conclusione di questo Bilancio Sociale indichiamo alcuni obiettivi di medio-lungo periodo che si confermano dalle scelte precedenti e che l'esperienza di quest'anno aiuta a ridefinire

**CONSOLIDARE** la cooperativa diversificando i servizi e la base territoriale, crescendo in competenze che aiutino a leggere e a rispondere ai bisogni del territorio.

**INNOVARE** l'organizzazione della cooperativa e dei suoi processi operativi, migliorando le capacità generative di azioni efficaci alla soluzione di nuove problematiche, in un'ottica di maggior efficacia ed efficienza.

**AMPLIARE** le reti di collaborazione, individuando nuove aree di azione quali la formazione, la promozione e il sostegno di tutti gli adulti che si occupano di minori. Intendiamo continuare con le attività dei webinar in collaborazione con i soggetti pubblici e privati del territorio.

**RADICARE** l'azione sociale della cooperativa nelle reali aspettative dei suoi stakeholders, valorizzando i punti di incontro con la nostra mission per un'azione sinergica a favore di tutta la comunità.

**COMUNICARE** con sempre maggior competenza e disponibilità di strumenti per interessare e consolidare quella rete di relazioni capace di cogliere, attraverso i diversi linguaggi con cui si esprimono (compresi quelli delle emozioni), le aspettative e le disponibilità di chi lavora e collabora con noi.



**Appendice dei simboli dell'agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**


Obiettivo 1: porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo



Obiettivo 2: porre fine alla fame, realizzare la sicurezza alimentare e una migliore nutrizione e promuovere l'agricoltura sostenibile



Obiettivo 3: assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età



Obiettivo 4: garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e di promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti



Obiettivo 5. raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze



Obiettivo 6: garantire la disponibilità e la gestione sostenibile delle risorse idriche e servizi igienico-sanitari per tutti



Obiettivo 7: assicurare l'accesso all'energia a prezzi accessibili, affidabile, sostenibile e moderno per tutti



Obiettivo 8: promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti



Obiettivo 9: costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e promuovere l'innovazione



Obiettivo 10: ridurre le disuguaglianze all'interno e tra i paesi



Obiettivo 11: rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, flessibili e sostenibili



Obiettivo 12: garantire modelli di consumo e produzione sostenibili



Obiettivo 13: adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



Obiettivo 14: conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e delle risorse marine per lo sviluppo sostenibile



Obiettivo 15: proteggere, restaurare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, lotta alla desertificazione, e fermare e invertire il degrado del suolo e arrestare la perdita di biodiversità



Obiettivo 16: promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli



Obiettivo 17: rafforzare le modalità di attuazione e di rivitalizzare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile



Bilancio approvato dall'Assemblea dei Soci il 30 maggio 2022

*Le immagini riprodotte in questo documento rappresentano alcuni dei materiali con cui i bambini, accolti nei nidi in nostra gestione, interagiscono quotidianamente nei loro percorsi di crescita*





**PRO.GES.**

**TRENTO**

Via Zambra, 11 - 38121 Trento

Tel. 0461 983347 - Fax 0461 396593