

# BILANCIO SOCIALE

## 2019



# Indice

<b>1. Premessa</b>	<b>4</b>
1.1 Lettera agli stakeholder	4
1.2 Metodologia	6
1.3 Modalità di comunicazione	6
1.4 Riferimenti normativi	6
<b>2. Identità dell'organizzazione</b>	<b>7</b>
2.1 Informazioni generali	7
2.2 Composizione base sociale	10
2.3 Territorio di riferimento	11
2.4 Missione	12
2.5 Storia	13
<b>3. Governo e strategie</b>	<b>14</b>
3.1 Tipologia di governo	14
3.2 Organi di controllo	15
3.3 Struttura di governo	15
3.4 Processi decisionali e di controllo	16
3.4.1 Struttura organizzativa	16
3.4.2 Strategie ed obiettivi	17
<b>4 . Portatori di interessi</b>	<b>17</b>
<b>5. Relazione sociale</b>	<b>18</b>
5.1 Lavoratori	18
5.2 Clienti/committenti	22
<b>6. Dimensione economica</b>	<b>22</b>
6.1 Valore della produzione	22
6.2 Distribuzione valore aggiunto	23
6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale	24
6.5 Il patrimonio	25
6.6 Finanziatori	25

<b>7 Prospettive future</b> .....	26
<b>7.1 Prospettive Cooperativa</b> .....	26
<b>7.2 Il futuro del Bilancio Sociale</b> .....	32

# 1. PREMESSA

## 1.1 Lettera agli stakeholder

La realizzazione di questa edizione del bilancio sociale ha permesso alla SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE CONSORZIO ARCOBALENO di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Essere socialmente responsabili non significa per noi solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là investendo "di più" nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate. E' riconosciuto che un'impresa che adotti un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle attese economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse (stakeholder) coglie anche l'obiettivo di conseguire un vantaggio competitivo e di massimizzare i ritorni di lungo periodo.

L'orientamento di CONSORZIO ARCOBALENO è rimasto negli anni con l'attenzione ai soci-lavoratori ed ai clienti/committenti/utenti ed è a loro che ci rivolgiamo in prima istanza con questa nuova rendicontazione sociale.

Presentiamo questa edizione del nostro bilancio sociale con la consapevolezza che non sia più possibile fare gli imprenditori (né tanto meno i cooperatori) non gestendo e prevedendo nella propria visione strategica preoccupazioni di tipo sociale o ambientale, e perché no comunitarie, se si vogliono perseguire modelli di impresa affidabili e duraturi.

Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

In particolare per questa edizione il CONSORZIO ARCOBALENO ha deciso di evidenziare le valenze:

- di comunicazione attiva
- informativa chiara e completa.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione di questa edizione del bilancio sociale sono sinteticamente i seguenti:

- favorire l'informazione e comunicazione interna;
- informare gli stakeholder esterni;
- rispondere all'adempimento della Regione Lombardia.

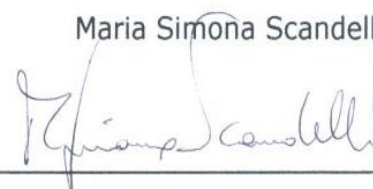
Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Ci tengo a ringraziare le persone che condividono il nostro percorso, chi ha collaborato alla stesura del documento e chi quotidianamente lavora con e per le persone che incrociamo.

Vi auguro buona lettura.

Il Presidente

Maria Simona Scandelli



## 1.2 Metodologia

Il gruppo di redazione del bilancio sociale è stato costituito da persone appartenenti a diverse aree della cooperativa, quali: l'area tecnica, l'area direzionale, l'area amministrativa e quella della qualità. Teniamo ad evidenziare che la cooperativa ha conseguito la Certificazione di Qualità nell'anno 2007 ed in quella sede ha deciso di investire nelle risorse interne per intraprendere il percorso di redazione del B.S.

Anche quest'undicesima edizione è dedicata e destinata in primo luogo al SOCIO, in quanto riconosciuto come stakeholder interno di primissimo ordine. Socio inteso come Lavoratore, e quindi quella risorsa umana che esprime, attraverso il proprio operato di tutti i giorni, l'adesione al lavoro in una azienda no-profit; ed inteso come Membro dell'Assemblea che, tramite l'approvazione del bilancio sociale, riconosce in esso una scelta di valore e l'occasione per progettare il suo futuro

## 1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci
- Pubblicazione sul sito

## 1.4 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001, sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Iniziative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci, in data 30/05/2019, che ne ha deliberato l'approvazione.

## 2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2019

Denominazione	<i>CONSORZIO ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE</i>											
Indirizzo sede legale	<i>Via Olivetti 19 26013 CREMA - CREMONA</i>											
Indirizzo sedi operative												
Forma giuridica e modello di riferimento	<i>S.p.a.</i>											
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	<i>Il consorzio si è trasformato in sociale di tipo C in data 02/08/2005 con Decreto nr. 12020</i>											
Tipologia	<i>Consorzio</i>											
Data di costituzione	<i>08/01/1996</i>											
CF	<i>01097960197</i>											
p.iva	<i>01097960197</i>											
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	<i>A126300</i>											
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	<i>SEZ. C N.54 decreto 12020</i>											
Tel	<i>0373 83105</i>											
Fax	<i>0373 259440</i>											
Sito internet Appartenenza a reti associative	<i>www.consorzioarcobaleno.it</i> <table border="1" data-bbox="805 1563 1433 1848"> <thead> <tr> <th></th> <th><b>Anno di adesione</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Associata a Confcooperative Cremona</i></td> <td><i>17/08/2000</i></td> </tr> <tr> <td><i>Accordo di Programma Piani di Zona</i></td> <td><i>2006</i></td> </tr> <tr> <td><i>Gruppo CGM</i></td> <td><i>2016</i></td> </tr> <tr> <td><i>Consorzio Sul Serio</i></td> <td><i>2014</i></td> </tr> </tbody> </table>			<b>Anno di adesione</b>	<i>Associata a Confcooperative Cremona</i>	<i>17/08/2000</i>	<i>Accordo di Programma Piani di Zona</i>	<i>2006</i>	<i>Gruppo CGM</i>	<i>2016</i>	<i>Consorzio Sul Serio</i>	<i>2014</i>
	<b>Anno di adesione</b>											
<i>Associata a Confcooperative Cremona</i>	<i>17/08/2000</i>											
<i>Accordo di Programma Piani di Zona</i>	<i>2006</i>											
<i>Gruppo CGM</i>	<i>2016</i>											
<i>Consorzio Sul Serio</i>	<i>2014</i>											
Codice ateco	<i>63.11.11</i>											

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

*Il Consorzio non ha finalità lucrative e, in quanto organismo di rappresentanza e tutela degli interessi dei soci, si propone di ottenere l'affidamento, sia da Enti Pubblici che da privati e con qualsiasi forma contrattuale, di attività da affidare ai soci nei seguenti ambiti:*

- 1) gestione di servizi sociali di territorio (centri sociali, comunità educative, centri aperti, mense sociali, case di riposo etc.);*
- 2) assistenza a domicilio alle persone in stato di bisogno, garantendone l'assistenza, il sostegno, la sorveglianza ed ogni aspetto educativo riguardanti i minori, portatori di handicap e nuclei familiari;*
- 3) assistenza alle persone in caso di degenza presso ospedali, case di cura, luoghi di villeggiatura, etc.;*
- 4) organizzazione di attività di animazione sia per i bambini che per adolescenti ed adulti, tendenti all'espressione della personalità ed in grado di favorirne l'armonico sviluppo;*
- 5) interventi di prevenzione e trattamento di situazioni patogene e di disagio sociale che possano causare emarginazione e disadattamento;*
- 6) interventi di prevenzione e di rieducazione per bambini, adolescenti ed adulti con disturbi organici e funzionali, motori, sensoriali, psicomotori, psicolinguistici, della comunicazione verbale, dell'apprendimento generale e specifico, affettivi-relazionali;*
- 7) gestione e integrazione della gestione di asili nido, centri socio-educativi, laboratori assistiti, scuole materne, e ogni luogo dedicato per l'infanzia e per i portatori di handicap;*
- 8) attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare e/o realizzata in centri di assistenza allestiti o messi a disposizione da Enti pubblici e/o privati;*
- 9) inserimento lavorativo individualizzato di soggetti problematici o a rischio di emarginazione tramite la gestione di attività produttive, agricole o di servizio, quali:*
  - attività di pulizie sia civili che industriali;*
  - attività di raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani;*
  - l'assunzione di ogni tipo di attività di autotrasporto di merci per conto terzi, compresa la loro movimentazione, carico e scarico, il facchinaggio ed attività complementari;*
  - attività di manutenzione e gestione del verde;*
  - lavori di montaggio e assemblaggio sia in proprio che per conto terzi;*
  - gestione, con ogni forma contrattuale, di mense, campeggi, centri sportivi, ricreativi di ogni tipo;*
  - lavori di ripristino stradale, tinteggiatura e piccole opere edili;*
  - trasporto di persone tramite auto pubbliche da piazze, taxi, autonoleggio da rimessa con conducente, servizi di rappresentanza, a mezzo pullman, mini-bus e scuola-bus;*
  - elaborazione dati tecnici ed amministrativi;*
  - presa e consegna di documenti di ogni tipo ed il loro recapito;*
  - corsi di consulenza e formazione nell'ambito cooperativo;*



- gestione di parcheggi automobilistici di ogni specie, sia gestiti in proprio che in comodato, in affitto o convenzione con enti pubblici o privati;
- produzione di articoli in pelle o similpelle.

*Il Consorzio si propone di favorire e realizzare il coordinamento e l'integrazione dei soci ed il coordinamento con le attività di altri consorzi ed enti cooperativi aventi come finalità il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini; pertanto il Consorzio si propone di:*

- a) realizzare attività di informazione ed aggiornamento rivolte ai soci od alle istituzioni interessate ai suddetti interventi;*
- b) realizzare attività di ricerca nelle aree di servizio sociale sopra indicate;*
- c) la progettazione e pubblicazione di articoli, quaderni e libri relativi alle diverse aree di intervento e ricerca;*
- d) la progettazione di giochi, ausili, materiale e strumenti utili per le attività di cui sopra;*
- e) regolare tra i soci, a mezzo di assegnazione, l'esecuzione delle opere e dei servizi assunti;*
- f) esprimere valutazioni ed indirizzi in ordine alle scelte ed alle strutture aziendali dei soci;*
- g) provvedere, in collaborazione con i soci, alla elaborazione di progetti e preventivi di interventi afferenti qualsivoglia tipo di attività rientrante nelle aree di servizio sociale di cui sopra indicate;*
- h) contribuire nel modo più efficace alla conduzione sia tecnica che economica delle attività e degli interventi assunti, prestando la dovuta assistenza ai propri soci nei rapporti con gli Enti pubblici o privati in ordine ai servizi affidati per l'esecuzione con esclusione delle attività professionali;*
- i) facilitare l'accesso al credito ai soci mediante anticipazioni sui servizi affidati, prestare collaborazione ai soci nella formulazione di programmi e progetti di interventi nel singolo socio;*
- j) disciplinare e risolvere ogni eventuale conflitto tra i soci con particolare riferimento agli ambiti di intervento ed alla possibile concorrenza fra di essi.*

*Il Consorzio potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, nonchè compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare e mobiliare necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e, comunque, sia indirettamente che direttamente attinenti ai medesimi, nonchè, tra l'altro, a solo titolo esemplificativo:*

- 1) concorrere ad aste pubbliche e private ed a licitazioni private ed altre;*
- 2) istituire e gestire cantieri, stabilimenti, officine, impianti e magazzini necessari per l'espletamento delle attività sociali;*
- 3) quale attività non prevalente, assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in società di capitali comunque costituite, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, ciò con tassativa esclusione di qualsiasi attività di collocamento;*

4) dare adesioni e partecipazioni ad Enti ed Organismi economici, consortili e fideiussori diretti a consolidare e sviluppare il movimento cooperativo ed agevolare gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;

5) concedere avalli cambiari, fideiussori ed ogni qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma agli Enti cui il Consorzio aderisce, nonché a favore di terzi, nel tassativo rispetto dei limiti previsti dalle leggi vigenti.

Il Consorzio, altresì, potrà costituire una sezione di risparmio, disciplinata con apposito regolamento, per la raccolta di fondi fra i propri soci destinati al perseguimento degli obiettivi sociali in conformità alla vigente disciplina.

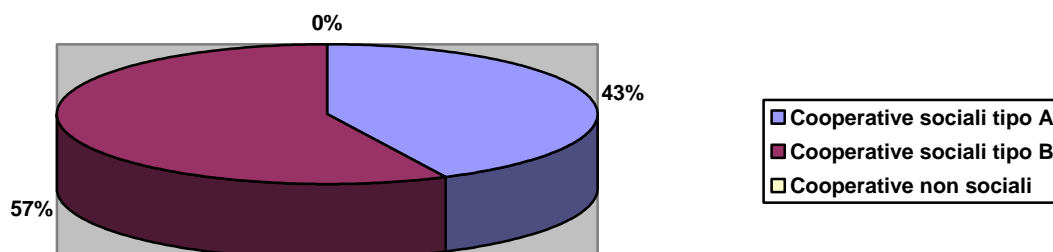
Potrà operare, eventualmente, nell'interesse sociale ed in misura residuale e non prevalente, a favore di soggetti terzi.

## 2.2 Composizione base sociale

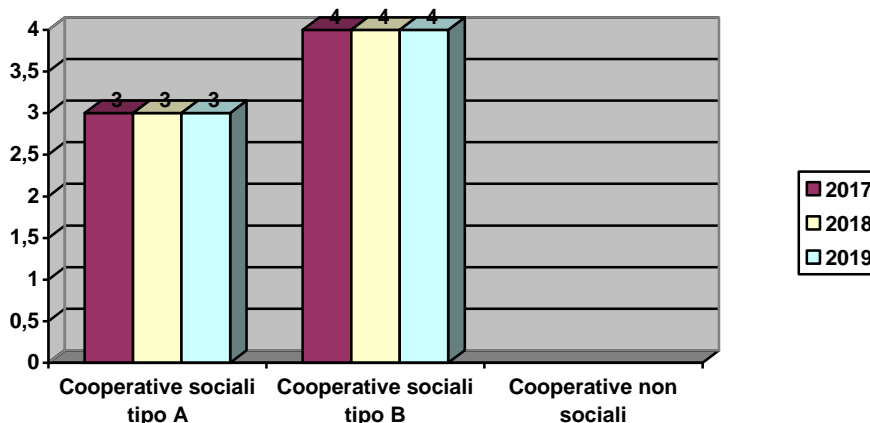
Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

Base sociale anno 2019

Tipologia soci



La base sociale nel tempo



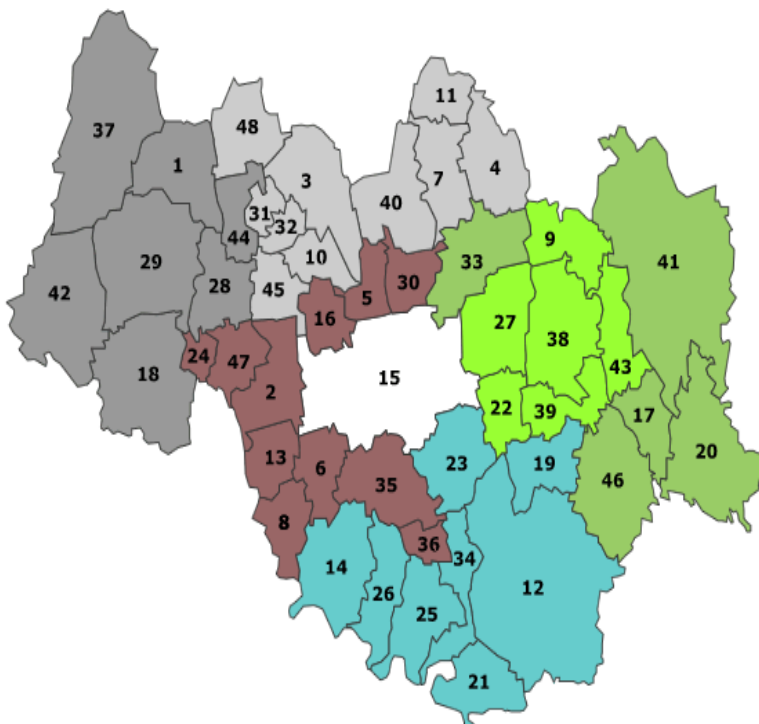
### Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2018	Soci ammessi 2019	Recesso soci 2019	Decadenza esclusione soci 2019	Soci al 31/12/2019
Numero	7	0	0	0	7

### 2.3 Territorio di riferimento

La Cooperativa è parte integrante della rete di servizi rivolti alle aziende ed ai cittadini del territorio Cremasco, ma non solo; infatti, essendo in continua espansione, opera anche nelle zone di Cremona e Milano.

La presenza nel territorio Cremasco rimane presenza "storica" per la Cooperativa, legata alla ormai pluriennale esperienza nelle aziende pubbliche e private ed al positivo rapporto di collaborazione con i referenti comunali.



- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1. <a href="#">Agnadello</a>                 | 25. <a href="#">Montodine</a>         |
| 2. <a href="#">Bagnolo Cremasco</a>          | 26. <a href="#">Moscazzano</a>        |
| 3. <a href="#">Capralba</a>                  | 27. <a href="#">Offanengo</a>         |
| 4. <a href="#">Camisano</a>                  | 28. <a href="#">Palazzo Pignano</a>   |
| 5. <a href="#">Campagnola Cremasca</a>       | 29. <a href="#">Pandino</a>           |
| 6. <a href="#">Caperonanica</a>              | 30. <a href="#">Planengo</a>          |
| 7. <a href="#">Casale Cremasco Vidolasco</a> | 31. <a href="#">Pieranica</a>         |
| 8. <a href="#">Casaletto Ceredano</a>        | 32. <a href="#">Quintano</a>          |
| 9. <a href="#">Casaletto di sopra</a>        | 33. <a href="#">Ricengo</a>           |
| 10. <a href="#">Casaletto Vaprio</a>         | 34. <a href="#">Ripalta Arpina</a>    |
| 11. <a href="#">Castelgabbiano</a>           | 35. <a href="#">Ripalta Cremasca</a>  |
| 12. <a href="#">Castelleone</a>              | 36. <a href="#">Ripalta Guerina</a>   |
| 13. <a href="#">Chieve</a>                   | 37. <a href="#">Rivolta d'Adda</a>    |
| 14. <a href="#">Credera Rubbiano</a>         | 38. <a href="#">Romanengo</a>         |
| 15. <a href="#">Crema</a>                    | 39. <a href="#">Salvirola</a>         |
| 16. <a href="#">Cremosano</a>                | 40. <a href="#">Sergnano</a>          |
| 17. <a href="#">Cumignano sul Naviglio</a>   | 41. <a href="#">Soncino</a>           |
| 18. <a href="#">Dovera</a>                   | 42. <a href="#">Spino d'Adda</a>      |
| 19. <a href="#">Fiesco</a>                   | 43. <a href="#">Ticengo</a>           |
| 20. <a href="#">Genivolta</a>                | 44. <a href="#">Torlino Vimercati</a> |
| 21. <a href="#">Gombito</a>                  | 45. <a href="#">Trescore Cremasco</a> |
| 22. <a href="#">Izano</a>                    | 46. <a href="#">Trigolo</a>           |
| 23. <a href="#">Madignano</a>                | 47. <a href="#">Valiano Cremasco</a>  |
| 24. <a href="#">Monte Cremasco</a>           | 48. <a href="#">Vailate</a>           |

## 2.4 Missione

La cooperativa *CONSORZIO ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE*, in accordo con la legge 381/91, si propone la seguente **finalità istituzionale**:

- *Supporto allo sviluppo delle imprese cooperative socie.*

La cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

- General contractor per le cooperative associate
- Elaborazione dati
- Progettazione sociale

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

La Cooperativa nel perseguire la propria Missione concentra l'attenzione sulle proprie **RISORSE UMANE** considerandole il motore per il raggiungimento degli obiettivi verificabili tramite precisi indicatori.

Assumendo la centralità della persona (cliente, operatore, cittadino) come riferimento costante del nostro operare (servizi, strutture, organizzazione), poniamo di conseguenza la massima attenzione alle persone che costituiscono la base sociale e perciò il nostro stesso "tessuto relazionale".

L'azione costante di promozione e valorizzazione della risorsa umana è sviluppata nei due aspetti:

1) **BASE SOCIALE**: l'appartenenza dei soci alla cooperativa e la loro condivisione di principi, finalità e missione viene sostenuta e motivata nelle diverse forme di partecipazione all'impresa cooperativa, incentivandone e valorizzandone le specificità in quanto portatori di diversi interessi.

Ogni socio è imprenditore: è fondamentale, quindi, che per esso sia valorizzata e sostenuta la motivazione all'appartenenza, la partecipazione attiva, la conoscenza e il contributo agli orientamenti e alle strategie che determinano l'azione della cooperativa.

2) **COMPETENZE PROFESSIONALI**: l'effettiva possibilità di promuovere migliori opportunità nel territorio passa attraverso la realizzazione di interventi e servizi di qualità, che dipendono in gran parte dalle competenze e dalla motivazione del nostro personale.

La cooperativa, nel perseguimento della missione per il proprio agire, si ispira ai seguenti **valori**:

I valori enunciati qui di seguito finalizzano le attività ed i comportamenti della cooperativa e sono i principi ispiratori dell'operato della stessa:

- **EGUAGLIANZA**. Le regole riguardanti i rapporti tra cliente e servizio devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta.

- IMPARZIALITA'. I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Su tali criteri la Cooperativa ha istituito le clausole delle condizioni generali e specifiche per l'erogazione dei propri servizi.
- CONTINUITA'. L'erogazione dei servizi deve essere regolare continua e senza interruzioni
- EFFICIENZA ed EFFICACIA. Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La cooperativa, a tale scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.
- RISERVATEZZA. E' un principio fondamentale per il rispetto del cliente; tutte le informazioni, infatti, vengono trattate nel rispetto delle vigenti leggi sul trattamento dei dati sensibili e non, di cui la cooperativa viene in possesso lavorando presso di esso.

## 2.5 Storia

La nostra realtà cooperativa nasce nel 1978, promossa dalle ACLI (Cooperativa Lavoro GI), per dare una risposta al problema della disoccupazione giovanile ed in particolare di persone appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro, svolgendo lavori di pulizia, facchinaggio e manutenzione del verde, in collaborazione con il Comune di Crema.

Negli anni successivi pur rendendoci indipendenti da chi ci aveva "iniziati", abbiamo sempre cercato di dare una risposta al bisogno del territorio, tenendo fede ai principi che avevano animato i nostri fondatori, ampliando i servizi svolti inserendo la gestione delle mense scolastiche ed aziendali, l'assistenza agli anziani domiciliare ed in struttura ed assistenza "ad personam" agli alunni portatori di handicap nelle scuole.

Negli anni novanta, l'esigenza di una riorganizzazione interna alla cooperativa, la mutata fisionomia del mercato e la nuova regolamentazione delle cooperative sociali (L.381/91), ci ha portato a rinnovare la nostra struttura, che era diventata di una certa dimensione e che forniva servizi talmente diversi fra loro da rendere difficile la gestione della cooperativa stessa.

Da qui lo spin-off, con la costituzione di tre cooperative sociali (COOPERATIVA SOCIALE IGEA "sez. A" – servizi socio assistenziali alla persona - , COOPERATIVA SOCIALE SCACCO MATTO "sez. B" e COOPERATIVA SOCIALE L'ALTERNATIVA "sez. B" - con l'obiettivo primario di inserire al lavoro persone appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro, attraverso la fornitura di servizi quali pulizie, facchinaggio, manutenzione del verde, gestione mense e confezionamenti vari – a privati ed enti pubblici ). Le stesse cooperative hanno poi costituito il CONSORZIO ARCOBALENO soc. coop. sociale, per mantenere la radice e valori comuni e per supportare le cooperative stesse nei servizi amministrativi, nella promozione e sviluppo della realtà cooperativa nel territorio cremasco.

Ai giorni nostri la nostra realtà consortile associa 7 cooperative, Igea, Krikos, Filikà (sociali di tipo A), Scacco Matto, Archimede, Lavoro Per e L'Ulivo (sociali di tipo B).

Alla cooperativa "Offanengo Servizi" il Consorzio Arcobaleno fornisce esclusivamente servizi amministrativi di elaborazione dati. Con le Cooperative Sociali "SCACCO MATTO", "IGEA", "KRIKOS" e "ARCHIMEDE", sta condividendo un progetto triennale, che è stato rinnovato e modificato nell'assemblea del 30/04/2010 con indirizzi gestionali comuni in termini di promozione e sviluppo della cooperazione, certificazione di qualità (ISO 9001:2008), di promozione del benessere dei soci e di sviluppo commerciale ed imprenditoriale, per una maggiore presenza "sociale" sul nostro territorio.

Fin dall'inizio la nostra realtà è stata un interlocutore qualificato ed affidabile sia per l'ente pubblico che per il privato, vedendogli riconosciuta l'importante funzione di portatrice di valori quali la solidarietà, la mutualità, la gestione democratica, la professionalità, il lavoro come reale integrazione sociale, per il raggiungimento del benessere, non solo dei propri soci, ma di tutta la nostra comunità.

#### Rete territoriale

- il Consorzio Arcobaleno partecipa attivamente ai tavoli di lavoro/progetto (anziani, minori e inserimento lavorativo) del Piano di Zona ambito distrettuale CREMASCO;
- collabora in progetti specifici con altre realtà cooperative della provincia (SOL.CO);
- associato a CONFCOOPERATIVE (membro del Consiglio Provinciale);
- socio di Consorzio Sul Serio;
- è all'interno dell'ATS Impronte Sociali per i lavori in Coprogettazione con il Comune di Crema.

### **3. GOVERNO E STRATEGIE**

#### **3.1 Tipologia di governo**

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e cognome	Carica	Altri dati
Maria Simona Scandelli	Presidente del Consiglio di Amministrazione	
Crotti Cristina	Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione	
Fiorini Cristian	Consigliere del Consiglio di Amministrazione	

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei soci ogni tre anni, è composto da tre consiglieri che eleggono al loro interno il Presidente ed il Vice Presidente.

Il presidente è il Legale Rappresentante della Cooperativa, cioè colui che è responsabile, anche penalmente, di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della società rappresentata. Attualmente è Maria Simona Scandelli, che si occupa, inoltre, della Direzione Generale e funge anche da General Contractor per tutte le cooperative associate.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei soci ogni tre anni.

### 3.2 Organi di controllo

Di seguito vengono fornite alcune indicazioni circa gli organi di controllo della cooperativa

#### Revisori contabili/società di revisione

Nome e cognome	Carica	Altri dati
Nolli Roberto	Dal 25/05/2019 all'approvazione del bilancio al 31/12/2021	data prima nomina 29/04/2005

### 3.3 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

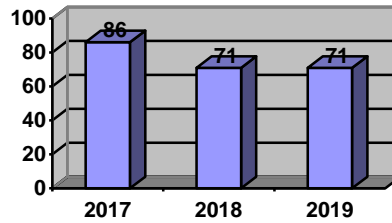
Il **CdA** della cooperativa CONSORZIO ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE nell'anno 2019 si è riunito 7 volte e la partecipazione è stata del 100%.

Per quanto riguarda **l'assemblea**, invece, il tema della partecipazione degli ultimi 3 anni è meglio visualizzato dalla tabella sottostante:

Anno	Data	perc partecipazione	perc deleghe	Odg
2017	25/05/2017	86%	0%	-ESAME DEL BILANCIO DELL'ESERCIZIO CHIUSO AL 31/12/2016 E DELIBERAZIONI CONSEGUENTI -APPROVAZIONE 9^BILANCIO SOCIALE
2018	19/05/2018	71%	0%	-ESAME DEL BILANCIO DELL'ESERCIZIO CHIUSO AL 31/12/2017 E DELIBERAZIONI CONSEGUENTI -APPROVAZIONE 10^BILANCIO SOCIALE -RINNOVO CARICHE SOCIALI
2018	19/05/2018	71%	0%	-ESAME DEL BILANCIO DELL'ESERCIZIO CHIUSO AL 31/12/2017 E DELIBERAZIONI CONSEGUENTI -APPROVAZIONE 10^BILANCIO SOCIALE -RINNOVO CARICHE SOCIALI
2019	25/05/2019	71%	0%	-ESAME DEL BILANCIO DELL'ESERCIZIO CHIUSO AL 31/12/2018 E DELIBERAZIONI CONSEGUENTI -APPROVAZIONE 11^BILANCIO SOCIALE -RINNOVO CARICHE SOCIALI



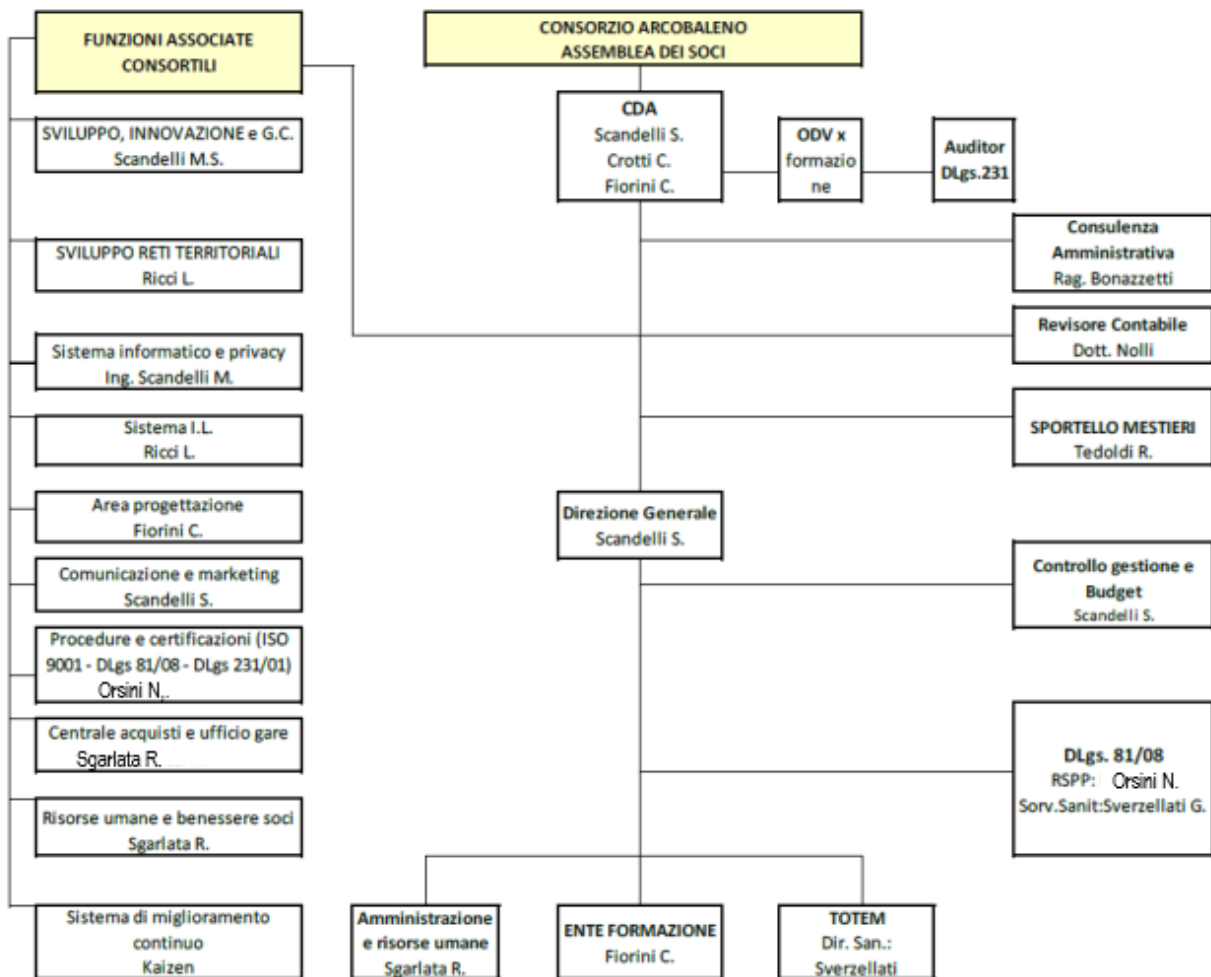
### Percentuale partecipazione assemblea nel tempo



## 3.4 Processi decisionali e di controllo

### 3.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2019 è la seguente:

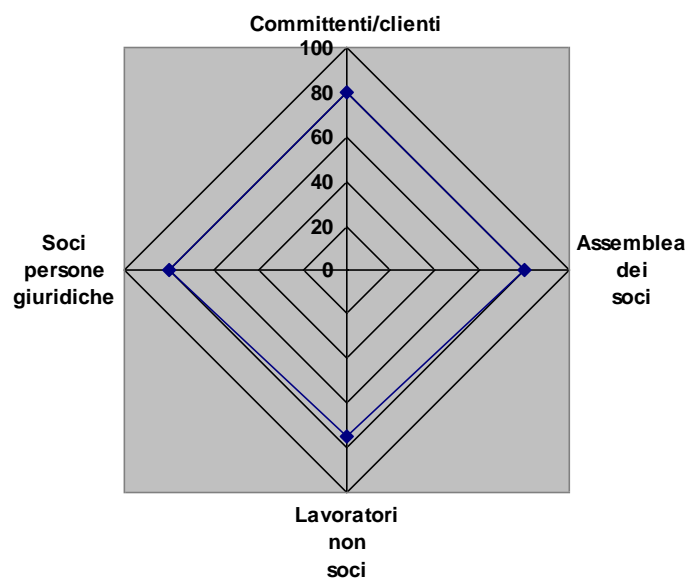




### 3.4.2 Strategie ed obiettivi

	<b>Strategia</b>	<b>Obiettivi operativi</b>
Struttura organizzativa	Coinvolgimento dell'intero sistema aziendale	Identificazione delle responsabilità e tempi di attuazione
Il mercato	Conformità dei servizi forniti e rispetto dei tempi di erogazione stabiliti	Una sempre maggiore soddisfazione del cliente
La rete	Partecipazione attiva ai tavoli di lavoro/progetto (anziani/minori e inserimento lavorativo) del Piano di Zona ambito distrettuale cremasco - collaborazione in progetti specifici con associazioni del territorio; in particolare con il Progetto FARE LEGAMI - Collaborazione in progetti specifici con altre realtà cooperative della provincia (SOL.CO) -Associazione a Confcooperative - Coprogettazione	Valorizzare le risorse del territorio in collaborazione costruttiva per rispondere ai bisogni della singola persona

## 4 . PORTATORI DI INTERESSI



Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

### Portatori di interesse interni

	Tipologia di relazione
Assemblea dei soci	Essendo tutte persone giuridiche si deve considerare il rapporto con gli amministratori delle cooperative socie, i quali partecipano attivamente alle assemblee che sono in media due all'anno
Lavoratori dipendenti	Il rapporto con i lavoratori è molto stretto. Il Consorzio tiene informato il lavoratore mediante avvisi o comunicazioni allegati alla busta paga o esposti in bacheca. Tutto ciò per mettere il lavoratore in condizioni di operare al meglio anche attraverso corsi di aggiornamento e mediante l'utilizzo di apparecchiature all'avanguardia.

### Portatori di interesse esterni

	Tipologia di relazione
Committenti/clienti	I rapporti commerciali sono consolidati e fidelizzati da anni. La Cooperativa attraverso il sistema della Certificazione di Qualità si è rivolta al cliente in un rapporto di reciproco ascolto presentandosi nella sua totalità promuovendo l'aspetto sociale, mission etc.

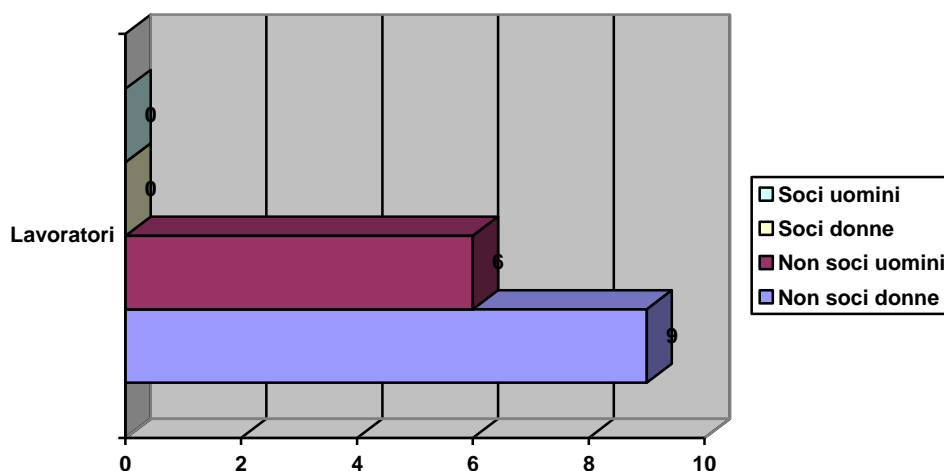
## 5. RELAZIONE SOCIALE

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni ritenuti fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

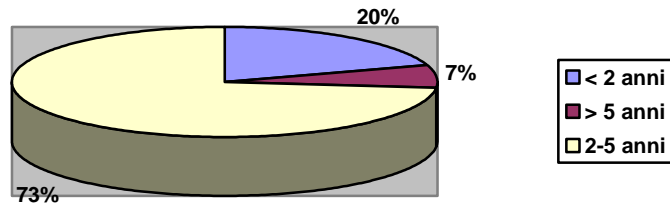
### 5.1 Lavoratori

#### Soci e non soci

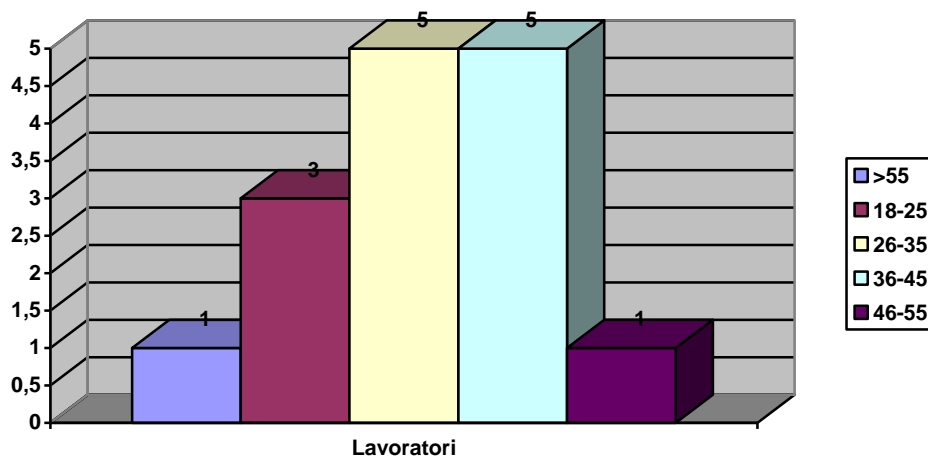
Il totale dei lavoratori è: 15 incluse borse lavoro/ tirocini/ co.co.co.



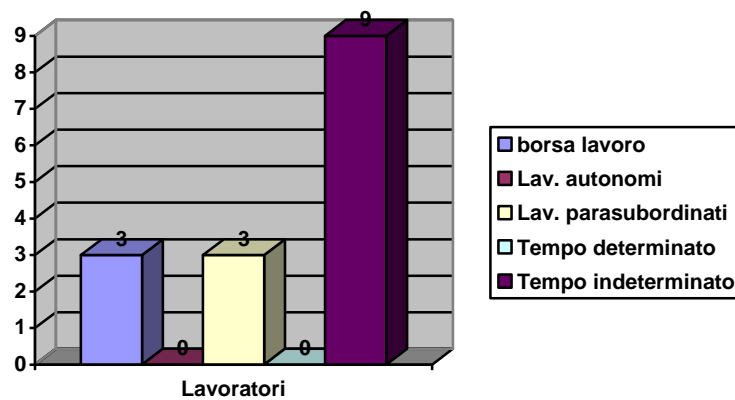
Anzianità lavorativa



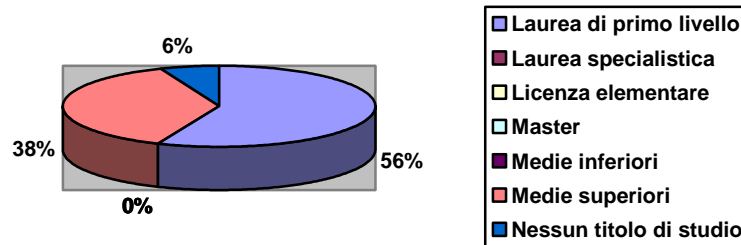
Classi di età



Rapporto lavoro



Titolo di studio



Livello contrattuale

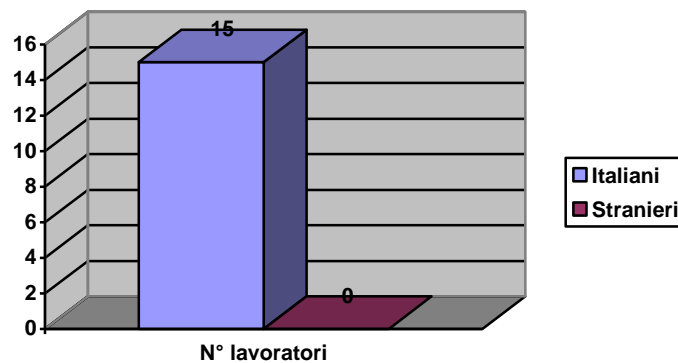
	A	B	C	D	E
Lavoratori	4	1	2	1	1
Perc. sul tot. dei lavoratori (26) di cui 16 borsa lavoro e 1 co.co.co	22,22%	11,11%	22,22%	11,11%	11,11%

LEGENDA LIVELLI CONTRATTUALI:

- A = LIVELLO B1 C1
- B = LIVELLO D1
- C = LIVELLO D2
- D = LIVELLO E1 E2
- E = LIVELLO F1

Alle borse lavoro ed ai Parasubordinati non è assegnato un livello contrattuale, sono in totale n.6.

Cittadinanza



### Formazione

*Nell'anno 2019 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 4.*

### **Attività formazione e aggiornamento**

	Tot. ore erogate	N° lavoratori partecipanti	Di cui soci	Di cui non soci
Corso base sicurezza e salute al lavoro L.81	0	0	0	0
Corso specifico rischio basso L.81	0	0	0	0
Corso specifico rischio medio L.81	0	0	0	0
corso aggiornamento corso sicurezza	6	2	0	2
Corso preposti	0	0	0	0
Corso dirigenti	0	0	0	0
Corso antincendio base	0	0	0	0
Corso base primo soccorso	0	0	0	0
Corso aggiornamento primo soccorso	0	0	0	0
corso per utilizzo ponteggi mobili su ruote	0	0	0	0
corso per PLE	0	0	0	0
corso per GDPR	4	2	0	2

### Mutualità

La cooperativa mantiene la condizione di "prevalenza", in quanto cooperativa sociale, si evidenziano

di seguito tre requisiti:

> di tipo soggettivo: essere cooperativa sociale che rispetta le norme contenute nella Legge 381/91;

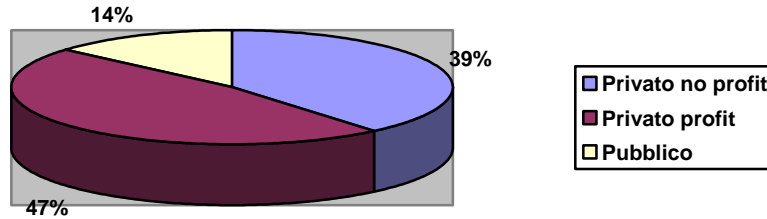
> di tipo gestionale: l'attività caratteristica della cooperativa è svolta in prevalenza per i soci;

> di tipo formale: lo statuto contiene specifiche clausole di non lucratività.

Nell'anno 2019 la Cooperativa non ha deliberato ed erogato ristorni.

## 5.2 Clienti/committenti

### Tipologia clienti



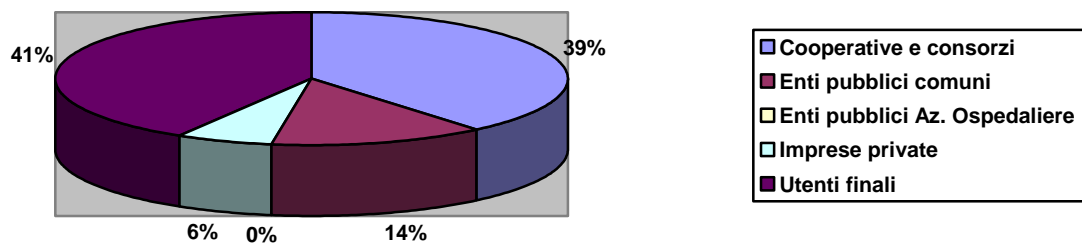
	N° assoluto clienti	Fatturato complessivo
Privato no profit	22	382.341
Privato	n.q.	466.026
Pubblico	11	133.276

## 6. DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 Valore della produzione

	2017	2018	2019
Cooperative e consorzi	837.401	622.183	382.341
Enti pubblici comuni	94.820	143.082	133.276
Enti pubblici Az. Ospedaliere			
Imprese private	35.732	69.145	60.973
Utenti finali	311.817	440.461	405.053
<b>Totale</b>	<b>1.278.770</b>	<b>1.274.871</b>	<b>981.643</b>

### PRODUZIONE RICCHEZZA 2019

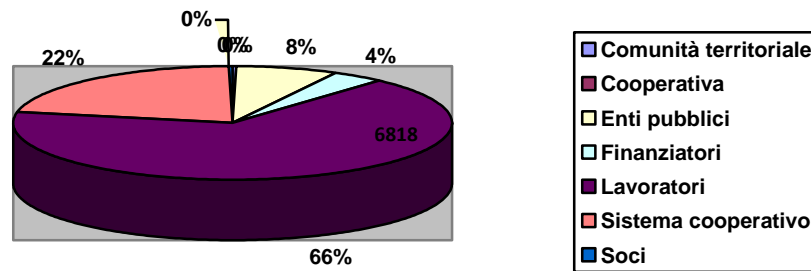


## 6.2 Distribuzione valore aggiunto

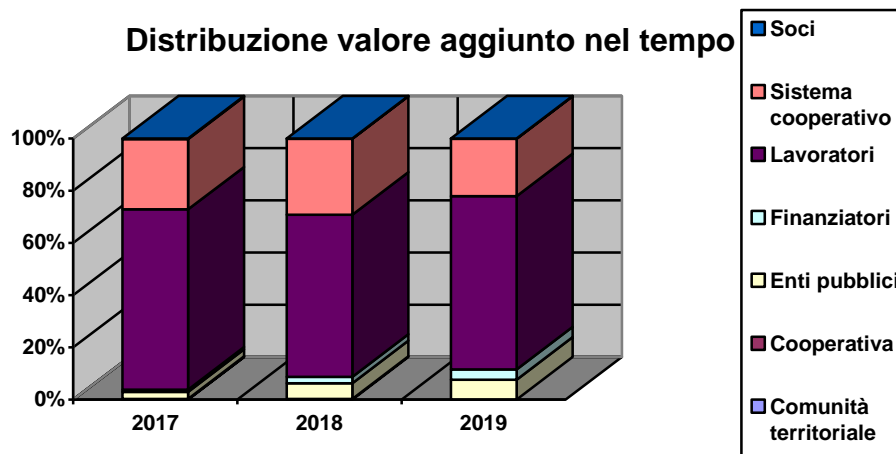
Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta:

	2017	2018	2019
<b>Comunità territoriale</b>			
Associazioni e soggetti del terzo settore	546	2.484	1.263
<b>Totale</b>	<b>546</b>	<b>2.484</b>	<b>1.263</b>
<b>Cooperativa</b>			
Riserve	1583	0	0
<b>Totale</b>	<b>1583</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Enti pubblici</b>			
Tasse	197	0	0
Enti previdenziali e assistenziali	21060	51.085	49.908
<b>Totale</b>	<b>21257</b>	<b>51.085</b>	<b>49.908</b>
<b>Finanziatori</b>			
Finanziatori ordinari	6818	21.088	25.746
<b>Totale</b>	<b>6818</b>	<b>21.088</b>	<b>25.746</b>
<b>Lavoratori</b>			
Dipendenti non soci	307949	360.327	223.137
Amministratori e sindaci	1193	1.300	1.140
Professionisti	232044	172.172	208.347
<b>Totale</b>	<b>541.186</b>	<b>533.799</b>	<b>432.624</b>
<b>Sistema cooperativo</b>			
Centrale cooperativa	2179	1.162	2.411
Cooperative non sociali			
Cooperative sociali	208.942	248.696	141.039
F.do sviluppo cooperazione	45	0	0
<b>Totale</b>	<b>211.166</b>	<b>249.858</b>	<b>143.450</b>
<b>Soci</b>			
Costi per iniziative rivolte a tutta la base sociale	2010	935	935
<b>Totale</b>	<b>2010</b>	<b>935</b>	<b>935</b>
<b>TOTALE</b>	<b>784.566</b>	<b>859.249</b>	<b>653.926</b>

### Distribuzione valore aggiunto 2019

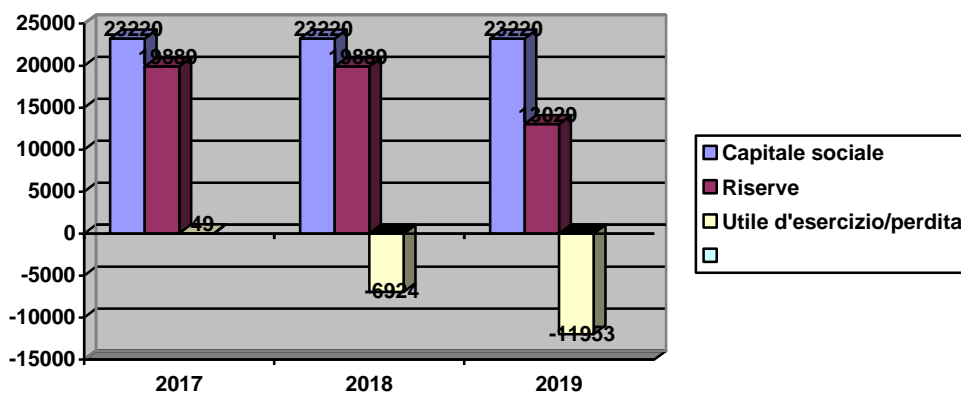


### Distribuzione valore aggiunto nel tempo



## 6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

### Patrimonio netto



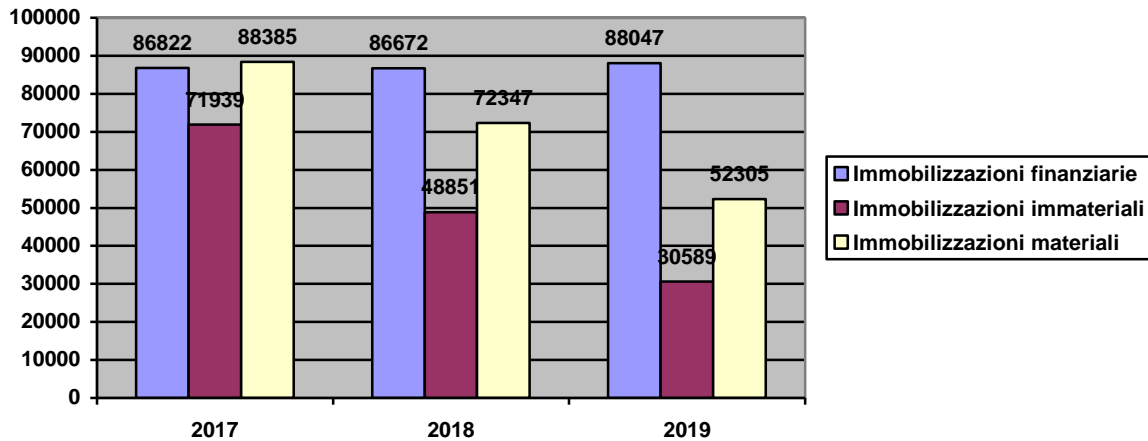


## 6.4 Ristorno ai soci

Nel triennio 2017 – 2018 - 2019 non sono stati deliberati ristorni ai soci.

## 6.5 Il patrimonio

### Investimenti



## 6.6 Finanziatori

Nell'anno 2019 abbiamo avuto finanziatori ordinari, istituti di credito del territorio.

## 7 PROSPETTIVE FUTURE

### 7.1 PROSPETTIVE COOPERATIVA

#### Attività svolta nel corso dell'anno 2019

Nel rispetto delle previsioni statutarie e delle finalità sociali ispirandosi ai principi di mutualità, solidarietà e democraticità, il **Consorzio Arcobaleno** ha operato perseguendo gli scopi sociali, economici ed educativi. Il Consorzio Arcobaleno non ha finalità lucrative ed in quanto organismo di rappresentanza e tutela degli interessi delle cooperative associate, ha fornito alle stesse, servizi in ambito commerciale, organizzativo, amministrativo e gestionale.

Il numero degli addetti si è fermato a 9 unità.

L'area **amministrazione**, si è consolidata e riesce a soddisfare le diverse e nuove richieste dei clienti, anche con l'inserimento di un T.L..

L'area **progettazione sociale** si è dedicata alla gestione e chiusura di grandi progetti in essere ed al coordinamento di progetti pluriennali avviati quali: giovani connessi, [www.allascopertadelmondosommerso](http://www.allascopertadelmondosommerso); patto di comunità, prisma, nonché la presentazione di nuovi progetti e la gestione di altri piccole progettualità anche in ambito conciliativo come Rete con te, conciliare, save the time; Restart, ecc.

Continua, generando importanti e proficue sinergie, la collaborazione con il Consorzio Sociale Mestieri, di cui siamo diventati soci, che ha gestito diverse doti uniche e garanzia giovani. Nel 2019 si è verificato il cambio del responsabile, evento che ha frenato lo sviluppo dell'attività infatti, purtroppo il fatturato raggiunto con l'attività dello sportello è pari a €117.000, in calo rispetto lo scorso anno; in particolare si sottolinea il decremento delle attività dotali, anche per la modifica normativa ed un positivo aumento dei progetti territoriali attivati. in rete.

Inoltre il Consorzio Arcobaleno come **Ente di formazione**, accreditato in Regione Lombardia, ha proposto e realizzato pochi percorsi formativi nell'ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro sia per le cooperative associate che per organizzazioni esterne. È da ritenersi conclusa l'esperienza con Formazienda, con il quale nei primi anni si poteva programmare l'attività con regole che sono cambiate nel tempo, ma che non corrispondo più alle attuali strategie future del nostro ente di formazione, tanto da ipotizzare di aprire nuove collaborazioni con altri fondi con i quali sviluppare accordi interessanti per le nostre cooperative ed altre aziende esterne.

L'ambito progettazione, formazione e servizi presso i CPI, ha sviluppato fatturato pari a € 123.000, purtroppo in calo rispetto lo scorso.

Il Poliambulatorio medico specialistico **Totem**, ha concluso l'esercizio mantenendosi su un fatturato di poco aumentato rispetto lo scorso anno, pari a € 324.000. Nonostante non si rilevi un aumento significativo delle attività, si possono rilevare alcuni elementi positivi, cioè lo sviluppo della medicina sportiva, l'ampliamento del servizio di "call center" per altri

medici del territorio ed l'allargamento a tutti i nostri MMG del servizio Infermieristico, presso il Totem.

Si è proseguito con poca sistematicità con il lavoro complesso del gruppo '**Kaizen**', un gruppo strategico, con il compito di proporre soluzioni, strategie e metodologie per lo sviluppo comune e sempre più in sinergia, per la valorizzazione di tutte le specificità delle cooperative associate e per l'ottimizzazione delle risorse coinvolte.

Il 2019 è stato caratterizzato dall'avvio del nuovo bando di **Coprogettazione**, che ha assegnato la gestione dei servizi sociali, assistenziali, educativi, di bassa soglia e delle povertà, abitativi, di protezione giuridica e di inserimento lavorativo, del Comune di Crema in Co-progettazione all'ATS IMPRONTE SOCIALI (partner capofila il Consorzio Sul Serio, di cui Consorzio Arcobaleno è socia, e ATS CONNESSIONI, costituito da diverse realtà di volontariato e cooperative sociali che operano nel territorio Cremasco). Il primo anno, del nuovo corso, è stato molto impegnativo su diversi fronti, strutturare la governance, organizzare per ciascuno dei sei ambiti di attività l'operatività delle tante realtà che compongono i gruppi di lavoro, costruire "relazioni" tra soggetti diversi, uniformare linguaggi e modalità di lavoro condivise. L'obiettivo di questa importante sfida è valorizzare tutte le realtà che lavorano a Crema, ottimizzando ed aggiungendo ulteriori risorse, al fine di rispondere ai bisogni della comunità nel modo più adeguato.

A maggio del 2019 è stato rinnovato il **CCNL**, ormai scaduto del 2012. Abbiamo dunque liquidato ai lavoratori in forza, tra giugno e luglio un importo una tantum, mentre a novembre è stato applicato il primo adeguamento tabellare (i prossimi aumenti sono previsti ad Aprile 2020 e Settembre 2020). Questo ha comportato un aumento del costo del lavoro, che non è stato assorbito dai clienti nel corso del 2019, ma si prevede di riuscire ad adeguare le tariffe nel 2020. Nel complesso purtroppo anche quest'anno, anche in considerazione degli aumenti suddetti, l'attività non è riuscita a produrre i margini necessari per raggiungere il pareggio.

L'applicazione attuativa della legge sulla **Privacy**, ci ha impegnato con i consulenti a rivedere le procedure ed aggiornare tutti i documenti in riferimento ai singoli servizi.

La **Certificazione della qualità** viene rinnovata ogni anno e questo oltre a migliorare i processi organizzativi ci facilita a tenere alta la qualità del servizio prestato.

### **Sviluppi e previsioni anno 2020**

Per prefigurare i futuri scenari dell'attività 2020 non si può prescindere dagli sconvolgenti effetti che l'epidemia di Corona Virus sta determinando a livello globale, in Italia e più in particolare nel cremasco. Sconvolgimenti delle vite delle persone, delle relazioni, dei territori, dei sistemi economici e istituzionali ma anche sconvolgimenti del modo con cui abitualmente si guarda la realtà quotidiana. Insieme a dolori, timori e incertezze questa situazione di profonda crisi costringe a distanziarsi dagli abituali filtri ideologici e da rigidità precostituite nel tentativo di riscoprire ciò su cui investire nel prossimo futuro per dare maggior senso e valore alla vita delle persone e delle loro comunità. Il futuro della presenza della cooperativa è necessariamente legato a questa ricerca, deve nutrirsi degli

interrogativi che si stanno aprendo e deve al contempo essere un laboratorio di ricostruzione innovativa.

Per tracciare possibili indirizzi futuri è utile quindi partire da tre elementi di sfondo che la crisi del corona virus sta evidenziando in modo inconfutabile:

**I problemi sociali e di salute non sono mai questioni solo individuali ma riguardano sempre tutta la collettività.** L'epidemia è un problema sanitario, sociale ed economico di tutta la collettività e solo con il contributo di tutte le parti in gioco è possibile affrontarlo per contenerlo, per renderlo meno devastante, per imparare a convivere in attesa forse di una possibile risoluzione.

**L'intensità di un problema sociale e di salute e le sue trasformazioni sono determinate dagli andamenti di diversi fattori concorrenti.** La gravità e la consistenza della crisi determinata dal corona virus non è riducibile solo alla pericolosità e alla capacità di diffusione del virus ma è l'effetto combinato di più fattori, di cui alcuni hanno una valenza strategica.

**L'interdipendenza nella responsabilità.** Non solo abbiamo riscoperto quanto siamo interdipendenti ma che siamo responsabili gli uni degli altri. L'esperienza di questa pandemia che stiamo vivendo ci sta insegnando, in particolare a quanti non lo avessero ancora apprezzato, la responsabilità di ciascuno nei confronti del bene dell'altro.

Nel contesto come sopra descritto, diventa importante riuscire a consolidare e migliorare l'esistente, sia in termini di qualità del servizio prestato sia in termini di ottimizzazione delle risorse, umane ed economiche.

Il Consorzio si concentrerà parallelamente su un focus "interno", consolidamento della governance ed amministrazione dei servizi e un focus "esterno", cioè la promozione di tutti i servizi che il Consorzio può fornire. Operativamente si punterà molto sull'attività di Formazione ai soggetti esterni al Consorzio, uno sviluppo incrementale importante dell'attività di Consorzio Mestieri e l'opportunità di allargare ulteriormente i servizi al lavoro che possiamo offrire alle aziende.

Un rinnovato forte investimento per la realizzazione della nuova Co-progettazione con il Comune di Crema, che per cinque anni vedrà coinvolte oltre la nostra cooperativa inserita nel Consorzio Sul Serio, anche altre 16 realtà cremasche, per lo più associazioni di volontariato, per portare avanti l'idea di un Welfare di comunità sempre più adeguato e ritagliato sui bisogni delle persone, in condivisione con gli altri operatori del territorio.

Gli obiettivi di sistema riguardano il continuo miglioramento dei processi interni e consortili, fatto attraverso l'adeguamento della certificazione ISO 9001:2015.

Continua la partecipazione ai Gruppi di Progetto del Piano di Zona dell'Ambito di Crema, con l'obiettivo di potenziare la rete dei vari "attori del sociale" sul territorio Cremasco favorendo le necessarie sinergie.

L'adesione al Consorzio nazionale CGM permette di attivare una rete nazionale più ampia per le attività e le esperienze delle nostre cooperative, in diverse aree, come il Welfare Aziendale, la partecipazione a progetti nazionali, ecc.

Sarà fondamentale mettere in collegamento e stretta connessione i diversi servizi che le nostre Cooperative sono in grado di offrire, tra di loro ed in rete nel territorio.

La comunicazione interna ed esterna, verso la cittadinanza e verso i nostri stakeholders, anche la rivisitazione continua del sito e l'utilizzo sempre più mirato dei social, saranno utili per rendere visibili i valori che portiamo avanti quotidianamente e valorizzare la funzione sociale che hanno le cooperative sociali;

gli obiettivi di sistema riguardano il continuo miglioramento dei processi interni e consortili, fatto attraverso l'adeguamento della certificazione ISO 9001:2015, nonché l'armonizzazione delle procedure L.81 e sistema Privacy.

Il benessere dei Soci anche per il 2020 rimane un focus importante di tutto il gruppo Arcobaleno, a tal fine, in rete con le cooperative consorziate, nel corso dell'anno verranno proposte alcune iniziative che ci riguarderanno:

- lo sviluppo di alcuni servizi di conciliazione vita-lavoro,
- il rilancio della "social coop card", che permetterà ai nostri soci acquisti con sconti e prezzi calmierati con diversi esercizi convenzionati ed i servizi delle cooperative associate;
- la formazione ai soci sull'essere operatori sociali ed aggiornamenti sul nuovo CCNL.

L'Ufficio Comunicazione e Marketing, anche quest'anno sta organizzando l'evento DCU/2019 - "DIVERSO? CERTO UNICO" che si rinnova come importante "proposta" per i nostri soci e per tutta la cittadinanza; un momento di svago ma anche un'imperdibile occasione per divulgare e "rappresentare" i valori della cooperazione sociale, per creare "relazioni" e dialogo fra le diverse 'anime' che operano nel sociale nonché un momento di formazione specialistica sui diversi ambiti in cui le nostre cooperative svolgono la loro attività.

%%%%%%%%

### **Attività intervenute dopo la chiusura dell'esercizio, ovvero come emergenza COVID ha modificato operatività e ripercussioni economiche ed operative che si prevedono per il 2020.**

L'insorgere dell'emergenza sanitaria (Covid-19) è un fatto manifestatosi successivamente al 31 dicembre 2019, così come non si sono avuti effetti economici rilevanti ad essa riconducibili sino alla fine del mese di febbraio 2020. L'impatto di tale emergenza tenuto conto delle diverse attività esercitate dalla nostra Cooperativa e tenuto conto del contesto di mercato, economico e strategico si può così delineare, focalizzando questi livelli operativi.

I SERVIZI: come da decreto del governo ed ulteriori indicazione del Comune di Crema, sono stati sospesi tutti servizi di formazione e tutta l'attività di Mestieri svolta presso la nostra sede. Gli uffici sono stati chiusi al pubblico, sono stati sospesi tutti i Tirocini Lavorativi, è stata sospesa tutta l'attività di reception, e l'attività contabile e finanziaria è stata svolta da remoto. Il Poliambulatorio Totem, ha sospeso tutta l'attività specialistica ed

è rimasta in funzione la segreteria per il supporto ai medici di Medicina Generale, che sono stati in prima linea per l'emergenza. In generale si è avuto una riduzione del fatturato pari a circa il 90%.

**GLI OPERATORI:** per dipendenti che hanno svolto l'attività in misura ridotta, alla preoccupazione generale si è aggiunta la difficoltà economica dovuta alla riduzione del reddito, anche perché l'INPS è ancora in forte ritardo nella liquidazione della FIS, che la cooperativa ha richiesto per i propri lavoratori. Dove si è potuto abbiamo provveduto ad organizzare il lavoro da remoto per svolgere quelle attività vitali per il funzionamento della cooperativa.

**ORGANIZZAZIONE:** dopo un primo momento di disorientamento, dovuto anche alle tante e confuse indicazioni avute dagli organi competenti, la cooperativa si è immediatamente attivata per tutelare i propri lavoratori, con la richiesta di FIS, per tutte le ore non lavorate; con l'approvvigionamento dei DPI necessari, l'aggiornamento dei DVR e le procedure operative al fine di lavorare in sicurezza e tutelare i nostri clienti.

**SOSTENIBILITÀ:** la situazione sta creando tanta preoccupazione anche in termini economici: 1. Il costo esagerato non previsto dei DPI, nonché la difficoltà di reperimento degli stessi; 2. Il costo dei consulenti per la revisione più volte effettuate delle procedure legate alla L.81, alla Privacy ed alla Certificazione di qualità. 3. L'incidenza dei così detti costi "incomprimibili", che difficilmente riusciremo a coprire.

**IL FUTURO:** Le iniziative che abbiamo messo in campo per affrontare le diverse criticità sono le seguenti: 1. Inoltro immediato delle richieste di contributi a fondo perduto per la copertura dei costi dei DPI e costi indiretti dovuti all'emergenza; 2. Si è deciso di ricorrere alle misure previste nel "Decreto Liquidità" per affrontare il problema di liquidità che la cooperativa si troverà a gestire nei prossimi mesi; 3. Trattare con gli enti pubblici per il riconoscimento dei "costi incomprimibili" e i costi aggiunti dei DPI.

## 7.2 IL FUTURO DEL BILANCIO SOCIALE

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

Gli obiettivi specifici relativi a questa edizione erano i seguenti:

- favorire la comunicazione e l'informazione interna;
- favorire l'informazione esterna;
- rispondere all'adempimento della Regione;

e per questo motivo la Cooperativa ha deciso di evidenziare le valenze:

- di comunicazione attiva
- informativa.

Di seguito individuiamo punti di forza e punti di debolezza di questa edizione per tentare di individuare gli sviluppi e gli ambiti di miglioramento per il 2020:

### PUNTI DI FORZA

- la completezza rispetto l'attività, i dati salienti di gestione e la quantità dei dati riportati;

- il bilancio è stato redatto da persone interne alla Cooperativa adeguatamente formate;
- l'affidabilità dei dati esposti;
- un sistema di raccolta dati maggiormente strutturato.

### **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- da potenziare è il coinvolgimento degli Stakeholder (soci, lavoratori, clienti/committenti);
- poca valorizzazione del bilancio sociale e della sua comunicabilità.

Alla luce di quanto sopra esposto possiamo definire gli **OBIETTIVI SPECIFICI** per il prossimo bilancio sociale:

- a) Individuazione di modalità per un ulteriore coinvolgimento degli Stakeholder (soci, lavoratori, clienti/committenti);
- b) impostazione di un sistema di raccolta dati maggiormente organico, strutturato e di accesso immediato;
- c) rivalutazione della struttura del bilancio sociale per una più incisiva comunicabilità;
- d) armonizzazione delle procedure per la costruzione del Bilancio Sociale con il processo del Sistema di Certificazione della Qualità.