

IZOARD SCS

BILANCIO SOCIALE

Bilancio Sociale 2021

IZOARD SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale in Pinerolo, Viale Savorgnan D'Osoppo 4/10

C.F. E Partita Iva 11996630015

C.C.I.A.A. 1256678

Tel. +39.0121.324811

Fax +39.0121.324812

info@izoardscs.com

www.izoardscs.com

Gruppo di lavoro:

Chiri Alice

Bernardinello Paolo

Castellano Salvatore

Catarsi Elisabetta

Maaroufi Alberto Mohamed

Ringraziamenti a tutto il personale

Izoard Società Cooperativa Sociale e ai Soci

che hanno contribuito alla raccolta di dati e informazioni



Sommario

Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale	7
INFORMAZIONI GENERALI	10
Chi siamo: Identità e mission	10
STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	15
PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA	19
OBIETTIVI E ATTIVITA'	29
SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA	31
ALTRE INFORMAZIONI	35
MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO	36
GESTIONE DELLO STRESS E PREVENZIONE DEL BURNOUT	
OPERATORI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19	37



Premessa. Principi e Metodologia di Redazione del Bilancio Sociale.

Il Bilancio Sociale della Izoard Società Cooperativa Sociale è stato predisposto e redatto ai sensi dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017 e vuole essere "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla cooperativa e dalla sua compagine sociale e operativa. Inoltre è stato redatto internamente e in autonomia.

Tale strumento vuole favorire da una parte lo sviluppo interno dei processi di rendicontazione, di valutazione e di controllo dei risultati che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i nostri valori e la nostra mission per tenere informati i nostri associati, i lavoratori e i terzi e, dall'altra, con la massima trasparenza, rendere visibili i risultati raggiunti nel corso dell'anno e della breve storia della nostra Cooperativa, cercando di aumentare così eventuali terzi interessati ad associarsi o a chiedere il nostro intervento nella gestione di servizi analoghi a quelli già in atto.

Abbiamo redatto il Bilancio Sociale al fine anche di "raccontare" l'operato della nostra organizzazione; si tratta di un documento di rendicontazione, di gestione e di controllo, ma con al suo interno anche quelle che sono le linee guida da adottare per un comportamento socialmente responsabile. L'obiettivo finale è quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance della nostra cooperativa e dare informazioni utili sulla qualità dell'attività svolta.

Abbiamo preso in considerazione l'identità ed il sistema di valori di riferimento da noi assunti declinandole nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati ed effetti. Tra le numerose informazioni raccolte all'interno del bilancio, troveremo anche il grado di adempimento degli impegni nei confronti degli stakeholder e le interazioni fra cooperativa e ambiente nel quale operiamo: ecco perché il nostro Bilancio Sociale sarà un documento in divenire, un documento dinamico che rispecchierà la capacità di crescita anche da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori.

Molta attenzione è poi posta anche alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica ed alla prassi della professione contabile. In particolare ai principi e valori condivisi di pubblica etica ed economica e, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali.

Il bilancio sociale è stato redatto tenendo conto del Decreto del Ministro del

Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 - “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore” - pubblicato in G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019 ed entrate in vigore a partire dalla redazione dei bilanci relativi all’esercizio sociale 2020 approvati nel 2021. Per la sua stesura abbiamo tenuto conto dei seguenti principi, condivisi dalla nostra Cooperativa:

- **Rilevanza:** sono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell’andamento dell’ente e degli impatti economici, sociali e ambientali dell’attività che potrebbero influire in modo sostanziale nelle valutazioni e nelle decisioni degli stakeholder
- **Completezza:** identificazione dei principali stakeholder che influenzano o possono essere influenzati, evidenziando le informazioni che possono servire per valutare i risultati sociali, economici e ambientali
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono stati posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche, anche riguardo agli elementi discrezionali adottati
- **Neutralità:** il Bilancio Sociale è imparziale ed indipendente da interessi di parte o di particolari coalizioni
- **Competenza di periodo:** gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell’impatto sociale)
- **Comparabilità:** al fine del confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto
- **Comprensibilità, chiarezza:** le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile a tutti i possibili lettori, anche non esperti o privi di particolare competenza tecnica
- **Veridicità e verificabilità dell’informazione:** i dati riportati nel Bilancio Sociale fanno riferimento alle fonti informative utilizzate
- **Attendibilità:** tutti i dati riportati nel Bilancio Sociale sono reali e sono stati forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata se positivi e in maniera non sottostimata se negativi; anche eventuali rischi non sono stati sottostimati e gli effetti incerti, per il momento non sono documentati.

Altri principi considerati nella stesura del Bilancio Sociale:

- **Responsabilità:** sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l’azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività
- **Identificazione:** è stata fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell’azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse ed è stato evidenziato il paradigma etico di

riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (mission)

- **Inclusione:** si è fatto in modo di dar voce - direttamente o indirettamente - a tutti gli stakeholder identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata
- **Coerenza:** è stata fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati
- **Prudenza:** gli effetti sociali positivi e negativi sono stati rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione



Informazioni Generali

CHI SIAMO - Identità e Mission

Izoard Società Cooperativa Sociale (Izoard) è una Cooperativa Sociale di tipo B, iscritta al Registro delle Imprese di Torino nella Sezione Ordinaria il 22.11.2018, nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale di diritto, costituita il 24 ottobre del 2018 e iscritta all'Albo delle Società Cooperative, tenuto dal Ministero delle Attività Produttive, presso la Camera di Commercio Provinciale di Torino, tra le cooperative a mutualità prevalente di cui agli articoli



2512, 2513 e 2514 del Codice Civile nella categoria cooperative sociali, in specifico quale Cooperativa Sociale di tipo b.

Dati Generali: Izoard S.C.S. ha Codice Fiscale e Partita IVA n. 11996630015. E'

iscritta alla CCIA di Torino al numero repertorio economico amministrativo (REA) To - 1256678. Ha sede Legale ed Amministrativa in Viale Savorgnan d'Osoppo 4 /10, in Pinerolo (TO) CAP 10064. Al momento la Cooperativa opera sul territorio piemontese, specificatamente nelle provincie di **Torino** e di

Cuneo e da agosto 2020 in Sardegna, nella provincia di Sassari a **Tempio Pausania**. Al momento non vi sono altre sedi operative dichiarate in visura camerale.

Valori, Finalità e attività Statutarie: Izoard si caratterizza per l'intento inclusivo di partecipazione sociale, per la ricerca e lo sviluppo di attività orientate all'inserimento ed all'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati.

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso



l'inserimento lavorativo, in attività diverse (agricole, industriali, commerciali o di servizi), di persone svantaggiate, nelle percentuali e secondo quanto definito dalla legge 8 novembre 1991 n. 381 e successive modificazioni ed integrazioni, attuando, in forma mutualistica e senza fini di lucro l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e per la realizzazione dello scambio mutualistico, i soci cooperatori, sulla base delle disposizioni di legge e delle previsioni del regolamento interno, instaurano con la Cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma consentita dalla vigente legislazione.

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

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi e in particolare, al fine del miglior conseguimento dell'oggetto sociale e degli scopi mutualistici, potrà avvalersi di prestazioni fornite da lavoratori anche non soci.

Considerato lo scopo mutualistico della società, così come definito e, in particolare, la ricerca della continuità di occupazione lavorativa per i soci, la Cooperativa, sotto l'osservanza delle disposizioni e delle limitazioni di legge, si propone come oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- gestione servizi cimiteriali e recupero salme; costruzione di tombe e manufatti cimiteriali, realizzazione e gestione di impianti di illuminazione votiva e tecnologici cimiteriali quali inceneritori, crematori, obitori e simili; inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, cremazioni e servizi vari di natura cimiteriale; trasporti funebri;
- attività di pulizie, civili e industriali, di interni ed esterni, di tutti i tipi; pulizia di macchinari industriali, di treni e di autobus; attività di disinfezione e disinfestazione; pulizia delle strade; rimozione di neve e ghiaccio;
- servizi di biglietteria ed accoglienza al pubblico, portierato, guardiania e sorveglianza non armata; gestione parcheggi;
- raccolta, stoccaggio, sgombero e smaltimento di rifiuti;
- allestimento e gestione di centri cottura, mense e servizi di ristorazione;
- attività di trasporto persone e merci, facchinaggio, svolto anche con l'ausilio di mezzi meccanici, nonché tutte le attività preliminari e complementari; gestione di magazzini e attività di logistica in genere;
- manutenzioni edili ed impiantistiche di qualsiasi tipo, tinteggiature, attività di

lettura e rilevazione utenze;

- manutenzione arredi urbani ed aree verdi, potatura piante, attività di giardinaggio e vendita fiori e piante, gestione impianti agrituristici e attività connesse, ivi comprese quelle volte alla promozione dell'educazione all'ambiente;

- gestione di tintorie e servizi di lavanderia, stireria e guardaroba;

- servizi di allestimento ed assistenza fiere, mostre, meeting e ricevimenti in genere;

- gestione di canili, gattili, cliniche veterinarie, pet sitter, centri di toelettatura, attività di addestramento, allevamento, custodia e pensione per animali, cattura randagi e simili;

- servizi di supporto logistico ed operativo a Imprese, Case di Riposo, Fondazioni ed altri Enti aventi natura giuridica per agevolare l'ottemperanza agli obblighi di cui alla Legge 68/99 e s.m.i. in materia di promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro;

- assemblaggio e confezionamento di prodotti vari; montaggio, assemblaggio, selezione, confezionamento, cellofanatura, imbustaggio ed etichettatura di merci, manufatti, e semilavorati in genere;

- realizzazione di attività di commercio nelle forme consentite da legge.

Rispetto all'oggetto sociale possiamo evidenziare come le attività svolte nell'anno 2021, secondo anno di attività della cooperativa, rispecchiano totalmente il perimetro delle attività statutarie.

Attività svolta: A tal proposito, purtroppo, a causa di diverse vicissitudini, occorre sottolineare che l'inizio dell'operatività risale solo a marzo 2020. Infatti nonostante l'organo amministrativo si sia sin da subito prodigato per le iscrizioni di legge al fine di poter partecipare a gare pubbliche, l'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative è giunta solo nel mese di maggio 2021. A causa di questa criticità e nella prospettiva di iniziare l'attività lavorativa, abbiamo indirizzato la nostra disponibilità al privato sociale: ci siamo rivolti in particolare verso i settori ritenuti più idonei a concretizzare effettive occasioni di lavoro continuativo sull'arco dell'anno e, come tali, in grado di consentire la reale programmazione di percorsi di integrazione ed autonomia dei soci. Abbiamo pertanto identificato come linea preferenziale di ricerca quella volta alla gestione dei servizi cimiteriali, dei servizi di pulizia ed ausiliari in genere, nonché dei servizi di supporto ad altre imprese (servizi di centralino/portineria in strutture residenziali e eventuale disponibilità di copertura di servizi alla persona in caso di operatori con invalidità civile superiore al 46%, come previsto dalla L. 381/91). Nel corso del 2021 ci siamo impegnati affinché tali attività, nonostante le problematiche legate al COVID, procedessero in modo

continuativo e regolare.

Elenco servizi e strutture

Nella tabella seguente sono riportati tutti i servizi e le strutture che dipendono dalla Cooperativa, suddivisi per provincia.

CANTIERE	TIPO DI SERVIZIO	CITTA'	Provincia
Struttura per Lungodegenti e CAVS "Monteserrat"	Servizi di Pulizia	Caraglio	CN
R.S.A. "Carlo Alberto"	Servizi di Pulizia, Centralino/Portineria, OSS	Torino	TO
R.S.A. "Pro Senectute"	Servizi di Pulizia e Fattorino	Luserna San Giovanni	TO
Casa di Riposo "Villa Fonti"	Servizi di Pulizia	Tempio Pausania	SS
Cimitero di Chivasso, Castelrosso, Mandria e Boschetto	Servizi Cimiteriali	Chivasso e Frazioni	TO



[Torino (TO), R.S.A. "Carlo Alberto"]



[Caraglio (CN), Struttura "Monteserrat"]



[Luserna San Giovanni (TO), R.S.A. "Pro Senectute"]

[Tempio Pausania (SS), Casa di Riposo "Villa Fonti"]



[Chivasso (TO), Cimitero]

Nel perseguire tale scopo, ad oggi, Izoard offre un impiego in servizi di vario tipo, al fine di incontrare e conciliare le particolari esigenze di ciascuno nello svolgimento dell'attività lavorativa. Gli ambiti principali in cui siamo attivi sono:



- Servizi Ausiliari, quali ad esempio le pulizie, la lavanderia, il centralino/portineria, servizi alla persona in caso di operatori con invalidità civile superiore al 46%, come previsto dalla L. 381/91 da fornire a imprese sociali;



- Servizi

Cimiteriali.

Tramite gli sforzi profusi dagli Amministratori la Cooperativa ha acquisito ed avviato nel 2020 i seguenti servizi per privati:

✚ Gestione, per conto della Monteserrat s.r.l., del servizio di pulizia della struttura Sanitaria per Lungodegenti e CAVS di Caraglio (CN).

✚ Gestione in subappalto, per conto della AFIB s.r.l., di parte dei Servizi nei cimiteri dei Comuni di Chivasso, La Mandria, Castelrosso e Boschetto, tutti in provincia di Torino.

✚ Accordo quadro con la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO), che opera su tutto il territorio nazionale nei servizi alla persona (strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili, persone psichiatriche, minori), finalizzato a regolamentare una collaborazione continuativa e flessibile, rivolta a garantire, tramite la messa a disposizione di soggetti svantaggiati (persone con invalidità superiore al 46% ma disponibili e idonei per il mondo del lavoro), prestazioni ausiliarie e/o di supporto presso le Strutture ed i Servizi da lei gestiti. Tale collaborazione, ha già trovato attuazione presso le Strutture Residenziali per Anziani: R.S.A. “Pro Senectute” di Luserna San Giovanni (TO); R.S.A. “Carlo Alberto” di Torino; infine Residenza Anziani “Villa Parco Rinaggiu” e “Villa Fonti di Rinaggiu” a Tempio Pausania (SS).



Struttura, governo e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale / associativa: la Izoard SCS, fondata da 9 soci, al 31 dicembre del 2021 presenta una compagine sociale composta da 15 soci lavoratori di cui 9 soci L.381/91 e 3 soci fondatori

Da Statuto il numero dei Soci è illimitato ma non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

Possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori coloro che per professione, capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale maturate nei settori di cui all'oggetto della Cooperativa, possano partecipare direttamente all'attività dell'impresa sociale e cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo, realizzando lo scambio mutualistico attraverso l'apporto delle proprie prestazioni lavorative.

In particolare possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori:

- le persone svantaggiate, ai sensi dell'art. 4 commi 1 e 2 della già citata legge n. 381/91 e successive modificazioni;
- le persone disoccupate o che si trovino nella necessità di lavorare.

Sono Soci Volontari coloro che prestano la loro attività nella Cooperativa gratuitamente, ai sensi dell'art. 2 della legge 8 novembre 1991 n. 381; i Soci Volontari vengono iscritti in apposita sezione del libro Soci ed il loro numero non potrà superare i limiti previsti dalla legge.



Ai sensi dell'art. 14 della legge 59/92 è altresì consentita l'ammissione come Soci di elementi tecnici e amministrativi nel numero strettamente necessario al buon funzionamento della società.

Ricorrendo i presupposti di legge, possono inoltre essere Soci persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

Possono infine essere ammessi alla Cooperativa Soci Sovventori, di cui all'art. 4 della legge 31 gennaio 1992, n.59, inclusi nella più generale categoria dei possessori di strumenti finanziari partecipativi, il tutto secondo quanto disciplinato dal Titolo IV dello Statuto Sociale.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi:

Sono organi della società:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Revisore Unico Contabile che sostituisce il Collegio dei Sindaci.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 Consiglieri eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci, che ne ha determinato il numero.

I consiglieri del Consiglio di Amministrazione hanno potuto assumere la carica di amministratori in quanto in possesso dei seguenti requisiti di onorabilità:

- non essere interdetto, inabilitato o fallito;
- non essere stato condannato ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

L'amministrazione della cooperativa è attualmente affidata esclusivamente a soggetti soci della medesima, nonostante nello Statuto fosse previsto che vi potessero essere anche soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori fosse scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori quali persone giuridiche.

Gli Amministratori sono stati nominati per un periodo di 3 esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica; va altresì precisato che gli attuali amministratori sono al loro primo mandato e da Statuto possono essere rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione ha eletto nel suo seno il Presidente e un Vice Presidente. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione e l'amministrazione della società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea per legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del Codice Civile.

Da Statuto il Consiglio può delegare parte delle proprie attribuzioni (ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei Soci e delle decisioni che



incidono sui rapporti mutualistici con i Soci) ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Nel mese di settembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di nominare quale Procuratore della Cooperativa il Sig. Visentin Angelo Francesco in base alle sue competenze e alla sua esperienza.

Rispetto alle 15 riunioni del Consiglio di Amministrazione, lo stesso è stato convocato dal Presidente con le modalità previste dallo Statuto e alle riunioni sono sempre stati presenti tutti i consiglieri ed anche il Revisore Unico Legale. Tutte le deliberazioni prese nel 2021 sono state prese all'unanimità dei voti dei presenti. Tutti gli Amministratori non hanno avuto rimborsi spese e soprattutto non hanno percepito alcun compenso in ragione della scelta dell'Assemblea dei Soci che ha optato per la gratuità dell'incarico in CdA.

La rappresentanza della Cooperativa è del Presidente del Consiglio di Amministrazione sia di fronte ai terzi che in giudizio. Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte ed ha convocato 3 assemblee dei soci.

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato durante l'Assemblea dei Soci Fondatori, il 24 ottobre 2018, è composto da 3 membri consiglieri, tutti naturalmente di prima nomina dal 24 ottobre 2018, rimasti in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio dell'anno 2021 è stato confermato durante l'assemblea dei soci del 24 giugno 2022 per un ulteriore triennio fino all'approvazione del bilancio di esercizio dell'anno 2024, sono:

Sig. Chiatellino Elvio, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione;
Sig.ra Quadro Marina, in qualità di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione;

Sig.ra De Vito Michela, in qualità di Consigliere del Consiglio di Amministrazione.

Tutti i Consiglieri svolgono a titolo gratuito il loro mandato in Consiglio di Amministrazione.

Per la nomina del Consiglio di Amministrazione si è voluto tener conto delle quote rosa: 2 membri su 3, infatti, sono donne.

Per rendere più democratica la vita all'interno della cooperativa oltre a meglio disciplinarne il funzionamento interno, il Consiglio di Amministrazione ha elaborato un Regolamento, sottoposto successivamente all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Tale documento disciplina altresì i rapporti tra la Società ed i Soci, determinando criteri e regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica; questo per quanto attiene la tipologia dei rapporti di lavoro, l'organizzazione del lavoro, nonché le modalità di svolgimento delle prestazioni ed il correlato trattamento economico dei Soci lavoratori.

In questa sede pare ora giusto rammentare come, nell'anno precedente all'esercizio oggetto del presente documento di bilancio, ossia il 2020, sono avvenuti due fatti salienti circa l'organizzazione e la strutturazione della cooperativa. Nel mese di luglio venne convocata un'Assemblea dei Soci che



approvò uno specifico Regolamento Interno poi depositato presso l'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) di Torino; mentre nel precedente mese di febbraio venne deliberata dal C.d'A. l'adesione della Izoard alla Confederazione Cooperative Italiane per il tramite della Confcooperative Piemonte Nord.

In considerazione poi delle oggettive difficoltà finanziarie iniziali legate al bisogno di creare un flusso di cassa costante e cautelativo rispetto al pagamento di retribuzioni e contributi, nonché rispetto alle necessità di investimento in attrezzature strumentali, nel dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha definito una bozza di Regolamento Interno per i Soci Sovventori che è stata oggetto di intervenuta approvazione assembleare nella seduta del 5 gennaio 2021.

Anche in questo anno 2021, come per il passato, nello svolgimento della loro attività i Soci della Cooperativa hanno potuto avvalersi del supporto di alcune società esterne per la gestione di paghe, contabilità e procedure di qualità e sicurezza.

Tutto ciò a comprova degli sforzi, costanti e reiterati, profusi per la realizzazione di una gestione il più possibile trasparente e seriamente partecipata, che identifica nel rapporto diretto e continuativo con la compagine sociale il vero momento della condivisione degli obiettivi mutualistici, di cui i numeri sopra citati ne rappresentano soltanto l'esplicitazione formale.

Infine nel mese di maggio 2021 la nostra cooperativa ha avuto un'ispezione straordinaria da parte del MISE (Direzione Generale per la vigilanza su enti, il sistema cooperativo e le gestioni commissariali vigilanza sugli enti cooperativi ai sensi del D. Lgs. 2 agosto 2002 n. 220). Gli ispettori hanno verificato tutti i requisiti di natura mutualistica, la prevalenza, le tipologie di socio, il bilancio, gli indicatori di bilancio, il raggiungimento dello scopo sociale, il sistema di amministrazione e di controllo, i versamenti del contributo biennale e il contributo ai sensi dell'art. 11 della Legge 59/92. L'ispezione straordinaria si è conclusa solo alla fine del mese di gennaio 2022 con la proposta, da parte degli Ispettori del MISE, di rilascio del certificato / attestato di revisione. I tempi sono stati piuttosto lunghi in quanto, a seguito di richiesta degli ispettori, si è modificato ed approvato un nuovo Regolamento Interno, depositato presso l'INL di Torino nell'ultima parte del 2021.

Stakeholder: Una società no profit, a differenza di una realtà imprenditoriale pura e semplice, si caratterizza per sua stessa natura anche quale "produttrice di utilità e cultura sociale". In questo contesto, la pianificazione e l'erogazione dei servizi gestiti non possono prescindere da un principio informatore generale che ne rappresenta la peculiarità distintiva più evidente: il rispetto – vero e profondo – dei diversi soggetti che con tale realtà si

rapportano ed il coinvolgimento – costante ed effettivo – degli attori che, a vario titolo, concorrono ad influenzarne i risultati.

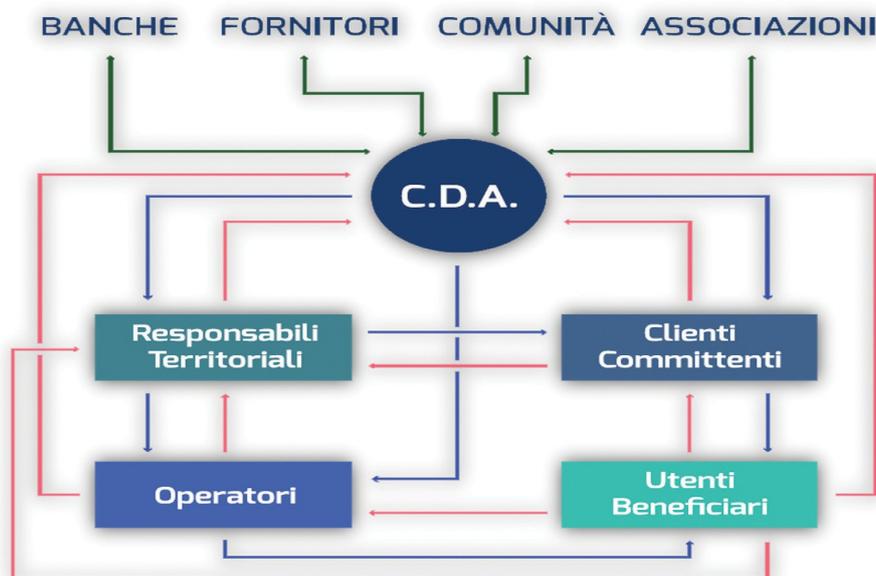
L'applicazione dei presupposti teorici così sintetizzati ha coerentemente orientato l'intera azione dell'organo di Amministrazione di Izoard, impegnandola nella definizione di processi e procedure fondati su principi metodologici di:

Accessibilità Disponibilità Partecipazione	Trasparenza Condivisione Oggettività	Coerenza Correttezza Flessibilità
---	---	--

In aderenza ai parametri etici così come sopra complessivamente identificati, gli strumenti gestionali tramite cui la Cooperativa ha concretizzato l'effettivo coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari dell'attività sono pertanto risultati i seguenti:

STAKEHOLDERS INTERNI	STAKEHOLDERS ESTERNI PRIMARI	STAKEHOLDERS ESTERNI SECONDARI
(Amministratori, Soci, Dipendenti, Tirocinanti e Stagisti, Volontari)	(Enti Committenti, Utenti e Famiglie, Partner di A.T.I.)	(Fornitori, Banche, Istituti Previdenziali, Organizzazioni Sindacali e Centrali Cooperative, Associazioni di Volontariato, Scuole, Altre Cooperative, Enti Pubblici non Committenti...)
<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee dei Soci • Riunioni di Equipe sui Servizi • Opuscoli informativi • Corsi di Formazione e Aggiornamento e Supervisione Interna Psicologica • Riunioni periodiche dei Responsabili • Colloqui Individuali • Coinvolgimento nella definizione dell'organizzazione e nella progettazione del servizio • Raccolta di suggerimenti • Disponibilità alla Mobilità Interna del Personale • Bilancio Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di Programmazione e Verifica dei Servizi • Incontri con gli Operatori dei Servizi • Questionari di "Customer Satisfaction" ed Interviste • Carta dei Servizi • Bilancio Sociale • Relazioni Periodiche e di Progetto • Co-progettazione • Programmazione congiunta di Iniziative di Integrazione del Territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri Sindacali • Incontri delle Associazioni di Categoria • Carta dei Servizi • Bilancio Sociale • Accordi di Partenariato e Sponsorizzazioni • Attività Promozionali e di Integrazione allargate al Territorio • Brochure Informative

È un sistema organizzativo e gestionale estremamente articolato, basato su un continuo scambio input - output che ha rappresentato la sintesi di un processo di erogazione del servizio che ne è al tempo stesso anche verifica.



Tra gli Stakeholders coinvolti nei servizi da noi gestiti dobbiamo evidenziare in primis la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO), la Società Monteserrat di Borgo San Dalmazzo (CN) e la Società AFIB s.r.l. di Trino Vercellese (VC).

Persone che operano per la Cooperativa

Nel rispetto delle finalità statutarie e della connotazione sociale della Cooperativa, le linee operative che ne hanno caratterizzato la gestione sono state improntate alla ricerca costante di un consolidamento e miglioramento delle condizioni lavorative dei propri soci, all'interno di un mercato dei servizi che potesse diventare a sua volta elemento moltiplicatore di occasioni di integrazione sociale. In questa prospettiva, nel corso del 2021 la forza lavoro impiegata è stata rappresentata quasi esclusivamente da Soci Lavoratori (99,67% del fatturato annuo).

Il processo di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati all'interno dei servizi si è articolato sulla base di un percorso che ha visto nel Tutor / Caposquadra e/o Coordinatore la figura di riferimento, incaricata di rappresentare un riferimento costante ed immediato rispetto all'iter lavorativo intrapreso ed alla maturazione da parte del soggetto di criteri motivazionali e professionali in grado di favorirne la massima integrazione possibile. Riconoscendo nel lavoro una precisa valenza educativa, in molti casi, l'inserimento è stato quindi utilizzato quale unità di misura e riferimento per verificare il livello di abilità sociali di base e avanzate possedute e definire, conseguentemente, il grado di capacità gestionali autonome trasferibili nel contesto lavorativo. Questo approccio metodologico ci ha consentito, di fatto, di rendere l'ambiente di lavoro un contesto in grado di agire anche



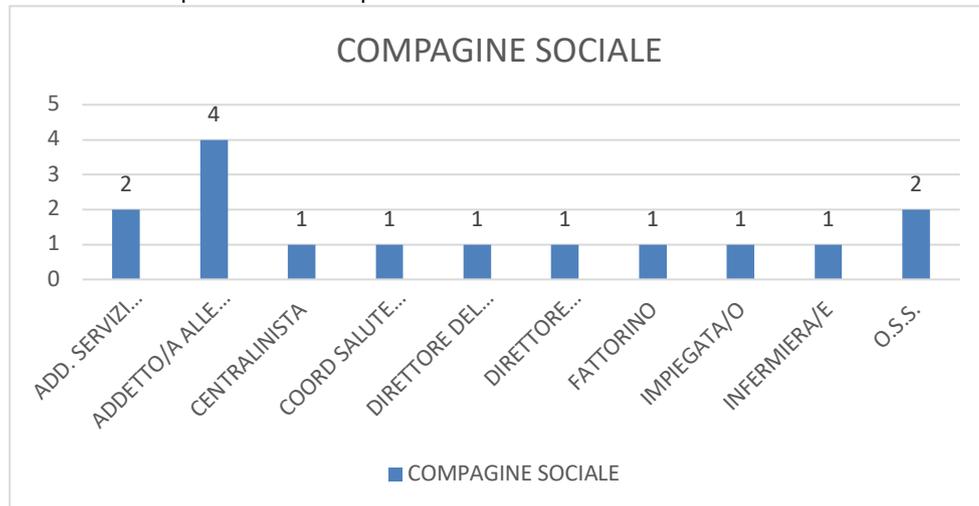
sull'aspetto affettivo relazionale e di sbloccare nell'individuo potenzialità apparentemente precluse. Ne è conseguita una stimolazione profonda degli aspetti motivazionali individuali che, per gran parte dei casi, ha permesso il raggiungimento di una piena integrazione del soggetto svantaggiato in termini di capacità lavorativa e di conseguente autonomia gestionale ed organizzativa, tanto da portare a trasformare diversi contratti da determinati a tempo indeterminato. Inoltre, anche per tutto il 2021, stante la continuazione della situazione emergenziale di pandemia, sono stati mantenuti da parte del Presidente, quale Datore di Lavoro, continui contatti con gli operatori per istruirli ed aggiornarli in merito ai rischi derivanti dalle mansioni lavorative svolte, supportarli e formarli relativamente alle nuove disposizioni introdotte in materia di gestione dell'evento pandemico e alle conseguenti implementazioni documentali e di procedure. I soci lavoratori operanti nei vari servizi sono stati consultati rispetto alle specifiche esigenze emerse, soddisfacendone tempestivamente le richieste in termini di fornitura di D.P.I. e risorse.

Nel momento in cui il presente documento viene redatto, non solo l'emergenza pandemica scoppiata nel febbraio del 2020 è ancora pienamente in atto, ma il contesto nazionale quanto internazionale è sensibilmente e drasticamente peggiorato, in ragione della guerra in corso tra Russia ed Ucraina, che non potrà non arrecare effetti devastanti sul contesto delle relazioni e dell'economia internazionale, nonché dell'aumento esponenziale del costo dell'energia, che sta contribuendo a provocare un contesto di stagflazione, dove alle difficoltà connesse alla produzione che si sta sensibilmente contraendo, si associa un incremento del tasso inflattivo a percentuali che risalgono agli anni '80. In un simile panorama, le previsioni circa l'andamento della Cooperativa nel 2022 devono necessariamente mantenere una linea di serietà e prudenza, puntando al mantenimento del fatturato raggiunto l'anno precedente con un contemporaneo impegno nella riduzione dei costi.

La Cooperativa, quindi, rimarrà concentrata su un puntuale e costante monitoraggio del budget, riservandosi, al bisogno e/o a fronte di sopravvenute contrazioni della domanda dovute alla crisi COVID, la possibilità di ricorrere alle misure di sostegno previste dal Governo.

Come già accennato precedentemente, grazie agli sforzi profusi dagli Amministratori nell'acquisizione di servizi privati, la Cooperativa ha potuto garantire il lavoro a diversi soci fondatori ed inoltre ha potuto ammettere nuovi soci lavoratori. Tutti i soci lavoratori hanno ricevuto la formazione obbligatoria della L. 81/2001 ed inoltre ognuno è stato formato per la propria mansione.

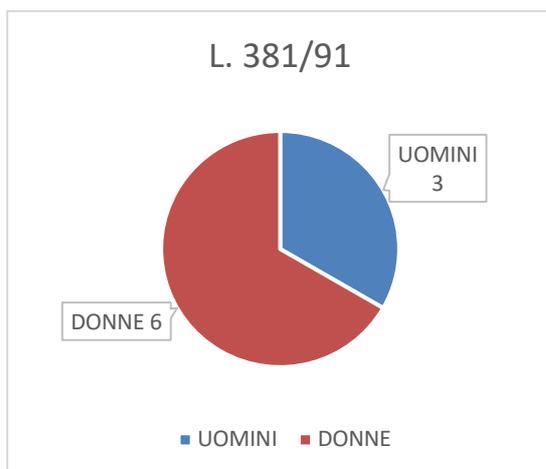
Persone che operano in Cooperativa:



Come già accennato le persone che attualmente operano in cooperativa sono tutte socie.

Dal grafico precedentemente riportato si evince che la compagine sociale è composta da 15 Soci Lavoratori e di 3 Soci Inerti e Fondatori. La compagine operativa è costituita di 9 donne e 6 uomini.





I Soci che beneficiano della L. 381/91 sono 9, di cui 6 donne e 3 uomini.

Nello specifico i Soci lavoratori sono distribuiti nelle seguenti strutture e servizi:

✚ per conto della Monteserrat s.r.l.: servizio di pulizia della struttura Sanitaria per Lungodegenti e CAVS “Monteserrat” di Caraglio (CN).

Presso la struttura sono presenti 3 nostri soci lavoratori, che operano nel servizio di pulizia: assunti con l'applicazione del CCNL Cooperative Sociali, 2 inquadrati nella categoria A1 a tempo determinato e 1 inquadrato nella categoria A2 a tempo indeterminato, tutti con part-time diversificato.

✚ Gestione in subappalto, per conto della AFIB s.r.l., di parte dei Servizi nei cimiteri dei Comuni di Chivasso, La Mandria, Castelrosso e Boschetto, tutti in provincia di Torino. In tali servizi, nel 2021 hanno operato diversi soci, attualmente sono in 2, tutti assunti con l'applicazione del CCNL Cooperative Sociali, inquadrati nella categoria A1, a tempo determinato, con part-time diversificato. (Servizio in scadenza nel 2022).

✚ Accordo quadro con la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO), che opera su tutto il territorio nazionale nei servizi alla persona (strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili, persone psichiatriche, minori), finalizzato a regolamentare una collaborazione continuativa e flessibile, rivolta a garantire, tramite la messa a disposizione di soggetti svantaggiati (persone assunte in base alla L. 381/91 con invalidità superiore al 46% ma disponibili e idonei per il mondo del lavoro), per prestazioni ausiliarie e/o di supporto all'assistenza presso le Strutture ed i Servizi da lei gestiti. Tale





collaborazione ha già trovato attuazione presso le Strutture Residenziali per Anziani: R.S.A. “Pro Senectute” di Luserna San Giovanni (TO) dove forniamo un socio con mansione di fattorino inquadrato livello 6°, un infermiere inquadrato livello 3° super e 2 OSS Inquadrati nel livello 4°s. del CCNL Uneba; R.S.A. “Carlo Alberto” di Torino dove forniamo un socio addetto al servizio di Centralino e Portineria, assunto a tempo indeterminato, part-time, inquadrato nella categoria A2, 1 socio addetto al servizio di pulizia, a tempo determinato, anch’esso part-time, inquadrato in categoria A1, ai quali è applicato il CCNL Cooperative Sociali; infine Residenza Anziani “Villa Parco Rinaggiu” e “Villa Fonti di Rinaggiu” a Tempio Pausania (SS) dove forniamo un impiegato inquadrato livello 3° del CCNL Uneba. Infine vi sono 4 operatori presso la sede della cooperativa che seguono anche i diversi servizi.

Tipologia di servizi

Le principali attività svolte nell’ambito dei servizi gestiti riguardano:

Servizi cimiteriali

Sotto questa categoria rientra l’insieme di attività che vengono realizzate per assicurare il buon funzionamento del sistema cimiteriale, sia dal punto di vista strutturale, con la manutenzione delle opere, la cura del verde e la pulizia dell’ambiente, sia dal punto di vista gestionale-amministrativo, con le attività di inumazione/esumazione, tumulazione/estumulazione, trasferimento salme, sorveglianza e custodia.

Pulizie

In questa categoria rientrano le attività di igiene e sanificazione ambientale svolte all’interno di strutture pubbliche o private (uffici comunali, scuole, residenze assistenziali), realizzate attraverso piani di lavoro specificamente approntati in base al tipo di ambienti (superfici, arredi, attrezzature) da trattare ed in base al tipo di utenza che ne usufruisce.

Assistenza

Un approfondimento lo merita il personale assistenziale che costituisce una buona parte della compagine sociale. L’evoluzione intervenuta nell’ultimo decennio nelle professioni sanitarie e socio assistenziali ha richiesto una sempre maggior qualificazione del personale.

Se agli inizi degli anni ‘80, il settore del sociale era ancora pervaso da una mentalità basata sul volontariato e i cosiddetti assistenti erano persone che non necessariamente avevano una formazione specifica, ma solo un’esperienza acquisita sul campo, oggi non è più così. L’esigenza di professionisti formati anche tra gli assistenti di base ha fatto sì che ogni Regione nell’ambito della sua autonomia creasse dei propri profili assistenziali che seppur con acronimi differenti identificavano uno stesso mansionario.

Solo nel 2001 nasce ufficialmente la qualifica OSS (Operatore Socio Sanitario) che progressivamente ha sostituito le vecchie professionalità assistenziali.



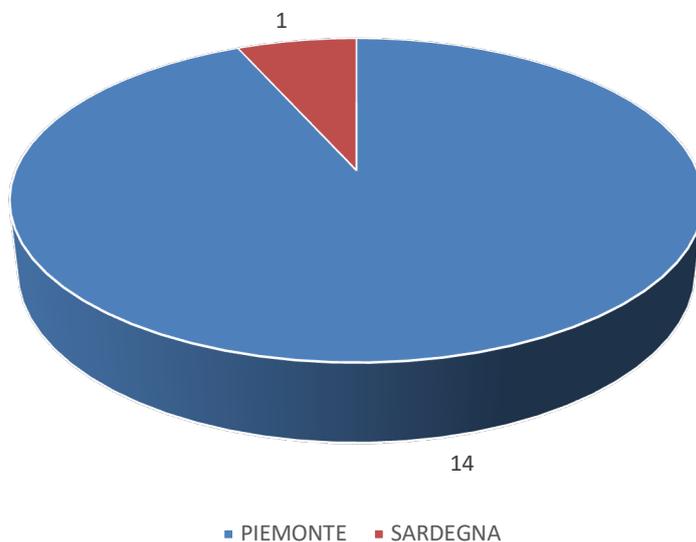
L'OSS nasce come qualifica di respiro nazionale e non più legata ad una specifica regione, ma ha una componente sanitaria che nelle precedenti professionalità assistenziali era assente. La Izoard favorisce l'utilizzo del personale assistenziale OSS anche in caso di invalidità, permette dunque l'inserimento o il mantenimento del posto di lavoro a persone che altrimenti si vedrebbero escluse da tale mondo creando ulteriori difficoltà nella gestione della loro vita sociale. Grazie dunque a Izoard, oltre a diverse persone anche diverse aziende possono garantire servizi assistenziali ed anche educativi e sanitari con personale assunto con la Legge 381/91.

Si precisa che non in tutte le regioni è obbligatorio utilizzare gli OSS e non in tutti i servizi assistenziali è richiesta questa qualifica, per tale ragione non tutti gli assistenti in forza sono OSS. La Regione Piemonte con la riforma del sistema socio sanitario assistenziale DGR 45-4248 del 2012 ha sancito l'obbligo di utilizzare unicamente personale OSS nelle strutture residenziali per anziani.

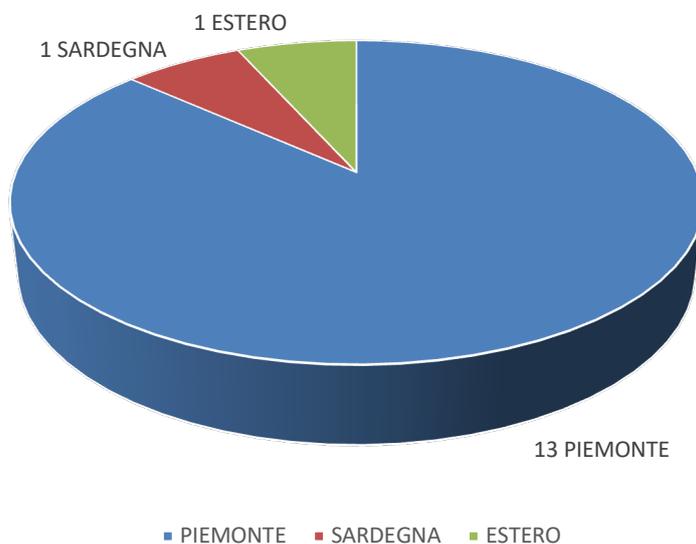
In sintesi riportiamo alcuni dati che caratterizzano e illustrano meglio la nostra compagine sociale, ricordando che al 31.12.2021 la cooperativa non ha dipendenti e neppure soci volontari; ha invece 1 socio sovventore che è la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus. Tutto ciò al fine di fotografare meglio la stessa in base a provenienza, età anagrafica e di servizio, tipologia di contratto (tempo determinato o indeterminato), monte ore contrattuale (tempo pieno o part-time), inquadramenti contrattuali, distribuzione delle mansioni.

Struttura dei compensi, retribuzioni e indennità: tutti i soci lavoratori nell'anno 2021 hanno avuto stipendio mensile, a tutti è stato applicato il CCNL Cooperative Sociali, con inquadramento da mansione svolta. Sono state riconosciute le indennità previste dal contratto: indennità turno per gli operatori di assistenza, le maggiorazioni festive previste dal CCNL, è stata retribuita la malattia al 100% dal primo giorno di assenza giustificata dal medico curante o per ricovero, laddove utilizzata; sono state maturate le ferie e i permessi e retribuiti laddove utilizzati; è stato maturato il TFR e accantonato presso l'INPS, è stata liquidata la tredicesima mensilità. Gli Amministratori non hanno ricevuto alcun compenso e indennità, come nessun rimborso spese. Non vi sono stati soci volontari. Tutti i soci fondatori inerti non hanno ricevuto alcun compenso e / o rimborso. Tenuto conto della giovane età della cooperativa non vi sono stati premi o ristorni.

SOCI LAVORATORI PER REGIONE

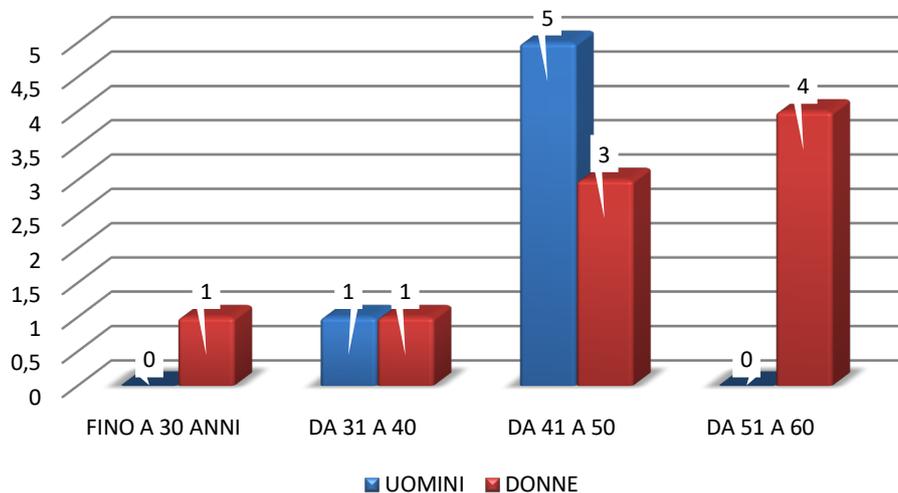


SOCI LAVORATORI PER PROVENIENZA

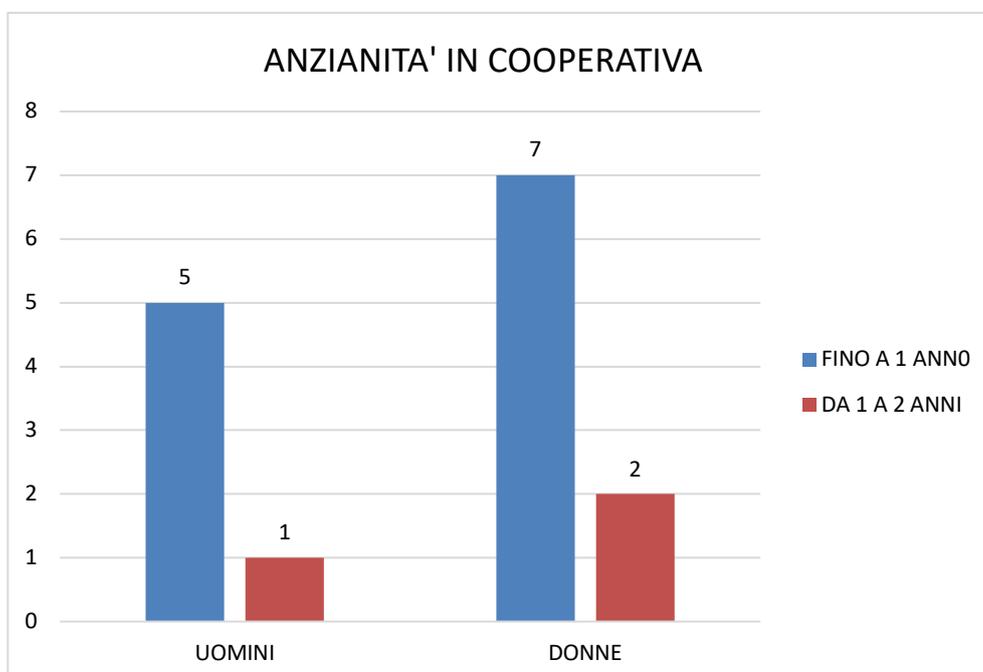


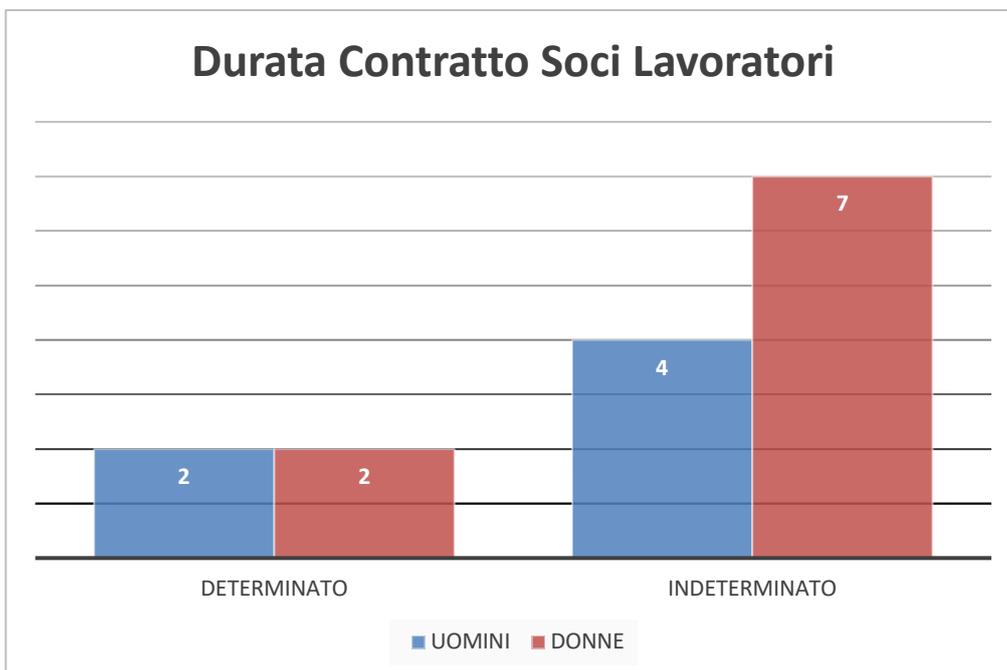
La quasi totalità della compagine sociale, è nata ed è residente in Piemonte. Uno proviene dalla Sardegna. Uno solo non è italiano (Ucraina).

ANZIANITA' ANAGRAFICA DEI SOCI LAVORATORI

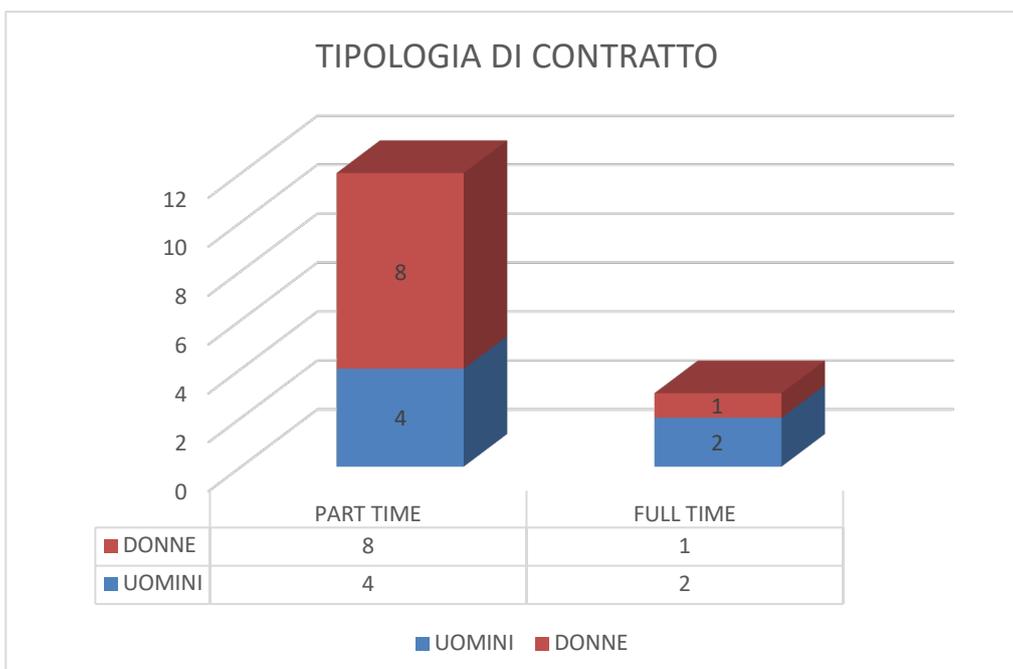


La distribuzione di genere risulta così ripartita: 66% donne – 34%uomini. La maggior parte della compagine sociale è contenuta nella fascia di età dai 41 ai 50 anni.

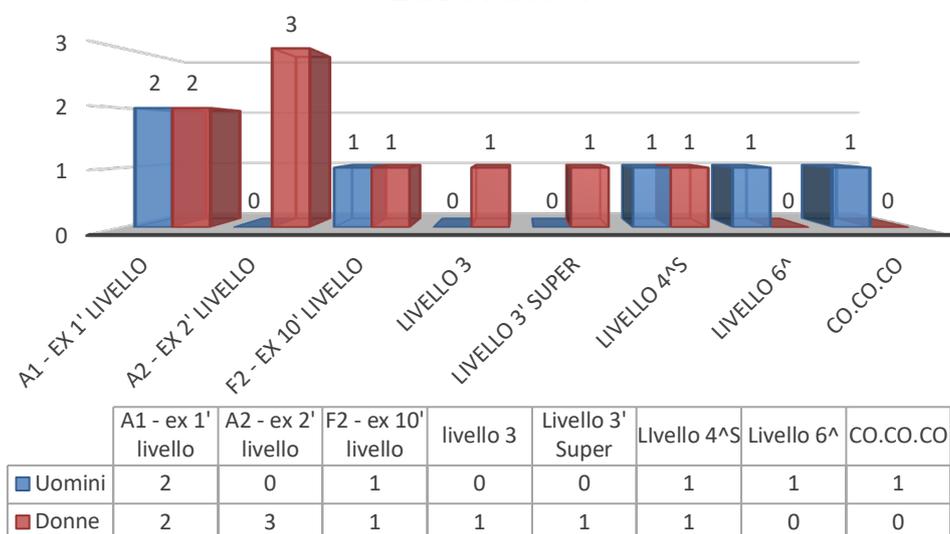




Nonostante la vita della Cooperativa sia ancora molto giovane, ricordiamo che è stata costituita alla fine del 2018 e ha iniziato la sua attività reale solo nel 2020, evidenziamo come già nel 2021 quasi il 73% dei soci lavoratori siano assunti a tempo indeterminato, proprio per dare il segnale di continuità del rapporto societario ed anche lavorativo.



Inquadramenti Contrattuali dei Soci Lavoratori

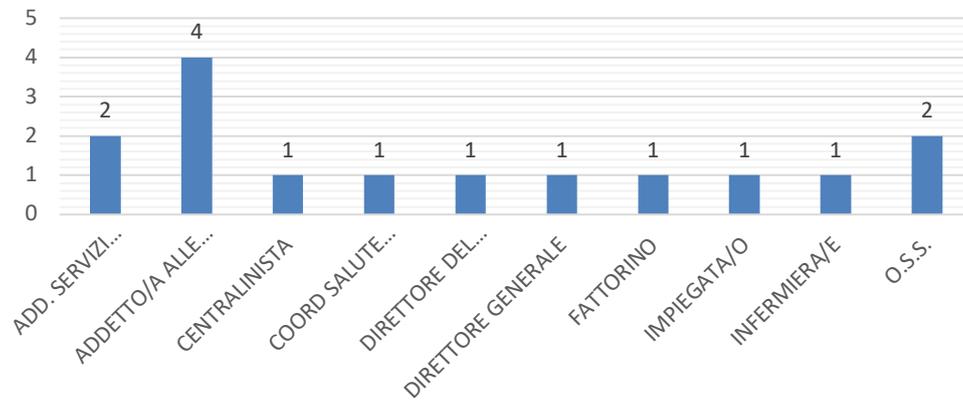


La maggior parte del personale operativo risulta inquadrato nelle categorie contrattuali A e B del CCNL Cooperative Sociali. A tutti si applica l'ultimo CCNL Cooperative Sociali, sottoscritto dalle Organizzazioni Sindacali più rappresentative a livello nazionale e dalle Centrali Cooperative, quello del 19 marzo 2019 e in un servizio viene applicato il CCNL Uneba.

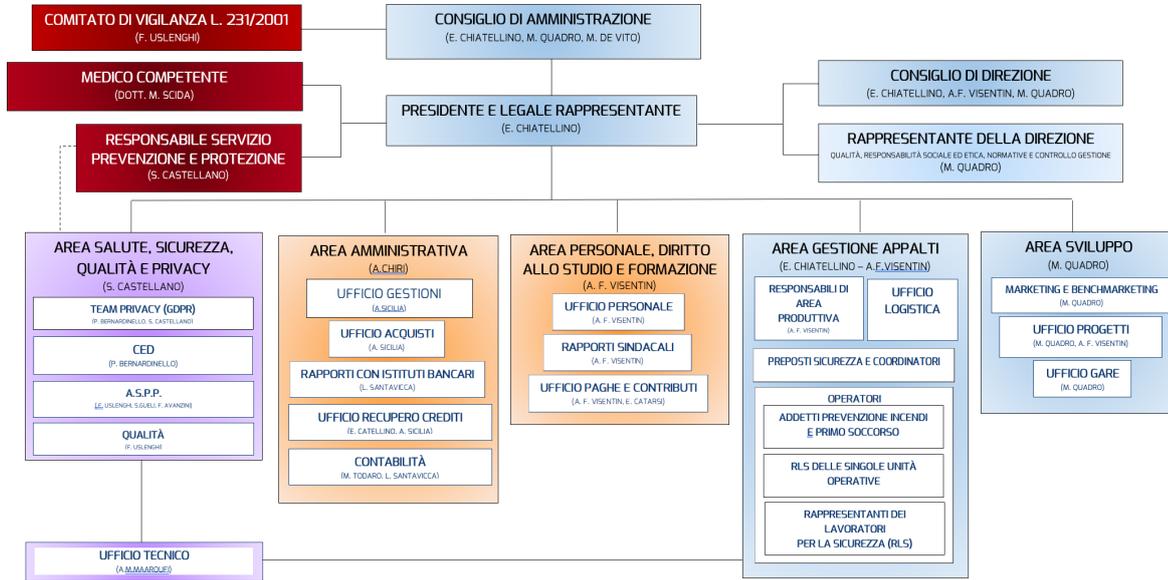
Distribuzione delle professionalità

CCNL Coop Sociali	CCNL UNEBA
-------------------	------------

MANSIONARIO DEI SOCI LAVORATORI



Organigramma al 31/12/2021





Obiettivi e attività

In sintesi:

3

anni dalla Costituzione della Cooperativa

€. 303.545,00

euro di fatturato nel 2021

15

soci lavoratori

2

regioni in cui operiamo

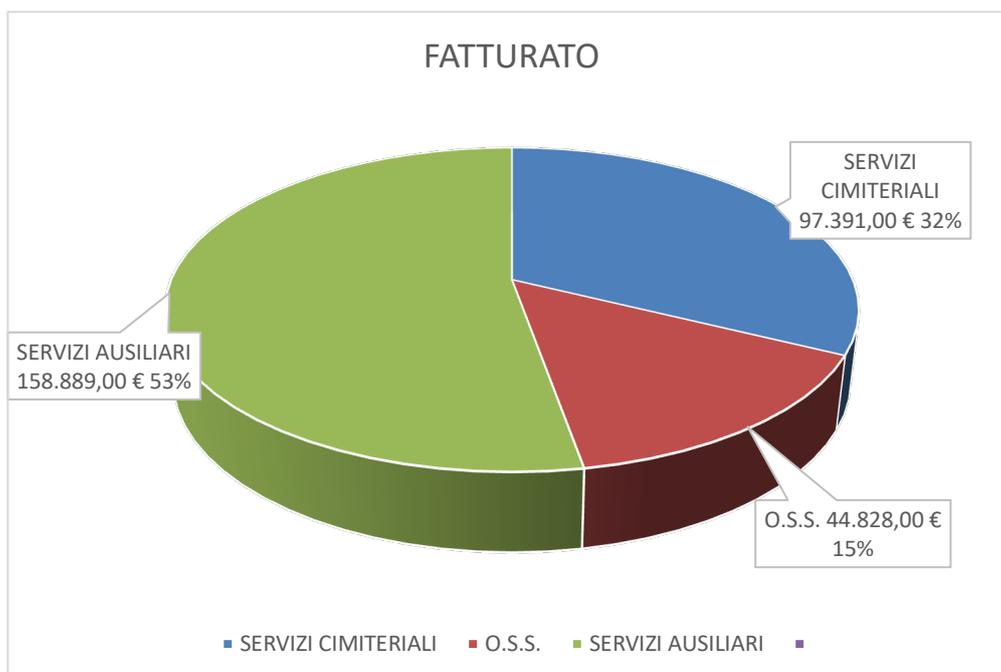
5

tra strutture e servizi erogati

Fatturato e numerosità dei servizi

Il fatturato di Izoard è generato dai servizi ausiliari di pulizia e centralino, dai servizi cimiteriali e dai servizi di supporto alle persone.

Distribuzione del fatturato per tipo di servizio:



Attualmente Izoard è in grado di assicurare:

- L'adozione di protocolli specifici elaborati per garantire un alto livello di intervento a garanzia dell'utenza, degli operatori e nel pieno rispetto degli standard qualitativi adottati dalla Cooperativa;
- Il rispetto e l'applicazione delle disposizioni previste nel CCNL, anche attraverso l'approvazione del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei Soci che definisce le regole per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- Il rispetto del Decreto Legislativo n°50 del 18/04/2016 – "Codice degli appalti".

Per quanto attiene la regolarità fiscale e contributiva, la Izoard rispetta gli adempimenti fiscali, tributari, amministrativi e contributivi così come previsto dalla normativa nei rispettivi Testi Unici in materia di Imposte sul Reddito, IVA, Imposta di Registro e contribuzione assistenziale/previdenziale INPS e INAIL. Nella rilevazione delle scritture contabili e nella redazione del bilancio d'esercizio, la Izoard applica i principi e le raccomandazioni pubblicati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC) integrati ove mancanti, dai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) pubblicati dallo IASB, oltre alla stretta



osservanza degli artt. dal 2423 al 2435 e succ.mod. Codice Civile.

Situazione economico-finanziaria

Produzione e riparto del valore aggiunto

Una delle funzioni attribuite da Izoard al Bilancio Sociale è analizzare e



comprendere le relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse, interni ed esterni. Un primo passo consiste nel far emergere le relazioni esistenti dall'analisi del valore aggiunto in seguito ad una riclassificazione del

Conto Economico, in grado di poter leggere i dati contabili in chiave sociale. Il valore aggiunto, infatti, misura la ricchezza prodotta nell'esercizio a vantaggio della collettività intesa come insieme di tutti gli stakeholder che partecipano all'attività di Izoard. Tecnicamente il valore aggiunto misura la differenza tra il valore dei beni e servizi acquistati e il valore dei beni e servizi venduti al completamento del ciclo produttivo. Affinché vi sia un impatto sociale positivo, l'impresa deve produrre beni e servizi che abbiano un valore complessivamente più elevato rispetto alle componenti esterne utilizzate: il valore complessivo che un'impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la propria attività è un indice della sua efficienza, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO	
	2021	2020
A) Valore della produzione	303.545	131.378
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	301.108	130.836
2. Variazioni delle rimanenze		
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione		
4. Altri ricavi e proventi	2.437	542
Ricavi della produzione tipica	303.545	131.378
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		-
B) Costi intermedi della produzione	19.519	18.516
6. Costi di acquisto merci	2.973	1.684
7. Costi per servizi	14.988	13.861
8. Costi per godimento di beni di terzi		
9. Accantonamenti per rischi		
10. Altri accantonamenti		
11. Oneri diversi di gestione	1.558	2.971
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	284.026	112.862
C) Componenti accessori e straordinari	-3	-1
12. +/-Saldo gestione accessoria	-3	-1
Ricavi accessori		
- Costi accessori	3	1
13 +/-Saldo componenti straordinari		-
Ricavi straordinari		-
Costi straordinari		-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	284.023	112.861
- Ammortamenti della gestione per beni immateriali	328	328
- Ammortamenti della gestione per beni materiali		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	283.695	112.533

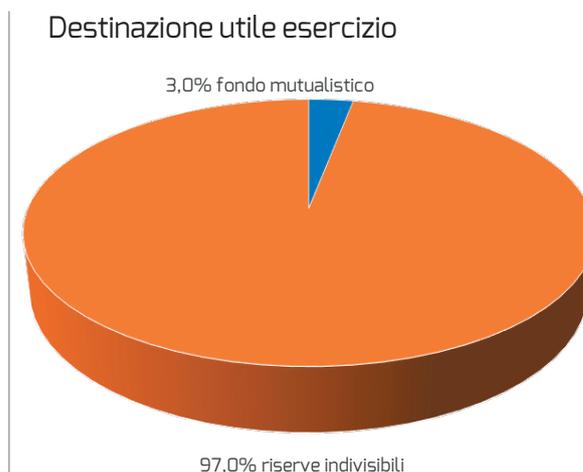
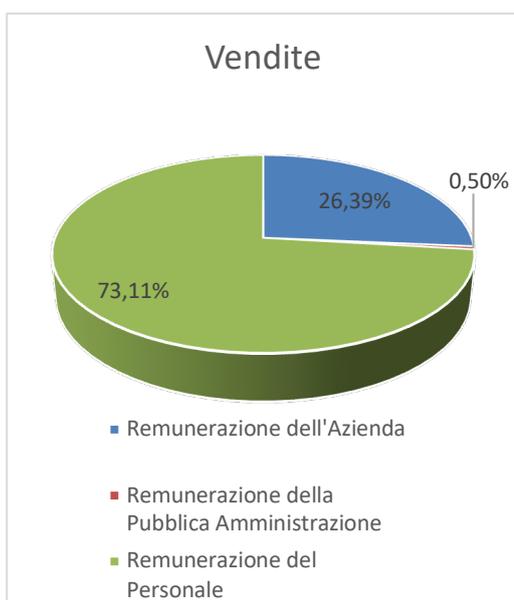
PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZIO	
	2021	2020
A. Remunerazione del Personale	207.421	86.904
Personale non dipendente		
Personale dipendente	207.421	86.904
a) remunerazioni dirette	207.421	86.904
b) remunerazioni indirette		
c) quote di riparto del reddito		-
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.409	584
Imposte dirette	1.409	584
Imposte indirette		
- sovvenzioni in c/esercizio		
C. Remunerazione del Capitale di Credito		
Oneri per capitali a breve termine		
Oneri per capitali a lungo termine		
D. Remunerazione del Capitale di Rischio		
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)		
E. Remunerazione dell'Azienda	74.865	25.045
+/- Variazioni riserve	74.865	25.045
(Ammortamenti)		
F. Liberalità		
G. Ambiente		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	283.695	112.533

Analisi e commenti ai dati

La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori nell'anno 2021 è stata di €/k 207 pari al 73,11% del valore aggiunto. Questa quota, composta da salari e stipendi (comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto, al termine dell'esercizio contabile 2021 è inferiore al valore aggiunto per un ammontare di €/k 76.

Il risultato contabile dell'esercizio 2021 è pertanto positivo e pari a €/k75. La quota destinata alla Pubblica amministrazione (fisco) incide per lo 0,5% ed è relativa esclusivamente alle imposte dirette.

Riparto valore aggiunto globale netto





Politica della qualità

Nonostante Izoard non abbia acquisito finora alcun certificato di qualità, i valori sui quali si basa la Cooperativa sono:

- I Clienti (committenti e fruitori dei servizi): essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di servizio offerto da Izoard;
- I servizi erogati: la soddisfazione delle aspettative dei committenti e dei fruitori dei nostri servizi rappresenta elemento irrinunciabile per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno;
- I soci lavoratori ed eventualmente il personale dipendente: costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, e per questo ci sforziamo di svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento, anche attraverso la loro formazione, qualifica e la garanzia di condizioni che favoriscono il loro grado di salute e sicurezza;
- I risultati economici: rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri clienti e garantiamo il buon andamento della Cooperativa;

Il sistema organizzativo, ispirato alle norme ISO 9001, è lo strumento attraverso il quale siamo impegnati a:

- Rispettare la normativa cogente europea, nazionale e locale applicabile per i servizi erogati;
- Rispettare lo statuto e il regolamento della Cooperativa, nella sua edizione applicata;
- Coinvolgere tutti i collaboratori e favorire lo sviluppo della loro professionalità;
- Migliorare con continuità i servizi erogati, il grado di soddisfazione dei clienti, la responsabilità sociale e le condizioni di salute e di sicurezza delle parti interessate, il sistema organizzativo e le sue prestazioni.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa.

Così operando saranno sempre maggiormente soddisfatti i destinatari dei servizi, i committenti e le altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività di Izoard.

Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica organizzativa e l'intero sistema organizzativo verranno riesaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

Altre informazioni

I risultati ottenuti nel 2021 rispetto ai servizi svolti sono positivi; non abbiamo avuto contenziosi e controversie, non abbiamo avuto contestazioni relative all'ambiente e alla normativa relativa; abbiamo garantito il rispetto di tutti i diritti umani, di genere, la lotta contro la corruzione, non abbiamo avuto contestazioni di servizio e relativi alla qualità; anche in tutto il 2021 non abbiamo avuto infortuni sul lavoro e neppure infortuni in itinere.

Gestione dei fornitori

Le forniture di beni e servizi sono disciplinate dalla Izoard attraverso una procedura di acquisto che si ispira ai principi qui di seguito elencati:

- principio di economicità, l'uso ottimale delle risorse da impiegare nello svolgimento della selezione ovvero nell'esecuzione del contratto;
- al principio di efficacia, la congruità dei propri atti rispetto al conseguimento dello scopo cui sono preordinati;
- al principio di correttezza, una condotta leale ed improntata a buona fede, sia nella fase di selezione sia in quella di esecuzione;
- al principio di libera concorrenza, l'effettiva contendibilità degli affidamenti da parte dei soggetti potenzialmente interessati;
- al principio di non discriminazione e di parità di trattamento, una valutazione equa ed imparziale dei concorrenti.

Operativamente, la scelta del fornitore si basa su un'analisi approfondita effettuata inizialmente dall'Ufficio Acquisti, e successivamente, da parte della Direzione stessa. Uno degli obiettivi dell'Ufficio Acquisti è quello di ridurre il numero dei fornitori ed instaurare con gli stessi un reciproco rapporto profittevole e duraturo.

I criteri, laddove applicabili, su cui si basa l'analisi sono i seguenti:

- AFFIDABILITA' (esperienza, qualità costante, consegne puntuali, rispetto di accordi)
- POSSIBILITA' DI PRODUZIONE (sufficiente capacità di produzione, livello ottimale di qualità, adattabilità immediata ad ordinazioni speciali o variazioni di quantità/ flessibilità, capacità di magazzinaggio)
- CONDIZIONI (prezzo, condizioni di consegna e pagamento chiare, termini di consegna e garanzie)
- PRODOTTO (qualità, assortimento, servizio alla clientela, ricerca e sviluppo di prodotti)
- POSSIBILITA' DI CORSI FORMATIVI SUI PRODOTTI (in modo da utilizzare gli stessi in base alle indicazioni per ottenerne la massima funzionalità e durata).

Procedura valutazione fornitore

Nella fase iniziale il fornitore sottopone all'Ufficio Acquisti la sua lettera di



presentazione con un listino prezzi. Se tali prezzi sono concorrenziali si decide di incontrarlo in sede. In questa seconda fase viene effettuata l'analisi del fornitore. Se quest'ultimo risponde positivamente alle condizioni richieste si procede, previa autorizzazione della Direzione, ad un test di prova. La terza fase si concentra sui riscontri ottenuti. Se gli esiti sono positivi, sempre previa autorizzazione della Direzione, si procede con l'apertura del rapporto commerciale tra le parti sottoscrivendo la relativa documentazione contrattuale. Sia la qualità che le condizioni contrattuali saranno costantemente monitorate nel tempo e nel caso di eventuali non conformità, gli operatori delle diverse sedi saranno tenuti a segnalarle in sede.

Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

Quest'anno, in sede di Assemblea dei Soci per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio 2021, è scaduta la nomina del Revisore Unico quale Organo di Controllo, pertanto è stata proposta e votata all'unanimità la carica del Revisore Unico Legale nella persona del Sig. Bondioli Luciano anche per il triennio 2022/2024. La retribuzione annuale del Revisore Unico Legale è stata determinata dall'Assemblea all'atto della nomina, per l'intero periodo di durata del suo ufficio, in €. 18.000,00 (sul periodo). Il Revisore Unico Legale ha tutti i doveri e i poteri di cui agli articoli 2403 e 2403 bis c.c.. Ha inoltre la revisione legale dei conti sulla società come previsto dall'art.2409-bis, ultimo comma c.c. Il revisore Unico Legale oltre a presenziare alle riunioni del Consiglio di Amministrazione ha effettuato 4 verifiche nell'anno 2021.

L'Organo di controllo ha verificato: che è stata perseguita l'assenza di scopo di lucro, infatti gli utili sono stati destinati a riserve indivisibili fatto salvo il 3% che è stato pagato allo Stato. Che sono stati coinvolti tutti gli operatori dei vari servizi e tutti coloro interessati alle attività svolte. Che il trattamento economico e normativo dei lavoratori è stato adeguato, tenendo conto dell'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali vigente.

Sperando di essere stati chiari ed esaustivi, porgiamo i nostri migliori auguri a tutti i nostri Soci e a tutti gli Stakeholders che vorranno contattarci per eventualmente proporci nuove commissioni lavorative.

Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori durante l'emergenza Covid-19

Dai focolai epidemici del dicembre 2019 in Cina, l'infezione correlata al nuovo coronavirus denominato -Sars-CoV-2, non precedentemente identificato nell'uomo, si è poi propagata in altri Paesi e a partire da febbraio 2020 in Italia.

A marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (Oms) ha dichiarato lo stato di pandemia da Corona Virus Disease (Covid 19).

L'emergenza sanitaria creata si ha richiesto l'identificazione e l'attuazione di misure di prevenzione con un importante impatto sulle abitudini e sugli stili di vita della popolazione in generale; tra le azioni messe in atto nel tempo dalle autorità nazionali e locali al fine di contrastare la diffusione del virus, il distanziamento sociale e la chiusura di attività produttive e commerciali definite non essenziali.

Tali azioni di contrasto, seppur finalizzate a preservare la salute della popolazione, determinano nuove ed inusuali condizioni di vita e di lavoro dettate dall'emergenza che, associate alla paura crescente per la possibilità di contagio e malattia, hanno effetti sullo stress e sul livello di benessere delle persone.

Dalla letteratura sui determinanti psicosociali della salute è nota la reciproca interazione tra fattori di contesto sociale (crisi sanitaria, crisi socioeconomica) e fattori psicologici individuali e collettivi (livelli di stress, strategie adattive, comportamenti, etc.) e quanto da questa interazione dipende la compromissione del benessere psicologico e l'innalzamento dei livelli di distress. Questi ultimi, a loro volta, innescano ricadute sia sul piano della salute fisica (es. maggiore vulnerabilità al virus) che sul piano della performance esistenziale complessiva (atteggiamenti, comportamenti, relazioni disfunzionali o a rischio, compromissione della partecipazione sociale, disturbi psichici, etc.).

Fermo restando il potenziale di contagio in ogni ambiente di vita e di lavoro, gli operatori impegnati presso i servizi della Izoard, soprattutto quelli presso RSA, sono identificabili tra i lavoratori a rischio di esposizione al virus; in aggiunta, il loro impegno in prima linea nella gestione dell'emergenza sanitaria li espone altresì ad un crescente sovraccarico operativo ed emotivo.

Ciò è dovuto, in particolare, al confronto con cambiamenti drastici intervenuti nelle condizioni organizzative, relazionali, ambientali e psicologiche, ma anche nella vita privata.

Tali aspetti portano ad una situazione di stress crescente ed effetti negativi sulla salute.

Il contesto sopra descritto richiama la rilevanza della definizione stessa di "salute" operata dall'Oms quale "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità" definizione peraltro mutuata dal D. Lgs 81/08 e s.m.i.

La Cooperativa Izoard durante tutto il periodo di crisi pandemica ha fornito una pronta risposta nella gestione quotidiana delle difficoltà che si presentavano.

Attraverso le linee guida della Direzione e il costante supporto delle indicazioni che giungevano dall'Ufficio Prevenzione e Protezione è stato possibile, durante tutta la pandemia interpretare correttamente le varie indicazioni che provenivano dal

Governo Italiano.

Infatti la situazione di emergenza espone il personale operante nelle strutture socio-sanitarie (R.S.A.) a una serie di fattori di rischio legati alla cura del paziente (ospite che dir si voglia) contagiato, che possono contribuire all'accrescimento di stress psico fisico, primi tra i quali: l'esposizione agli agenti patogeni, la paura di essere contagiati e di contagiare pazienti e familiari, il contatto con la morte, lo stigma sociale dovuto alla maggiore esposizione alla malattia.

Anche in questo ambito, sia prima che durante e dopo l'inizio della Pandemia, la Cooperativa Izoard ha sempre fornito i dispositivi di protezione individuali per tipo, quantità e modalità operative da garantire la sicurezza per il lavoro, anche di tipo psicologico, non lasciando mai gli operatori privi delle protezioni necessarie per continuare il proprio lavoro.

Le difficoltà oggettive di reperimento dei D.P.I. e i costi proibitivi degli stessi non hanno impedito alla Cooperativa di continuare ad appoggiare i propri lavoratori in questi difficili momenti, lavoratori che per questo non si sono mai sentiti abbandonati o soli nel fronteggiare in prima linea un "nemico sconosciuto" quale il Covid-19.

Inoltre, la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione di Covid-19 ha richiesto agli operatori un cambiamento sostanziale nel lavoro per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, relazionali e relativi alla sicurezza.

In alcuni casi si è verificato il prolungamento nell'orario di lavoro, la crescente richiesta di reperibilità, l'attivazione di procedure straordinarie, la carenza di adeguati dispositivi di protezione individuale, l'aumento della fatica fisica. Nonostante ciò la cooperativa ha garantito le sostituzioni idonee al fine di non compromettere lo stato fisico e psichico dei soci lavoratori. Nei pochi casi in cui non è riuscita a garantire ciò la Cooperativa Izoard ha provveduto a regolarizzare mensilmente gli straordinari effettuati dagli operatori, che hanno dovuto sostituire i lavoratori malati o in isolamento fiduciario.

Nonostante tutto il prolungarsi nel tempo dell'emergenza sanitaria può aumentare in maniera crescente la pressione e paura nel personale della Cooperativa e comportare una cronicizzazione dello stress legato al lavoro. Se prolungato nel tempo e accompagnato da pressione intensa, lo stress può determinare un esaurimento delle risorse psicologiche e in alcuni casi l'emergenza di burn-out, che è una sindrome derivante da stress cronico sul posto di lavoro.

È caratterizzato, in particolare, da una sensazione di impoverimento delle energie o esaurimento, un aumento della distanza mentale e di sentimenti negativi o cinici verso il lavoro e gli altri, una ridotta efficacia professionale.

L'esposizione a stress cronico può impattare sulla salute psicofisica della persona in diversi modi, che vanno da problemi di concentrazione e di memoria, problemi somatici e alterazioni del comportamento, fino a sintomi di ansia e depressione, senso di impotenza e anche uno stato di sofferenza conclamata come il burn-out.

Può inoltre modificare le risposte fisiologiche e i comportamenti, e avere

un'interazione con la malattia, anche esponendo maggiormente l'operatore al pericolo di contagio.

Un'altra conseguenza della forte pressione percepita è la messa in atto di sistemi di compensazione dallo stress che potrebbero tradursi in comportamenti non salutari, quali consumo di alcol, tabacco e medicinali.

Tali problematiche sono già oggetto di interesse scientifico ed è dimostrato che, in situazioni di emergenza, rischiano di riguardare un alto numero di operatori.

Tensione e pressione intensa e prolungata possono portare, inoltre, a una sottostima della percezione del rischio e delle misure di protezione da adottare, che può sfociare in comportamenti e procedure non adeguati o insufficienti.

Tutti questi effetti, e molti altri che in letteratura sono stati legati allo stress possono avere un'incaduta immediata sulla gestione dell'emergenza sanitaria, oltre che sulla salute e il benessere della persona.

Richiedono pertanto interventi immediati di gestione e contenimento del rischio.

Importantissimi sono stati, e sono ancora, le indicazioni precise e puntali della Cooperativa atte a interpretare e mettere in atto le direttive governative in ambito di protocolli e procedure a difesa degli operatori e degli utenti gestiti.

Diversi studi hanno dimostrato che, insieme al rischio biologico, lo stress lavoro correlato è tra i principali rischi presenti nel nostro settore operativo.

Tale contesto lavorativo è infatti caratterizzato dalla presenza di fattori di rischio psicosociale specifici e strettamente legati all'organizzazione del lavoro, alla sicurezza e alla salute degli operatori.

Tra questi si ricordano turni, reperibilità, gestione di emergenza/urgenze, carenza di personale, confronto quotidiano con situazioni di estrema sofferenza, potenziale rischio di episodi di aggressione verbale e/o fisica.

In questo momento di emergenza sanitaria, tali fattori vengono amplificati, e vanno a rafforzare i rischi specifici. Generalmente la gestione dei rischi collegati allo stress lavoro correlato privilegia interventi di tipo organizzativo, tuttavia, la presente condizione di emergenza sanitaria, rende necessario rafforzare interventi finalizzati al supporto individuale e al sostegno psicologico.

L'ottica è quella di fornire al personale in condizioni di sofferenza gli strumenti e le strategie di fronteggiamento, adattamento e recupero, adeguate alla situazione.

Rimane inoltre centrale l'importanza di una adeguata informazione del lavoratore non solo sui rischi, ma anche sulle misure di prevenzione e protezione. In questa situazione di crisi, infatti, l'informazione oltre al rischio biologico e alle misure contenitive per il contagio, dovrebbe riguardare lo stress lavorativo e le azioni (come il supporto psicologico) che si possono adottare in merito.

A tal proposito, la Cooperativa Izoard ha fornito una corretta informazione e formazione di tutti gli operatori (attraverso la propria email personale) sul Covid-19, iniziativa molto apprezzata da tutti i lavoratori.



Si richiama infine l'importanza, una volta conclusa l'emergenza sanitaria, di ricordare la valutazione dell'impatto che tale emergenza ha avuto a livello organizzativo e psicologico sul personale delle strutture coinvolte con le attività di valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato (D. Lgs 81/08 e s.m.i.), effettuate dalle figure professionali con competenze specifiche già presenti in Cooperativa.

Dott.ssa Nadia Sivera



Società Cooperativa Sociale Izoard

Viale Savorgnan D'Osoppo, 4/10 - 10064 – Pinerolo (TO)
Telefono 0121-324811 - Fax 0121-324812 - info@izoardscs.com

