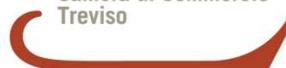


Comunicare il proprio *business*: il Bilancio sociale come strumento trasparente di rendicontazione.

Treviso - 19 novembre 2012



Camera di Commercio
Treviso



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO

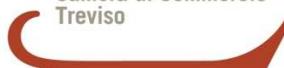


Presentazione dei risultati del progetto e prospettive future

dr. Antonio Biasi – Funzionario responsabile dello Sportello CSR e Ambiente della Camera di Commercio di Treviso



Camera di Commercio
Treviso



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



Il 1° “Bando per l’adozione del primo Bilancio sociale da parte di 10 imprese della provincia di Treviso”

Quali erano gli obiettivi del Bando

incentivare l’adozione del Bilancio sociale, quale strumento di rendicontazione per comunicare ai diversi stakeholder interni ed esterni quanto l’impresa ha realizzato, le sue scelte, le azioni, i risultati conseguiti e l’impatto sulla comunità di riferimento.

1. realizzazione del primo bilancio sociale da parte delle imprese partecipanti;
2. diffusione della metodologia e delle competenze di base per la **gestione consapevole ed autonoma di un processo di rendicontazione sociale**;
3. favorire il **cambiamento organizzativo** e culturale nelle imprese coinvolte;

Il 1° “Bando per l’adozione del primo Bilancio sociale da parte di 10 imprese della provincia di Treviso”

Quali erano gli obiettivi del Bando

4. fornire gli **elementi** per innescare l’adeguamento dei sistemi operativi aziendali, così come delle **competenze tecniche delle risorse umane**, la fidelizzazione dei clienti ed il miglioramento della comunicazione esterna;
5. fornire **supporto** e **accompagnamento** agli imprenditori nella realizzazione del loro Bilancio sociale, acquisendo maggiore **consapevolezza** di ciò che l’impresa è e vuole diventare;
6. instaurare un **sistema di buone pratiche** e favorire la **diffusione delle esperienze di rendicontazione sociale** fra le imprese del territorio;
7. migliorare l’**immagine** e la **reputazione** delle aziende coinvolte, facilitando l’accesso al credito ed il miglioramento delle relazioni con i clienti, per affrontare le nuove sfide dell’economia attuale.

Aziende iscritte ed attività svolte

Destinatari: Tutte le imprese (profit e no profit) con sede legale e/o operativa in provincia di Treviso.

Il 1° Bando sui Bilanci sociali in cifre

n. imprese che hanno inviato la domanda di iscrizione entro i termini previsti dal bando	20
n. imprese partecipanti	10 (+ 2 uditori)
n. imprese che hanno portato a termine il percorso formativo (e la realizzazione del primo Bilancio sociale)	10
Ore di formazione in aula	24
Ore di assistenza in remoto	20
Ore di assistenza diretta presso le aziende o presso la Sede camerale	22
Ore per la lettura e la correzione dei documenti	80

Attività svolte

Gennaio 2012	Febbraio	Marzo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istruttoria candidature pervenute ▪ Pubblicazione elenco ammessi ▪ Convocazione 1° incontro 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione materiali primo incontro in plenaria • 23.02: primo incontro formativo 	<ul style="list-style-type: none"> Preparazione materiali secondo in plenaria
Aprile	Maggio	Giugno
<ul style="list-style-type: none"> • lettura 1^ bozza di Bilancio sociale pervenuta (capitolo 1) • 12.04: secondo incontro in plenaria 	<ul style="list-style-type: none"> Avvio assistenza in remoto e primi incontri "one to one" in web conference 	<ul style="list-style-type: none"> Proseguono gli incontri "one to one" in web conference
Luglio	Agosto	Settembre
<ul style="list-style-type: none"> • Incontri "one to one" • lettura documentazione pervenuta (capitoli 2 e 3 del Bilancio Sociale) • assistenza diretta aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> lettura bozza finale del Bilancio Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • 27.09: ultimo incontro di assistenza diretta "one to one" • assistenza diretta aziendale
Ottobre	Novembre	Dicembre 2012
<ul style="list-style-type: none"> • assistenza diretta presso Sede camerale • campagna promozionale Workshop conclusivo 	<ul style="list-style-type: none"> • lettura versione definitiva Bilanci sociali pervenuti • realizzazione edizione sfogliabile • 19.11: Workshop conclusivo 	<ul style="list-style-type: none"> Pubblicazione Atti Workshop

Autofficina Biz Renzo & C. sas



Comune: Cappella Maggiore (TV)
Attività: riparazioni meccaniche di autoveicoli

N. dipendenti: 1

L'impresa utilizza sia la comunicazione visiva (to nell'area di ingresso dell'autofficina) che quella inf informazioni si rimanda al sito www.grupporiparauto.it



Fig. 4: insegna e totem all'ingresso dell'Autofficina.

Pre-revisioni

Gli autoveicoli e i motoveicoli devono essere sotto controlli e **revisioni**, per accertarne e confermarne di a fisse la loro efficienza e soprattutto la sicurezza su st sono obbligatorie e sottoposte a vincoli di legge, il scadenza dei documenti che attestano la revisione divieto di circolazione.

Il possessore e l'intestatario dell'auto sono sottoposti siano in possesso dei certificati di idoneità. In questo c un **centro assistenza autorizzato**, in grado di effett necessarie è la scelta migliore.

L'Autofficina Biz Renzo & C. sas garantisce il servizio di pre-revisione, che consiste in un controllo accurato di tutte le parti dell'autoveicolo interessato, la consegna ed il ritiro del veicolo al Consorzio Ripararuto per l'effettuazione della revisione periodica obbligatoria, l'assistenza al cliente in tutte le fasi del processo e la riparazione pressoché immediata di tutte le problematiche che emergono dalla fase di analisi del veicolo stesso.

Le pre-revisioni assorbono circa il 20% dell'attività lavorativa.

3.3 - GIUDIZI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

La struttura attuale ed il particolare rapporto con i clienti e fornitori, non richiede di sviluppare una gestione della soddisfazione del cliente/fornitore, tramite somministrazione di questionari di customer. A questa infatti si preferisce un rapporto diretto basato sul dialogo e lo scambio di opinioni, che da sempre ha caratterizzato il lavoro, prima di Antonio e poi di Renzo Biz e socio.

Come anticipato a pagine 16 e 20 del presente documento, i principali stakeholder dell'autofficina sono i clienti ed i fornitori storici per i quali, a seguire, si riportano alcune considerazioni emerse nei mesi in cui è stato sviluppato il nostro primo Bilancio sociale (dal mese di febbraio al mese di ottobre 2012).

I clienti storici dell'Autofficina, dopo aver loro esposto le ragioni circa la realizzazione del primo Bilancio sociale aziendale, la necessità e l'impegno preso dalla nostra azienda, hanno apprezzato quanto da noi fatto. La maggior parte di essi era completamente all'oscuro del significato e di ciò che sta dietro ad un Bilancio sociale, dei benefici che può portare ad un'azienda che lo adotta ed in particolare proprio delle motivazioni che ci hanno spinto a compiere questo passo importante. Dopo aver spiegato loro tutto questo ed aver risposto alle domande, abbiamo ricevuto da tutti i complimenti, per noi molto graditi ed importanti per spronarci nel proseguire la strada e gli impegni intrapresi in questi mesi.

Anche i nostri fornitori erano scarsamente (o per nulla) informati riguardo al Bilancio sociale, e questa è stata per noi forte delusione. Non solo perché non hanno saputo riconoscere l'impegno ed il lavoro da noi svolto, ma soprattutto perché l'hanno etichettato come una inutile e totale perdita di tempo. A discolpa, bisogna però dire che i rapporti di lavoro con i fornitori vengono intrattenuti soprattutto con il personale addetto delle aziende fornitrici di ricambi e non con i diretti titolari. D'altra parte però, è anche vero che se l'interesse nel perseguire idee innovative non suscita interesse particolare nelle altre aziende, non potrà esserci nemmeno una condivisione interna aziendale che coinvolga i rappresentanti dei nostri fornitori. Ad oggi, le risposte e le percezioni ricevute dai fornitori, denotano una scarsa conoscenza dell'argomento e una mancanza di consapevolezza sui vantaggi che derivano dall'adozione del Bilancio sociale.

28

BILANCIO SOCIALE 2011



Autofficina Biz Renzo & C. s.a.s.

Cooperativa CEIS – Treviso

Attività: comunità terapeutica per la cura ed il reinserimento di soggetti tossicodipendenti.

N. dipendenti: 36

È stato riconosciuto, come maggiormente rispondente alla cura del disturbo, il modello interpretativo molto più articolato di dipendenza patologica come punto di arrivo di una complessa di carenze strutturali, predisposizione genetica, influenza familiare e altre diverse variabili ambientali.

Le considerazioni sui risultati raggiunti negli ultimi anni, i trattamenti e le difficoltà nell'aggiornare e nel motivare i trattamenti stessi, hanno contribuito a far emergere la necessità di una revisione dei percorsi, soprattutto in funzione di una realtà più complessa e di un modello teorico meglio strutturato.

LA TOSSICODIPENDENZA È UN PROBLEMA COMPLESSO E MULTIDIMENSIONALE CHE NECESSITA DI UN INTERVENTO:

- INDIVIDUALIZZATO;
- ARTICOLATO;
- INTEGRATO.

Gli utenti che accedono ai Servizi del CEIS, sono inviati dai Servizi Dipendenze Patologiche delle U.L.S.S. dislocati su tutto il territorio Nazionale.

Il Ser.D., in base ad una certificazione dello stato di tossicodipendenza, effettua una valutazione multidimensionale, individuando nel territorio il Privato Sociale Accreditato più idoneo per rispondere ai bisogni espressi dall'utente e, preso contatto con il Servizio, definiscono un progetto personalizzato individuandone i tempi di attuazione, così come previsto dalle convenzioni attualmente vigenti.

L'INTERVENTO IN COMUNITÀ PREVEDE:

- Interventi medico-sanitari integrati (somministrazioni farmacologiche, cure specialistiche, approfondimenti diagnostici, ecc...);
- Attività psico-educative (interventi educativi, gruppi di confronto e verifica, problem solving, mediazione familiare, ecc...);
- Attività terapeutiche (sostegno psicologico, psicoterapia individuale e di gruppo);
- Attività occupazionali (ergoterapia, cura di sé e degli ambienti, ecc...);

3.4 – ATTIVITÀ DI RECUPERO TOSSICODIPENDENTI

Come in ogni situazione di vita comune, le ore di una giornata sono scandite da attività ed appuntamenti, spesso prestabiliti. A maggior ragione nei nostri centri è necessario avere e dare dei punti di riferimento stabili ai nostri utenti. Si riporta a seguire un esempio di GIORNATA TIPO dell'utente in trattamento nei Servizi Residenziali:

- ⊙ Sveglia e spazio per l'igiene personale e degli ambienti;
- ⊙ Colazione e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- ⊙ Incontro organizzativo del mattino;
- ⊙ Attività occupazionali e lavorative;
- ⊙ Pranzo e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- ⊙ Attività occupazionali e lavorative del pomeriggio;
- ⊙ Spazio per l'igiene personale o per il tempo libero;
- ⊙ Gruppi terapeutici o gestionali;
- ⊙ Cena e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- ⊙ Tempo Libero Strutturato (att. ricreative, culturali o sportive);
- ⊙ Ritirata.

31



Intecamerò
www.intecamerò.it

Camera di Commercio
Trevviso



BILANCIO SOCIALE 2011

1

Camera di Commercio
Trevviso

Intecamerò
www.intecamerò.it

Camera di Commercio
Trevviso

Intecamerò
www.intecamerò.it

E.RIC.A. srl – Conegliano (TV)

Attività: commercio dell'autoricambio

N. dipendenti: 21



CAPITOLO 1 - L'IDENTITÀ AZIENDALE

Da più di trent'anni l'E.Ric.A. fornisce ricambi auto nei tre negozi di Conegliano di Soligo nel rispetto di criteri di correttezza commerciale e di competenza.

La longevità della nostra realtà è la concreta testimonianza della serietà, competenza profuse nello svolgimento dell'attività.

La conoscenza e a volte l'amicizia che ci lega all'autoriparatore si concretizza in oltre la semplice fornitura. Questo rapporto, frutto di anni di collaborazione e soprattutto principale ed essenziale del patrimonio aziendale ed è la formula vincente concorrenziale.

Attualmente siamo in grado di selezionare ed offrire un mix di prodotti a rispetto ai marchi ufficiali e un servizio di assistenza in grado di supportare tutte le possibili risposte alle sue esigenze.

Le competenze da proporre sono molteplici e in continuo aggiornamento. Si tratta un'offerta di marchi corretta da un punto di vista tecnico qualitativo e a parità di mantenere la disponibilità dell'offerta con un'accurata gestione delle scorte e affidabili con cui instaurare rapporti di convenienza reciproca.

E' in questo contesto che va valutato il ruolo strategico del personale che deve avere competenza tecnica globale e aggiornata per essere in grado di gestire le problematiche legate al fattore auto.

Il nostro singolo dipendente ha un valore particolare in termini di esperienza questi anni difficili, ogni scelta è stata operata privilegiando in ogni modo la scelta del lavoro anche a costo di decisioni palesemente antieconomiche.

A noi piace pensare alla nostra azienda come ad un albero rigoglioso in cui le radici, lunghe e forti, sono i nostri dipendenti che credono nel proprio lavoro e crescono nei valori di correttezza e professionalità per portare linfa vitale ai nostri clienti che formano la chioma ampia e folta.

"Radici e chioma devono crescere in egual misura, devi stare nelle cose e starci sopra, solo così potrai offrire ombra e riparo, solo così alla stagione giusta potrai coprirti di fiori e di frutti"

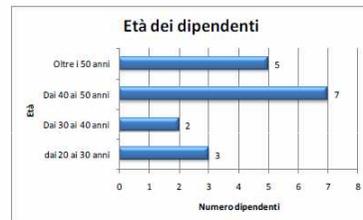
- Susanna Tamaro -



I lavoratori dipendenti risultano così ripartiti per:

1. Età

dai 20 ai 30 anni	3	18%
Dai 30 ai 40 anni	2	12%
Dai 40 ai 50 anni	7	41%
Oltre i 50 anni	5	29%
Totale	17	100%



2. Numero di anni di esperienza in E.ric.a. S.r.l.:

Entro i 5 anni	7	41%
Dai 5 ai 10 anni	2	12%
Dai 10 anni ai 20 anni	6	35%
Oltre i 20 anni	2	12%
Totale	17	100%

ERICA - EMPORIO RICAMBI AUTO - S.R.L.
Cod.Fisc. P.Iva 0059130245 - N. Rea TV-124488 - Cap.Soc. € 20.000 I.V. - PEC: ERICA@ERIC.IT - SEDE: Viale Italia 193 - Tel.0438/55541-Fax 0438/21282 - 31015 CONEGLIANO TV - FILIALE: Via Pastore 22/24 - Tel.0438/57245 Fax 0438/521025-31029 VITTORIO VENETO - TV - FILIALE: Via Luigi Pilla, 2, Tel. 0438/50655 Fax 0438/961418 - 31053 PEVERE DI SOLIGO - TV.

2011

E.RIC.A. S.R.L.

BILANCIO SOCIALE



Inglass spa– San Polo di Piave (TV)

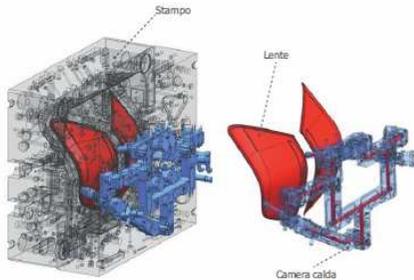
Attività: fornitura di servizi di ingegneria per la realizzazione di manufatti plastici

N. dipendenti: 238

1.2 La nostra Mission

Forniamo servizi di ingegneria per la realizzazione di manufatti plastici. Il nostro è un mercato globale, che abbraccia tutti i settori applicativi: Automobilistico, Packaging, Medicale, Cosmetico, Elettronico. Ci impegniamo a non essere semplici fornitori di camere calde e stampi, ma un partner che segue il cliente durante tutto il processo produttivo, fornendo soluzioni complete per la produzione di manufatti plastici.

- Ci affidiamo alla continua crescita del nostro know-how attraverso un team altamente qualificato in grado di seguire il cliente dalle simulazioni iniziali allo stampaggio del prodotto finito, fino all'assistenza post vendita.
- Dirigiamo i nostri sforzi verso una costante ottimizzazione a livello globale dell'organizzazione interna per lo snellimento dei processi. A tale scopo l'implementazione dei sistemi di automazione ci ha permesso di garantire riduzione drastica dei tempi di risposta, trasparenza e condivisione delle informazioni, a supporto del business nostro e dei nostri partners.
- Lavoriamo per migliorare il nostro vantaggio tecnologico attraverso ingenti risorse dedicate alla ricerca e sviluppo per garantire al cliente ottime prestazioni in termini di qualità del pezzo stampato, risparmio energetico, riduzione scarti.



STAMPAGGIO AD INIEZIONE: lo stampaggio ad iniezione è un processo di produzione industriale in cui il materiale plastico viene fuso ed iniettato ad elevata pressione all'interno di uno stampo chiuso, che viene aperto dopo il raffreddamento del manufatto.

STAMPO: lo stampo è un complesso apparato meccanico in acciaio nel quale viene iniettato il materiale plastico fuso che assume la forma che è stata scavata all'interno delle 2 parti che lo costituiscono (matrice e punzone).

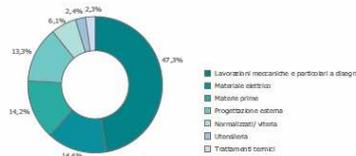
CAMERA CALDA: la camera calda serve a mantenere caldo il materiale plastico fuso che dall'ugello pressa viene iniettato nello stampo.

PRESSA AD INIEZIONE: il macchinario (pressa ad iniezione) in cui viene svolta l'operazione di stampaggio ad iniezione è costituito da un iniettore (estrusore) seguito da una pressa per lo stampaggio. L'estrusore ha il compito di fondere il materiale e di spingerlo all'interno dello stampo, mentre la pressa ha il compito di tenere chiuso lo stampo.

I Fornitori di prodotto sono principalmente fornitori di lavorazioni meccaniche, materiale elettrico, materie prime e progettazione esterna. Nell'ambito delle Lavorazioni meccaniche, che da sole costituiscono quasi il 50% del totale in valore fornitura di prodotto, i maggiori 20 fornitori rappresentano più dell'80% delle forniture totali.

TIPOLOGIA DI FORNITURA PRODOTTO	2010	2011
Lavorazioni meccaniche e particolari a disegno	50,0 %	47,3 %
Materiale elettrico	12,0 %	14,4 %
Materie prime	12,0 %	14,2 %
Progettazione esterna	17,0 %	13,3 %
Normalizzati / viteria	5,0 %	6,1 %
Utensileria	2,0 %	2,4 %
Trattamenti termici	2,0 %	2,3 %

Tipologia di fornitura PRODOTTO 2011



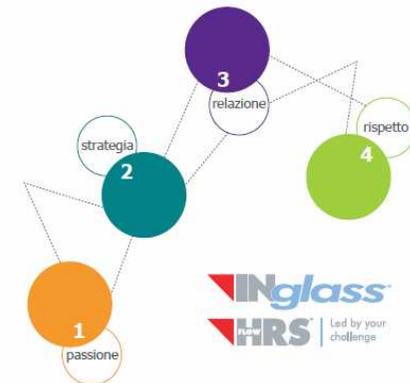
I fornitori di Servizi si suddividono invece, in % simili, fra Trasporti e servizi doganali, consulenze e formazione, attrezzature informatiche hardware e software, autovetture e imballaggi, voci varie di funzionamento.

TIPOLOGIE DI FORNITURA SERVIZI	2010	2011
Trasporti e dogane	19,0 %	18,7 %
Consulenze esterne e formazione	19,0 %	17,2 %
Hardware e Software	22,0 %	16,4 %
Spese di funzionamento (dettaglio...)	19,0 %	15,6 %
Autovettura	4,5 %	2,9 %
Imballaggi - materiale pulizia	4,5 %	3,4 %
Altro	12,0 %	25,8 %



...strategia

BILANCIO SOCIALE 2011



Cooperativa Insieme Si Può – Treviso (TV)

Attività: assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili, servizi per l'infanzia

N. soci lavoratori: 1.150

PARTE 2 | CARATTERISTICHE ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVE

L'articolazione dei servizi:
un modello in continua evoluzione



Insieme Si Può, nel rispetto della propria Vision, si è nel tempo sempre più configurata come un Servizio a tutto tondo per la famiglia, le cui caratteristiche sono principalmente:

- complessa organizzazione a rete
- sistemi di controllo della qualità
- capacità di lavoro nella comunità
- interscambio continuo tra il "fare" e il "pensare".

Tale configurazione costruisce il Valore Aggiunto messo a disposizione da Insieme Si Può per i suoi servizi, che consente di garantire un elevato standard qualitativo oltre a un corretto ed efficace rapporto con gli enti committenti e con il territorio di riferimento.

Dal suo modello derivano alcuni tratti caratteristici e riconoscibili:

- una comune cultura, condivisa dai differenti gruppi di lavoro interni
- un unico stile che caratterizza il complesso dei servizi
- la definizione partecipata e diffusa della mission

22

2.2

MAPPA E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA GESTIONE

Tra gli innumerevoli portatori di interesse che una realtà tanto ampia e diversificata può contare, alcune categorie rivestono importanza speciale e a loro è principalmente rivolto il presente documento.

Prima di soffermarci su di esse, riportiamo una semplice rappresentazione grafica dell'articolata rete di interazioni poste in essere da Insieme Si Può nel suo operare:



23

BILANCIO
SOCIALE
2011



Fare Bene il Bene

ISO.STAMP srl – Refrontolo (TV)

Attività: produzione di isolanti termici stampati ad uso industriale con particolare attenzione all'isolamento del piccolo elettrodomestico.

N. dipendenti: 7

Emissioni ed altre azioni volte alla tutela ambientale

ISO.STAMP, è dotata di un impianto di aspirazione al fine di abbattere le emissioni e si avvale della consulenza di uno studio esterno per il controllo delle emissioni relative al rumore sia interno che esterno ed altri adempimenti relativi alla tutela ambientale.

Rapporti con la comunità territoriale

Il personale che opera in ISO.STAMP, vive nei paesi limitrofi, di conseguenza un valore aggiunto a livello occupazionale. ISO.STAMP, contribuisce a fini sociali in passato ha sostenuto iniziative della Nostra Famiglia (associazione di disabili).

I soci

Il capitale di ISO.STAMP, è interamente detenuto, a far data da febbraio 2011.

3.3 – GIUDIZI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

Dall'esame di questionari di customer satisfaction è emerso che i nostri clienti

SERVIZIO	1	2	3	4	5
	1				
Cordialità ed educazione nei contatti telefonici					
Frequenza delle visite presso di Voi					
Tempi di risposta del ns. ufficio commerciale					
Competenza del ns. ufficio tecnico					
Tempi di risposta del ns. ufficio tecnico					
Qualità del prodotto DPS					
Qualità del prodotto ISOSOL (ISOSOL-EC...)			6	1	
Qualità di altri prodotti (HEATPRO,...)			1		
Rapporto qualità / prezzo		2	10		
Imballaggio			12		
Servizio di trasporto			12		
Una valutazione generale su Isostamp	1	9	3		

Legenda: 1: mediocre 2: sufficiente 3: discreto 4: buono 5: ottimo

PREMESSA

La società ISO.STAMP, ISOLANTI STAMPATI SRL (in seguito verrà richiamata con ISO.STAMP,) opera dal 1987 nel comparto degli isolanti termici stampati ad uso industriale con particolare attenzione all'isolamento del piccolo elettrodomestico.

Nel corso degli anni la società ha perseguito un programma di innovazione della materia prima capace di fornire prodotti con caratteristiche tecniche sempre più performanti nell'abbattimento del calore e a minor impatto ambientale.

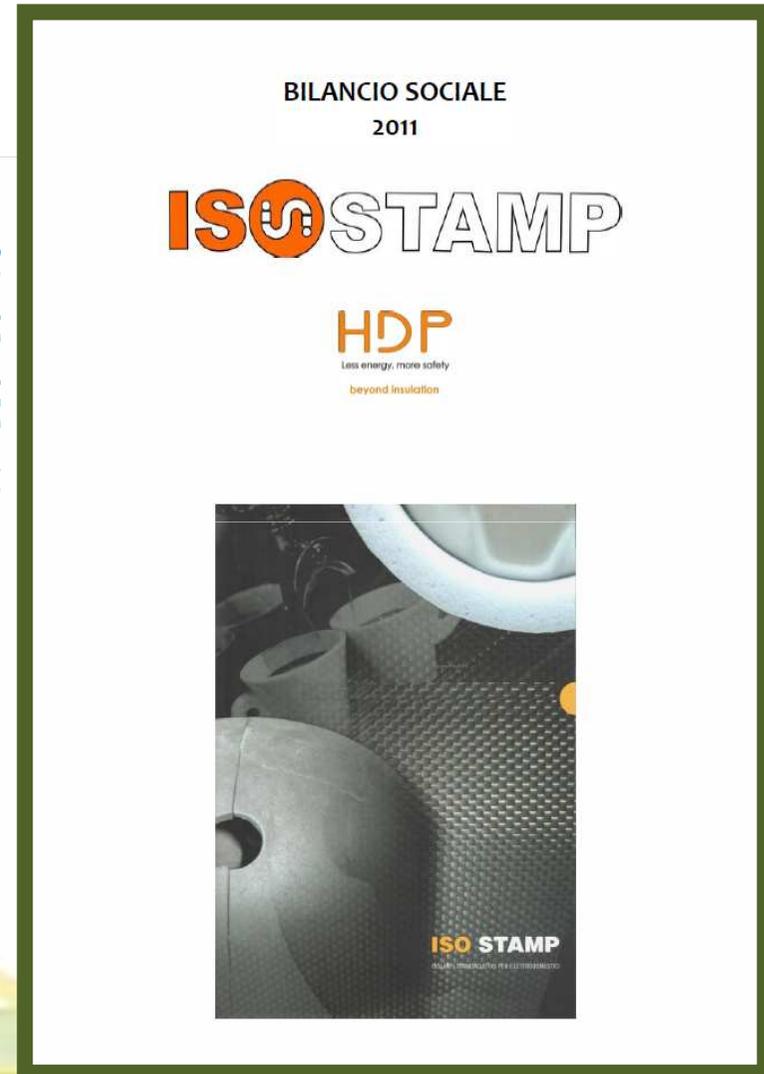
Nell'ottica di un'impresa attenta, non solo al profitto fine a sé stesso, ma all'influenza che la propria attività esercita sull'ambiente e sulla comunità in cui è inserita, ha deciso di adottare il presente bilancio sociale per rafforzare la propria identità e creare valore oltre che per i soci anche per tutti gli altri soggetti coinvolti.

L'ISO.STAMP, vuole così raccontare, oltre alle cifre, anche le sue azioni e le sue attività, coinvolgendo non solo gli addetti ai lavori ma tutta la platea di stakeholders per comunicare meglio come operiamo e quali sono le sfide future che ci attendono.

Il presidente
Zara Leo



3



Studio Ingegner Martini srl – Mogliano V.to (TV)

Attività: servizi di progettazione di ingegneria integrata
N. dipendenti: 15

NOTA METODOLOGICA

L'esigenza di "rendere conto" della propria attività a terzi, per quanto riguarda l'Italia, risale ai primi anni '90 e ha preso origine dalla consapevolezza che le norme vigenti non erano sufficienti a garantire alla collettività la correttezza e l'onestà da parte delle aziende.

Lo strumento del Bilancio sociale, tuttavia, nonostante gli sforzi compiuti per la sua diffusione, rimane ad oggi perlopiù sconosciuto.

Iniziando pertanto la redazione di questo documento e nell'ottica di renderlo poi fruibile in primo luogo al personale dell'azienda ma anche ai clienti e al pubblico, si è pensato di raccogliere di seguito i principali interrogativi che sorgono nel momento in cui si parla di Bilancio sociale e di darne risposta.

Cos'è la Responsabilità sociale d'impresa?

Stando alle indicazioni dell'UE, la Responsabilità sociale d'impresa (o CSR) può essere definita come "l'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle istanze sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate". (Comunicazione del 25 ottobre 2011 sulla CSR della Commissione Europea).

Cos'è il Bilancio sociale?

Il Bilancio sociale è uno dei principali strumenti con cui un'impresa può comunicare la propria Responsabilità sociale. È in parte un "bilancio economico-finanziario" nel senso che vengono riportati dei dati contabili dell'impresa ma è indipendente da questo; è "sociale" nel senso che rende conto anche delle ricadute sociali e ambientali dell'operato dell'impresa.

È un documento volontario, nel senso che non è un obbligo di legge.

È un documento periodico e consuntivo, nel senso che viene redatto alla fine di un esercizio.

È un documento pubblico.

È un documento di comunicazione e di ascolto.

A chi è rivolto?

È rivolto a tutti gli interlocutori che hanno un interesse diretto o indiretto nelle prestazioni o nel successo di un'impresa (i cosiddetti *stakeholder*, di cui si parlerà più ampiamente nel Cap. 3), che possono essere i clienti, i dipendenti, i collaboratori a vario titolo, le altre imprese, le banche, la collettività, le amministrazioni pubbliche.

A cosa serve?

Il Bilancio sociale ha un'importante valenza comunicativa per costruire un rapporto dialettico con gli *stakeholder*, finalizzato a conciliare gli interessi di tutte le parti in gioco.

TOLO 3 – LA RELAZIONE SOCIALE

IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

unicazione e il coinvolgimento degli *stakeholder* dell'azienda è importante in un o di Responsabilità sociale per rendere tale processo più vero e meno

4 tutto è necessario individuare quei soggetti che hanno un interesse diretto o o nelle prestazioni o nel successo dello Studio.

reposito si è scelto di caratterizzare ciascun *stakeholder* sulla base della sua à di influenza nei riguardi dell'azienda e sulla base del suo livello di interesse azienda e il suo operato.

ndo in una matrice potere/interesse si ottiene quanto segue.

		POTERE	
		Basso	Alto
INTERESSE	Basso		PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
	Alto	FORNITORI COLLETTIVITA'/AMBIENTE	PERSONALE CLIENTI

Si precisa che per *interesse* si intende il livello di influenza che l'attività dell'azienda ha sul singolo *stakeholder* in termini di ricadute a vari livelli, mentre per *potere* si intende il livello di influenza che lo *stakeholder* può avere sull'attività dell'azienda.

Il personale e i clienti sono *stakeholder* chiave, cioè sono coloro che è necessario coinvolgere perché hanno alto interesse e alto potere di intervento rispetto all'operato dell'azienda. La Pubblica Amministrazione, i fornitori e la collettività sono *stakeholder* appetibili, che può essere opportuno coinvolgere.

STUDIO
MARTINI
INGEGNERIA

BILANCIO SOCIALE Anno 2011

Virosac srl – Pederobba (TV)

Attività: produzione di sacchetti in plastica e biopolimeri

N. dipendenti: 90



Virosac si rivolge al mercato italiano con quote crescenti di esportazione. Negli ultimi anni hanno dato molte soddisfazioni. In Italia Virosac detiene una quota di mercato inerente il business dei sacchi per la raccolta differenziata.

Il fatturato dagli anni Novanta ad oggi è stato in costante crescita, chiuso con un fatturato di circa 29.000.000,00 euro con un incremento del 480% rispetto al 2010.

L'azienda opera prevalentemente in due segmenti, il primo è la distribuzione, il secondo del "Business to Business".

Virosac negli anni ha cercato di acquisire e fidelizzare i propri clienti dai competitor, per varietà e qualità dei prodotti offerti, per consegne, massimo servizio in un settore nel quale spesso la concorrenza è essenzialmente sul prezzo.

La gamma dei prodotti offerti da Virosac è molto ampia e spaziata dalla spazzatura e per la raccolta differenziata, sia in polietilene che in biopolimeri, arrivando ad altri prodotti di "corredo" per la pulizia della casa e allo spazzamento: guanti monouso, accendi fuoco naturali, lettiere, cc.

Essenzialmente i prodotti possono essere suddivisi nelle seguenti linee:

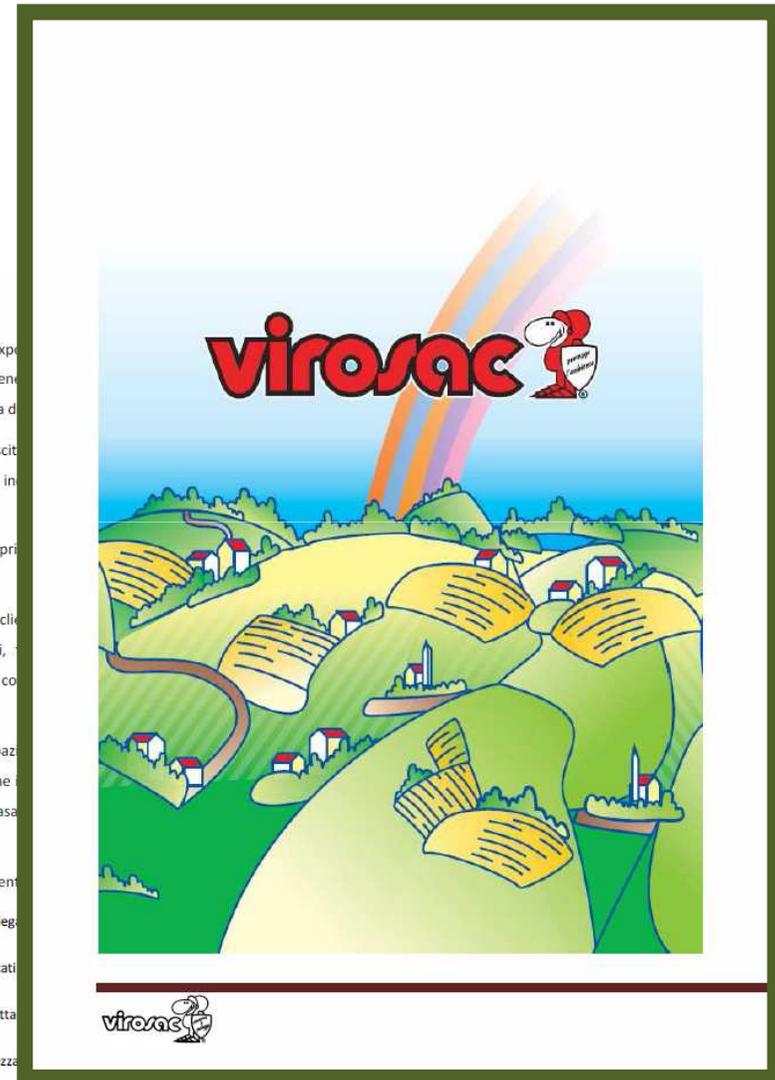
LINEA FORNO: è costituita da tutti i prodotti usa e getta impiegati per la cottura dei cibi;

LINEA FRIGO: è costituita da tutti i prodotti usa e getta dedicati alla conservazione e alla congelazione degli alimenti;

LINEA GUARDAROBA: è costituita da tutti i prodotti usa e getta dedicati alla protezione degli indumenti;

LINEA PROFESSIONALE: è costituita da tutti i prodotti con pezzi di ricambio per il settore professionale e della ristorazione;

LINEA RIFIUTI: è costituita da tutti i sacchi destinati alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti.



Visa spa – Fontanelle (TV)

Attività: costruzione e commercializzazione di gruppi elettrogeni
N. dipendenti: 98

VISA

PREMESSA

Visa SpA è un'azienda che, nel suo sviluppo, si è dotata di una serie di strumenti finalizzati ad individuare i percorsi per il positivo perseguimento delle proprie strategie e per la soddisfazione degli stakeholder.

La prima redazione del Bilancio sociale rappresenta per Visa SpA una sfida principalmente interna, volta a "spingere lo strumento" e a tramutarlo in veicolo di comunicazione, in questa prima fase, all'interno dell'organizzazione.

L'armonizzazione dei vari obiettivi interni che nel Bilancio Sociale verranno analizzati, è alla base di questo lavoro di "spicificazione", presa di consapevolezza delle potenzialità dello strumento per poi renderlo utilizzabile per la comunicazione esterna, una volta presa dimestichezza con lo stesso. La preposta è la creazione di un sistema di indicatori che tenga conto della congruenza delle molte che saranno esplicitate. Preposta che ha l'ambizione di portare a coerenza politiche ed azioni già esistenti. Questo sono finalizzati alla praticabilità e creazione di valore per gli azionisti; alla costruzione di un ambiente lavorativo stimolante e attraente per i collaboratori interni ed esterni, passando per il rapporto di fiducia e collaborazione costruttiva con i fornitori di beni e servizi ed infine creando un rapporto di "ben essere" con la collettività e la comunità locale con cui si confronta e dialoga costantemente.

Qualità nella produzione

Dal 1997 Visa è certificata ISO 9000. Nel 2009 Visa è stata di nuovo sottoposta ad ispezione degli enti preposti ottenendo l'aggiornamento delle certificazioni a ISO 9001-2008.

L'adeguamento dei propri standard produttivi alle specifiche tecniche internazionali e sulla qualità (direttiva Macchine CE, TUV USA, Gost Russia), sono stati la premessa per la costituzione di un'immagine di efficienza e qualità delle produzioni Visa.

Come anticipato nell'analisi delle strategie e obiettivi di Visa SpA la relazione con i pilastri portanti. La soddisfazione e fedeltà del cliente sono le precondizioni dello sviluppo. Visa SpA ha da tempo interiorizzato l'importanza di monitorare la soddisfazione del cliente, obiettivo facente parte del sistema più ampio di assicurazione della qualità.

Di seguito alcuni indicatori circa la soddisfazione del cliente, condotta tramite indagini estese, sia sul mercato italiano e sia quello estero.

Il questionario contiene 16 domande e di queste 3 sono a risposta secca (SI, NO) e 13 a risposta multipla (4 (insoddisfatto - discreto - soddisfatto - buono - eccellente)).

Il livello medio atteso è ≥ 3 .

I grafici sotto riportati riportano i risultati globali e per macroarea, denotando un risultato comunque positivo in entrambe le aree (COM I, Italia, COM E - Estero).

ANDAMENTO NEL TEMPO DEI QUESTIONARI VISA S.p.A.

Periodo	Valutazione	Obiettivo	Log. (Verifiche)
Q3 (2004)	3.21	3.0	3.0
Q3 (2005)	3.00	3.0	3.0
Q3 (2006)	3.11	3.0	3.0
Q3 (2007)	3.00	3.0	3.0
Q3 (2008)	3.12	3.0	3.0
Q3 (2009)	3.22	3.0	3.0
Q3 (2010)	2.81	3.0	3.0
Q3 (2011)	3.09	3.0	3.0

VISA S.p.A. BILANCIO SOCIALE 2011

ONIS VISA

VISA S.p.A. Bilancio Sociale 2011

Consorzio Vision - Treviso

Attività: società cooperativa sociale nel settore dei trasporti sanitari e per la disabilità



Identità aziendale

Storia

Fondato nel 1997 come strumento cooperativo per la progettazione di gare d'appalto nel settore dei trasporti sociali, in occasione del cambio di denominazione in «Vision» nel 2009 il Consorzio ridefinisce il proprio oggetto sociale in direzione della ricerca per l'innovazione nei servizi sanitari e socio sanitari e acquista la forma giuridica di consorzio stabile ai sensi dell'art. 36 del d. lgs. 1/63/2006, con ciò conferendo un alto grado di solidità alla decisione dei suoi componenti di operare in modo congiunto nel settore dei contratti pubblici di lavori tramite l'istituzione di una comune struttura di impresa.

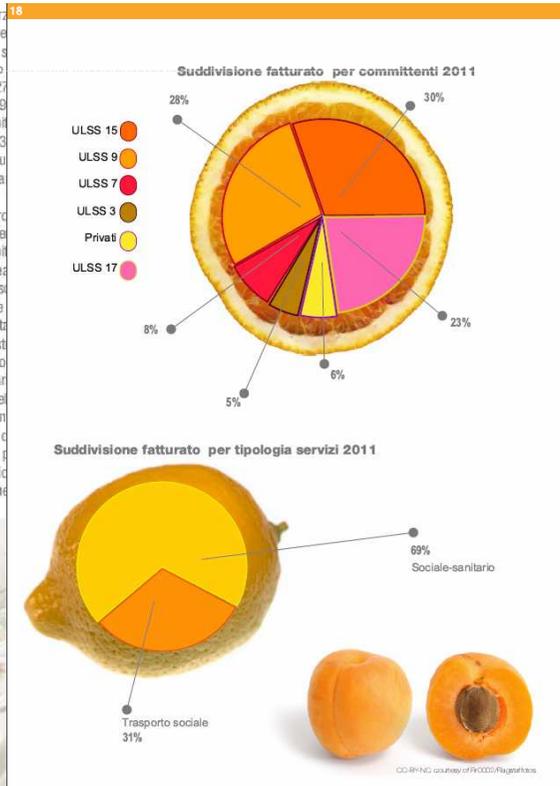
Scenario e mercato di riferimento

Attualmente il Consorzio raggruppa cooperative di Veneto, Friuli-Venezia Giulia ed Emilia Romagna e un'azienda privata del Trentino specializzata in software e sistemi informatici sanitari. È azienda leader nel Veneto nel settore dei trasporti sanitari e per la disabilità; gestisce inoltre case di riposo, residenze sanitarie, servizi per disabili, assistenza domiciliare. Coordina insieme all'Inpdap Istituto Casana Malanotti di Vittorio Veneto (TV) il servizio sperimentale domiciliare Elderlycare, vincitore del concorso nazionale "Home Care Premium" bandito dall'Inpdap nazionale. Il servizio, in convenzione con l'Inpdap del Veneto, segue a domicilio un centinaio di anziani e disabili in provincia di Treviso; da novembre 2011 è attivo anche nella provincia di Padova.

Assetto istituzionale e organizzativo

Il Consorzio Vision è una società cooperativa sociale consortile che coordina l'attività delle aziende e cooperative socie in tema di progettazione. Il capitale Sociale è formato da un numero illimitato di azioni che al 31 dicembre 2011 hanno un importo complessivo di 19.109 euro. Ogni azienda o cooperativa ha diritto a un voto.

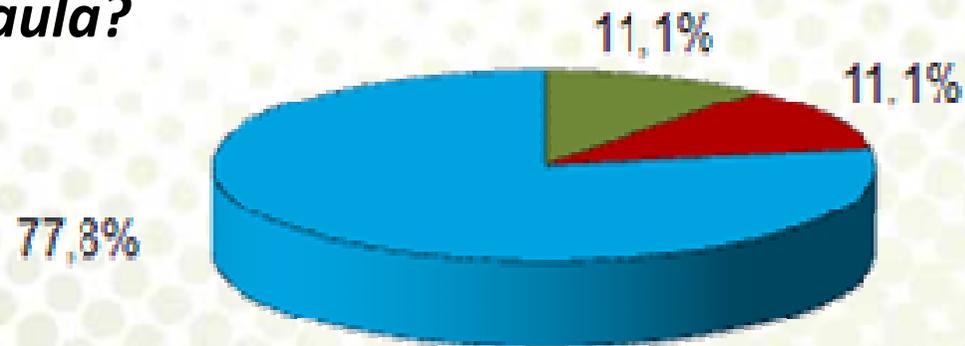
Il Consorzio Vision (TV). Si realizza in comune e costituito da 27 articoli 27, 14, 12, 19 nell'ambito della comma 3 cui esecuzioni reciproca. Vision era di assistere nell'ambito fine di raggiungere il livello. I servizi di interesse l'apprendimento Amministrativo diversi soprattutto in particolare salute del trasparente derivare da Vision si è approccia specifiche



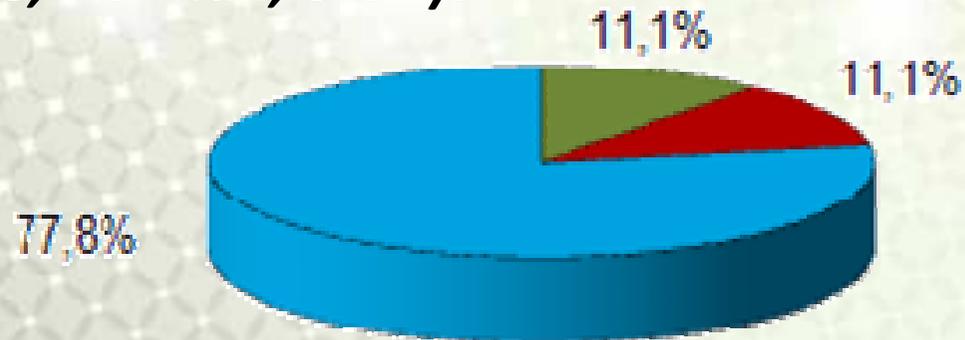
Commenti delle imprese partecipanti

□ pessimo □ insufficiente □ sufficiente □ buono □ ottimo

In che modo ritiene siano stati utili le ore di formazione ed assistenza fisica in aula?



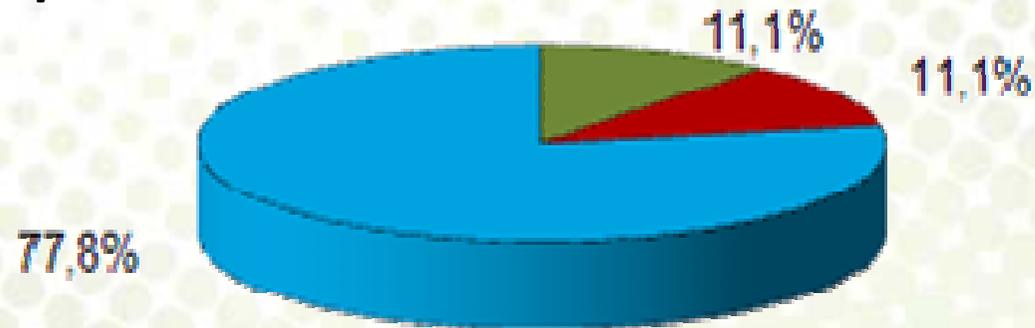
Come valuta la gestione dell'assistenza in remoto (web conference via skype, via mail, ecc...)?



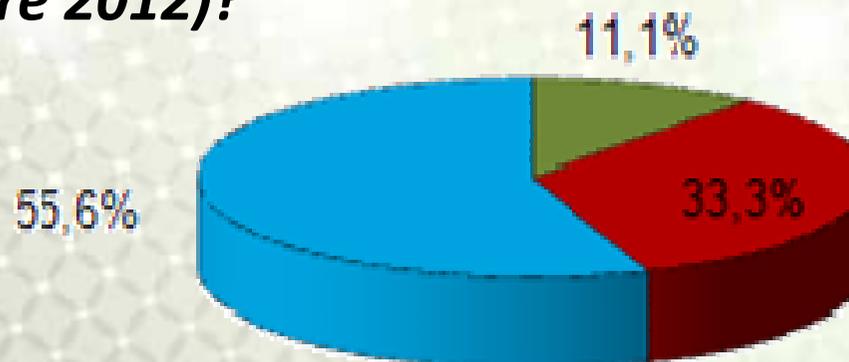
Commenti delle imprese partecipanti

□ pessimo ■ insufficiente ■ sufficiente ■ buono ■ ottimo

In che misura le conoscenze trasmesse sono state utili per la realizzazione del vostro primo Bilancio sociale?



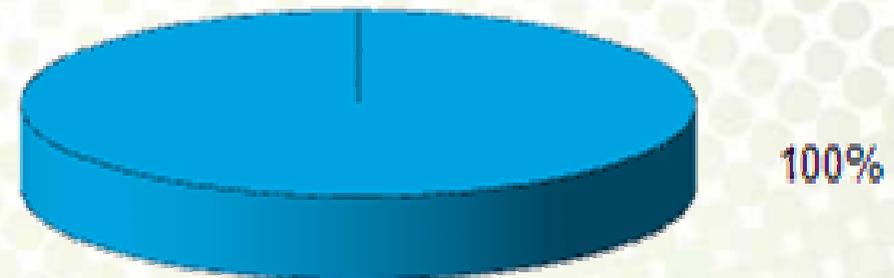
Come valuta complessivamente il tempo di durata del progetto (febbraio 2012 – ottobre 2012)?



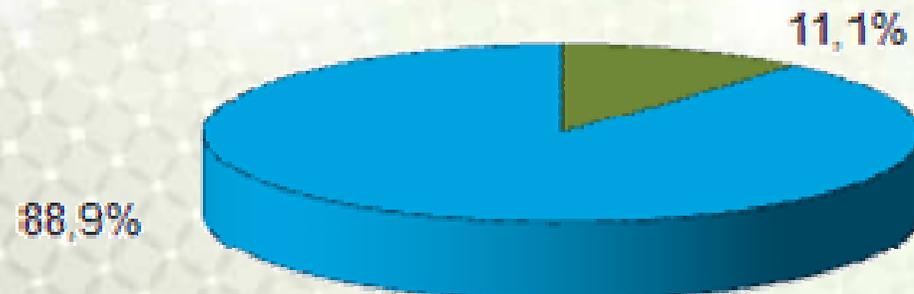
Commenti delle imprese partecipanti

□ pessimo ■ insufficiente ■ sufficiente ■ buono ■ ottimo

Come giudica la disponibilità di Retecamere e dello Sportello CSR e Ambiente nel gestire le esigenze/difficoltà eventualmente emerse in fase di elaborazione del documento di rendicontazione?



Esprima il grado di soddisfazione per la partecipazione a questo progetto sperimentale al quale ha partecipato.

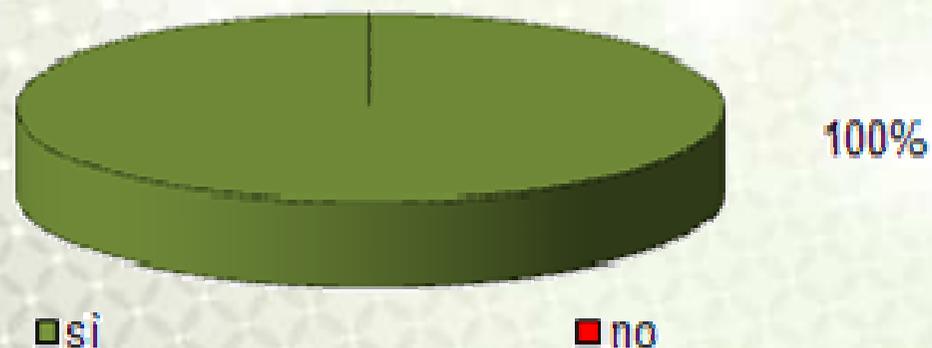


Commenti delle imprese partecipanti

Che tipo di riscontro ha avuto la partecipazione al presente progetto, a livello interno aziendale?



L'esperienza formativa maturata da febbraio 2012 ad oggi è stata condivisa con gli altri colleghi e con l'alta direzione?

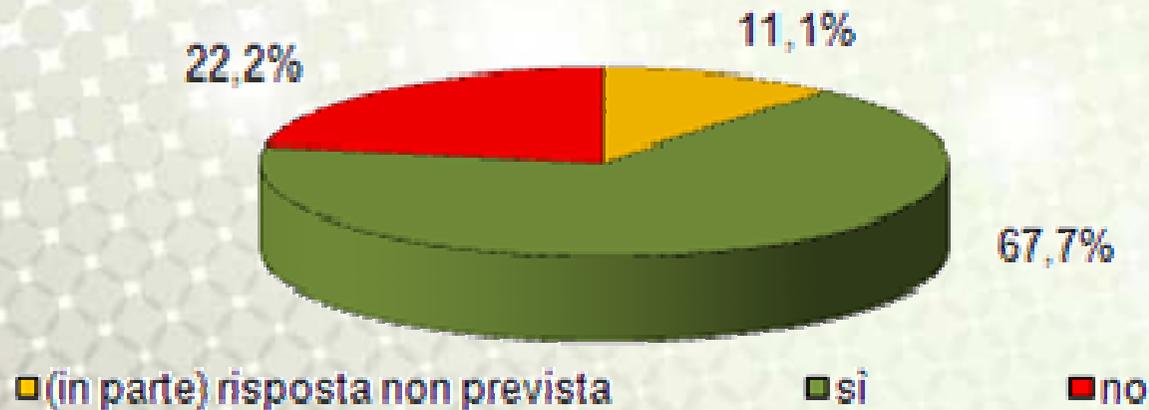


Commenti delle imprese partecipanti

La realizzazione del Bilancio sociale è stata condivisa con un gruppo di lavoro?

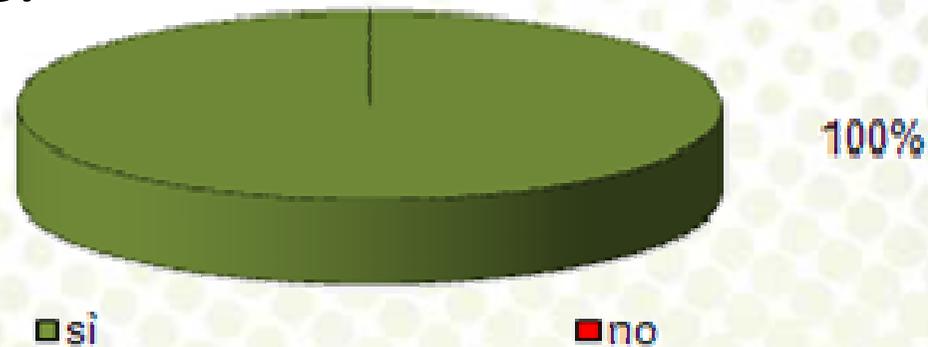


I contenuti del Bilancio sociale sono stati condivisi a livello aziendale?

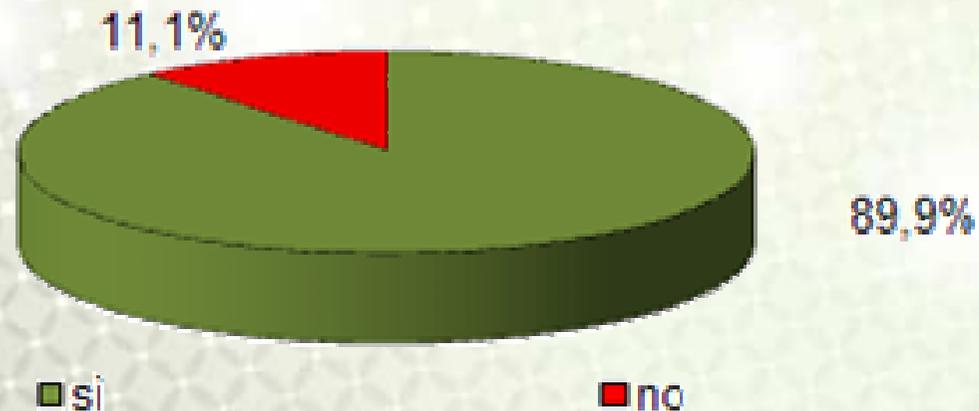


Commenti delle imprese partecipanti

Ritiene che dopo questa esperienza continuerete a realizzare il Bilancio sociale aziendale?



Ritiene che questa esperienza possa essere utile anche ad altre aziende interessate alla realizzazione del proprio Bilancio sociale?



Commenti delle imprese partecipanti

effetti/ricadute attese	aspetti più importanti emersi	maggiori criticità incontrate
<p>Miglior conoscenza da parte del mondo esterno, non solo istituzionale.</p> <p>Maggiore visibilità all'esterno; maggiore consapevolezza all'interno.</p> <p>Sensibilizzazione all'interno dell'azienda.</p> <p>consapevolezza dell'impatto dell'agire dell'azienda nel proprio contesto.</p> <p>Sicuramente positivi.</p>	<p>Visione "globale" del nostro lavoro (oppure la mancanza di una visione generale). Molti collegamenti e interrelazioni fra le altre attività.</p> <p>Necessità di rendere consapevoli le differenti parti dell'azienda, dell'agire complessivo della stessa</p> <p>Necessità di metodo e sistematicità nella raccolta di dati interni.</p> <p>Che la CSR dell'azienda si vede anche in relazione al rapporto con il personale interno.</p>	<p>Difficoltà a sintetizzare le informazioni (reperimento ed inserimento in modo coerente nel documento).</p> <p>Trovare ascolto presso i diversi referenti.</p> <p>Resistenze operative interne/collaborazione interna e la raccolta dei dati.</p> <p>Che il Bilancio sociale bisognerebbe promuoverlo più spesso e a varie aziende.</p>

Commenti delle imprese partecipanti

Ci sono aspetti relativi alla presente iniziativa che si potrebbero migliorare, in vista di una seconda edizione del Bando?

Il servizio offerto era molto buono.

Potrebbe essere un'idea mettere a disposizione un grafico generale nell'impaginazione finale.

Bene così!

Richiedere la presenza di più persone dell'azienda, eventualmente alternate.

Testimonianze in aula di chi ha già fatto l'esperienza.

Certamente sì. Pubblicizzarlo più approfonditamente a tutti.

“E' stata un'esperienza significativa anche dal punto di vista umano!”

Dove è possibile reperire i Bilanci sociali aziendali delle 10 imprese partecipanti

Camera di Commercio Treviso
Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Treviso

giovedì 8 novembre 2012

Cosa cerchi? TROVA Ricerca per Parole

- Home Page / creo / CSR / Lo Sportello CSR

Il nostro sportello Csr e Ambiente

Informazioni generali

Il Forum Italiano Multi-Stakeholder per la CSR
Costituito ed insediato il 12 maggio 2004, trova collocazione nell'ambito del Progetto CSR-SC; il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha istituito infatti la prima piattaforma di dialogo nazionale sulla CSR.

La prima occasione in cui i rappresentanti nazionali delle parti sociali, delle istituzioni e della società civile si incontreranno per approfondire e per diffondere il tema della CSR attraverso l'aumento del grado di consapevolezza circa la relazione tra CSR e sviluppo sostenibile, la facilitazione dello scambio di esperienze e buone pratiche, la promozione della trasparenza e della convergenza delle pratiche e degli strumenti di CSR, con particolare attenzione alle esigenze delle PMI e, infine, la condivisione di esperienze di

Sommario della pagina:

- Informazioni generali
- Gli sportelli informativi CSR delle Camere di Commercio italiane
- Il nuovo sito di Unioncamere
- Progetto Veneto CSR
- Requisiti Minimi
- Progetto Scuole & CSR

[- CSR]
2004, n. 311) e attivata nell'aprile dello stesso propone inoltre di sviluppare la ricerca di base e scientifica nazionale ed internazionale, attive su il tema della responsabilità sociale (istituzioni

l'INAIL, l'Unione delle Camere di Commercio Italiane

CSR; lo Sportello segnala in particolare:

di salvaguardia e valorizzazione dei diritti umani

proccio socialmente responsabile

ARGOMENTI

- Storia della CSR in Italia
- Protocollo Regione Veneto
- Convegni, Eventi e Premi

LINK ISTITUZIONALI

- Camera Commercio Treviso
- CSR Unioncamere
- Fondazione LCSR
- Clicca qui per visualizzare i link utili

NUOVE PROPOSTE

- Selezione Best practice CSR fonte sole 24 Ore altri quotidiani
- Corsi di Formazione

BIBLIOGRAFIA

- Clicca qui per accedere alla bibliografia del CSR

GLOSSARIO

- Clicca qui per accedere al glossario del CSR

ACCESSIBILITÀ

ULTIMI ARTICOLI PUBBLICATI

- ATTENZIONI!
- EVENTI E PREMI
- PRATICARE LA CSR
- 4° CICLO DI INCONTRI OPE...

ULTIMI DOCUMENTI CARICATI

- UCGIRO2012CZ...
- UCGIRO2012BL...
- OPEN2012ALIPLAST...
- UCGIRODONNEIMPRESA2012...

PROGETTO VENETO CSR

- Requisiti minimi e autovalutazione del progetto

ELENCO IMPRESE CSR

- Visualizza l'elenco completo
- Richiesta di inserimento nell'elenco CSR

SONDAGGIO

- Vota

AREA RISERVATA

- Login (Registrati)

1. In edizione sfogliabile sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Treviso, www.tv.camcom.it

2. Collegamento linkabile dal portale "Kit Digitale CSR" dello Sportello CSR e Ambiente (www.csrtreviso.it)

3. In versione pdf sul sito web delle aziende partecipanti

4. In edizione cartacea o su altro supporto (da verificare con le singole imprese partecipanti se tale opzione è stata o meno presa in considerazione)

Prospettive future per il Bando sui Bilanci sociali

L'assistenza gratuita sulla rendicontazione e l'adozione di strumenti di Governance rientra nei servizi specifici per le imprese, forniti dallo Sportello CSR e Ambiente della Camera di Commercio di Treviso

Considerati i più che positivi risultati raggiunti con il 1° Bando

Considerati i vantaggi che l'adozione del Bilancio sociale può portare alle aziende che adottato tale strumento di rendicontazione

Sportello CSR e Ambiente

Attivo presso la CCIAA di Treviso dal 13 dicembre 2004, lo Sportello CSR e Ambiente (Corporate Social Responsibility), persegue l'obiettivo fondamentale di fornire un servizio di informazione alle imprese sulla responsabilità sociale e di supportare le imprese stesse nell'attività di autovalutazione delle performance in ambito CSR.

I principali servizi offerti dallo Sportello CSR e Ambiente sono:

- Comunicazione & Informazione**
 - Il "Portale Digitale CSR", www.csrtreviso.it, è un portale interamente dedicato agli approfondimenti inerenti la Responsabilità Sociale d'Impresa
 - Newsletter tematiche mensili inviate agli iscritti all'area riservata del sito www.csrtreviso.it
 - Aggiornamento sezione CSR del sito camerale www.tv.camcom.it
 - Distribuzione, su richiesta, delle pubblicazioni cartacee disponibili presso lo Sportello
- Formazione**
 - Corsi di formazione a distanza (modalità e-learning) sulla CSR
 - Formazione didattica dedicata alle scuole superiori di 2° grado per sviluppare il ruolo ed i servizi della Camera di Commercio a beneficio dell'Economia Provinciale
 - Promozione e/o collaborazione alla realizzazione di percorsi formativi e/o seminari con Unioncamere e Regione del Veneto
- Rapporti istituzionali**
 - Centro di coordinamento del locale Tavolo Tecnico sulla CSR (con le Associazioni di Categoria)
 - Partecipazione al Comitato Tecnico Organizzativo e al Forum Multistakeholder Veneto coordinato da Unioncamere e Regione del Veneto

Servizi specifici per Imprese & Comunità

- Assistenza gratuita alle aziende interessate ad approcciarsi alla rendicontazione sociale e/o agli altri strumenti di Governance (ad esempio carta valori e/o codice etico)
- Servizio di informazione su eventuali agevolazioni, iniziative, finanziamenti che premiano la CSR
 - Istituzione, realizzazione e gestione dell'Elenco delle Imprese Socialmente Responsabili (vetrina di buone pratiche locali) on-line su www.csrtreviso.it: il primo servizio in Italia che offre visibilità alle imprese socialmente responsabili della provincia di Treviso.

Le imprese socialmente responsabili hanno a disposizione una vetrina gratuita per divulgare gli strumenti CSR adottati, migliorando l'immagine aziendale e la propria reputazione economico-sociale nei mercati di riferimento.

- Incontri presso aziende sui temi della CSR "Open Day"
- Seminari informativi/formativi, Workshop sulla CSR
 - "Laboratorio" per la sperimentazione pratica dei Requisiti Minimi "Progetto Veneto CSR"
- Diffusione dei premi nazionali e/o locali che promuovono le iniziative imprenditoriali sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa
- Punto di raccolta Bilanci Sociali aziendali per la provincia di Treviso

Inoltre lo Sportello CSR e Ambiente fornisce alle imprese, assistenza informativa anche in ambito normativo ambientale

Camera di Commercio Treviso

Si informa che nel prossimo mese di dicembre verrà sottoposta a valutazione da parte della Giunta camerale una seconda edizione del Bando sui Bilanci sociali – edizione 2013



Sportello CSR e Ambiente

c/o Camera di Commercio di Treviso

Piazza Borsa, 3/b, 31100 – Treviso

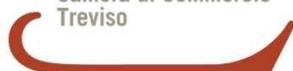
Tel.: 0422 595288 Fax Segreteria: 0422 412625

e-mail: sportellocsr@tv.camcom.it;

sito web: www.tv.camcom.it e www.csrtreviso.it



Camera di Commercio
Treviso



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO

