



Dentro, c'è molto di più.

Bilancio Sociale

2023



1. PREMESSA	4
1.1 Lettera agli stakeholder	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	6
2.1 Metodologia	7
2.2 Modalità di comunicazione	7
2.3 Riferimenti normativi	7
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	8
3.1 Informazioni generali	9
3.2 Aree territoriali di operatività	10
3.3 Valori e finalità perseguite	10
3.4 Attività statutarie individuate e oggetto sociale	12
3.5 Attività svolte	15
3.6 Collegamenti con altri enti del Terzo settore	16
3.7 Storia dell'organizzazione	18
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	21
4.1 Base sociale	22
4.2 Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	24
4.3 Mappatura dei principali stakeholder	30
4.4 Sistema di rilevazione di feedback	32
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	34
5.1 Soci Lavoratori	35
5.2 Lavoratori	36
5.3 Tirocinanti	49
5.4 Attività di formazione e valorizzazione	50
5.5 Struttura dei compensi e delle retribuzioni	53
6. STRATEGIE E OBIETTIVI	54
6.1 Valutazione d'impatto dei progetti d'inserimento lavorativo	55
6.2 Sistema di Gestione Qualità e Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni	57
6.3 Programmazione economica	61
6.4 Mutualità	62
6.5 Comunicazione	67
6.6 Convenzioni art. 14	67
7. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA	69
7.1 Provenienza delle risorse economiche	70
7.2 Capacità di diversificare i committenti	71
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI	72
9. PROSPETTIVE FUTURE	75
10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	78

Bi||||

Dentro, c'è molto di più.



01.

Premessa

1.1 Lettera agli stakeholder

Siamo lieti di presentare il Bilancio Sociale relativo all'anno 2023, uno strumento prezioso che ci consente di analizzare e comunicare le nostre attività e che riflette il nostro impegno a creare valore per i nostri stakeholder: soci e dipendenti, clienti, fornitori, comunità locali e l'ambiente in cui operiamo.

Nel corso dell'anno abbiamo continuato a concentrarci su iniziative e progetti mirati al perseguimento della nostra mission, ovvero l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, consolidando le collaborazioni con vecchi e nuovi Clienti e con gli Enti di inserimento lavorativo.

Considerati i buoni risultati ottenuti a livello economico è continuato l'impegno per garantire ai lavoratori e a alle lavoratrici le migliori condizioni di lavoro attraverso il nostro articolato e apprezzato sistema di welfare.

Uno dei traguardi più importanti raggiunti nel corso del 2023 è stato l'ottenimento della certificazione della parità di genere UNI/PdR125:2022 attraverso la quale è stato riconosciuto alla nostra realtà l'impegno nel promuovere l'uguaglianza di genere all'interno dell'organizzazione; non solo crediamo fermamente in una cultura fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità di genere, età, abilità psicofisiche, identità e orientamento sessuale, ma siamo anche profondamente convinti che la parità di genere sia motore di crescita economica e di sviluppo.

Anche durante l'anno appena concluso abbiamo continuato a sostenere la comunità locale attraverso l'erogazione di liberalità in favore di associazioni e realtà del terzo settore locali.

L'impegno per il prossimo anno è quello di dedicare più attenzione all'ambiente attraverso l'avvio di un percorso volto all'ottenimento della certificazione ISO14001:2022 senza ovviamente trascurare le iniziative già in atto.

Vi lascio alla lettura del Bilancio Sociale nel quale troverete una panoramica dettagliata delle nostre attività, dei nostri risultati e degli impatti generati durante l'anno.

Buona lettura!

Il Presidente
Marco Omodei

Bill

Dentro, c'è molto di più.



02.

Nota metodologica

E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE
E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE



2.1 Metodologia

La stesura del Bilancio Sociale ormai alla sua sedicesima edizione è stata affidata a un gruppo di lavoro formato da Marco Omodei - Presidente, Tanja Baiguera - Direttrice di Produzione, Paola Rossi - Responsabile Risorse Umane, Mauro Riccobelli - Responsabile Sociale e Anna Piazza - Responsabile dei Sistemi di Gestione.

Il modello di riferimento è quello proposto dal Sistema Confcooperative/Federsolidarietà.

Si è lavorato in un'ottica evolutiva, mettendo a confronto i dati dell'edizione 2022 con quelli riferiti al 2023 (situazione al 31 dicembre 2023).

2.2 Modalità di comunicazione

Il Bilancio Sociale 2023 è stato presentato il 15 maggio 2024 all'Assemblea dei Soci che ne ha deliberato l'approvazione. Successivamente è stato pubblicato sul sito internet della cooperativa. Una sintesi del documento viene poi inviata a tutti gli stakeholder tramite newsletter.

2.3 Riferimenti normativi

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

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- * Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- * Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007;
- * Decreto Legislativo n. 112/17 e Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04/07/19 stabiliscono l'obbligo della redazione del bilancio sociale e le relative linee guida, a partire dall'esercizio 2020, per le imprese sociali (comprese le cooperative sociali);
- * Decreto Legislativo 117/17 e Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04/07/19 prevedono l'obbligo per tutti gli enti del terzo settore della redazione del bilancio sociale, a partire dall'esercizio 2020.

Bill

Dentro, c'è molto di più.



03.

Informazioni

GENERALI SULL'ENTE

3.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2022.

Nome dell'ente	BI SOLUTION - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Codice fiscale	02800270171
Partita IVA	02800270171
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B
Indirizzo sede legale	VIA BUFFALORA, 3/H - 25135 - BRESCIA (BS)
Altri indirizzi	SEDI COMMITTENTI
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A101921
Telefono	030 2357712
Sito Web	www.bisolution.it
Email	info@bisolution.it
Pec	certificata@pec.bisolution.it
Codici ATECO	63.11.1
	82.2
	81.21
	18.12
	82.19.09
	81.29.1

3.2 Aree territoriali di operatività

Negli ultimi anni la cooperativa ha ampliato la propria presenza sul territorio nazionale; tuttavia la maggior parte dei dipendenti opera nell'ambito del Comune di Brescia presso la sede di via Buffalora a cui si aggiungono l'unità operativa nel Carcere di Verziano e le sedi operative presso i Committenti (Comandi di Polizia Locale e Provinciale di Brescia, sedi ASST Spedali Civili e cantieri per il servizio di pulizia).

Nell'ambito del territorio provinciale di Brescia, nel 2023 sono proseguite le attività a Rovato e Travagliato, a Berzo Demo presso il distacco della Polizia Provinciale, a Gardone Valtrompia per il servizio di portineria al P.O. dell'ASST Spedali Civili. A seguito dell'avvio dell'appalto per la digitalizzazione degli atti processuali per il Ministero della Giustizia nel corso dell'anno si è ampliata la presenza sul territorio regionale.

La cooperativa opera nei seguenti territori (città e/o province)

- * **Lombardia:** Brescia, Milano, Como, Monza Brianza, Varese, Cremona, Mantova, Bergamo, Lecco, Lodi;
- * **Veneto:** Padova, Vicenza;
- * **Piemonte:** Torino;
- * **Emilia Romagna:** Bologna, Forlì Cesena, Modena, Ravenna, Reggio Emilia, Rimini;
- * **Umbria:** Terni;
- * **Puglia:** Bari.

3.3 Valori e finalità perseguite

La cooperativa ha quali principi fondamentali della sua missione:

PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE

ossia promuovere **l'integrazione e l'inclusione sociale**, coinvolgendo i diversi portatori d'interesse del territorio nei servizi alla Persona e alla Comunità;

SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETA'

ossia promuovere **l'auto-organizzazione dei cittadini**.

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- A.** operare una **presa in carico globale delle persone** e assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B;
- B.** **attivare progetti integrati**, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- C.** stimolare **la partecipazione e il sostegno consapevole** delle persone e delle loro famiglie;
- D.** finalizzare **l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo** all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- E.** **assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità d'innovazione** attraverso l'appartenenza ai consorzi, pur valorizzando le originalità territoriali.

La cooperativa, nel perseguimento della propria missione, s'ispira ai seguenti valori propri della cooperazione sociale:



3.4 Attività statutarie individuate e oggetto sociale

Oggetto sociale (Art.4 dello Statuto)

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso attività produttive principalmente nel settore dell'informatica; digitazione elaborazione e stampa dati; sviluppo e rivendita software; catalogazioni e archiviazioni per biblioteche, Enti pubblici e privati anche su supporti magnetici; fotocopiatrici e stampe; editoria e grafica computerizzata, gestione dati cartografici del territorio; gestione di centri di ristoro, mense, alberghi e ristoranti, impianti sportivi, ricreativi e spettacoli; servizi d'interpretariato e traduzioni e pubbliche relazioni; nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate, in misura non inferiore al 30% dei lavoratori impiegati in attività produttive, che compatibilmente con il loro stato soggettivo devono essere socie della cooperativa ai sensi dell'art. 4 della Legge 381/91, con particolare attenzione a persone disabili o che si trovino in condizioni di disagio mentale, in stato di bisogno o emarginazione. In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi:

- * elaborazione e registrazione elettronica dei dati;
- * sviluppo, creazione, digitazione banche dati;
- * servizi di trascrizione referti;
- * centri fotocopiatori; centri di stampa per editoria grafica computerizzata;
- * lavorazioni preliminari alla stampa;
- * lavorazioni ausiliarie connesse alla stampa;
- * legatoria, rilegatura di libri;
- * servizi per la catalogazione e archiviazione a biblioteche, Enti pubblici e privati anche su supporti magnetici;
- * servizi d'interpretariato, traduzioni e pubbliche relazioni e segreteria, stenografia ecc. per Enti pubblici e privati;

- * videoscrittura, stenografia e fotocopiatrice;
- * spedizione di materiale propagandistico, compilazione e gestione d'indirizzi ed elenchi;
- * attività dei Call Center;
- * attività di logistica aziendale esterna e dei flussi di ritorno;
- * altre attività di servizi alle imprese n.c.a.;
- * riproduzione di registrazioni informatiche;
- * riproduzione di registrazioni sonore;
- * riparazione di sistemi di telecomunicazione, impianti telefonici, radio televisivi;
- * gestione di reti di telecomunicazioni e servizi di telefonia fissa e mobile;
- * gestione e monitoraggio di reti di trasmissione dati;
- * altre attività connesse alle telecomunicazioni;
- * consulenza per installazione di sistemi hardware;
- * edizione di software;
- * altre realizzazioni di software e consulenza software;
- * manutenzione e riparazione di macchine per ufficio e apparecchiature informatiche;
- * altre attività connesse all'informatica;
- * gestione e amministrazione del personale per conto terzi;
- * consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale;
- * servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale;
- * attività di formazione e consulenza;
- * somministrazione al pubblico di alimenti e bevande nelle varie forme previste dalle Leggi;



- * attività di ospitalità quali gestione di alberghi, campeggi, locande e simili;
- * gestione di impianti sportivi, ricreativi, spettacolisti;
- * gestione di ristoranti, centri di ristoro e mense a Imprese, Enti pubblici e privati;
- * vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non;
- * servizi integrati di gestione agli edifici;
- * gestione di parcheggi autorimesse;
- * funzioni e attività di supporto propedeutiche all'accertamento e alla riscossione delle entrate degli enti locali e delle società da essi partecipate.

In relazione all'obiettivo di avviare iniziative finalizzate all'inserimento lavorativo la Cooperativa può svolgere anche attività di formazione professionale e riqualificazione professionale sia in forma stabile sia in forma occasionale. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature e impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali. Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno

svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi. Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi. La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammmodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.01.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa. Gli amministratori sono autorizzati a compiere le operazioni indicate dall'art. 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

Scopo mutualistico (Art. 3 dello Statuto)

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno; l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Secondo quanto indicato nel 6° principio dell'alleanza Cooperativa Internazionale la Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con le altre cooperative, su scala locale, nazionale ed internazionale. La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa. Nello svolgimento dell'attività produttiva la Cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, dando occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni sociali e professionali coerenti con gli scopi della cooperativa. A tal fine la Cooperativa, in relazione alle concrete esigenze produttive, stipula con i soci lavoratori contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. La Cooperativa può operare anche con terzi. La Cooperativa aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane con sede in Roma, alla competente Federazione Nazionale di categoria, alla Confcooperative - Unione Provinciale di Brescia. La Cooperativa, al fine di garantire il corretto perseguimento dell'oggetto sociale, recepisce il Codice della Qualità Cooperativa, dei Comportamenti Imprenditoriali e della Vita Associativa di Federsolidarietà-Confcooperative.



3.5 Attività svolte

Le finalità istituzionali delle cooperative sociali sono indicate nell'art.1 della legge 381/91: Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- A.** la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi;
- B.** lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

La cooperativa attua le sue finalità istituzionali attraverso le seguenti attività:

Settore servizi per Enti Pubblici	* Digitazione infrazioni, pagamenti e notifiche * Stampa imbustamento notifiche * Scansione e archiviazione ottica di infrazioni, pagamenti e notifiche * Gestione sportelli informativi al cittadino * Call Center Riscossione Tributi * Help desk informatico * Servizio di verifica e controllo mezzi TPL
Settore servizi per Aziende Ospedaliere	* CUP per prenotazioni telefoniche visite * Front office per prenotazioni e accettazione pazienti * Attività di back office * Servizio di portineria e centralino * Servizio accoglienza pazienti, e controllo accessi
Settore archiviazione ottica e documentale	* Digitalizzazione documenti * Inventari e Catalogazione * Trasporto e stoccaggio documenti * Creazione e bonifica database * Classificazione e catalogazione libri * Digitazione questionari indagini statistiche * Inserimento dati contabili
Settore trascrizioni	* Trascrizioni referti medici * Registrazione e trascrizione riunioni e consigli comunali
Facility management	* Servizi di pulizia * Portierato e reception

3.6 Collegamenti con altri enti del Terzo settore

Reti associative

DENOMINAZIONE	ANNO DI ADESIONE
Confcooperative – Federsolidarietà	1986

Altre partecipazioni e quote

DENOMINAZIONE	VALORE NOMINALE
CGM Finance Consorzio di cooperative Sociali	6.000
Assocoop	1.000
Banca Etica	3.410
Confcooperfidi	250
Power Energia Soc. Coop.	425
Brescia Est Soc. Coop.	1.000
Via del Campo soc. coop.	3.500

Cooperative sociali

DENOMINAZIONE	TIPOLOGIA	COLLABORAZIONE
Koinon	Cooperativa di Tipo A Fornitore	Realizzazione di percorsi formativi proposti ai lavoratori. È la struttura di riferimento di Confcooperative Brescia e delle sue associate per quanto attiene la formazione
La Mongolfiera	Cooperativa di Tipo A Fornitore	Affidamento realizzazione calendari illustrati
Il Mago di OZ	Cooperativa sociale	Candidatura soggetti svantaggiati, realizzazione e monitoraggio di progetti di tirocinio e d'inserimento lavorativo
Articolouno	Cooperativa di Tipo B Fornitore	Gestione mensa Via Buffalora
Educo	Cooperativa di Tipo A Fornitore	Collaborazione per attivazione tirocini e sistemi dotali
La Rondine	Cooperativa di Tipo A Fornitore	Omaggi natalizi a dipendenti e partners
La Comitiva	Cooperativa di Tipo B Fornitore	Servizi di telefonia mobile
CO.Ge.S.S.	Cooperativa Sociale	Collaborazione nella raccolta fondi in occasione delle festività natalizie (vendita gadget solidali)
IAL Lombardia	Impresa sociale	Candidatura soggetti svantaggiati, realizzazione e monitoraggio di progetti di tirocinio e d'inserimento lavorativo

Consorzi

DENOMINAZIONE	COLLABORAZIONE
Solco Brescia	collaborazione per attivazione tirocini e progetti inserimento lavorativo
Consorzio Abele Lavoro (Torino)	collaborazione per progetti inserimento lavorativo

Altri Enti territoriali

La cooperativa ha consolidato e ampliato la collaborazione con la rete dei servizi territoriali che si occupano di mediazione al lavoro di fasce deboli e svantaggiate e con i servizi specialistici che hanno in carico soggetti svantaggiati sia nell'ambito della provincia di Brescia che in territori extra-provinciali.

Nel 2023 Bi Solution ha pertanto collaborato con i seguenti enti:

DENOMINAZIONE
UCM Provincia di Brescia
"Giusta Occupazione" Servizio pubblico per il lavoro e l'inclusione, Ambito 1 di Brescia e Ambito 3 di Brescia est
Servizio educativo Direzione Carcere Brescia-Verziano
Azienda Speciale Consortile "Ovest Solidale"
Social Work- Valle Sabbia Solidale
SERT- NOA di Brescia
D.S.M. di Brescia
Agenzia per il lavoro ANMIL

Associazioni

DENOMINAZIONE	COLLABORAZIONE
Associazione "Dignità e lavoro"	Candidatura soggetti svantaggiati, realizzazione e monitoraggio di progetti d'inserimento lavorativo
Rinascimento Culturale	Liberalità a sostegno delle iniziative culturali promosse
La Valle con Te Onlus	Liberalità a sostegno delle iniziative dell'Associazione
ENS - Ente Nazionale Sordomuti	Servizi di interpretariato LIS
Bresciasoccorso	Liberalità a sostegno delle attività
Essere Bambino	Liberalità a sostegno delle attività
Fael	Liberalità a sostegno delle attività
Paola Cammina con noi	Liberalità a sostegno delle iniziative dell'Associazione
Comitato Brescia Pride	Liberalità a sostegno delle attività
Protezione Civile Emilia Romagna	Raccolta fondi e contributo in aiuto delle popolazioni colpite dall'alluvione
Mato Grosso	Raccolta fondi tramite vendita di prodotti in occasione della Santa Lucia

3.7 Storia dell'organizzazione



La storia di BI Solution nasce nel **1986 con il nome de LA BOTTEGA**, una cooperativa di solidarietà sociale, finalizzata “al recupero e alla qualificazione umana, morale, culturale, professionale, nonché all’inserimento sociale e lavorativo di persone che si trovano in stato di bisogno, handicap o emarginazione”. In via prioritaria, ma non esclusiva, la cooperativa era **finalizzata all’esercizio di attività di restauro e falegnameria**.

Nel 1991 si sviluppa l’idea di sperimentare attività innovative e più aderenti alle richieste del mercato, dato il rilevante numero di persone a disagio fisico con un buon livello di potenzialità lavorative; si decide pertanto di orientarsi verso **attività informatiche**, in particolare attività rivolte alla creazione di archivi attraverso la digitazione dati. Con la sottoscrizione di una **convenzione con il Comune di Brescia per l’inserimento dati delle infrazioni al codice della strada**, pagamenti e notifiche la cooperativa si specializza nell’attività di gestione delle multe che si evolve negli anni successivi nella gestione completa del ciclo.

In seguito, grazie alla **collaborazione con importanti Aziende Ospedaliere di Brescia e della Lombardia la cooperativa sviluppa il settore della gestione amministrativa di documenti, caricamento dati, refertazione, front office e call center** in ambito sanitario investendo successivamente nell’attività di outsourcing dei servizi erogati portandoli, tramite infrastrutture telematiche, dall’interno delle strutture all’esterno. Nel corso degli anni la cooperativa ha **ampliato la gamma dei servizi offerti investendo in tecnologie all’avanguardia** e specializzandosi non solo nell’ambito sanitario ma anche nelle **attività di scansione ed archiviazione ottica e conservazione sostitutiva, call center e front office informativi su tematiche tributarie**.



1986

Nasce la cooperativa di solidarietà sociale La Bottega, finalizzata "all'inserimento sociale e lavorativo di persone che si trovano in stato di bisogno, handicap o emarginazione"

1993

La Bottega comincia a sperimentare attività più innovative, come la creazione di archivi e cambia il nome in La Bottega Informatica



1998

La Cooperativa ormai lanciata nelle attività di gestione di inserimento e raccolta dati anche in ambito sanitario, acquista la sua prima sede

2004

Viene avviato il primo call center in ambito sanitario grazie alla collaborazione con un importante Ospedale di Milano



2006

La cooperativa si trasferisce nella nuova sede presso il complesso Pantarei. È anche l'occasione per rinnovare la propria immagine in occasione dei primi 20 anni di attività

2010

Su iniziativa di Bottega Informatica nasce Neos Cooperativa Sociale Onlus, destinata a offrire possibilità di inserimento lavorativo anche in settori diversi dall'informatica

2013

Prende avvio un nuovo settore che darà nuovo impulso alla cooperativa: nasce il primo call center del settore tributi

2019

Viene inaugurata, in presenza del Sindaco di Brescia e di altre autorità, la rinnovata e ampliata sede di via Buffalora e viene resa pubblica la nuova immagine della cooperativa



2020

Si adotta la nuova ragione sociale BI SOLUTION a seguito dell'incorporazione della cooperativa Neos





Dentro, c'è molto di più.

04.

Struttura,

GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 Base sociale

Il corso soci organizzato durante l'anno ha portato all'adesione di 7 nuovi soci; 6 invece sono state le dimissioni principalmente a seguito di cessazione del rapporto di lavoro.

Anno	Totale soci	Soci lavoratori	Soci volontari
2013	132	115	17
2014	66	46	20
2015	65	45	20
2016	48	42	6
2017	49	43	6
2018	54	48	6
2019	55	51	4
2020	67	63	4
2021	67	62	5
2022	64	58	6
2023	65	62	3



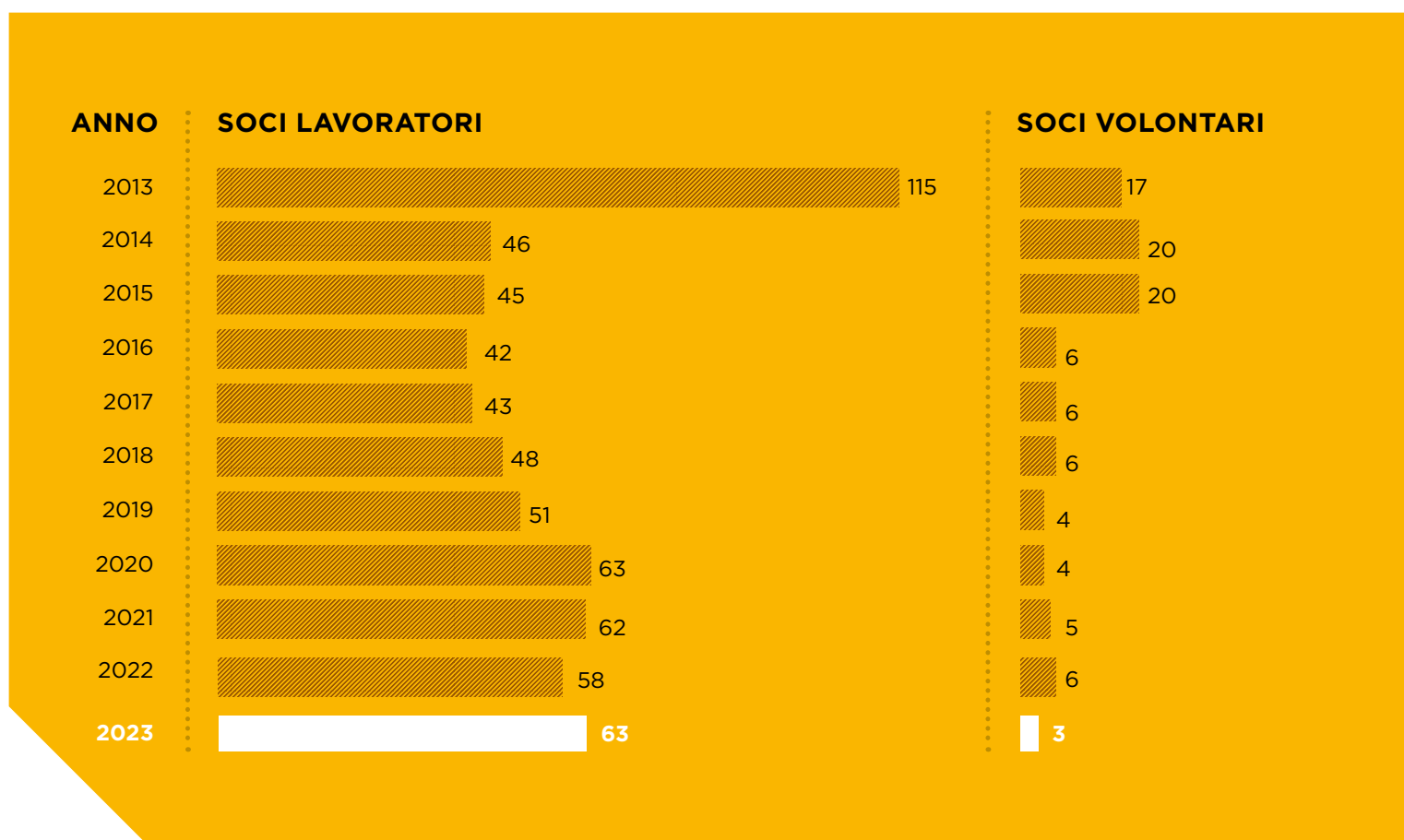
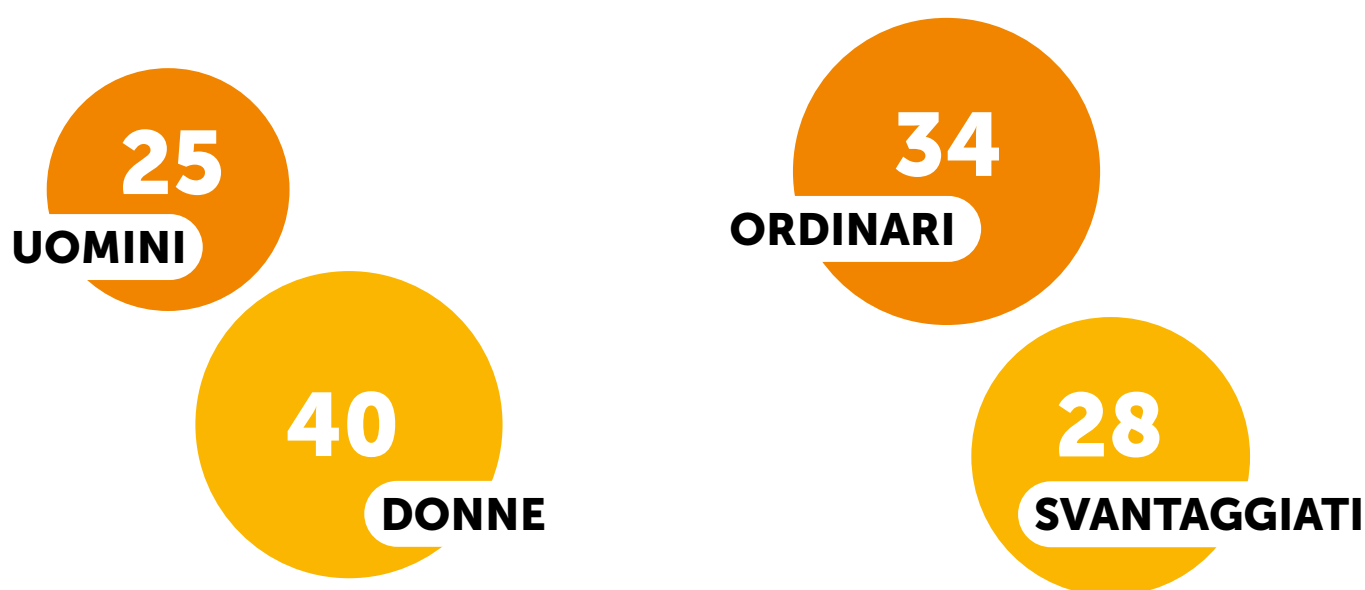


GRAFICO 1 - TIPOLOGIA SOCI PER ANNO



GRAFICI 2 - 3 - TIPOLOGIA SOCI PER SESSO E TIPOLOGIA LAVORATORI

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

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio in carica al 31/12/2023, eletto dall'Assemblea dei soci del 19 maggio 2022, risulta così composto:

Cognome e Nome	Rappresentante dell'impresa	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale parentela con altri membri C.d.A	Numero mandati	Carica
OMODEI MARCO	Sì	M	43	19/05/2022	NO	6	Presidente
BAIGUERA TANJA	Sì	F	38	19/05/2022	NO	3	Vice-presidente
PIAZZA ANNA	No	F	46	25/05/2023	NO	2	Consigliera
RIZZATO MATTEO	No	M	36	19/05/2022	NO	2	Consigliere
VALENTINO RICCARDO	No	M	64	19/05/2022	NO	3	Consigliere

Di seguito riportiamo la descrizione delle tipologie dei componenti del CdA

Membri CdA	Numero
totale componenti	5
di cui maschi	3
di cui femmine	2
di cui persone normodotate	5
di cui soci cooperatori lavoratori	5

Modalità di nomina e durata carica

L'art. 36 dello Statuto stabilisce che il numero dei consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, possa variare da tre a undici; che la maggioranza dei componenti del Consiglio è scelta tra i soci cooperatori e/o tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche; che i soci finanziatori non possono in ogni caso essere più di un terzo dei componenti del Consiglio di Amministrazione. Fissa un limite della durata di nomina ad amministratore a tre esercizi consecutivi.

Nel corso dell'anno il Consiglio d'Amministrazione si è riunito 7 volte con una partecipazione dei componenti pari al 98%. Durante le sedute sono stati affrontati i seguenti argomenti:

- ~ Analisi situazione economica finanziaria periodica;
- ~ Analisi periodica dei dati del controllo di gestione;
- ~ Approvazione bilancio d'esercizio e bilancio sociale;
- ~ Aggiornamento attività lavorative;
- ~ Ammissione e dimissione soci;
- ~ Convocazione Assemblea Ordinaria dei Soci;
- ~ Definizione offerte economiche per partecipazione a gare;
- ~ Dimissioni Consigliere;
- ~ Avvio percorso ottenimento certificazione parità di genere;
- ~ Premi e incentivi a dipendenti;
- ~ Modifiche organizzative;
- ~ Definizione percorso formativo per nuovi amministratori.

Organi di controllo

Gli organi di controllo di cui si avvale la cooperativa sono i seguenti:

REVISORE ESTERNO

nominato da Confcooperative per conto del Ministero dello Sviluppo Economico;

COLLEGIO SINDACALE

L'Assemblea dei soci del 19/05/2022 ha eletto un organo di controllo composto da 3 membri effettivi più due supplenti che rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio 2024 così composto:

Nome e cognome	Carica
GASPARINI FERRUCCIO	Presidente
ANDREOLETTI CATERINA	Sindaca Effettiva
FRACASSI CLAUDIA	Sindaca Effettiva
GALERI ALDO	Sindaco Supplente
GIONGO VITTORIO	Sindaco Supplente

Per nessun componente sussistono motivi di incompatibilità ai sensi dell'art. 2399 del Codice Civile.

Le revisioni trimestrali svolte nel corso del 2023 hanno certificato giudizi favorevoli sull'andamento della gestione e sulla correttezza della tenuta della contabilità. La Relazione del Collegio Sindacale risulta essere parte integrante del Bilancio Economico della cooperativa.

Assemblea dei Soci

Nel 2023 l'Assemblea dei soci è stata convocata una volta nella seduta del 25/05 nella quale sono stati presentati ed approvati il bilancio d'esercizio e il bilancio sociale al 31/12/2022; è stata inoltre presentata la dimissione di un Consigliere di Amministrazione con le deliberazioni inerenti e conseguenti.

Nella tabella sottostante sono riportati i dati relativi alla partecipazione, in seconda convocazione, dei soci

ANNO	ASSEMBLEA	DATA	PUNTI ODG	% PARTECIPAZIONE	DI CUI % DELEGHE
2021	Ordinaria	17/06/2021	1. Bilancio d'esercizio al 31/12/2020 e relazioni accompagnatorie; deliberazioni inerenti e conseguenti. 2. Bilancio sociale al 31/12/2020; deliberazioni inerenti e conseguenti. 3. Aggiornamento relativo all'andamento della gestione 2021	86,00	12,00
2022	Ordinaria	31/03/2022	1. Presentazione situazione economica previsionale anno 2022 ed aggiornamento attività; 2. Discussione linee guida per rinnovo cariche.	92,00	30,00
2022	Ordinaria	19/05/2022	1. Bilancio d'esercizio al 31/12/2021 e relazioni accompagnatorie; deliberazioni inerenti e conseguenti. 2. Bilancio sociale al 31/12/2021; deliberazioni inerenti e conseguenti. 3. Nomina Commissione scrutatori; 4. Nomina Consiglio di Amministrazione; 5. Nomina Collegio Sindacale	91,00	29,00
2022	Straordinaria	13/10/2022	1. Aggiornamento e modifiche allo Statuto Sociale	81,00	18,00

ANNO	ASSEMBLEA	DATA	PUNTI ODG	% PARTECIPAZIONE	DI CUI % DELEGHE
2022	Ordinaria	13/10/2022	1. Decisioni in merito all'applicazione della ritenuta d'acconto ridotta del 12,5% anziché del 26% sui ristorni destinati ad aumento del capitale sociale negli anni precedenti ai sensi della Legge 30 dicembre 2020, n. 178 (art. 1, cc 42 e 43)	81,00	18,00
2023	Ordinaria	25/05/2023	1. Bilancio d'esercizio al 31/12/2022 e relazioni accompagnatorie; deliberazioni inerenti e conseguenti; 2. Bilancio sociale al 31/12/2022; deliberazioni inerenti e conseguenti; 3. Dimissioni Consigliere di Amministrazione; deliberazioni inerenti e conseguenti	92,00	26,00

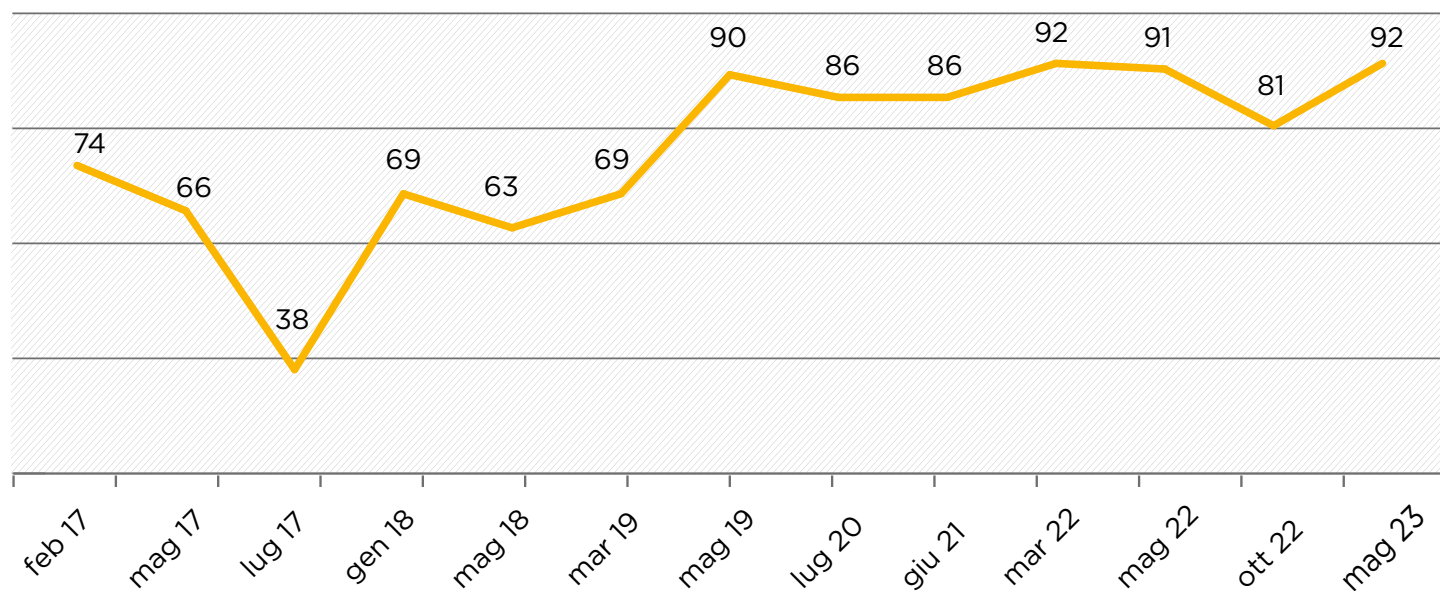


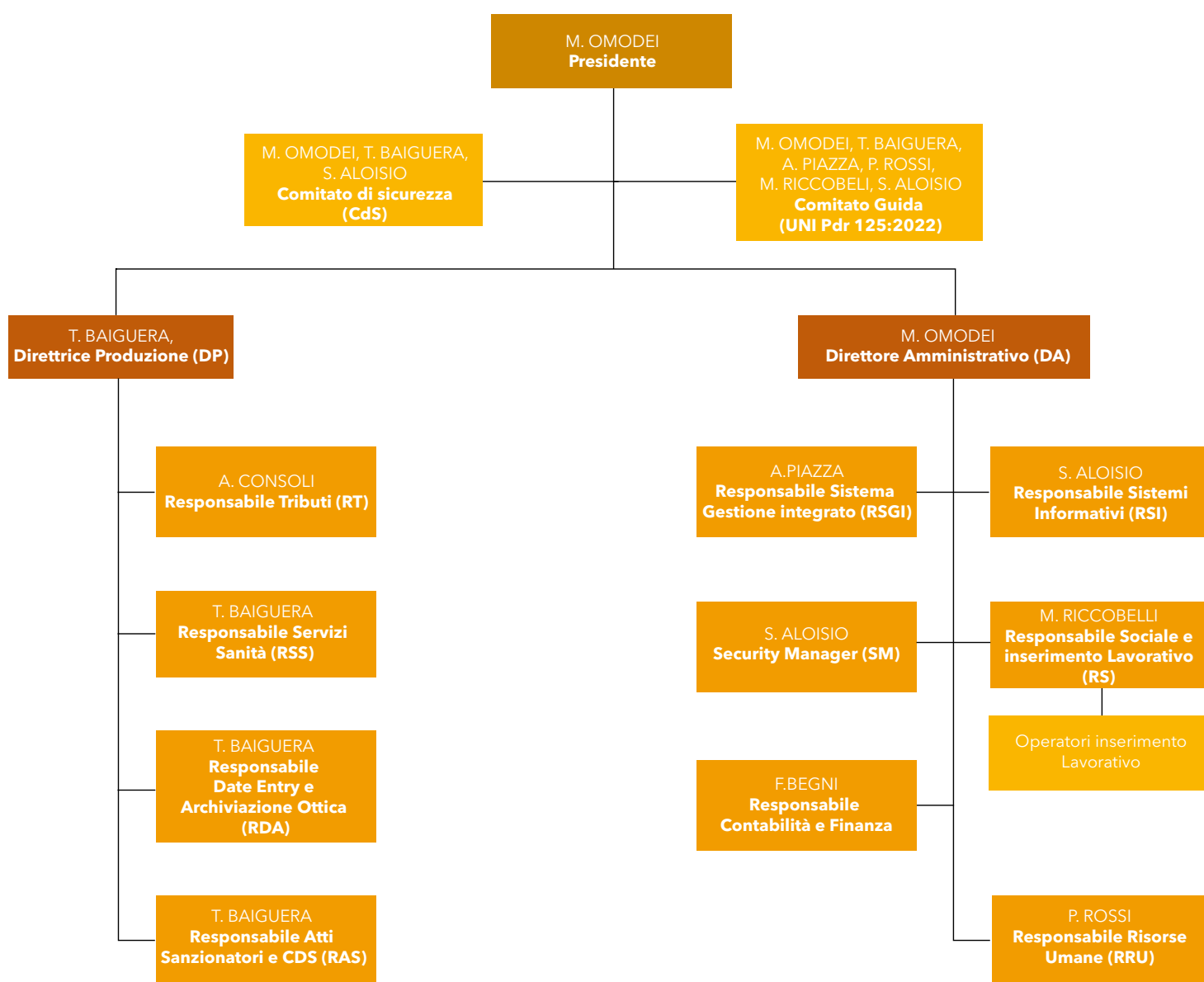
GRAFICO 4 - PARTECIPAZIONE ASSEMBLEE SOCI

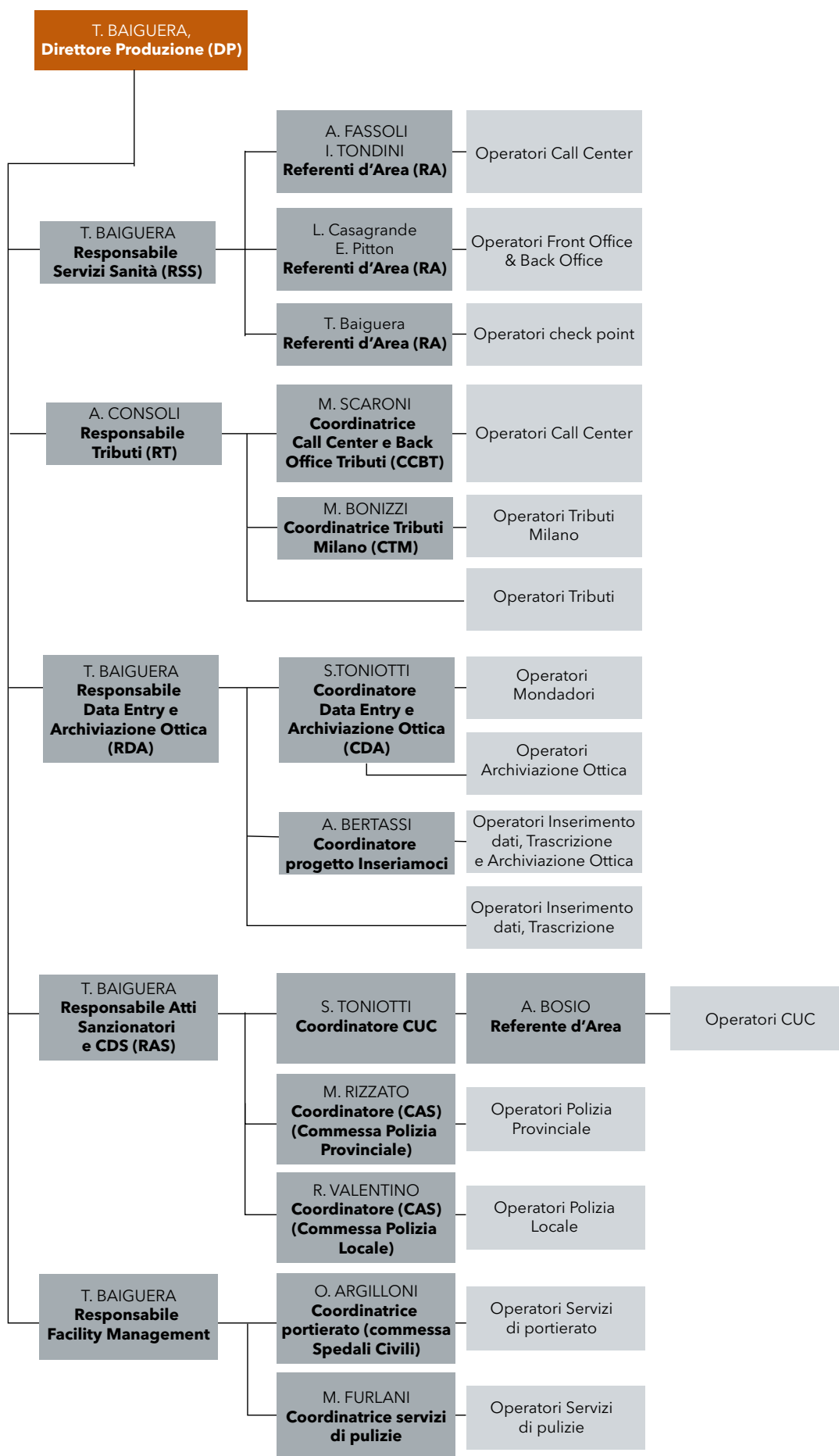
Il grafico rappresenta il trend degli ultimi 7 anni. Si nota un aumento della partecipazione che passa da una media dell'86% del precedente anno all'**88% con punte del 92%**.

Nel 2023 non sono state avanzate dai soci richieste di Assemblee e di integrazione di argomenti.

Struttura organizzativa

Nel corso del 2023 la struttura organizzativa è stata oggetto di alcune modifiche: è stato nominato un responsabile operativo del settore tributi e sono stati nominati nuovi coordinatori e coordinatrici. Anche l'area di staff è stata oggetto di alcune modifiche con l'inserimento della responsabile del settore contabilità e finanza.





4.3 Mappatura dei principali stakeholder

INTERNI	ESTERNI
Base sociale • Soci lavoratori • Soci lavoratori svantaggiati • Soci volontari	Clienti • Committenti pubblici • Clienti privati
Consiglio d'Amministrazione	Enti territoriali invianti • Servizi Sociali dei Comuni • Servizi territoriali di integrazione lavorativa • Servizi Dipendenze • Cooperative di tipo A • UCM • Consorzi
Lavoratori non soci • Lavoratori ordinari • Lavoratori svantaggiati	Fornitori • Profit • No profit
Tirocinanti /LPU	Confederazioni
	Enti formativi
	Associazioni di volontariato
	Finanziatori
	Comunità locale
	Ambiente

BI SOLUTION <

CDA
Soci lavoratori
Soci volontari <

Lavoratori ordinari
Lavoratori svantaggiati
Enti pubblici invianti
Clienti privati
Committenti pubblici <

Tirocinanti/LPU
Cooperative sociali
Fornitori
Enti formativi
Finanziatori <

Rete familiare
dei lavoratori
Comunità locale
Ambiente
Associazioni
di volontariato <

4.4 Sistema di rilevazione di feedback

Nel piano della qualità è prevista la somministrazione di questionari attraverso la piattaforma Survey Monkey per verificare la soddisfazione sia esterna che interna degli stakeholder principali.

Destinatario	Periodicità
Clienti	Biennale
Enti invianti inserimento lavorativo	Biennale
Dipendenti	Annuale



Indagine sul clima lavorativo

Nel mese di ottobre BI Solution ha svolto la consueta indagine sul clima all'interno dell'azienda attraverso la somministrazione a tutti i lavoratori di un questionario anonimo.

L'obiettivo è quello di comprendere come siano vissute alcune caratteristiche del lavoro, le interazioni all'interno del proprio servizio e tra i servizi e quali siano i bisogni delle persone e le loro aspettative.

Dopo aver raccolto i risultati la direzione ha analizzato i dati e si è confrontata con i coordinatori di ogni singolo servizio, dando loro la possibilità di sentirsi davvero riconosciuti e valorizzati come collaboratori attivi. Successivamente sono iniziati gli incontri con i gruppi di lavoro per restituire i risultati e discutere eventuali criticità emerse.

Quest'anno, secondo quanto previsto dalla normativa UNI/PdR125:2022 è stata aggiunta una sezione apposita relativamente alla parità di genere.

Risultato dell'indagine:

- **Metodo:** questionario a risposta chiusa su scala da 1 a 4 composto da 30 domande
- **Restituzione:** 86%

SEZIONE	MEDIA 2023	MEDIA 2022
Generale	3,22/4	3,18/4
Parità di genere	3,40/4	-

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

L'indagine di soddisfazione dei clienti viene proposta con cadenza biennale; il risultato della survey somministrata a ottobre 2023 ha restituito i seguenti risultati.

Risultato dell'indagine:

- **Metodo:** questionario a risposta chiusa su scala da 1 a 4 diversificate in base alla tipologia di servizio
- **Restituzione:** 49%

SERVIZIO	MEDIA 2023	MEDIA 2021
Call center sanitario	2,57/4	2,94/4
Call center tributario	3,69/4	3,60/4
Front office	3,89/4	3,78/4
Inserimento dati	3,63/4	3,57/4
Archiviazione ottica	3,88/4	-
Trascrizioni	-	4/4
Portierato	3,67/4	3,57/4
Pulizie	3,42/4	3,19/4
Media totale	3,54/4	3,56/4

Indagine sulla soddisfazione degli enti invianti

Anche l'indagine di soddisfazione degli enti di inserimento lavorativo viene proposta con cadenza biennale; il risultato della survey somministrata a ottobre 2023 ha restituito i seguenti risultati.

Risultato dell'indagine:

- **Metodo:** questionario a risposta chiusa su scala da 1 a 4
- **Restituzione:** 67%
- **Media risultato:** 3,24/4

SEZIONE	MEDIA 2023	MEDIA 2022
Enti inserimento lavorativo	3,67/4	3,00/4

Bill

Dentro, c'è molto di più.



05.

Persone

CHE OPERANO PER L'ENTE

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi alle persone che operano per la cooperativa.

5.1 Soci Lavoratori

Di seguito riportiamo alcuni grafici in cui si analizza la composizione dei soci lavoratori che vede la **prevalenza di donne (63%)** ed una presenza di **soci lavoratori svantaggiati del 47%**, sostanzialmente stabile rispetto al 2022.

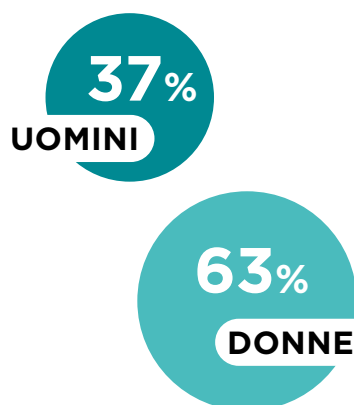


GRAFICO 5 - SOCI LAVORATORI - SESSO

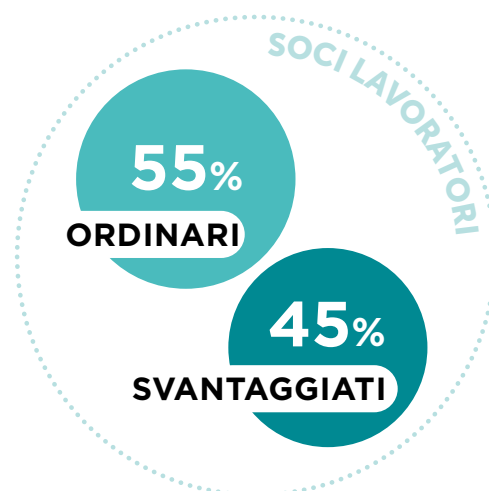


GRAFICO 6 - SOCI LAVORATORI SVANTAGGIATI E ORDINARI

Dall'analisi dell'anzianità lavorativa dei soci si evince che ben il **56% lavora in cooperativa da più di 10 anni** (a fronte del 19% di tutti i lavoratori ordinari), **il 29% da più di 5 anni, mentre solo un 15% da meno di 5**. Nel 2023 si è concluso il corso soci avviato sul finire dell'anno precedente che ha portato all'**adesione di 7 nuovi soci** (lavoratori). A seguito del pensionamento una socia lavoratrice è stata iscritta nella sezione volontari. In generale si conferma il dato di una maggiore tenuta nel tempo dei rapporti di lavoro dei soci-lavoratori, segno di un'**adesione e appartenenza alla vita cooperativa consolidata nel tempo**.

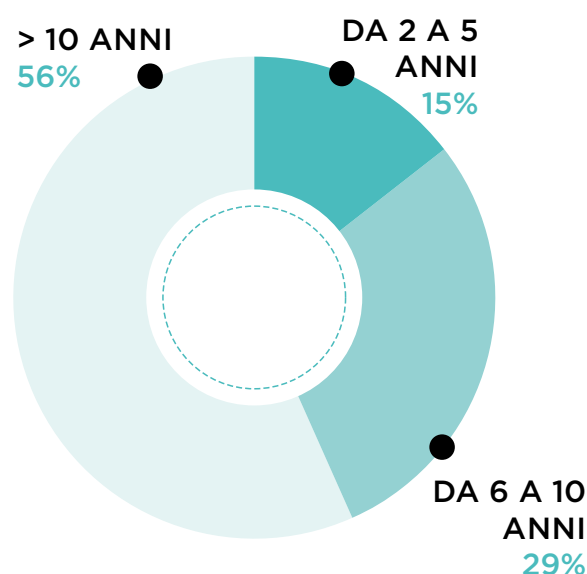


GRAFICO 7 - ANZIANITA' LAVORATIVA SOCI LAVORATORI

5.2 Lavoratori

Nel 2023 la forza lavoro è diminuita di 22 unità, passando da 251 a 229 dipendenti. Il trend di crescita degli ultimi anni si è arrestato nell'anno appena concluso soprattutto a seguito dell'interruzione dell'attività di controllo accessi sui presidi ospedalieri siti in Provincia di Brescia e presso alcuni ingressi degli Spedali Civili di Brescia, attività avviata nel periodo pandemico e conclusasi nei primi mesi dell'anno col superamento della fase emergenziale. Per la sola cessazione di questa attività sulle sedi ospedaliere di Gardone Val Trompia, Montichiari, Spedali Civili ambulatori esterni e Ronchettino c'è stato un calo di ben 16 postazioni di lavoro.

Il totale dei lavoratori al 31/12/2023 risulta così suddiviso:

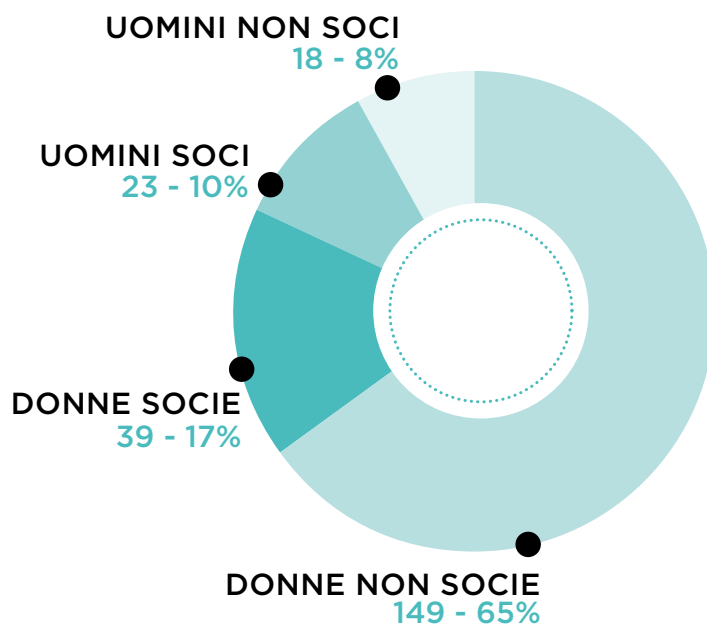


GRAFICO 8 - FORZA LAVORO

In cooperativa la **presenza femminile è in lieve aumento (+1%) rispetto all'anno 2022** e raggiunge l'82% della forza lavoro con 188 lavoratrici in organico al 31/12/2023, segno di una netta predominanza di genere che si riscontra anche all'interno della base sociale (66%). **La componente femminile è rilevante anche negli organi di governo e di direzione della cooperativa:** 2 donne, di cui una con l'incarico di vicepresidenza, sono membri del CdA; dei due direttori una è donna, tra i 7 responsabili dell'area di staff 4 sono donne, così come 4 degli 8 coordinatori.

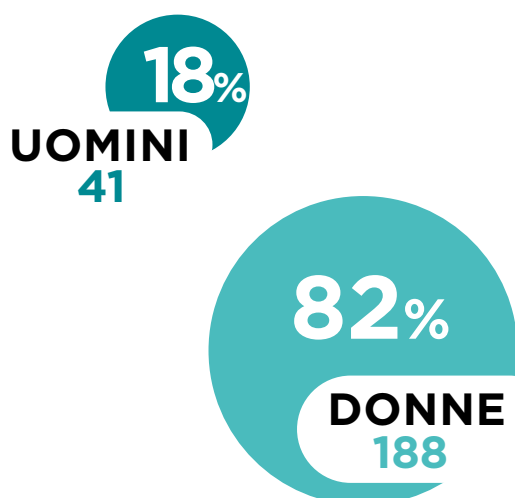


GRAFICO 9 - FORZA LAVORO - SESSO

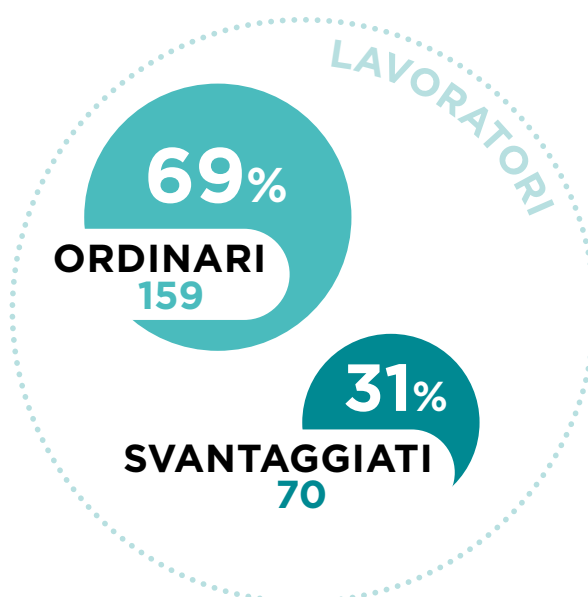


GRAFICO 10 - FORZA LAVORO ORDINARI E SVANTAGGIATI

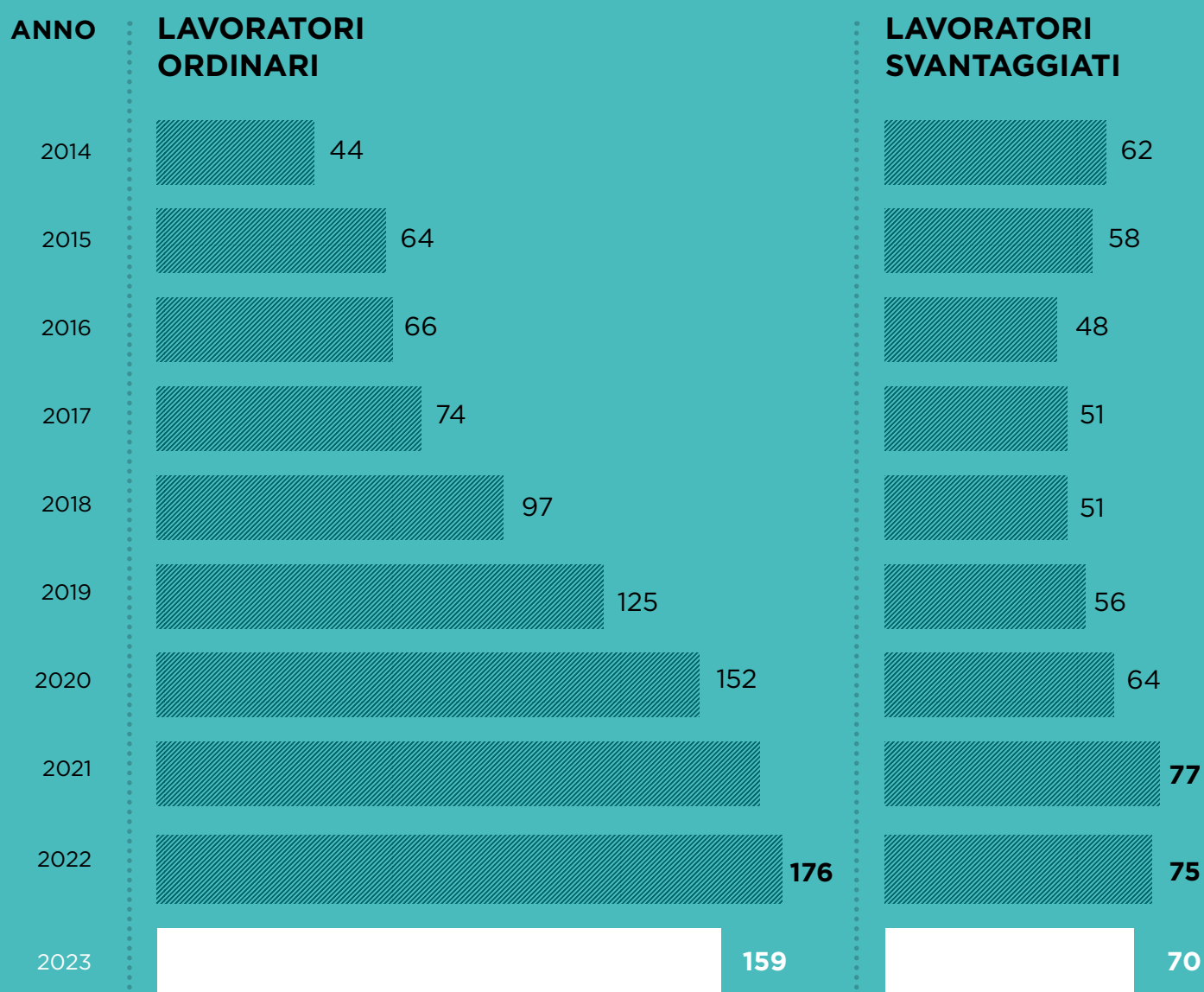


GRAFICO 11 - LAVORATORI ORDINARI E SVANTAGGIATI PER ANNO

Il 2023 si è chiuso con una percentuale del 30,6% di soggetti svantaggiati rispetto all'intera forza lavoro (in leggero aumento rispetto al 29,9% del 2022).

Lavoratori svantaggiati

Il quadro normativo che definisce la mission della cooperativa sociale di inserimento lavorativo (L. 381/91) all'art. 1 stabilisce che tale impresa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento delle proprie attività specifiche finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

L'esperienza di BI Solution si è indirizzata pertanto all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati ai sensi della L.381/91, principalmente persone con disabilità fisica/sensoriale/psichica, ma negli ultimi anni diverse sono state anche le assunzioni di persone con situazioni di svantaggio "europeo": in particolare persone con più di 50 anni, persone sole con carichi familiari o con bassa scolarità.

La nostra cooperativa ha negli anni definito una molteplicità di rapporti con gli enti territoriali e costruito una strategia ed un modello di progettazione e gestione degli inserimenti lavorativi teso a valorizzare e promuovere le capacità e le aspirazioni delle persone.

L'approccio generale che caratterizza la nostra realtà è quello di mantenere uno stretto legame con le caratteristiche e le peculiarità di ogni singola persona svantaggiata al fine di costruire assieme un progetto il più possibile individualizzato e contestualizzato; tale approccio si muove all'interno di alcuni capisaldi culturali, legislativi e metodologici che vogliamo sinteticamente richiamare.

Relativamente alla definizione di "disabilità" il riferimento che abbiamo utilizzato come quadro concettuale di senso e prospettiva è quello della Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità adottata il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva in Italia nel 2009 e ratificata anche dall'Unione europea sempre nel 2009.

Altro riferimento concettuale nel quale ci riconosciamo è la prassi di riferimento UNI/PdR 159:2024 "Lavoro inclusivo delle persone con disabilità - Indirizzi operativi" promossa da UNI e regione Lombardia nel gennaio 2024; molte delle misure che già adottiamo trovano riscontro e conferma in questo documento di indirizzo.

Fin dal 2009 la cooperativa ha inoltre adottato un processo di inserimento lavorativo certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001, dotandosi di specifici strumenti al fine di progettare, monitorare e verificare l'inserimento al lavoro di soggetti svantaggiati:

- **Progetto personalizzato:** sottoscritto dai soggetti coinvolti (lavoratore svantaggiato, responsabile sociale, operatore d'inserimento lavorativo, referente dell'ente inviante) indica gli obiettivi, le abilità lavorative da acquisire, le modalità di verifica, la durata del progetto;
- **Scheda di valutazione individuale:** permette di monitorare l'acquisizione di competenze lavorative circa diverse aree di abilità;
- **Verbali di verifica e incontro:** redatti in occasione di colloqui, incontri con i referenti interni e/o con quelli dell'ente inviante, permettono di lasciare una traccia del percorso intrapreso;
- **Moduli di monitoraggio della produttività.**

Diversi sono i soggetti coinvolti nel percorso di inserimento lavorativo:

- **Il lavoratore svantaggiato;**
- **Il responsabile sociale della cooperativa;**
- **L'operatore di inserimento lavorativo** (chi affianca l'utente nell'attività lavorativa e nelle diverse fasi del suo percorso);
- **Il referente dell'ente inviante.**

Il percorso d'inserimento lavorativo si sviluppa in diverse fasi:

- 1 Presa in carico dell'utente**, il quale può esser segnalato da un ente esterno o accedere direttamente alla cooperativa;
- 2 Stesura e condivisione** con i soggetti coinvolti **del progetto personalizzato**;
- 3 Inserimento nel gruppo di Lavoro** (l'assunzione può essere preceduta da un periodo di tirocinio, se previsto dal progetto);
- 4 Affiancamento** da parte dell'operatore di inserimento lavorativo;
- 5 Verifiche periodiche** tra i vari soggetti coinvolti;
- 6 Conclusione del progetto con assunzione stabile in cooperativa o dimissione** del soggetto.

Nel 2023 il numero di soggetti svantaggiati ha visto una lieve riduzione in termini assoluti, passando da 75 soggetti a 70, riduzione dovuta principalmente alla chiusura delle attività di check point presso alcune strutture dell'azienda Spedali Civili. In termini generali invece **il rapporto tra lavoratori svantaggiati e ordinari in base alla L.381/91 ha avuto un aumento rispetto al 2022, passando dal 43% al 44%, un livello ben al di sopra del 30% richiesto dalla normativa di riferimento.**

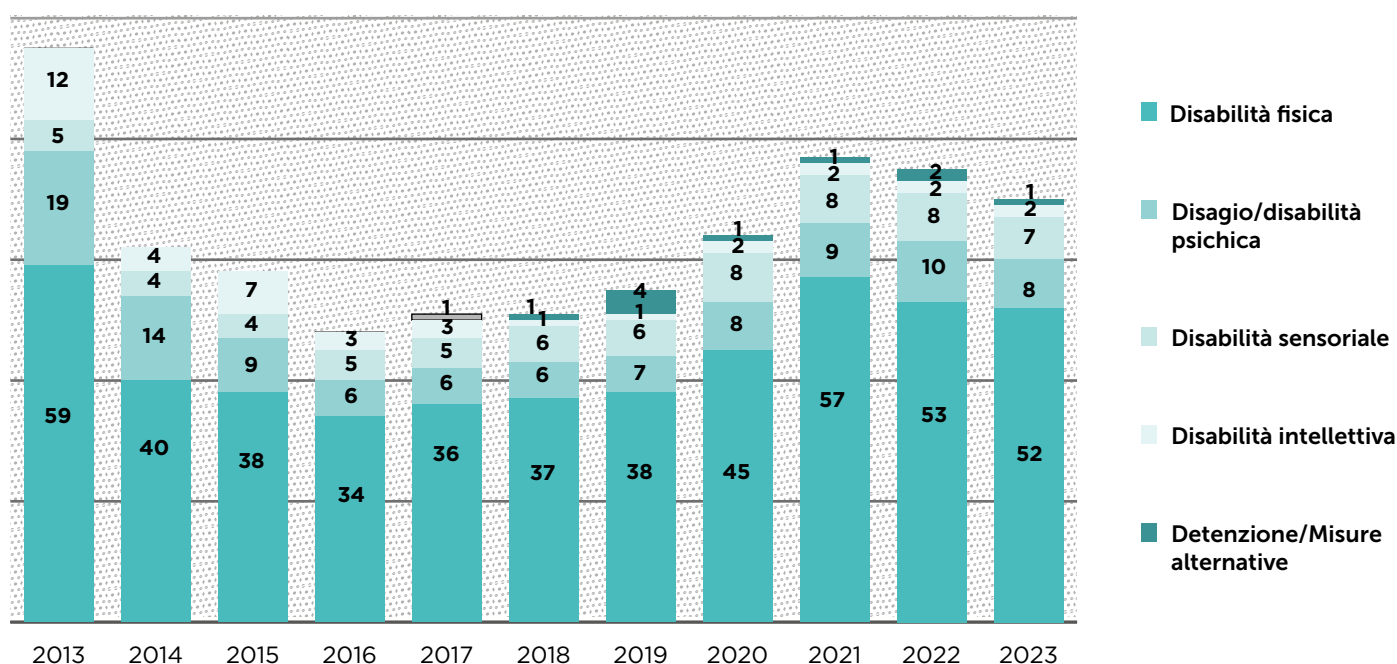


GRAFICO 12 - LAVORATORI SVANTAGGIATI - TIPOLOGIA

05.PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

ANNO	Totale lavoratori	Ordinari	Svantaggiati	%
2014	106	44	62	141%
2015	122	64	58	91%
2016	114	66	48	73%
2017	125	74	51	69%
2018	148	97	51	53%
2019	181	125	56	45%
2020	216	152	64	42%
2021	246	169	77	46%
2022	251	176	75	43%
2023	229	159	70	44%

Resta prevalente anche tra i lavoratori svantaggiati la presenza femminile (67%) rispetto alla presenza maschile (33%) che risulta comunque superiore alla media generale della cooperativa.

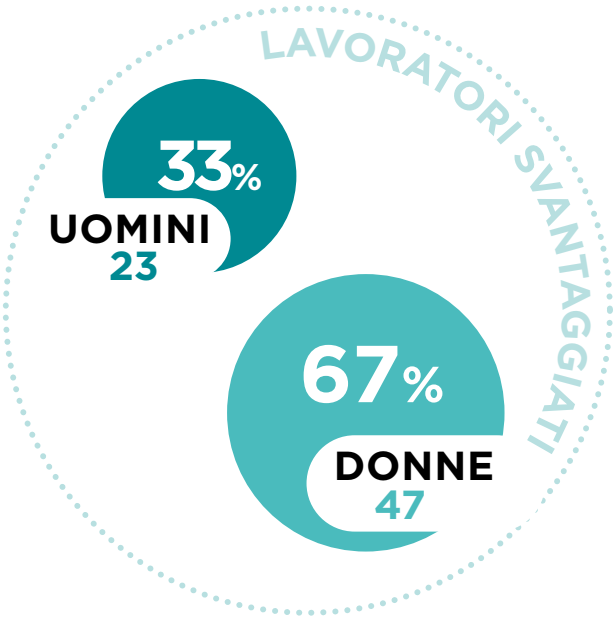


GRAFICO 13 - LAVORATORI SVANTAGGIATI - SESSO

Il personale svantaggiato suddiviso per tipologia di svantaggio vede una **netta prevalenza di lavoratori con disabilità di tipo fisico** (74% sul totale degli inserimenti). Sono presenti anche altre tipologie di svantaggio previste dalla L. 381/91: **lavoratori con problematiche psichiche** (12%), **persone con limitazioni sensoriali** (10%), **soggetti con disabilità intellettiva** (2%) e 1 lavoratore svantaggiato in quanto **persona detenuta** presso l’istituto penitenziario di Verziano-Brescia.

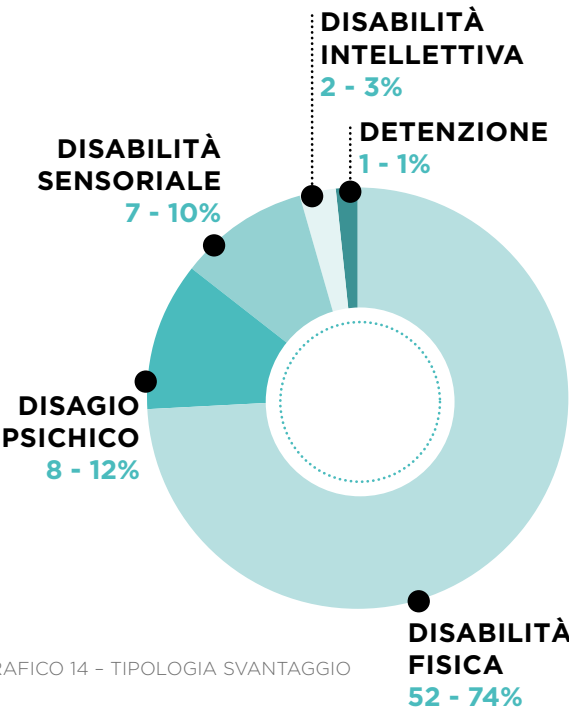


GRAFICO 14 - TIPOLOGIA SVANTAGGIO

La maggior parte dei lavoratori svantaggiati è occupato presso le sedi di Brescia e provincia (91%), scelta legata alle migliori possibilità di stringere collaborazioni con gli enti invianti territoriali e di garantire una presenza quotidiana e costante delle figure interne coinvolte nei progetti di inserimento. Resta confermato il dato dei **progetti di inserimento presso le sedi extraprovinciali che coinvolge 6 lavoratori** (4 progetti a Milano, 1 a Bergamo e 1 a Torino).

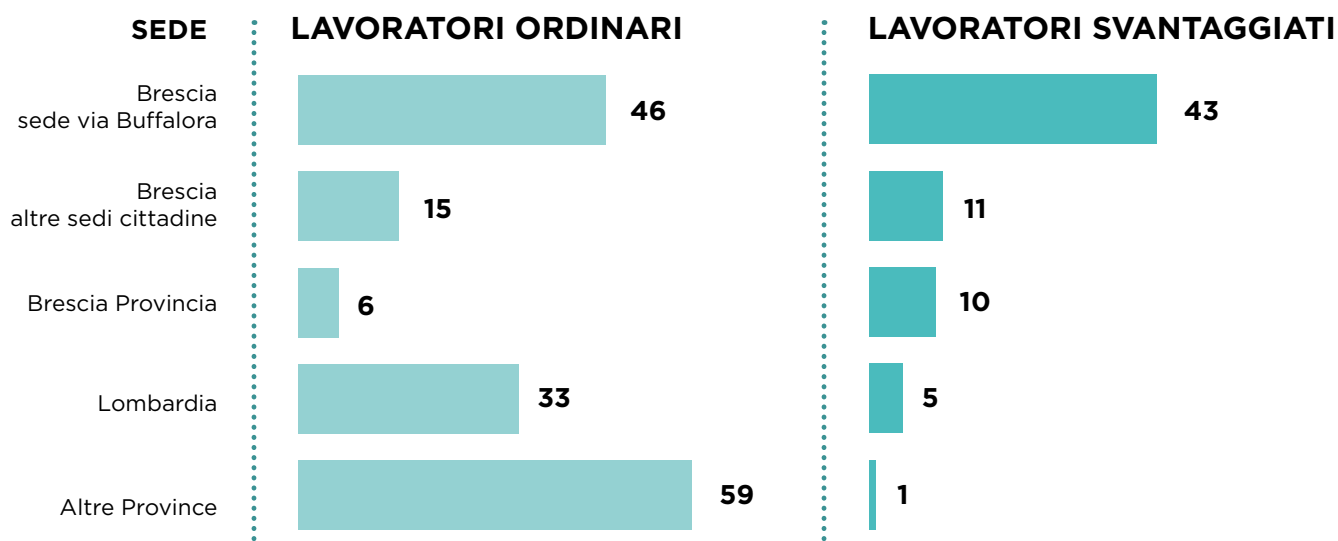


GRAFICO 15 - LAVORATORI SVANTAGGIATI PER SEDI DI LAVORO

I settori dove risultano prevalentemente inseriti i lavoratori svantaggiati sono quelli del call center sanitari (23%) e delle attività (inserimento dati, front/office, call center) relative agli appalti con Polizia Provinciale e Polizia Locale (23%); in calo il dato nel settore delle attività di portierato (17%) a causa della chiusura di alcune commesse. La presenza di lavoratori svantaggiati è distribuita anche in altri ambiti produttivi della cooperativa: settore tributario (15%), archiviazione ottica/inserimento dati (10%), pulizie (4%), CUC Provincia BS (3%) e altri servizi generali (6%).

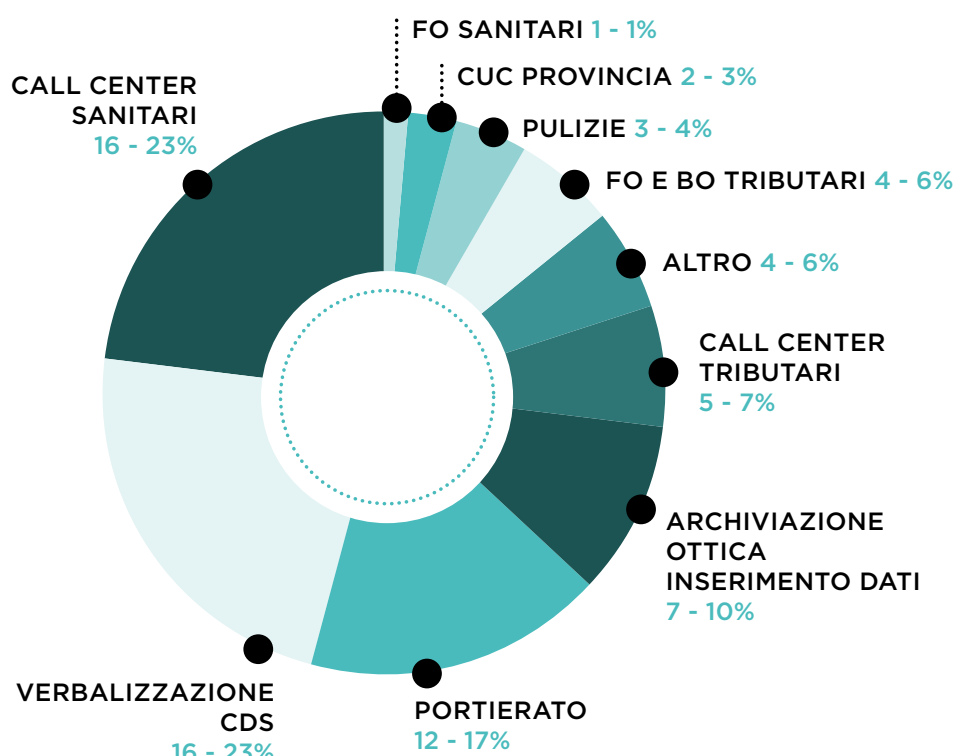
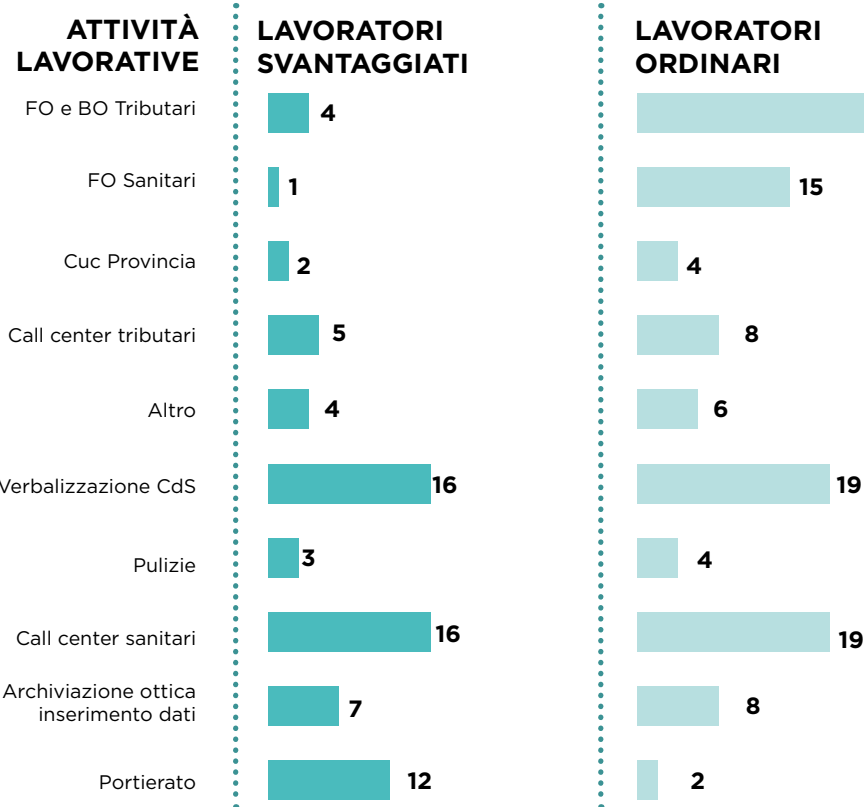


GRAFICO 16 - LAVORATORI SVANTAGGIATI PER ATTIVITA' LAVORATIVA

05.PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Nel grafico sottostante viene rappresentata la composizione delle diverse aree di attività presenti in cooperativa rispetto alla presenza di lavoratori ordinari e svantaggiati. **Il settore con la più alta concentrazione di inserimenti lavorativi risulta essere il portierato (86%) cui seguono quelli dell'archiviazione ottica/inserimento dati (47% di lavoratori svantaggiati) e dei call center sanitari (46%).** Anche i settori pulizie e verbalizzazione CdS hanno una buona percentuale di lavoratori svantaggiati (43%), mentre si conferma il dato della bassa percentuale di lavoratori svantaggiati nei servizi di front office.



Attività	% Svant.	% Ord.
Portierato	86%	14%
Archiviazione ottica/inserimento dati	47%	53%
Call center sanitari	46%	54%
Verbalizzazione CdS	43%	57%
Pulizie	43%	57%
Altro	40%	60%
Call center tributari	38%	62%
Cuc Provincia	33%	67%
FO Sanitari	6%	94%
FO e BO Tributari	5%	95%

GRAFICO 17 - ATTIVITÀ LAVORATIVE - ORDINARI E SVANTAGGIATI

Progetto “Inseriamoci” presso il carcere di Verziano-Brescia

Nel 2023 il progetto ha avuto un'**operatività in linea con l'anno precedente** e ciò ha consentito di proseguire con i percorsi individualizzati condivisi con il referente educativo della struttura che ad inizio anno è cambiato. Questi i principali dati relativi ai progetti individualizzati: **3 tirocini attivi nel 2023** (2 sono stati trasformati in assunzione e 1 è proseguito con successiva assunzione nel 2024), **1 lavoratore in forza al 31/12/2023. Sono stati 2 i progetti conclusi nel 2023** (entrambi dopo assunzione di 12 mesi e precedente tirocinio).

Il progetto, avviato dal 2019, è finalizzato a fornire ai lavoratori coinvolti una opportunità per:

- **costruire un bagaglio di competenze** e capacità utili per un possibile reinserimento sociale e lavorativo al termine della detenzione;
- **sperimentare un ruolo lavorativo positivo** e responsabile confrontandosi con standard produttivi e prestazionali tipici del mondo del lavoro;
- **conoscere e valutare le proprie motivazioni** ed attitudini per una possibile nuova progettualità socio-lavorativa.

Anzianità lavorativa

Diminuisce rispetto al 2022 la percentuale di lavoratori assunti da meno di 2 anni (31%) e dei lavoratori con anzianità lavorativa di più di 5 anni (13%) mentre aumenta al 37% chi rientra nel range 2-5 anni di anzianità lavorativa.

Rileviamo a livello generale una predominanza di lavoratori svantaggiati con anzianità superiore ai 5 anni (48%) maggiore rispetto al totale della forza lavoro (33%), a conferma di una maggiore continuità e stabilità lavorativa in questo ambito. I dipendenti svantaggiati assunti da meno di 2 anni sono passati dal 42% del 2022 al 20%, ciò a seguito di alcune cessazioni con lavoratori neoassunti e una riduzione di nuove assunzioni rispetto allo scorso anno.

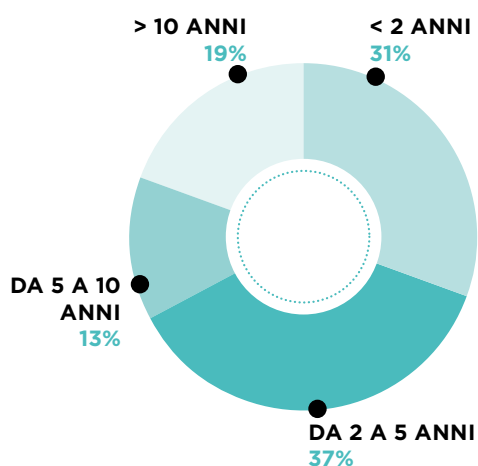


GRAFICO 18 - ANZIANITA' LAVORATIVA

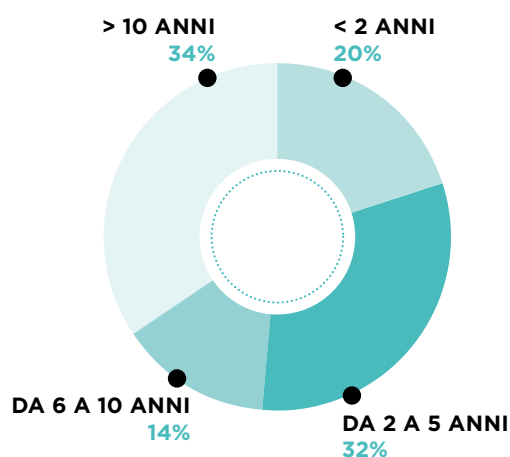


GRAFICO 19 - ANZIANITA' LAVORATIVA LAVORATORI SVANTAGGIATI

Turn over

Nel 2023 la forza lavoro ha avuto un decremento legato soprattutto, come già in precedenza evidenziato, al venir meno dell'attività di controllo accessi di strutture ospedaliere (superata la fase emergenziale sono stati confermati solamente i presidi al SERT di Brescia e Area Stauffer degli Spesali Civili di Brescia).

N.	Assunzioni	Cessazioni
nel 2023	58	80
di cui maschi	7	15
di cui femmine	51	65
di cui lavoratori/ lavoratrici ordinari/e	48	64
di cui lavoratori/ lavoratrici svantaggiati/e	10	16
di cui under 35	18	29
di cui over 50	3	12

Relativamente ai lavoratori svantaggiati si evidenzia un lieve calo del numero assoluto, passando da 75 persone del 2022 alle 70 del 2023. Ci sono stati infatti 10 nuovi ingressi ed il passaggio di una lavoratrice nella categoria dello svantaggio 381, a fronte di 16 cessazioni (7 per chiusura dell'appalto e mancata possibilità di ricollocamento, 3 mancati rinnovi, 2 conclusione positiva del progetto, 2 dimissioni volontarie, 1 per mancato superamento del periodo di prova, 1 pensionamento).

Rispetto ai lavoratori ordinari le cessazioni sono riconducibili a: 8 mancato superamento o dimissioni in prova, 28 fine contratto di cui 19 su attività cessate, 28 dimissioni (7 assunti dall'ente cliente di BI).

Classi di età

Il 28% del personale operante in cooperativa ha meno di 35 anni, dato in lieve riduzione rispetto al 2022 (32%). In aumento la fascia di lavoratori compresa tra i 35 ed i 55 anni (65%, nel 2022 era del 61%). L'analisi dei dati tra i nuovi assunti nel corso dell'anno ancora in forza al 31/12/2023, conferma una discreta capacità di inclusione lavorativa verso le generazioni più giovani e gli over 50: delle 42 assunzioni infatti ben 16 hanno meno di 35 anni e 4 sono over 50.

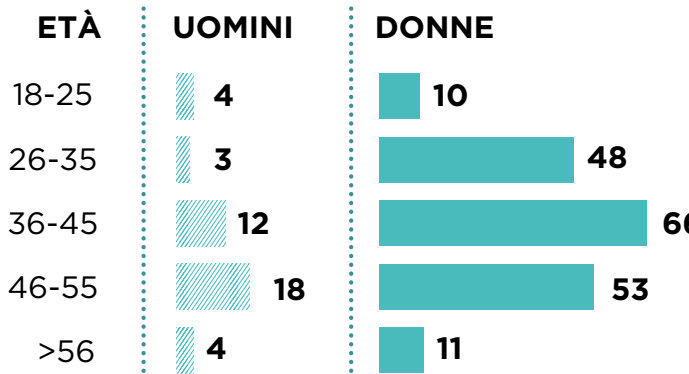


GRAFICO 20 - CLASSI DI ETÀ'

Rispetto al personale svantaggiato si evidenzia una presenza maggioritaria nella fascia compresa tra i 35 e 55 anni con il 75% rispetto ad un dato generale del 65%. La concentrazione di personale svantaggiato nella fascia 18-35 anni è del 10% a fronte del 28% del dato generale. .

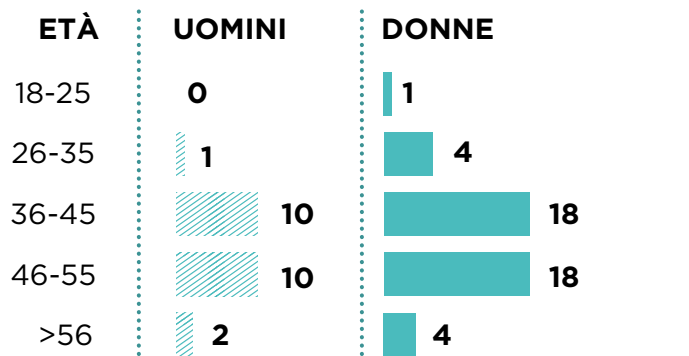


GRAFICO 21 - CLASSI DI ETÀ' LAVORATORI SVANTAGGIATI

Rapporto di lavoro

Nel corso del 2023 le stabilizzazioni sono state 29. Nella tabella sottostante questo dato viene analizzato per alcune categorie:

N.	Stabilizzazioni
nel 2023	29
di cui maschi	2
di cui femmine	27
di cui lavoratori/lavoratrici ordinari/e	23
di cui lavoratori/lavoratrici svantaggiati/e	6
di cui under 35	8
di cui over 50	3

La percentuale di lavoratori con contratto a tempo indeterminato è passata dal 75% del 2022 al 82%.

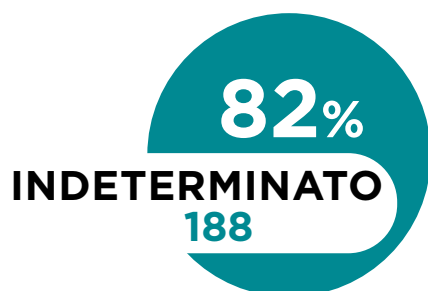


GRAFICO 22 - TIPOLOGIE CONTRATTUALI

La percentuale dei lavoratori svantaggiati con contratto a tempo indeterminato aumenta dal 71% del 2022 all'80%, dato in linea con la situazione generale della cooperativa.



GRAFICO 23 - TIPOLOGIE CONTRATTUALI LAVORATORI SVANTAGGIATI



05. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Rimane stabile rispetto al 2023 il dato maggioritario dell'utilizzo di contratti part time rispetto a tutta la forza lavoro (68%) a fronte di un 32% di lavoratori con contratto a tempo pieno. Relativamente ai lavoratori svantaggiati si registra e conferma un maggior utilizzo di contratti part time (83%), in leggero aumento rispetto al 2022 (81%). Minimo il ricorso ad orari inferiori alle 20 ore settimanali (7%) sul totale della forza lavoro.

Lo strumento dell'orario part time è infatti per molte situazioni una migliore possibilità di conciliazione dei tempi di vita/lavoro, garantendo adeguati spazi di recupero ed evitando un eccessivo stress psico-fisico. L'orario ridotto, inoltre, caratterizza soprattutto settori come quello dei call center e dei front/office, dove l'impegno full time risulterebbe per la maggior parte dei lavoratori eccessivamente gravoso visti i ritmi e lo stress lavorativo che contraddistinguono la mansione.



Tutti i lavoratori

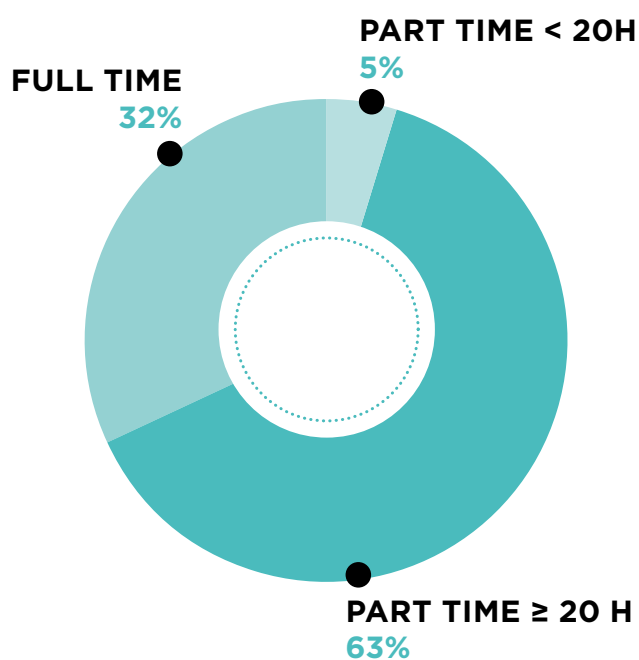


GRAFICO 24 - TIPOLOGIE ORARIO LAVORATORI GENERALE

Lavoratori svantaggiati

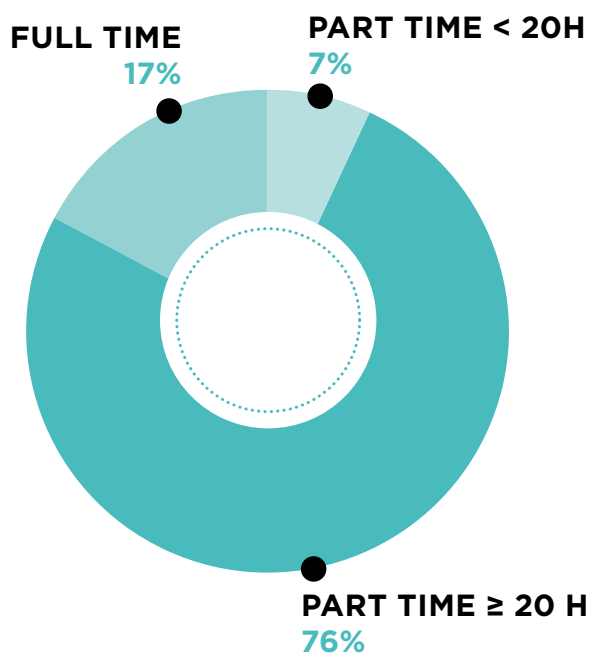


GRAFICO 25 - TIPOLOGIE ORARIO LAVORATORI SVANTAGGIATI

Inquadramento e tipologia contrattuale

Il contratto collettivo nazionale applicato a tutti i lavoratori/lavoratrici è quello delle Cooperative Sociali.

All'interno della forza lavoro sono presenti due tipologie di inquadramento: il 3% del personale ha la qualifica di operaio, il restante di impiegato.

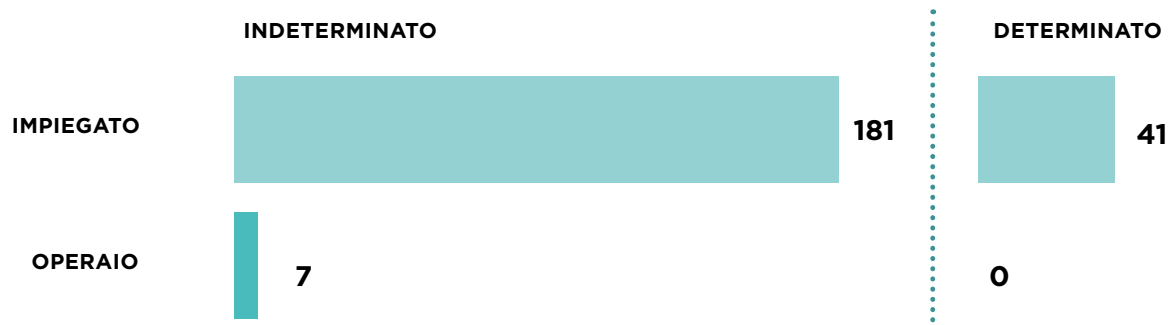


GRAFICO 26 - INQUADRAMENTO E TIPOLOGIA CONTRATTUALE

Titolo di studio

Restano sostanzialmente invariati rispetto al 2022 i dati relativi alla tipologia di titolo di studio in possesso ai lavoratori. **Nella selezione del personale**, ad eccezione di figure specifiche che necessitano di competenze pregresse già acquisite, **si dà maggior peso alle potenzialità della persona, da sviluppare attraverso percorsi interni di formazione/affiancamento, che al titolo di studio.** Le attività prevalenti sono infatti di tipo impiegatizio e non richiedono una formazione scolastica tecnica specifica, formazione che invece viene fornita a seconda delle mansioni direttamente all'avvio del percorso assuntivo. Riuscire inoltre a collocare al lavoro persone in possesso del solo titolo di licenza media (condizione di svantaggio lavorativo ai sensi del regolamento europeo) è per la nostra realtà ulteriore segno del perseguimento della mission relativamente alle fasce deboli nel mercato del lavoro.

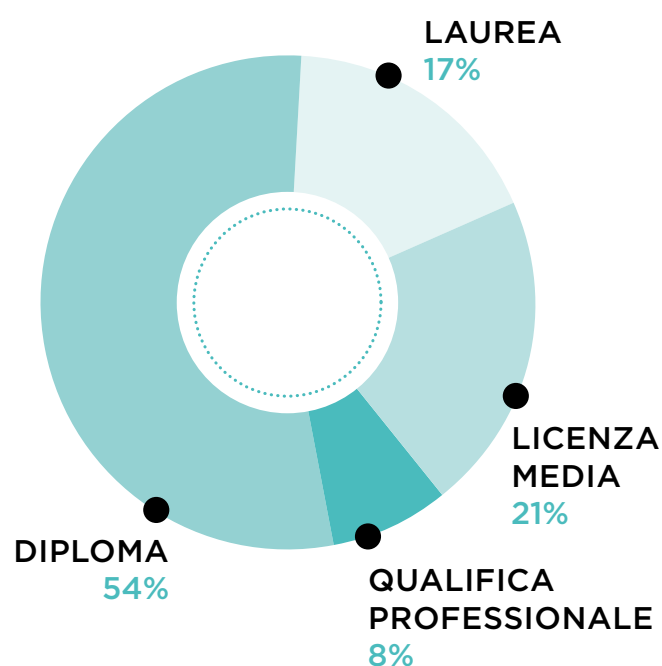


GRAFICO 27 - TITOLO DI STUDIO

Presenze

Nel 2023 le ore lavorate totali sono state **277.868** (con un decremento di circa 16.000 ore rispetto al 2022), quelle di ferie e ROL 37.759 (incremento di 2.495 ore rispetto al 2023), di malattia-infortunio 12.643 (-3.482 rispetto al 2022), di maternità-paternità 5.933 (+518 rispetto al 2022), di permessi Legge104 - congedi

3.353 (- 1.383 rispetto al 2022), di assenze non retribuite 2.241 (+ 1.155 rispetto al 2022). Non si è fatto ricorso alla cassa integrazione. Di seguito riportiamo la suddivisione delle ore tra lavoratori ordinari e lavoratori svantaggiati e tra soci e non soci.

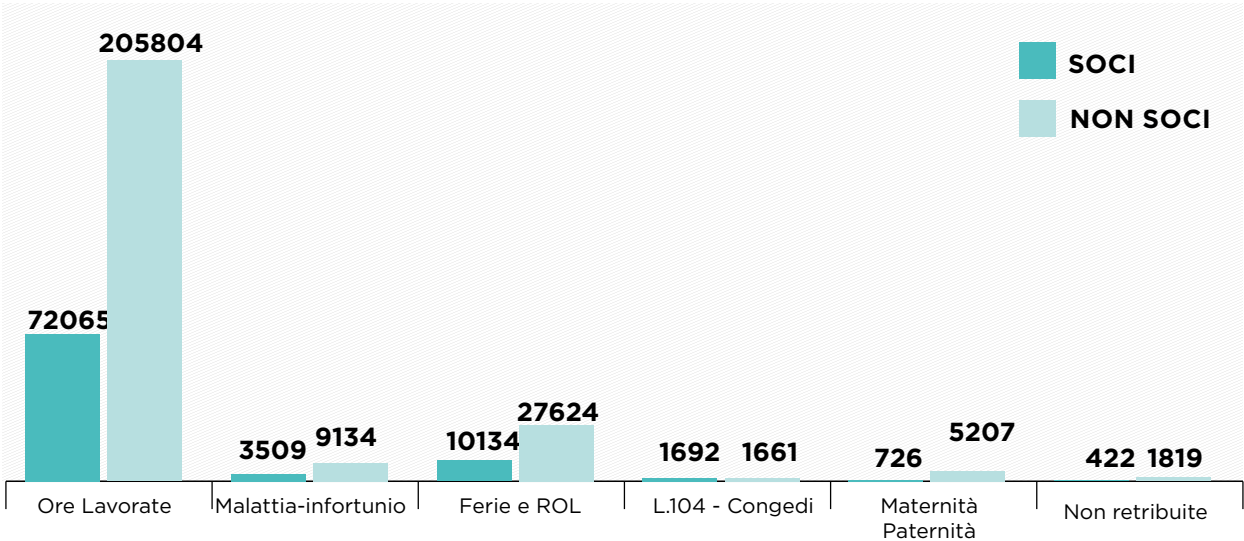


GRAFICO 28 - ORE LAVORATE SOCI

Nel grafico sottostante è riportata la suddivisione delle ore lavorate e di assenza tra personale ordinario e svantaggiato. Nel 2023 il tasso di assenteismo per malattia/infortunio dei

lavoratori svantaggiati è aumentato rispetto al 2022, passando dal 8,75% al 8,9%, mentre per i lavoratori ordinari è diminuito, passando dal 3,91% al 2,95%.

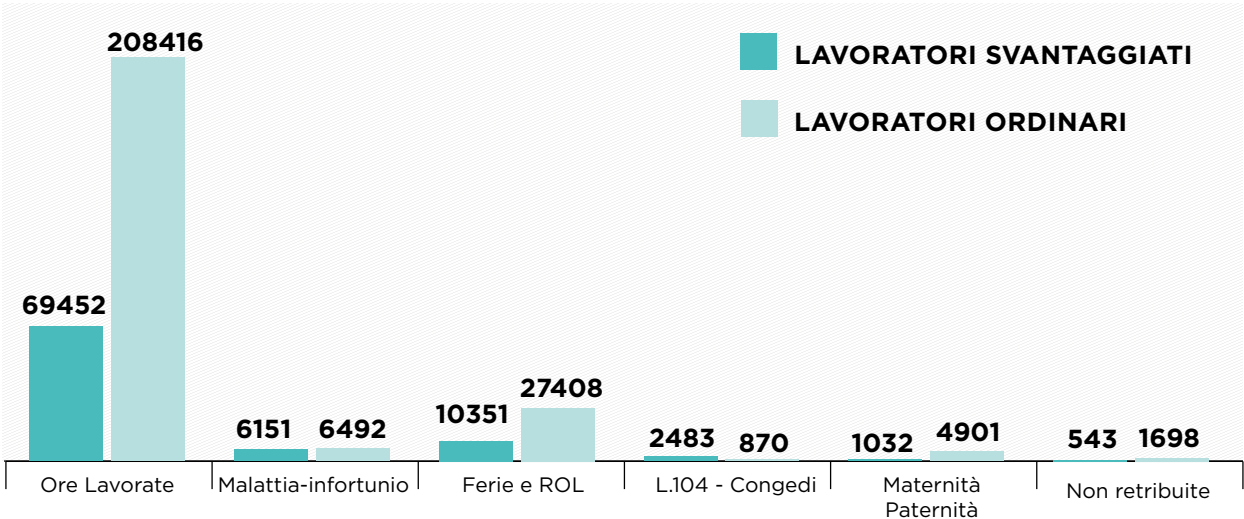


GRAFICO 29 - ORE LAVORATE LAVORATORI ORDINARI E SVANTAGGIATI

5.3 Tirocinanti

La nostra cooperativa ha sempre sostenuto e promosso il tirocinio come esperienza di formazione e orientamento, collaborando con enti pubblici, agenzie per il lavoro e la formazione e cooperative di tipo A, specialmente per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate con necessità di riqualifica professionale e acquisizione di competenze e capacità nel rispetto dei tempi e condizioni soggettive della persona.

Il tirocinio è uno strumento che si differenzia a seconda delle finalità in diverse tipologie, nella nostra organizzazione le tipologie di tirocini che ospitiamo sono i seguenti:

- **Extracurriculare:** è rivolto a soggetti disoccupati di differenti categorie (disoccupati ordinari, disabili, svantaggiati, ecc.), ha come obiettivo quello di permettere l'acquisizione delle mansioni specifiche e dei ritmi di lavoro all'interno di un'azienda avendo a disposizione un periodo di tempo sufficiente e adatto alle potenzialità e alle difficoltà del soggetto;
- **Tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale:** hanno finalità riabilitative e risocializzanti, sono rivolti a soggetti non

immediatamente collocabili e prevedono anche la presa in carico del servizio pubblico competente;

- **Tirocini curriculari:** sono sostanzialmente percorsi di stage e alternanza scuola/lavoro rivolti a studenti e specializzandi.

Nel 2023 i tirocini attivi in cooperativa sono stati 14, di cui 11 di tipo extracurriculare (10 rivolti a persone svantaggiate e 1 ad una lavoratrice ordinaria), 3 i tirocini di inclusione sociale (all'interno del progetto presso il carcere di Verziano).

Degli 11 tirocini extracurricolari 4 hanno portato all'assunzione in cooperativa nel corso del 2023, 4 sono proseguiti nel 2024 (con 4 assunzioni), 1 si è chiuso per esito negativo e 2 per dimissioni volontarie.

Rispetto ai 3 tirocini di inclusione sociale 2 hanno portato all'assunzione nel 2023 mentre 1 è proseguito con l'assunzione nel 2024.

Abbiamo inoltre ospitato 2 tirocini curriculari di studenti dell'Istituto Bonsignori di Remedello e dell'istituto Euroscuola di Brescia.

I dati relativi ai tirocini attivati e conclusi nel 2023 relativamente al personale svantaggiato sono sinteticamente descritti nella tabella sottostante:

TIPOLOGIA TIROCINIO	ENTE PROMOTORE	ESITO
4 tirocini extracurricolari	Solco Brescia, IAL Lombardia, Educo	Assunzione nel 2023
1 tirocini extracurricolari	Solco Brescia	Negativo
4 tirocini extracurricolare	Educo	Proseguiti nel 2024
2 tirocini extracurriculare	Educo, Agenzia Ovest Solidale	Dimissioni volontarie
2 tirocini inclusione sociale	Ial Lombardia	Assunzione nel 2023
1 tirocini inclusione sociale	Ial Lombardia	Proseguito nel 2024

5.4 Attività di formazione e valorizzazione

Nel 2023 il personale ha partecipato ai corsi di formazione indicati nella tabella sottostante, alcuni organizzati internamente, altri da enti di formazione.

Di questi i principali sono quelli obbligatori riguardanti Salute e Sicurezza del lavoro e la normativa Privacy. La maggior parte dei corsi è stata erogata on line per andare incontro alle esigenze degli operatori che spesso sono dislocati in diverse sedi mentre il corso di aggiornamento di primo soccorso si è svolto in presenza.

Da evidenziare quest'anno la formazione che ha coinvolto tutto il personale di Bi Solution riguardante il tema della Parità di Genere che si è svolta in due momenti. Una parte di

formazione è stata più dettagliata e ha coinvolto le figure di sistema (la direzione, i responsabili e i coordinatori) a cui è seguita una formazione più generale per tutti i lavoratori.

I restanti corsi sono stati organizzati per formare e aggiornare gli operatori sulla mansione da svolgere e hanno perciò avuto un carattere di tipo tecnico.

I dati inerenti i percorsi formativi vengono costantemente registrati e monitorati all'interno del Piano della Formazione inserito nell'applicativo Tenx, nel quale sono indicate le tematiche con i partecipanti, i docenti, il periodo e la durata.

CORSI DI FORMAZIONE	ORE CORSO	TOTALE ORE EROGATE	N° LAVORATORI PARTECIPANTI	DI CUI SOCI	DI CUI NON SOCI
Corso Salute e Sicurezza sul lavoro formazione base	4	160	40	0	40
Corso Salute e Sicurezza sul lavoro formazione specifica	4	168	42	0	42
Corso di aggiornamento salute e sicurezza	6	294	49	28	21
Corso di aggiornamento RLS	8	24	3	3	0
Corso preposti	8	24	3	3	0
Corso di aggiornamento preposti	6	12	2	2	0
Corso Primo soccorso	12	24	2	0	2
Corso di aggiornamento primo soccorso	4	40	10	8	2
Corso Normativa Privacy	2	90	45	0	45

CORSI DI FORMAZIONE	ORE CORSO	TOTALE ORE EROGATE	N° LAVORATORI PARTECIPANTI	DI CUI SOCI	DI CUI NON SOCI
Corso “Comunicare la salute: definizioni, strategie, messaggi e canali”	12	12	1	1	0
Corso “Espert* in welfare”	40	80	2	1	1
Corso “Il nuovo bilancio sociale e la valutazione di impatto”	8	8	1	0	1
Corso “Decreto lavoro 2023: novità, attenzioni e criticità”	3	3	1	1	0
Corso “Nuovo codice degli appalti”	3	3	1	1	0
Corso “Gestione della chiamata”	15	255	17	15	2
Corso “Il nuovo codice dei contratti pubblici”	23	46	2	2	0
Seminario informativo - Ispettorato del lavoro	3,5	7	2	2	0
Formazione “Gestione delle emergenze”	1	2	2	0	2
Il valore di diversità, equità e inclusione in azienda: le buone pratiche per la promozione della salute	12	24	2	1	1
Formazione direzione, responsabili e coordinatori sul tema Parità di genere	2	26	13	12	1
Formazione Parità di genere	1	154	154	33	121
Cultura aziendale, inserimento lavorativo e disabilità	10	170	17	14	3
La prevenzione quale leva strategica per la crescita sostenibile delle imprese	4	28	7	6	1

05. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	TOTALE ORE EROGATE	N° LAVORATORI PARTECIPANTI	DI CUI SOCI	DI CUI NON SOCI
Formazione esterna - settore scansione ottica	7	1	1	0
Formazione esterna - inserimento dati	29	4	3	1
Formazione esterna - settore tributi	161	20	8	12
Formazione esterna - Polizia Provinciale	40	7	4	3
Formazione interna - settore scansione ottica	25	3	1	2
Formazione interna - settore sanitario	361	7	1	6
Formazione interna - settore tributi	224	21	7	14
Formazione interna - informazioni generali gestione personale	1	1	1	0
Formazione interna - servizi di Portineria	388	2	0	2
Formazione interna - Operatore 730	2	2	2	0
Formazione interna - Servizio Polizia Locale	28	1	1	0



5.5 Struttura dei compensi e delle retribuzioni

ORGANO	COMPENSO
Consiglio di Amministrazione	L'art. 40 dello Statuto specifica che "gli amministratori non hanno diritto a compenso; ad essi spetta soltanto il rimborso delle spese sostenute per conto della società nell'esercizio delle loro mansioni"; nel 2023 non sono stati erogati rimborsi agli amministratori
Collegio Sindacale	In sede di nomina l'Assemblea ha deliberato il compenso che ammonta a complessivi € 12.000,00 annui oltre ad oneri di legge

Rapporto tra retribuzione annua lorda minima e massima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Il confronto è stato effettuato sulla base della retribuzione annua lorda riferita al tempo pieno prendendo in considerazione le retribuzioni effettive di lavoratori dipendenti presenti in azienda e non generici importi teorici riferiti a livelli di inquadramento. Il rapporto che emerge è il seguente:

1:2,74

Rimborsi ai volontari

Ai soci volontari può essere corrisposto soltanto il rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate; nel 2023 non sono stati erogati rimborsi a soci volontari.



Bill

Dentro, c'è molto di più.



06.

Strategie

E OBIETTIVI

6.1 Valutazione d'impatto dei progetti d'inserimento lavorativo

Dal 2022 è stata introdotta una modalità di rilevazione dell'impatto prodotto dai progetti di inserimento lavorativo nella vita delle persone svantaggiate in termini di benessere psico-fisico, sociale e relazionale. Uno strumento finalizzato anche all'analisi di come l'organizzazione sta supportando e accompagnando i percorsi di inserimento lavorativo, in linea con quanto promosso dalle "Linee guida per la valutazione dell'impatto sociale" e dalle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Il questionario è stato **somministrato a 68 lavoratori svantaggiati** (quelli con almeno 6 mesi di contratto), 59 sono quelli che hanno risposto, con una percentuale di adesione in crescita rispetto al 2022 (87% rispetto al 70%).

I dati emersi sono stati restituiti e discussi negli incontri con i diversi gruppi di lavoro assieme ai dati dell'indagine sul clima aziendale.

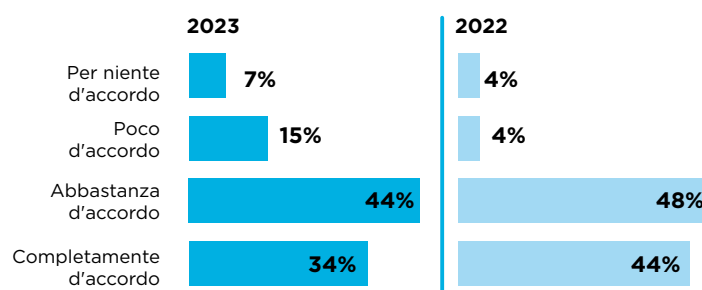
La valutazione che emerge conferma una realtà cooperativa nella quale **gran parte dei lavoratori svantaggiati riporta delle considerazioni positive** rispetto ai diversi ambiti di ricaduta sulla propria condizione psico-fisica, relazionale e professionale seppure con leggere diminuzioni dei valori rispetto allo scorso anno.

Altrettanto positive le valutazioni rispetto al clima organizzativo e di lavoro, anche se i valori medi delle valutazioni molto positive sono leggermente diminuite nei quesiti sulla collaborazione nei gruppi di lavoro, a fronte di un aumento di valutazioni positive di livello medio. Buoni i risultati emersi relativamente alle valutazioni attorno all'inclusività del contesto lavorativo, in un ambiente sentito come non discriminatorio e rispettoso verso le diversità e le differenti abilità.

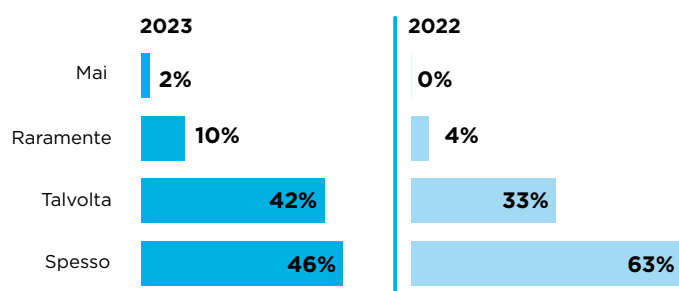
Si evidenzia un peggioramento della valutazione riguardante le dimensioni economiche del lavoro, anche a causa del progressivo aumento del costo della vita.

Presentiamo di seguito alcune comparazioni rispetto alle più significative rilevazioni emerse tra i dati del 2023 e del 2022 espressi in percentuale sul totale delle risposte ricevute:

Ritieni che l'esperienza lavorativa in cooperativa abbia influito positivamente sul tuo benessere psico/fisico

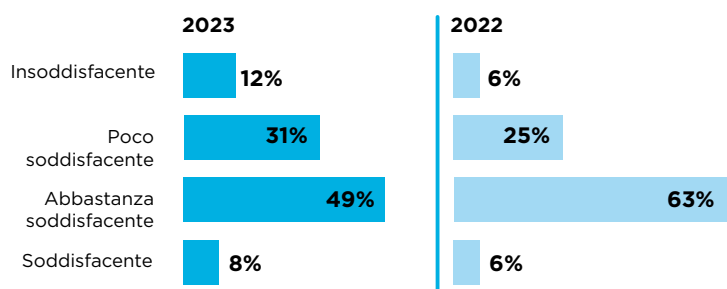


Valutando complessivamente quest'ultimo anno di lavoro penso che mi sono sentito bene con me stesso

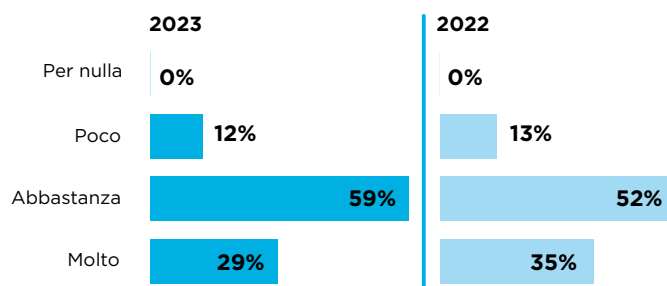


06. STRATEGIE E OBIETTIVI

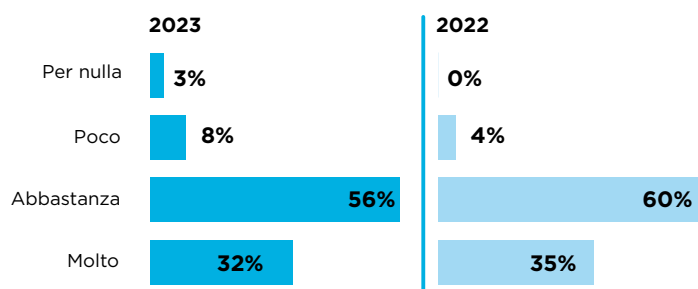
Come valuti attualmente la tua situazione economica generale



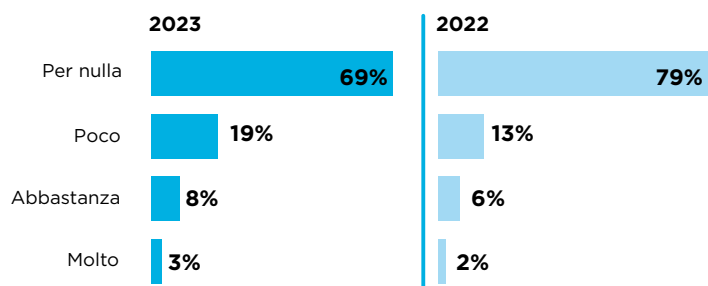
Quanto valuti che l'esperienza lavorativa in cooperativa abbia contribuito a aumentare la mia abilità nel lavoro e la mia professionalità



Durante l'ultimo anno di lavoro ho avuto la percezione che le persone del mio gruppo di lavoro mi erano di supporto



Nella tua esperienza in cooperativa pensi che abbiano influito i pregiudizi da parte di colleghi e/o superiori nei confronti dei lavoratori con disabilità o svantaggio certificato



6.2 Sistema di Gestione Qualità e Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni

A partire dal 2013, anno in cui BI Solution ha ottenuto la sua seconda certificazione in azienda si parla di Sistema di gestione Integrato, un sistema cioè che unifica all'interno dell'organizzazione diversi sistemi di gestione in un'unica struttura il cui obiettivo è di migliorare l'efficienza operativa, ridurre i costi, minimizzare i rischi e aumentare la soddisfazione dei clienti.

Le certificazioni in possesso di BI Solution sono le seguenti:

- **ISO 9001:2015** – Sistema di Gestione Qualità dal 2002
- **ISO 27001:2013** – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni dal 2013
- **ISO 45001:2018** – Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute su luoghi di lavoro dal 2022
- **UNI/PdR 125:2022** – Sistema di Gestione per la Parità di Genere dal 2023

Per tutte le certificazioni il campo di applicazione è il seguente: inserimento dati (data entry), scansione e archiviazione ottica, trascrizione da supporti audio analogici o digitali, con particolare riferimento a referti diagnostici e consigli comunali, progettazione ed erogazione di call center per privati e pubblica amministrazione, progettazione ed erogazione del servizio di front-office e back-office, progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e reception per enti pubblici e privati.

Per quanto riguarda le prime certificazioni il 2023 è stato un anno di sorveglianza pertanto sono stati analizzati solo alcuni servizi a campione. Per la ISO 9001:2015 è emerso che l'organizzazione ha correttamente definito gli obiettivi e gli indicatori di processo, che la soddisfazione dei clienti viene effettuata attraverso la raccolta di informazioni che riportano un ottimo livello di servizio e che i dati rilevano una situazione adeguata ai piani e agli obiettivi dell'organizzazione. Inoltre il personale intervistato risulta competente e ben formato su processi di business.

Durante la verifica ispettiva della 27001:2013, programmata in contemporanea a quella della 9001:2015, sono stati analizzati diversi processi tra cui le procedure principali, i controlli degli accessi sia fisici che informatici, l'analisi del contesto con la relativa valutazione dei rischi e i piani di mitigazione. Nel complesso il sistema ha dimostrato un buon mantenimento del rispetto dei requisiti di riservatezza, integrità e disponibilità.

A maggio è stata poi la vota della verifica ispettiva della ISO 45001:2018 norma che riguarda la salute e la sicurezza dei lavoratori. Il sistema è efficacemente implementato e integrato, è dotato di procedure e moduli e registri e check applicati nella gestione corrente dell'organizzazione, inoltre anche in questo caso le interviste al personale hanno evidenziato una partecipazione delle risorse a diversi livelli e una buona consapevolezza dei preposti e dei lavoratori.

Uni Pdr 125/2022 Parità di Genere

A supporto e a conferma dei principi fondamentali della nostra mission, Bi Solution fin dai primi mesi del 2023 ha iniziato il percorso finalizzato all'implementazione del proprio sistema di gestione con i requisiti contenuti nella prassi UNI Pdr 125, formalizzando una serie di comportamenti organizzativi e gestionali che fanno parte del patrimonio genetico della nostra azienda.

A Ottobre 2023 la cooperativa ha così ottenuto la **certificazione Parità di Genere dimostrando quindi di impegnarsi attivamente a promuovere l'uguaglianza di genere all'interno della propria organizzazione**. Di fatto il nostro sistema di gestione è stato integrato con procedure che coinvolgono diverse aree tematiche:

- **pari opportunità di crescita in azienda;**
- **parità salariale a parità di mansioni;**
- **politiche di gestione delle differenze di genere;**
- **tutela della maternità.**

Per l'ottenimento della certificazione l'azienda si è avvalsa della collaborazione di una consulente specializzata che ha accompagnato la responsabile dei sistemi di gestione e la responsabile delle risorse umane nella preparazione di tutti i documenti necessari.

Il percorso di certificazione è iniziato con un'analisi del contesto dalla quale è emerso che l'organizzazione aveva già un'alta valorizzazione delle diversità e che molte procedure erano di fatto già in uso senza essere però formalizzate. Quindi dopo aver nominato un comitato guida si

è provveduto alla stesura di un Piano Strategico. Nel piano la direzione ha analizzato i processi aziendali e identificato i punti di forza e di debolezza, ha definito gli obiettivi e le azioni da intraprendere per colmare i gap e definito la frequenza e la responsabilità di monitoraggio degli indicatori. Nel piano strategico sono stati analizzati anche la politica dell'azienda, il budget per lo sviluppo di attività di inclusione e un piano di prevenzione e gestione delle molestie sul lavoro. Si è proceduto poi a stendere un piano della comunicazione e un piano della formazione per promuovere e sensibilizzare i temi della parità di genere sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Per BI Solution ottenere questa certificazione è stato il riconoscimento del proprio impegno nel promuovere l'uguaglianza di genere all'interno della propria struttura.

Come sottolineato nel Piano Strategico e nella Politica dell'azienda la direzione non solo crede in una cultura fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità di genere, età, abilità psicofisiche, identità e orientamento sessuale, ma crede anche fermamente che la parità di genere sia motore di crescita economica e sviluppo.

La Politica della Qualità, della salute e sicurezza sul lavoro e della sicurezza delle informazioni e dei dati indica gli obiettivi a lungo termine della cooperativa.



CLIENTI

Adeguare il processo produttivo alle esigenze clientelari e del mercato corrispondente

Ricerca e perseguire la continua soddisfazione del cliente, attraverso strumenti mirati e personalizzati (questionari, interviste, incontri)



POLITICA DELLA QUALITA'

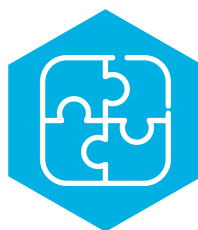
Razionalizzare e semplificare i processi esistenti e pianificare, mantenere e migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione della qualità



QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Continuità e puntualità del servizio offerto

Potenziare e aggiornare le infrastrutture e le attrezzature, per ottimizzare i processi di erogazione dei servizi, l'organizzazione, migliorare ed aumentare la produttività dell'operatore, ponendo particolare attenzione all'ambiente di lavoro, ed al rispetto delle disposizioni cogenti



INSERIMENTO LAVORATIVO

Supportare le persone svantaggiate, attraverso operatori di inserimento lavorativo ed attrezzature/applicativi idonei, volte a favorire e potenziare l'acquisizione del ruolo di lavoratore

Migliorare il servizio di inserimento lavorativo attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti impiegati nelle fasi del processo produttivo, quali fruitori diretti del servizio di inserimento lavorativo e monitoraggio delle abilità raggiunte dagli stessi



FORMAZIONE

Ampliamento della formazione e dell'addestramento delle risorse umane interne mediante l'utilizzo di percorsi formativi atti a supplire le carenze rilevate affinché ognuno possa esprimere la massima potenzialità ed assumere un ruolo attivo e gratificante nel continuo miglioramento aziendale



BASE SOCIALE

Ampliare la base sociale attraverso il passaggio dalla figura di dipendente a quella di sociolavoratore con l'obiettivo di un maggiore coinvolgimento dei soci ai processi interni, anche attraverso attività di formazione/informazione



MARKETING

Sviluppo di nuove attività di marketing volte al reperimento di nuova clientela

Ricerca del miglioramento continuo dei servizi offerti e l'ampliamento degli stessi, anche per favorire l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel processo produttivo

Accrescere il fatturato e ripristinare gli utili

06. STRATEGIE E OBIETTIVI

Il Piano della Qualità contiene obiettivi annuali inerenti i diversi processi e servizi della cooperativa e viene elaborato dal CdA nel mese di Gennaio:

PROCESSO DIREZIONALE

OBIETTIVI	Rendere maggiormente efficace la comunicazione interna ai vari servizi e tra consiglieri, responsabili e coordinatori - Aumento base sociale - Migliorare il clima lavorativo per favorire il senso di appartenenza alla Cooperativa
ATTIVITA'	Intensificazione incontri tra Direzione e Responsabili e tra Responsabili e Coordinatori -
RISULTATI	mantenimento certificazioni - risultato indagine clima aziendale: valutazione media 3,22/4

AREA OPERATIVA / FINANZIARIA

OBIETTIVI	Incremento del fatturato - Contenimento costi del personale - Miglioramento infrastrutture tecnologiche
ATTIVITA'	Mantenimento/incremento commesse - Ricerca possibilità offerte dai bandi - Domande di finanziamento - Raccolta scritta e analisi delle problematiche.
RISULTATI	Aumento del fatturato dovuto al mantenimento di quasi tutte le commesse nei servizi e incremento in altri

AREA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE/FORMAZIONE

OBIETTIVI	Fornire formazione adeguata a copertura reale bisogno formativo - Ottimizzare le risorse impiegate
ATTIVITA'	Redazione e svolgimento del Piano Annuale della formazione con valutazione efficacia - Analisi del fabbisogno di risorse delle singole commesse
RISULTATI	Realizzati: corsi di formazione obbligatoria salute e sicurezza dei lavoratori, corso di aggiornamento primo soccorso, corsi Privacy e corsi specifici di formazione esterna - Ottimizzazione delle risorse impiegate

INSERIMENTO LAVORATIVO

OBIETTIVI	Accrescere l'efficacia e il numero di tirocini - Rafforzare il rapporto interno con i lavoratori svantaggiati ed esterno con gli Enti invianti - Aumentare contatti con nuovi Enti del territorio che si occupano di svantaggio - Sviluppare Convenzioni art.14
ATTIVITA'	Contatto continuo con Enti Territoriali - Somministrazione Scheda Valutazione Individuale, stesura di progetti d'inserimento lavorativo, monitoraggio, riqualifica o affiancamento soggetti svantaggiati - Colloqui con utenti, Operatori d'inserimento lavorativo, Enti - Aumento contatti costanti con Enti della Rete Territoriale.
RISULTATI	67% di tirocini terminati nel 2023 con inserimento lavorativo (obiettivo >60%): Tirocini attivi nel 2023: 14 Tirocini collocativi conclusi nel 2023: 9 di cui 6 positivamente con assunzione, 1 negativamente e 2 per rinuncia del tirocinante Tirocini proseguiti nel 2024: 5 Colloqui ed incontri periodici con i lavoratori svantaggiati in percorso di inserimento e gli enti invianti Aumento delle collaborazioni con gli enti del territorio del privato sociale 2 nuove convenzioni art.14 nel 2023

AREE OPERATIVE

OBIETTIVI	CALL CENTER SANITARIO: contenimento errori, garantire presenze di back-up CALL CENTER TRIBUTI: contenimento errori, garantire presenze di back-up SCANSIONE E ARCHIVIAZIONE OTTICA: rispetto delle tempistiche di lavorazione DATA ENTRY: mantenere il numero di lavorazioni annuali sui singoli servizi. Aggiornare i software in utilizzo per velocizzare i processi
ATTIVITA'	Monitoraggio delle prestazioni - Contenimento non conformità ed errori - Contatti costanti con i referenti dei Clienti
RISULTATI	CALL CENTER SANITARIO: 1 reclami - 361 ore di formazione interna per preparare figure di back-up CALL CENTER TRIBUTI: 0 reclami - 224 ore di formazione interna per preparare figure di back-up SCANSIONE E ARCHIVIAZIONE OTTICA: 0 reclami - 3 corsi di formazione interna DATA ENTRY: 1 reclamo - mantenuti fidelizzati i nostri clienti

SISTEMA GESTIONE QUALITA'

OBIETTIVI	Miglioramento efficacia - Incentivare comunicazione e condivisione SGI.
ATTIVITA'	Attivazione azioni di miglioramento, preventive e correttive - Svolgimento di Riesami della Direzione e di Audit interni oltre che esterni - Incontri con Responsabili e Coordinatori - Raccolta segnalazioni -
RISULTATI	N. 1 Riesame della Direzione integrato Sistema di Gestione della Qualità, Sicurezza delle informazioni e Salute e Sicurezza dei lavoratori - N. 1 Audit interno integrato Qualità/Sicurezza/Salute per ogni processo con un totale di 2 Non conformità e 22 raccomandazioni - Revisione del SGQ a seguito dell'integrazione con la UNI/PdR 125:2022

6.3 Programmazione economica

Ogni fine anno viene redatto un budget con le previsioni per l'anno successivo. Trimestralmente viene analizzato l'andamento economico e raffrontato con lo stesso periodo dell'anno precedente e con la previsione. Dal 2007 è attivo un sistema di controllo di gestione per centri di costo.

6.4 Mutualità

Nel 2023 sono stati stanziati per i piani di welfare aziendale circa 228.000. Questo investimento, importante in termini economici, ha coinvolto tutti i lavoratori con una ripartizione del budget fatta in base a differenti criteri (livello, orario e tipologia contrattuale). L'azione è stata accompagnata anche da spazi e strumenti informativi per accompagnare i lavoratori nella comprensione delle finalità e degli strumenti gestionali del piano di welfare e nel loro utilizzo.

circa 120.000 € da 285 dipendenti per l'acquisto o il rimborso di servizi secondo la ripartizione riportata nel grafico sottostante. Da tale report emerge come categoria maggiormente interessante quella dei buoni spesa e carburante, ma pure la sezione Viaggi e Divertimento ha raggiunto una percentuale del 22%. I rimborsi di spese sostenute per servizi scolastici ed extrascolastici per i figli sono passati dal 4% dell'anno precedente al 14%.

A fine anno dei crediti stanziati sono stati spesi

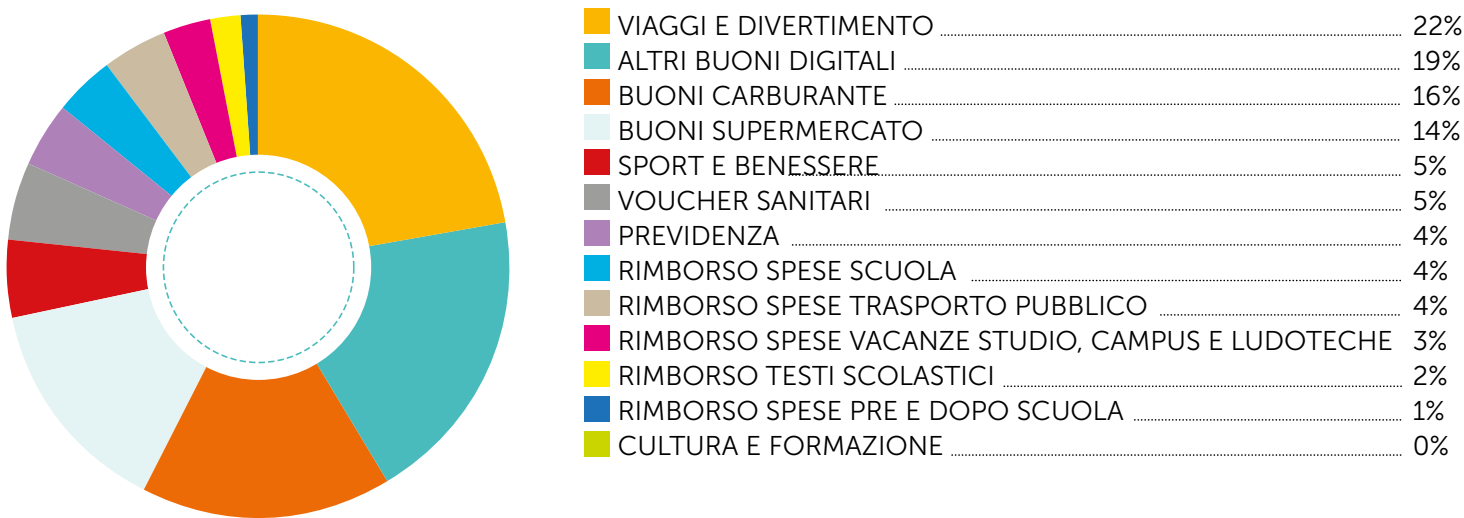


GRAFICO 30 - UTILIZZO PIANO WELFARE AZIENDALE

Oltre ai dati appena esposti, che danno conto di un'attenzione al personale non solo rispettosa di quanto stabilisce il CCNL ma che va spesso oltre gli obblighi previsti dalla normativa, la cooperativa realizza molte altre iniziative a favore dei dipendenti, sia soci che non, di seguito elencate:

- **Ticket restaurant:** nel corso del 2023 sono stati erogati a tutti i dipendenti che ne hanno maturato il diritto in base al regolamento aziendale ticket restaurant per un totale di circa € 86.000
- **Premio ai lavoratori:** è stato riconosciuto un premio ai lavoratori che nel 2023 hanno contribuito in modo particolare al raggiungimento degli ottimi della cooperativa.
- **Flessibilità d'orario:** laddove compatibile con le esigenze di servizio si cerca di porre attenzione ai carichi familiari e alle esigenze di cura/riposo dei soggetti svantaggiati, così da rendere l'orario di lavoro conciliabile con tali impegni. In alcuni uffici, se compatibile con le esigenze produttive, rimane in vigore la distribuzione oraria settimanale con il "venerdì corto", partita come sperimentazione nel 2015, che permette ai lavoratori di avere un pomeriggio da dedicare alle esigenze extra-lavorative
- **Corsi di formazione:** sono stati realizzati percorsi di formazione interni ed esterni la cooperativa, che vanno ad aggiungersi alla formazione obbligatoria prevista dalla normativa, per accrescere le competenze dei dipendenti.
- **Cooperazione salute:** la cooperativa versa annualmente per i dipendenti che hanno un contratto a tempo indeterminato, secondo quanto previsto dal CCNL, la quota di Cooperazione Salute e tiene informati gli stessi circa le campagne periodiche di prevenzione proposti dalla mutua integrativa. L'ufficio del personale supporta gli iscritti che ne abbiano necessità nel disbrigo delle pratiche necessarie per accedere al rimborso di spese mediche sostenute. Al 31/12/2023 risultavano iscritti a Cooperazione Salute 188 dipendenti e 15 familiari. Le iscrizioni nel 2023 sono state 35 (di cui 4 familiari di dipendenti che hanno scelto tale opzione). La spesa sostenuta dalla cooperativa nel 2023 è stata di quasi 11.295 €; quella a carico dei lavoratori che hanno deciso di estendere la copertura al nucleo familiare di 816 €. Il totale degli importi liquidati in forma diretta o indiretta ai dipendenti è stato di 14.185,69 €.
- **Polizza RC:** nell'ambito del progetto "Custodire il futuro" avviato da AGEMOCO BRESCIA la cooperativa ha rinnovato anche per quest'anno la polizza a tutela della Responsabilità Civile della Vita Privata a favore di tutti i propri collaboratori (e dei membri del loro nucleo familiare).
- **Convenzione Brescia Trasporti:** nel 2023 è stata rinnovata la convenzione con Brescia Trasporti, mentre è stata chiusa quella con ATM per il mancato raggiungimento del numero minimo di abbonamenti stipulati annualmente in convenzione. Queste convenzioni permettono ai dipendenti della cooperativa di avere sconti sull'acquisto di abbonamenti del trasporto pubblico locale e l'anticipo della spesa a carico di BI con recupero in rate in busta paga. Dal 2022 la convenzione con Brescia Trasporti è stata estesa ai figli dei dipendenti così da dilazionare il pagamento degli abbonamenti di solito concentrato nel mese di inizio dell'anno scolastico dove già l'acquisto di testi e materiali scolastici pesa molto sui bilanci familiari.
- **Convenzione con istituti bancari:** si tratta di accordi stipulati dalla cooperativa con alcuni istituti bancari, che prevedono condizioni agevolate per i dipendenti di BI Solution.
- **Servizio 730** presso sede di lavoro: sono state organizzate, in collaborazione con il CAF A.I.C., alcune giornate di raccolta e consegna della documentazione per la dichiarazione dei redditi presso la sede di via Buffalora in orario di lavoro, in modo da evitare spostamenti e impiego di tempo per l'evasione di tali pratiche. Il servizio è stato inoltre proposto a un prezzo vantaggioso.

- **Prestiti personali:** in situazioni di particolari difficoltà la cooperativa si è sempre data disponibile ad anticipare somme richieste dai dipendenti, concordando con gli stessi piani di recupero sostenibili da parte della persona.
- **Smart working:** dal 2022 si è passati dal ricorso allo smart working legato alla fase emergenziale della pandemia ad un accesso a tale modalità in forme più strutturate e “ordinarie” per meglio gestire alcune esigenze dei servizi (riduzione delle postazioni a Milano, turni di chiusura, picchi di lavoro, etc.) e situazioni temporanee e personali dei lavoratori.
- **Progetto “Se lo conosci non lo paghi”:** nell’ambito di una collaborazione con UNICREDIT è proseguita la partnership con un consulente di UNIGENS (associazione di volontari tra ex-dipendenti della banca) per fornire consulenza individuale ai lavoratori e realizzare momenti formativi per tutti i lavoratori rispetto a tematiche finanziarie e bancarie.

Finanziamenti a favore dei progetti di inserimento lavorativo

Per quanto riguarda i progetti di inserimento lavorativo, la cooperativa ha avuto accesso a finanziamenti che hanno favorito l’assunzione di nuovo personale ed il mantenimento del ruolo lavorativo per i già assunti, nonché il sostegno all’avvio di nuovi tirocini per lavoratori svantaggiati. Tali finanziamenti sono stati ottenuti nell’ambito del Piano Provinciale Disabili della Provincia di Brescia (dote unica lavoro disabili e dote impresa) per un importo complessivo erogato nel 2023 di € 27.894.

Per le assunzioni di soggetti detenuti effettuate e mantenute nel 2023 è stato riconosciuto un credito d’imposta di € 3.894.



Convenzione Tribunale di Brescia

La convenzione con il Tribunale di Brescia per ospitare persone che accedono a lavori socialmente utili in sostituzione della pena detentiva o dell'ammenda è proseguita per tutto il 2023. Le persone accolte sono state 13 (rispetto alle 16 del 2022) per un totale di 938 ore svolte (rispetto alle 828 del 2022).

Progetto AGEMOCO

BI Solution è stata una delle 4 cooperative sociali aderenti a Confcooperative di Brescia scelta per la realizzazione di un **progetto sperimentale**, avviato a febbraio 2017, **finalizzato alla co-costruzione di nuovi servizi assicurativi a sostegno delle attività imprenditoriali delle Cooperative** e all'individuazione di proposte di benefit aziendali da offrire ai soci e dipendenti.

In fase di progettazione sono stati coinvolti diversi soggetti: Agemoco Assicurazioni, Confcooperative Brescia, Cooperative del tavolo sperimentale (Cauto, Cerro Torre, Il Gelso, BI Solution) e l'area tecnica di Itas.

Dal 2018 è **attivo uno sportello di consulenza assicurativa presso la sede di via Buffalora**, cui i lavoratori possono accedere gratuitamente per esporre i propri dubbi, chiedere chiarimenti ed eventuali preventivi di prodotti assicurativi che Assimoco e Itas hanno studiato appositamente per i lavoratori delle cooperative coinvolte nel progetto.

Alleanza Locale di Conciliazione

La cooperativa ha aderito all'Alleanza Locale di Conciliazione di Brescia sin dalla sua costituzione da parte dell'ATS Brescia. È anche inserita nella Rete Territoriale di Conciliazione di cui ente capofila è il Comune di Brescia.



Nel 2023 queste partecipazioni hanno permesso alla cooperativa di accedere a **incontri di formazione sulla tematica del welfare aziendale rivolti all'ufficio del personale**.

Alcune realtà appartenenti all'Alleanza hanno inoltre riservato una scontistica specifica per i dipendenti della cooperativa che hanno iscritto i figli ai centri estivi da loro organizzati a Brescia e hinterland.

È inoltre proseguito il lavoro di progettazione del gruppo di acquisto aziendale. In collaborazione con Cauto è stato individuato un fornitore appartenente al mondo della cooperazione sociale con una consolidata esperienza nella fornitura di prodotti alimentari e non a gruppi di acquisto. È iniziato l'approfondimento necessario per l'individuazione della forma giuridica in cui inquadrare il GAS in base alle finalità del progetto.

Progetto WHP

Da Dicembre 2019 l'azienda aderisce al programma di promozione della salute nei luoghi di lavoro denominato WHP - Workplace Health Promotion, al fine di promuovere l'adozione di stili di vita salutari, favorire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutto il personale anche in un'ottica di progresso del benessere sociale. La promozione della salute rappresenta un processo sociale, che non comprende solo azioni volte a rafforzare le abilità e le capacità dei singoli individui, ma anche azioni volte a modificare le condizioni sociali ed ambientali, in modo da attenuare il loro impatto sulla salute del singolo e della collettività.

Il progetto prende in considerazione 6 aree tematiche:

- **Area tematica Alimentazione** (prioritaria)
- **Area tematica Attività fisica** (prioritaria)
- **Area tematica Fumo di tabacco** (prioritaria)
- **Area tematica contrasto comportamenti additivi** (alcohol, droghe, gioco d'azzardo)
- **Area tematica pratiche trasversali a tutte le aree**
- **Altre pratiche - conciliazione vita-lavoro, welfare, responsabilità sociale d'impresa, adesione a comportamenti preventivi**

e prevede che nel corso degli anni si realizzino progressivamente, per ogni area, azioni di buona prassi (azioni riconosciute da ATS e Regione Lombardia come efficaci per fare promozione negli ambienti di lavoro).

Nel 2020 BI Solution si è occupata dell'alimentazione e del tabagismo, nel 2021 dell'attività fisica e del contrasto ai comportamenti additivi (alcohol, droghe, gioco d'azzardo), mentre nel 2022 sono stati organizzati incontri formativi con tutti i dipendenti per contrastare la lotta al tabagismo e sono stati affissi cartelli per incentivare l'uso delle scale. Nel frattempo è stato attivato per la coordinatrice di Milano il corso di

walking leader con l'obiettivo di formare un gruppo di cammino anche nella zona di Milano. Sempre nel 2022 è stato ultimato l'allestimento della sala ristoro con la messa a disposizione di tutti di frigorifero, fornello, forno a microonde e boccione dell'acqua.

Per il 2023 l'obiettivo, oltre a mantenere in atto tutte le pratiche, è stato quello di realizzare una policy per contrastare i comportamenti additivi. La policy è stata scritta e condivisa con le figure di sistema quali l'RSPP e il medico competente e poi divulgata sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Sempre in ambito WHP a ottobre è stata data la possibilità ai lavoratori nati tra il 1969 e il 1989 di aderire al programma di screening per l'epatite C invitando l'unità mobile di ASST Spedali Civili nel nostro piazzale e programmando in loco il prelievo del sangue richiesto.

Mobilità sostenibile

Nel 2023 la Mobility Manager aziendale è entrata a far parte del gruppo di lavoro dei **Mobility Manager** coordinato dal Comune di Brescia al fine approfondire la conoscenza del Piano Spostamento Casa Lavoro, così da poterlo predisporre secondo le linee guida condivise nel momento in cui il numero di dipendenti della sede principale raggiungerà le 100 unità, oltre le quali la normativa prevede l'obbligatorietà della stesura del Piano. Sono state pubblicizzate iniziative cittadine di sensibilizzazione, come il concorso "Vieni al lavoro senza automobile", durata la settimana europea delle mobilità sostenibile, con premi messi in palio dal Comune e un riconoscimento dato dalla cooperativa a chi ha aderito all'iniziativa.

6.5 Comunicazione

Si è consolidato e promosso l'utilizzo di strumenti di comunicazione esterna ed interna (app aziendale, videochiamate, chat di servizio, ecc.) tra azienda e lavoratori, sia a livello generale che di singoli gruppi di lavoro, sostenendo il contatto ed il legame di collaborazione tra responsabili, coordinatori e lavoratori.

Strumenti

- **Il portale HR Zucchetti** è stato come canale comunicativo privilegiato per raggiungere tutti i dipendenti che sono stati mantenuti costantemente informati circa le iniziative a loro favore
- **Attivazione dello "Sportello virtuale"** attraverso cui ottenere informazioni di qualsiasi tipo inerenti la sfera lavorativa
- **Sportello mensile** (accessibile anche telefonicamente e/o tramite mail) **dedicato a quesiti inerenti busta paga e tematiche connesse.**
- **Profilo Instagram** per condividere le foto degli eventi aziendali (assemblee, cene, eventi vari...) tra i dipendenti
- **Indagine interna rivolta ai dipendenti sul clima aziendale** (descritta più nel dettaglio nel paragrafo Sistema di rilevazione di feedback). Tale iniziativa è stata utilizzata come occasione di dialogo con tutti i gruppi di lavoro che sono stati incontrati dai responsabili aziendali per una restituzione sui risultati emersi.

Eventi

Nel 2023 diversi sono stati i momenti conviviali finalizzati alla socializzazione di dipendenti e loro famiglie con il consueto aperitivo estivo aperto a familiari e amici e la tradizionale cena di Natale.

Sono inoltre continuati gli eventi organizzati dall'ormai consolidato "gruppo eventi" per favorire uno spirito di appartenenza e conoscenza extralavorativa: a luglio è stata organizzata

l'uscita "No spritz just pirlò", una visita guidata per i vicoli del Carmine nel centro storico della città conclusasi con un aperitivo in compagnia; sempre a luglio si è cercato di coinvolgere i colleghi con una serata di avvicinamento al gioco del Padel consentendo ad alcuni di loro di proseguire assieme l'apprendimento di questa attività. A settembre è stata la volta della visita in barca alle tre isole del lago di Iseo con partenza da Sulzano e tappa a Montisola; a Ottobre in occasione di Brescia e Bergamo capitale della cultura 2023 è stata proposta una visita guidata alla scoperta del sito patrimonio dell'UNESCO "I Longobardi in Italia i luoghi di potere" dal Parco Archeologico al Museo di Santa Giulia.

6.6 Convenzioni art. 14

La convenzione art. 14 L 276/03 è uno strumento che consente ad aziende private di affidare a cooperative sociali commesse di lavoro a fronte delle quali la cooperativa procede con l'assunzione di personale disabile, che va in parte a ottemperare l'obbligo di legge previsto dalla legge 68 per le aziende con più di 15 dipendenti.

Nel 2023 sono proseguite le due convenzioni ex art. 14 con la ditta Engineering relative alla gestione della reception aziendale e del servizio di pulizie dove sono impiegate 4 persone con disabilità. Sono state avviate inoltre altre 2 nuove convenzioni, una con la Casa di Cura La Madonnina di Milano che coinvolge 2 lavoratori con disabilità nelle attività di gestione del CUP, ed una con la ditta Savelli Technologies di Rodengo Saiano per le attività di pulizia ed il coinvolgimento di 1 lavoratore con disabilità.



Bi||||

Dentro, c'è molto di più.

07.

Situazione

ECONOMICO FINANZIARIA

7.1 Provenienza delle risorse economiche

Ricavi e provenienti

	2023	2022	2021
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di servizi	1.882.721 €	2.175.156 €	1.956.666 €
Ricavi da Privati-Cittadini	155 €	212 €	2.119 €
Ricavi da Privati-Imprese	3.836.111 €	3.509.927 €	3.549.462 €
Ricavi da Privati-Non Profit	464.510 €	456.901 €	442.519 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	3.400 €	8.770 €	1.943 €
Ricavi da Altri	- €	- €	- €
Contributi pubblici	44.004 €	64.329 €	67.045 €
Contributi privati	- €	- €	- €
Altri ricavi	40.959 €	32.659 €	65.244 €

Patrimonio

	2023	2022	2021
Capitale sociale	514.910 €	505.419 €	433.706 €
Totale riserve	2.491.787 €	2.293.406 €	2.112.779 €
Utile/perdita dell'esercizio	413.427 €	201.896 €	186.212 €
Totale Patrimonio netto	3.420.124 €	3.000.721 €	2.732.697 €

Conto economico

	2023	2022	2021
Risultato Netto di Esercizio	413.427 €	201.896 €	186.212 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	€ 133.600 €	84.700 €	91.520 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	442.591 €	239.023 €	264.675 €

Composizione Capitale Sociale

Capitale sociale	2023	2022	2021
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	489.766 €	462.486 €	427.834 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	25.144 €	42.933 €	5.872 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	- €	- €	- €

Valore della produzione

	2023	2022	2021
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	6.271.860 €	6.247.954 €	6.084.998 €

Costo del lavoro

	2023	2022	2021
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	4.859.232 €	5.102.897 €	4.703.287
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	21.191 €	107.626 €	94.151
Peso su totale valore di produzione	77,81%	83,40%	78,84%

7.2 Capacità di diversificare i committenti

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2023

	2022	
Incidenza fonti pubbliche	1.926.725 €	31%
Incidenza fonti private	4.345.135 €	69%

Bill

Dentro, c'è molto di più.



08.

Informazioni

AMBIENTALI

La cooperativa già da diversi anni attua delle azioni a favore della tutela dell'ambiente.

Ecco la descrizione delle iniziative inerenti all'attività specifica di BI avviate negli scorsi anni e mantenute nel 2023:

- * **Promozione della raccolta differenziata** dei rifiuti all'interno delle proprie sedi;
- * **Risparmio energetico attraverso la produzione di energia fotovoltaica** e l'installazione di impianto di illuminazione "intelligente" nella sede di via Buffalora. È in previsione l'ampliamento dell'impianto fotovoltaico sulla nuova porzione di sede acquistata nel 2019;
- * **Rinnovo strumentazioni informatiche** che rispettino i migliori standard in fatto di risparmio energetico;
- * **Riduzione dell'utilizzo del consumo di carta** attraverso l'invio di comunicazioni, buste paga, fatture e corrispondenza in generale tramite mail, posta elettronica certificata e portale di rilevazione presenze;
- * **Digitalizzazione della documentazione** amministrativa della cooperativa e passaggio a conservazione sostitutiva;
- * Laddove conciliabile con le esigenze organizzative, **sperimentazione di orari di lavoro part-time verticale** in modo da ridurre il numero delle giornate di lavoro e, di conseguenza, degli spostamenti casa-lavoro;
- * A seguito della nomina del Mobility Manager, avvenuta nell'ambito del Progetto Panta Rei realizzato nel 2013, è stato possibile stipulare dal 2014 la **Convenzione con Brescia Trasporti** che permette ai dipendenti interessati di acquistare abbonamenti del trasporto pubblico locale a prezzi scontati, con l'anticipo della spesa da parte della cooperativa. In questo modo si è voluto dar seguito alle attività realizzate nel 2013 nell'ambito del Progetto Panta Rei, volte a sensibilizzare i lavoratori circa la possibilità di utilizzare per gli spostamenti casa-lavoro mezzi a minor impatto ambientale. La convenzione con Brescia

Trasporti, prevedendo vantaggi economici per chi vi aderisce, è un passo concreto per **incentivare le persone a sperimentare mezzi alternativi all'auto privata** e verificare l'efficienza del mezzo pubblico, soprattutto a seguito dell'introduzione a Brescia della Metro grazie alla quale è possibile oggi, molto più che in passato, raggiungere agevolmente la sede principale della cooperativa;

- * **Area per il posteggio delle biciclette** dotata di rastrelliera presso la sede di via Buffalora, per favorire coloro che utilizzano questo mezzo per recarsi al lavoro;
- * **Il parco auto della cooperativa è costituito da mezzi a basso impatto ambientale** (alimentati a metano o aggiornati alle più recenti normative antinquinamento – Euro 5 e successive). È in previsione la sostituzione di un furgone con un mezzo a basso impatto ecologico (ibrido o elettrico);
- * **Utilizzo dello smart working** nelle giornate e fasce orarie con presenza di pochi operatori riducendo il funzionamento degli impianti di climatizzazione
- * Riduzione dell'impatto ambientale per il consumo di acqua attraverso **l'erogatore a rete idrica** presso la sede principale e l'utilizzo integrato di **borracce aziendali** (omaggiate a tutti i dipendenti);
- * **Utilizzo di bicchierini di carta e palette biodegradabili** nelle macchinette del caffè;
- * **Utilizzo di stoviglie biodegradabili e compostabili** in occasione di eventi aziendali;
- * **Avvio del percorso per l'ottenimento della certificazione ISO14001.**



Bi||||

Dentro, c'è molto di più.

09.

Prospettive

FUTURE

09. PROSPETTIVE FUTURE

Prima di presentare le prospettive per il prossimo futuro, pensiamo utile rendicontare in maniera sintetica strategie e risultati ottenuti relativamente agli obiettivi definiti per il 2023 nello scorso Bilancio Sociale:

OBIETTIVI	STRUMENTI	RISULTATI
Ampliare la base sociale	Corso soci	OBIETTIVO RAGGIUNTO Organizzato un corso soci; 7 nuove adesioni
Favorire un processo motivazionale virtuoso e di valorizzazione del senso di responsabilità in tutti i lavoratori	Incontri di gruppo, analisi customer satisfaction, formazione, colloqui individuali	OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO Organizzati incontri con gruppi e avviata formazione per coordinatori
Migliorare il buon livello di clima aziendale	Analisi condivisa survey, organizzazione eventi	OBIETTIVO RAGGIUNTO Risultato dell'indagine migliorato, organizzati eventi (aperitivo, creato gruppo eventi)
Incremento soggetti svantaggiati	Consolidamento rapporti con servizi territoriali, diversificazione strumenti selezione	OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO Il numero di soggetti svantaggiati è diminuito di 5 unità, il dato % è aumentato
Ottimizzare e razionalizzare i processi di produzione	Analisi flussi e carichi di lavoro, riorganizzazione compiti e mansioni	OBIETTIVO RAGGIUNTO Obiettivo di miglioramento continuo
Proseguire la formazione degli operatori di inserimento lavorativo (O.L.)	Corsi di formazione specifica	OBIETTIVO RAGGIUNTO Corso di formazione "Cultura aziendale, inserimento lavorativo e disabilità"
Ampliare il numero delle stabilizzazioni dei rapporti di lavoro	Assunzione/trasformazione contratti a tempo indeterminato	OBIETTIVO RAGGIUNTO +29 stabilizzazioni, 82% contratti indeterminati
Percorsi di formazione/ consulenza rivolti a Responsabili e Coordinatori	Formazione specifica	OBIETTIVO RAGGIUNTO FoParitàrmazione di Genere. Progettato un nuovo percorso formativo avviato nel 2024
Informatizzazione dei processi comunicativi e di organizzazione	Formazione ed implementazione utilizzo piattaforme di comunicazione interna	OBIETTIVO RAGGIUNTO Attivato sistema di sportello virtuale

OBIETTIVI	STRUMENTI	RISULTATI
Mantenimento azioni di welfare aziendale	Nuovo piano di welfare	OBIETTIVO RAGGIUNTO
Supporto ai lavoratori accesso benefit aziendali	Sportello sociale	OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO
Percorsi di qualificazione professionale rivolti agli operatori	Corsi di formazione specifica	OBIETTIVO RAGGIUNTO Corso "Gestione della chiamata", formazione interna
Contenere il turn over	Maggiore condivisione dei processi di selezione	OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO

Il buon andamento economico ed occupazionale dei primi mesi del 2024 ci consente di presentare prospettive di sviluppo e potenziamento per il prossimo futuro, a partire da quegli obiettivi non realizzati nello scorso anno ed implementando nuove prospettive e ambiti di lavoro. Di seguito le principali aree di intervento:

OBIETTIVI DI GOVERNANCE:

- Ampliare la base sociale e lavorare sul senso di appartenenza dei soci;
- Completare la formazione per futuri amministratori di cooperativa;
- Mantenere aggiornata la struttura organizzativa in base alle necessità emergenti;

OBIETTIVI ECONOMICI:

- Mantenere e incrementare le commesse di lavoro;
- Ottimizzare e razionalizzare i processi di produzione per una maggiore efficacia ed efficienza;
- Creare valore per i soci nel lungo termine;
- Mantenere e sviluppare azioni di welfare aziendale;

OBIETTIVI SOCIALI E LAVORATIVI

- Favorire un processo motivazionale virtuoso e di valorizzazione del senso di responsabilità in tutti i lavoratori;

- Mantenere il buon livello di clima aziendale rilevato nel 2023 creando momenti di socializzazione informale ed implementando le azioni introdotte negli anni a favore dei lavoratori;
- Incrementare il numero dei soggetti svantaggiati assunti e gli ambiti di inserimento;
- Proseguire la formazione degli operatori di inserimento lavorativo e degli operatori di supporto;
- Contenere il turno over;
- Proseguire la formazione/consulenza rivolti a responsabili e coordinatori;
- Organizzare percorsi di qualificazione professionale rivolti agli operatori;
- Promuovere le diversità l'inclusione nei luoghi di lavoro;

OBIETTIVI AMBIENTALI

- Incrementare l'uso di fonti energetiche rinnovabili con l'ampliamento dell'impianto fotovoltaico installato presso la sede;
- Ridurre il consumo di energia attraverso sistemi di domotica e l'utilizzo dello smart working;
- Sostituire automezzi aziendali con veicoli a basso impatto ambientale;
- Ottenere la certificazione ambientale ISO14001.

Bi

Dentro, c'è molto di più.



10.

Altre informazioni

NON FINANZIARIE

Segnaliamo che risulta pendente un ricorso presso il Consiglio di Stato avverso all'aggiudicazione dell'appalto della Polizia Provinciale per la gestione degli atti sanzionatori al CdS presentato dalla società Safety21.

A partire dal 2018 la cooperativa ha ottenuto il rating di legalità rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato con il seguente punteggio



La cooperativa ha acquisito le seguenti certificazioni di qualità:

● ISO 9001:2015

inserimento dati (data entry), scansione ed archiviazione ottica. Trascrizione da supporti audio analogici o digitali, con particolare riferimento a referti diagnostici e consigli comunali.

Progettazione ed erogazione di servizi di call center per privati e pubblica amministrazione.

Progettazione ed erogazione del servizio di front-office e back-office. Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e reception per enti pubblici e privati. (Certificato 24302/05/S)

● ISO 27001:2017

inserimento dati (data entry), scansione ed archiviazione. Servizi di deposito. Trascrizione da supporti audio analogici o digitali, con particolare riferimento a referti diagnostici e consigli comunali. Progettazione ed erogazione del servizio di call center per privati e pubblica amministrazione. Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. (Certificato 246/13)

● ISO 45001:2018

inserimento dati (data entry), scansione ed archiviazione ottica. Trascrizione da supporti audio analogici o digitali, con particolare riferimento a referti diagnostici e consigli comunali.

Progettazione ed erogazione di servizi di call center per privati e pubblica amministrazione.

Progettazione ed erogazione del servizio di front-office e back-office. Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e reception per enti pubblici e privati (Certificato OHS-4726)

● UNI/PdR125:2022

inserimento dati (data entry), scansione ed archiviazione ottica. Trascrizione da supporti audio analogici o digitali, con particolare riferimento a referti diagnostici e consigli comunali.

Progettazione ed erogazione di servizi di call center per privati e pubblica amministrazione.

Progettazione ed erogazione del servizio di front-office e back-office. Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e reception per enti pubblici e privati (Certificato PDR125-164/23)



BI SOLUTION
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Buffalora 3/h | 25135 Brescia
Tel. 030 2357712 | Fax 030 2359014
info@bisolution.it | www.bisolution.it

