

## PERSONALIZZAZIONE E CURA

Non a tutti va bene lo stesso vestito... per questo, da sempre, Csa COESI offre servizi in linea con le effettive esigenze e adotta nei confronti di ciascun Cliente un approccio di tipo "sartoriale", un'attenzione particolare, indipendentemente dal fatturato che genera, dalle dimensioni, dal settore di appartenenza. In termini concreti, la visione descritta si traduce in diversi livelli di servizio per i Clienti di Csa COESI:

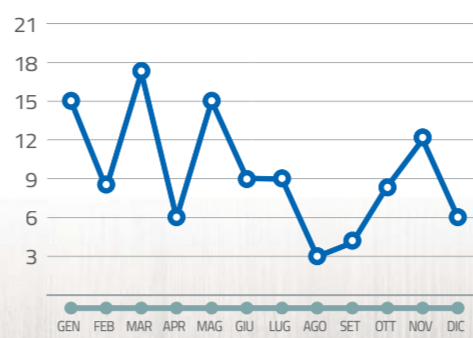
- la possibilità di scegliere quali servizi attivare in base alle esigenze della propria realtà;
- la possibilità di scegliere il livello di supporto nella gestione dei servizi, ad es. contabilità interna o contabilità esterna, l'eventuale utilizzo di software per la gestione del libro Soci, del programma per la fatturazione elettronica o del portale per l'inserimento delle presenze dei lavoratori a cura del Cliente;
- la possibilità di cogliere opportunità aggiuntive grazie alle sinergie che si generano nello scambio di informazioni interne, per es. fra gli uffici contabilità e paghe, contabilità e segreteria societaria, contabilità e Finanza in Rete, e ancora, fra gli uffici paghe e formazione-sicurezza, formazione e progetti, check up organizzativi e ricerca di agevolazioni.

Più è ampia la rosa dei servizi utilizzati da ciascun Cliente, più si compone un quadro completo che consente a Csa COESI di attivare sinergie, di prestare assistenza in modo puntuale alle necessità che si evidenziano e di anticipare laddove possibile anche i bisogni futuri.

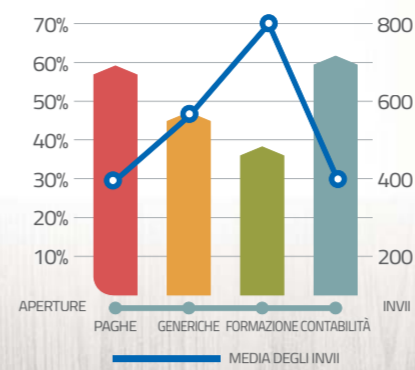
## COMUNICAZIONE

Informare sulle novità, le scadenze, le opportunità è un compito fondamentale di Csa COESI. E' un'azione che permette anche di mantenere un contatto continuo con i referenti delle diverse organizzazioni Clienti. Come si realizza? Attraverso l'invio di Newsletter tematiche e aggiornamenti specifici a seconda del tipo di ente, del settore di attività in cui opera e dei servizi che ha in essere con Csa COESI.

### FREQUENZA DEGLI INVII NEL CORSO DELL'ANNO 2017



### MEDIA INVII E PERCENTUALI DI APERTURA DELLE MAIL DA PARTE DEI CLIENTI, PER AREA DI ATTIVITÀ



## ACCOGLIENZA

Accogliere e accompagnare l'ingresso di nuovi Clienti è per Csa COESI un'attenzione imprescindibile. Consente di imparare a conoscersi reciprocamente e di garantire il migliore servizio possibile in riferimento ai bisogni concreti di ogni Organizzazione cliente. Lo realizziamo attraverso il coordinamento delle attività iniziali e il coinvolgimento di più uffici con la supervisione della direzione.

### NUOVI CLIENTI ACQUISITI



## TRASPARENZA

Per Csa COESI e i suoi Soci/Clienti il **TARIFFARIO** è una scelta di trasparenza, un punto di riferimento certo, analitico, che rende prevedibili i costi e non è oggetto di trattativa individuale. In questa prospettiva rappresenta un elemento non marginale, una cartina al tornasole che verifica la coerenza delle dichiarazioni con i comportamenti.

Consapevole di questo, il nuovo Consiglio d'Amministrazione ha deliberato di mantenere gli stessi prezzi praticati da Csa COESI nel 2017, prezzi che sono rimasti **invariati fin dal 2013**.

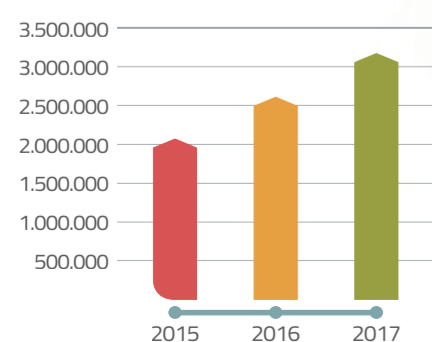
**€ 150.000**

È LA RIDUZIONE DEI COSTI STIMATA, OFFERTA AI NUOVI CLIENTI ARRIVATI DA CSA CON L'APPLICAZIONE DEL TARIFFARIO CSA COESI

## SOLIDITÀ

Il nostro tariffario, invariato dal 2013, costituisce una fonte di risparmio concreto per i nostri Clienti, ma anche un mancato ricavo per il Centro Servizi. La scelta di non adeguarlo nel tempo è stata dettata dalla volontà di mettere al centro senza alcun dubbio le esigenze dei Soci/Clienti, tenendo conto del quadro economico che pur dando segnali di ripresa mantiene elementi di fragilità importanti. La solidità della struttura su cui oggi possiamo contare permette a Csa COESI di affrontare con una certa serenità anche questo aspetto.

### FATTURATO



**€ 35.000**

È L'ACCANTONAMENTO PER IL 2018 DEL FONDO SVILUPPO PROGETTI INNOVATIVI ATTRAVERSO IL QUALE AIUTIAMO I NOSTRI SOCI AD IRROBUSTIRE LE LORO AZIONI

## SOLUZIONE DEI PROBLEMI

Csa COESI mette a disposizione, in via stabile e continuativa, una serie di figure consulenziali specialistiche che consentono ai nostri Clienti di affrontare e risolvere le numerose e variegate problematiche che sorgono nel corso della gestione aziendale. I consulenti di Csa COESI operano come singole professionalità o come team di esperti, integrando le proprie competenze ed esperienze, al fine di tradurre problemi complessi in soluzioni.

### CONSULENZE PER L'IMPRESA EROGATE NEL 2017

**10** Check up e consulenze organizzative  
**8** Interventi finalizzati al superamento di crisi aziendali complesse

### PIÙ DI 200 CONSULENZE IN AREA SINDACALE

Di cui: 8 Vertenze in ambito giuslavoristico  
42 Conciliazioni/accordi sindacali  
5 Consulenze in ambito welfare

### 22 CONSULENZE IN AREA LEGALE:

**8** attività giudiziali  
**14** attività stragiudiziali (fra cui 2 RECUPERO CREDITI)

### 35 CONSULENZE IN AREA STATUTARIA CONTRATTUALISTICA

Di cui: 1 Atto Notarile per costituzione di impresa sociale  
4 Atti Notarili per costituzione di Cooperative  
1 Atto notarile per costituzione rete di imprese  
9 Atti notarili per modifiche statutarie  
1 Atto notarile per la costituzione di associazione  
3 Atti notarili per fusioni

Il supporto della CCIAA di Bergamo, tramite Confcooperative, ci ha permesso di offrire alle cooperative **47** consulenze organizzative e **4** consulenze verso l'internazionalizzazione dei propri servizi.

## CONSULENZE FINANZIARIE

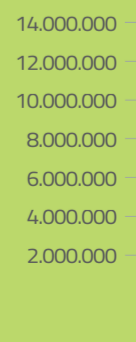
### FINANZA IN RETE

Di particolare rilevanza è il servizio di accompagnamento finanziario denominato "FINANZA IN RETE", strumento centrale nella collaborazione tra Csa COESI e il sistema bancario, che permette ai Clienti di accedere ad una serie di vantaggi, fra cui:  
- fruire di condizioni agevolate sia per la gestione del c/c sia per eventuali linee di finanziamento grazie alle convenzioni siglate da Csa COESI con i principali istituti bancari attivi sul territorio;  
- beneficiare del controllo degli estratti conto trimestrali per la verifica delle condizioni applicate e delle spese/commissioni addebitate dalla banca;  
- fruire di assistenza specialistica per qualsiasi problematica finanziaria o legata al rapporto con la banca.

Le cooperative e i consorzi aderenti a FINANZA IN RETE sono 60, di cui 7 nuove adesioni nel 2017.

### COESI SI VINCE

Anche sotto il profilo finanziario, Csa COESI offre supporto ai propri Clienti "confezionando il vestito più adatto" alle loro esigenze, proponendo soluzioni ponderate sugli specifici fabbisogni. In particolare, grazie a "Coesi Si Vince", frutto delle partnership realizzate con il sistema bancario, anche nel 2017 il consorzio ha promosso operazioni finanziarie importanti, con l'applicazione di condizioni molto favorevoli, per la quasi totalità senza il rilascio di garanzie di terzi, a sostegno di iniziative imprenditoriali che hanno generato un elevato impatto sociale, concreto e misurabile.



**€ 26.273.550**

finanziamenti erogati con "Coesi si Vince" dal 2013.

# CENTRO SERVIZI AZIENDALI COESI

LA NOSTRA IDEA?

Che ogni SOCIO e CLIENTE sia un'OPERA UNICA

## IDENTITÀ



### MISSION

Il Centro Servizi Aziendali COESI mira ad essere un punto di riferimento privilegiato per tutte le organizzazioni della cooperazione e del non profit bergamasco, per gli attori economici e sociali che hanno a cuore uno sviluppo del territorio fondato

sulla centralità della persona e la valorizzazione delle risorse umane, la tutela dei diritti, la partecipazione, la sostenibilità sociale ed ambientale, l'inclusione, la tutela delle persone con fragilità, la qualità della vita.

### DENOMINAZIONE

Centro Servizi Aziendali COESI società cooperativa  
Sede amministrativa: via S. Bernardino 59, 24122 - Bergamo  
Sede legale: via Serassi 7, 24125 - Bergamo  
Forma giuridica e modello di riferimento: S.p.a.  
Data di costituzione: 17/1/2005  
C.F./P.IVA (IT): 03188760163  
Registro Imprese REA: n. 356765

Telefono: 035 0063511 - Fax: 035 0063598

Sito internet: www.coesi.coop

Appartenenza a reti ass.: Confcooperative Bergamo

Codice ATECO: 69.20.13

CDA Sergio Manzoni, Lucio Moioli, Paolo Danese, Cristina Ofredi, Ester Vanotti, Fabio Mario Loda, Giuseppe Guerini, Stefano Pedrocchi, Valerio Mario.

### ATTIVITÀ SVOLTE

Il Centro Servizi offre ai propri Clienti servizi di consulenza in merito alle seguenti attività: Servizi tecnico - amministrativi (servizi contabili, finanziari, gestione paghe...); Attività di consulenza aziendale e direzionale; Attività di formazione per i dipendenti delle organizzazioni Clienti; Progettazione e accompagnamento dei Clienti alla presentazione di progetti finanziati dalla UE, Regione Lombardia, Ministeri; Attività di consulenza fiscale. Il Centro Servizi Aziendali COESI è oggi in grado di garantire una gestione imprenditoriale sempre più efficiente, oltre che per la cooperazione sociale e la cooperazione in genere, anche per imprese pubbliche e associazioni

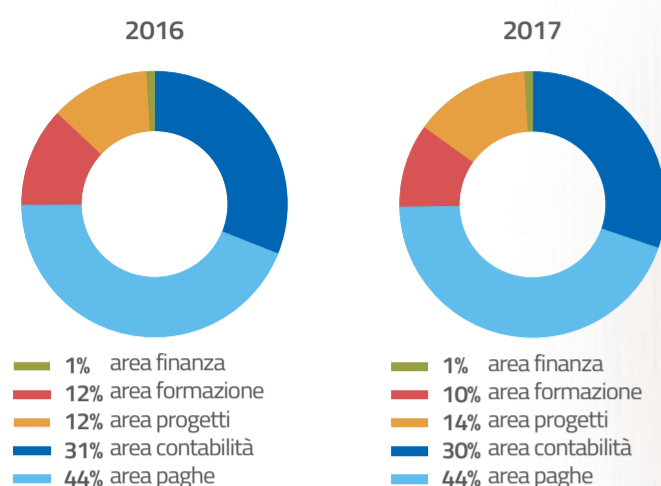
del terzo settore; una funzione attenta alla qualità del servizio ed alla valorizzazione dei contesti territoriali. BASE SOCIALE Consorzio Sol.Co. Città Aperta, Consorzio Cum Sortis, Consorzio Sol.Co. del Serio, Consorzio Ribes, Consorzio La Cascina, Consorzio CESAC, Confcooperative, CSA Centro Servizi Aziendali.



## BILANCIO ECONOMICO

Il valore della produzione a fine 2017 supera le previsioni di budget e si **consolida arrivando complessivamente a € 3.367.064, con un fatturato di € 3.178.000 e altri ricavi per € 189.064.** Anche l'utile realizzato supera quello dell'anno precedente attestandosi a € 167.969,00.

### FATTURATO DIVISO PER AREE D'INTERESSE



## AREE PRODUTTIVE

All'incremento dell'attività si è risposto con la **riorganizzazione e redistribuzione dei carichi di lavoro all'interno degli uffici e un'ulteriore specializzazione e approfondimento da parte degli operatori direttamente coinvolti nella gestione dei nuovi contratti di lavoro utilizzati, mantenendo un costante aggiornamento professionale per le novità normative e organizzando frequenti giornate di formazione.** Le aree produttive inoltre si stanno predisponendo alla

### PAGHE

L'attività risulta in **costante crescita** anche a seguito dello sviluppo di **nuovi servizi** ed attenzioni quali, ad esempio, **l'area welfare e i nuovi CCNL applicati dai nuovi Soci.** Lo sviluppo del servizio ovviamente è orientato anche ad implementare l'attività della Confederazione laddove ci si è posti l'obiettivo di irrobustire la contrattazione territoriale in

### CONTABILITÀ E AMMINISTRAZIONE

È stato rivisto l'assetto organizzativo dell'area per un'adeguata distribuzione del carico di lavoro verso l'armonizzazione dei compiti connessi alla unificazione. La gestione delle **contabilità interne** (il cliente consegna ai nostri uffici mensilmente la documentazione, i nostri collaboratori inseriscono i dati e adempiono a tutti gli obblighi

### ASSOCIAZIONI

La nuova legislazione in materia di impresa sociale e di riforma del terzo settore introduce notevoli elementi di novità, che andranno seguiti con attenzione. Per assistere adeguatamente **le oltre 300 associazioni e altri enti non a fine di lucro** che fanno riferimento a Csa COESI, si aprono

### TIPOLOGIA DI ENTI NON PROFIT CHE FANNO CAPO ALL'AREA ASSOCIAZIONI

- associazioni di volontariato e onlus
- associazioni di promozione sociale
- associazioni sportive dilettantistiche
- fondazioni
- altri enti non classificabili o con statuti senza riferimenti normativi

## FORMAZIONE - PROGETTAZIONE - SICUREZZA - SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE

La **sinergia tra i settori che si occupano di consulenza organizzativa, sicurezza, qualità e formazione** sta portando certamente **risultati significativi**, sia in termini di **percorsi di formazione per la sicurezza** realizzati sia in termini di **opportunità di finanziamento di progetti di innovazione o di consulenza organizzativa.**

Le cooperative Clienti si dimostrano sempre più interessate alla **certificazione di qualità**, ma anche a **certificazioni di altri sistemi**, come quello per l'**impatto ambientale**, temi nei quali il Centro Servizi ha sempre creduto e per i quali si vuole proporre come **partner affidabile.**

Per ciò che riguarda la **formazione del personale interno**, l'area è garanzia degli **alti livelli di specializzazione offerta ai Clienti** da parte del personale di Csa COESI. Ogni anno vengono organizzati corsi, seminari e convegni di aggiornamento in aula oppure con la formula webinar. Inoltre, la nostra struttura dà la possibilità a giovani che hanno l'esigenza di approfondire competenze nell'ambito dei servizi alle imprese, di realizzare **periodi di stage e di tirocinio.**

### FORMAZIONE INTERNA

**7 corsi di aggiornamento professionale per il personale di Csa COESI**

- Corso per tutor aziendali
- Iso 9001:2015 Addestramento all'utilizzo di alcuni possibili strumenti per l'applicazione/transizione Auditor interni dei sistemi di gestione ISO 9001:2015
- I sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione secondo UNI ISO 37001:2016
- Progetto formativo per innovare i servizi a supporto della progettazione organizzativa 231, ODV e Anticorruzione
- Iso 9001:2015 Addestramento all'utilizzo di alcuni possibili strumenti per l'applicazione/transizione
- Aggiornamento contabilità Team System
- FORMAZIONE OBBLIGATORIA PER LA SICUREZZA PER UN TOTALE DI 352 ORE

## LAVORATORI

Nel corso dell'anno abbiamo completato con le Organizzazioni Sindacali la strumentazione adeguata per **armonizzare il sistema retributivo, volta anche a migliorare il rapporto lavoro - tempi di vita, completandolo con accordi adeguati.**

GLI ACCORDI SIGLATI CON LE OO.SS. HANNO CONSENTITO DI OTTENERE UN **BONUS CONTRIBUTIVO DI**

**€ 44.000**

DA SPENDERE PER LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI RELATIVI AL **WELFARE AZIENDALE**

## GUARDANDO OLTRE

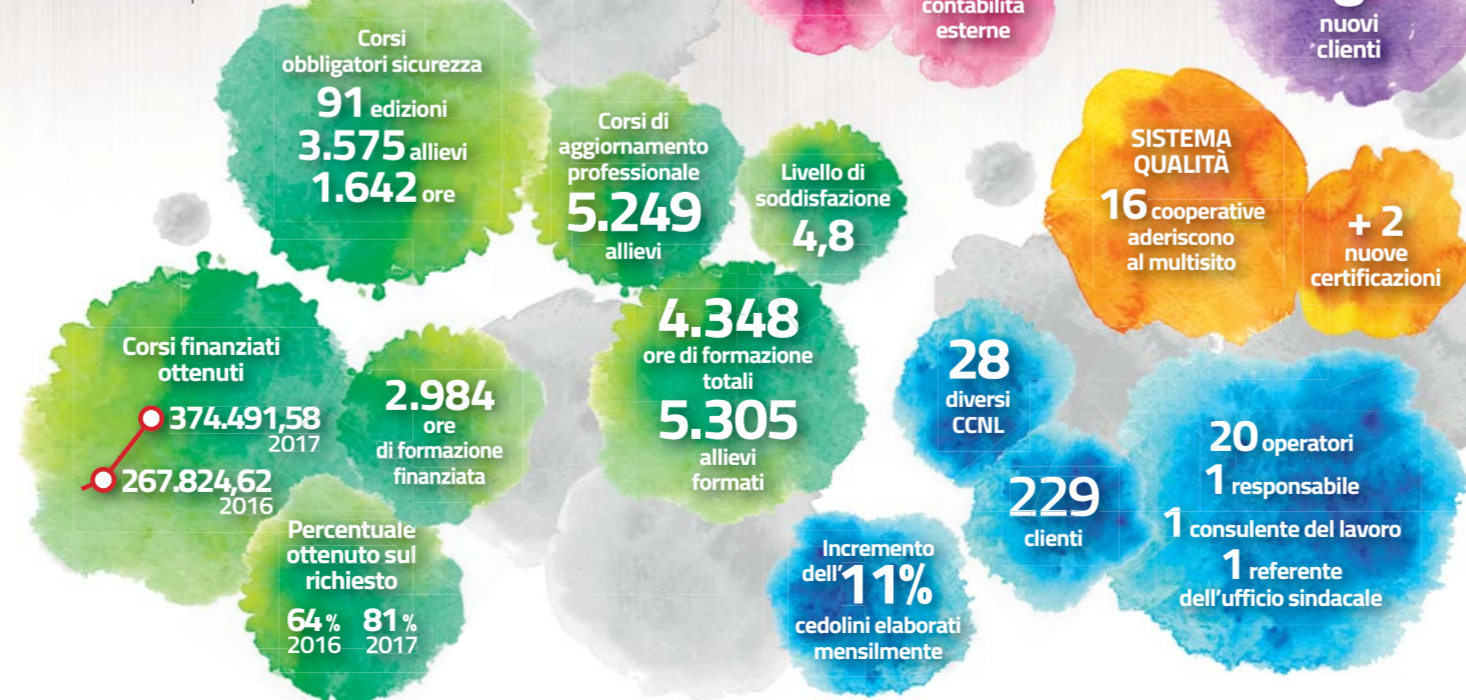
L'anno 2017 è ormai alle nostre spalle, un anno decisivo nella storia dei Centri Servizi per la cooperazione bergamasca. La **decisione di unificare il CSA con COESI**, assunta e realizzata nel corso dell'anno 2016, **ha trovato piena attuazione nel 2017.** Sono state collaudate e realizzate tutte le scelte che avevamo assunto al momento dell'unificazione dei centri servizi, per far sì che le esperienze e le conoscenze acquisite e raccolte nel corso della loro storia identifichino oggi il **Centro Servizi Aziendali COESI** come il **Centro Servizi della cooperazione bergamasca, luogo dove risiede il "patrimonio", il know how del fare impresa nel sociale per il nostro territorio.** Possiamo quindi affermare, **non senza soddisfazione, di aver dato corpo al progetto e alle ragioni che avevamo configurato.**

L'operazione che abbiamo realizzato non solo ha confermato la **svolta identitaria, societaria, progettuale e operativa** che ci eravamo promessi ma, lasciatemelo dire, **va ben oltre quanto inizialmente prospettato.** Ci consente di guardare oltre, **verso l'obiettivo autentico che è quello di offrire ai nostri Soci/Clienti - cooperative, imprese sociali, associazioni, realtà del non profit - servizi altamente qualificati e personalizzati a prezzi equi, trasparenti e accessibili.**

L'idea che **STIAMO REALIZZANDO** è quella di far sentire **UNICO OGNI NOSTRO SOCIO E CLIENTE.**

Il Presidente  
Sergio Manzoni

Legenda  
 ■ paghe  
 ■ contabilità e amministrazione  
 ■ formazione e progettazione  
 ■ sicurezza sul lavoro  
 ■ sistema qualità



### SISTEMA RETRIBUTIVO

**PREMIO PRODUTTIVITÀ** - Sono state concordate ed introdotte alcune logiche innovative per la sua distribuzione, **variabile in base alla produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione misurati attraverso indicatori verificabili ed erogati esclusivamente in funzione dell'utile realizzato dalla società.**  
**REVISIONE DEI CORRETTI LIVELLI DI INQUADRAMENTO** per adeguare i livelli professionali in funzione del nuovo **assetto organizzativo** assunto dalla società a seguito dell'unificazione con i Servizi ex CSA. L'azione non ha inciso sui costi del consorzio.

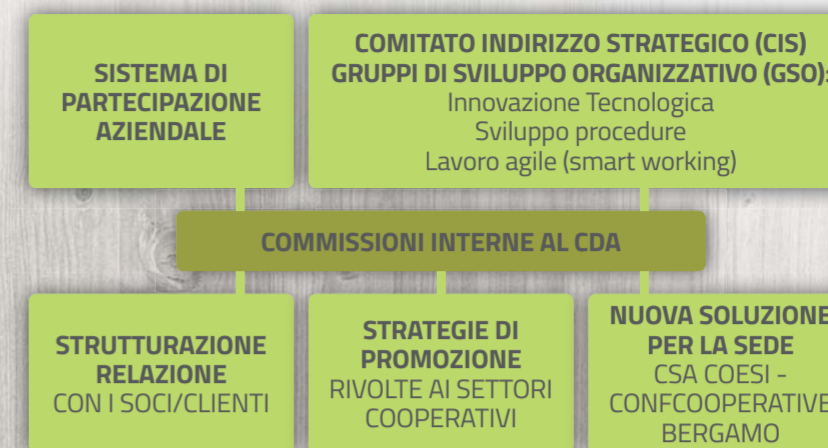
### WELFARE AZIENDALE

**FERIE SOLIDALI** - Per sostenere le situazioni di difficoltà, ai lavoratori sarà possibile **cedere ferie e permessi retribuiti a titolo gratuito a favore dei colleghi che si trovano in precarie condizioni di salute o che devono assistere figli minori che necessitano di cure particolari.**  
**SERVIZI DI WELFARE** - Un nuovo accordo sindacale amplia l'offerta verso **nuovi servizi a favore dei dipendenti tra i quali la fruizione di una piattaforma informatica che facilita l'accesso a servizi di welfare a partire dal 2018.**

## PORTATORI DI INTERESSI



Con la commissione **SISTEMA PARTECIPATIVO**, nel 2017 il CDA ha scelto di immettere nel nostro sistema democratico un tassello aggiuntivo avviando il **percorso di partecipazione dei lavoratori al governo del Consorzio**, una forma di sperimentazione di ciò che la legislazione (*vedi legge di riforma dell'impresa sociale*), pare ormai definitivamente richiedere.

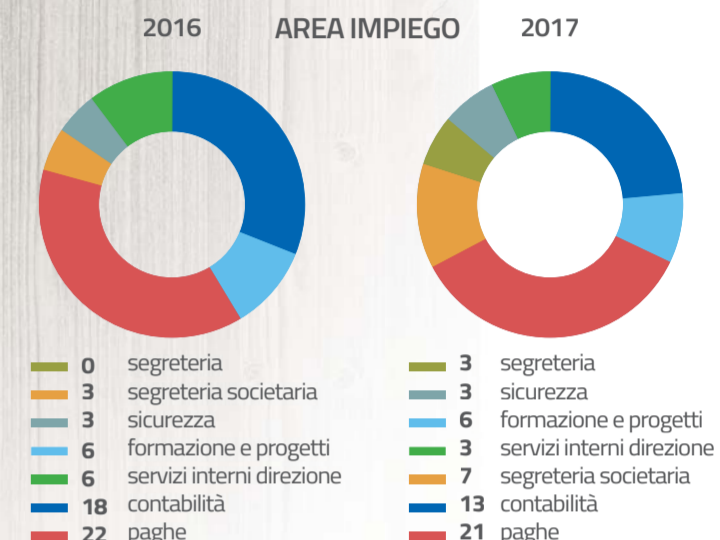


### GENDER GAP

La **media ITALIANA delle donne impiegate** è del 48%.  
 L'obiettivo dell'UE è di arrivare al 70%.  
**Csa COESI contribuisce con il suo 80%**

La **media ITALIANA delle donne in ruoli dirigenziali** è del 22%.  
**Csa COESI 67%**

Nei CDA delle PMI ITALIANE le donne sono il 18,8%.  
**Csa COESI 22%**



## I NOSTRI CLIENTI

I nostri Soci e Clienti sono gli stakeholder principali di Csa COESI, il riferimento che orienta le decisioni e le azioni del Consorzio, sostenendone l'impegno in **termini di ritorno sociale e di trasparenza nell'uso delle sue risorse.**

Fatturato per tipologie di Clienti	2016	2017
Cooperative Sociali	1.952.665,16 €	2.178.527,03 €
Cooperative non sociali	216.467,92 €	295.784,33 €
Consorzi	127.883,13 €	289.489,15 €
Associazioni-Fondazioni	139.936,55 €	157.962,10 €
Altri enti non a fine di lucro	8.459,30 €	49.424,46 €
Enti di diritto pubblico	51.129,96 €	136.853,35 €
Lavoratori autonomi	15.149,11 €	18.489,80 €
Aziende enti profit	39.272,11 €	52.006,33 €
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.550.963,24 €</b>	<b>3.178.536,55 €</b>

### Tipologia e numero Clienti 2017

Cooperative Sociali	175
Consorzi	31
Associazioni	280
Fondazioni	8
Impresa Sociale	1
Enti di diritto pubblico	5
Lavoratori autonomi	43
Aziende enti profit	40
Abitazione	7
Agroalimentare	9
Lavoro e servizi	4
Consumo	18
Cultura-turismo-sport-spettacolo	6
Produzione lavoro	25
Sanità / Servizi	0
Altri enti non profit	18
<b>Totale complessivo</b>	<b>670</b>

## PROSPETTIVE FUTURE

Rivolgendo lo sguardo al futuro, pensiamo alla necessità di rispondere alle sempre maggiori esigenze che riscontriamo in termini di volumi di attività ma, ancor di più, in termini di innovazione del nostro agire per affrontare le sfide prospettate dalle nuove responsabilità assunte. In particolare, Csa COESI intende focalizzare la propria azione nei seguenti ambiti di intervento:

- **Ampliare la rete di Clienti oltre il mondo della cooperazione sociale**, in chiave inclusiva rispetto al mondo delle organizzazioni non profit a chiara vocazione sociale:
  - ✓ associazioni,
  - ✓ fondazioni,
  - ✓ società di scopo che abbiano requisiti sufficienti a garantirne la vocazione sociale.

- **L'evoluzione dei diversi settori della cooperazione, "la partita" del welfare aziendale**, le novità derivanti dalla **cooperazione cosiddetta 4.0** rappresentano spazi di sviluppo da presidiare, oltre che esigenze sociali a cui siamo chiamati a rispondere.

- **I gruppi di lavoro istituiti nel dicembre 2017 e le commissioni nominate all'interno del CDA** hanno iniziato ad operare e potranno offrire certamente un contributo prezioso in corso d'anno per disegnare le **scelte da assumere**

e consentire al consorzio di strutturarsi adeguatamente **per fare fronte alle sollecitazioni che il nuovo mercato sociale richiede.**

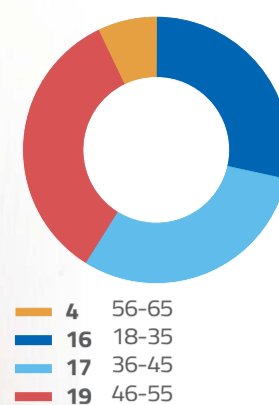
- Le risorse risultate dal bilancio 2017 ci consentiranno di **avviare nuovi servizi sul terreno della somministrazione di manodopera**, ove pensiamo di realizzare un apposito sportello sul territorio, cogliendo la disponibilità del progetto in atto fra Cooperjob e Mestieri Lombardia. Con Concooperative Brescia abbiamo attivo un percorso che ci porterà ad **aprire un sub-agenzia sul territorio in campo assicurativo.**

- Una parte delle risorse realizzate dovranno necessariamente essere investite sullo sviluppo della struttura. Nel corso del 2017 abbiamo avviato una serie di riflessioni e di proposizioni che ci porteranno a breve a **rafforzare ulteriormente l'area sindacale e l'area progettazione.**

- Infine avremo occasione di appoggiare la Confederazione nella definizione e nel supporto del **progetto di rilancio dei diversi settori sul territorio.**

- Nel quadro delle azioni di sviluppo intraprese, Csa COESI continuerà a mantenere un focus costante: **l'attenzione alla cura di ogni Socio e Cliente**, e lavorerà affinché sia sempre più efficace e incisiva.

### ETÀ 2017



GLI UNDER 45 SONO PIÙ DEL **60%**