

## Bilancio Sociale » 2008



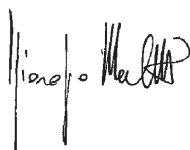
Associazione Artigiani della Provincia di Varese

  
*Confartigianato*  
Imprese

## Bilancio Sociale: le emozioni del “fare”.

E' stretto il legame tra micro e piccola impresa ed etica del lavoro. L'imprenditore si riconosce nella società perché non solo ne fa parte ma è anche una sua realtà fondante. L'impresa si riflette nella società in termini di interesse collettivo creando occupazione e ricchezza. Un Bilancio Sociale è una meta che segna la vita di un'azienda come lo è la nostra, che lavora quotidianamente con un segmento imprenditoriale, dalle forti connotazioni produttive e territoriali. Il nostro ruolo è vivere il territorio e far vivere l'impresa: siamo un connettore di interessi e di prospettive che riveste il ruolo di attore sociale per poter realizzare un interesse generale. Realizzare un Bilancio Sociale significa saper affrontare il cambiamento - organizzativo, storico, economico - senza diminuire la propria efficienza e la propria capacità di generare reddito e servizi competitivi a costi concorrenziali. Questo Bilancio Sociale rappresenta l'anima della nostra Associazione perché rende ancor più trasparente al mondo i suoi principi, i suoi scopi, gli strumenti e la professionalità del management e di tutti i collaboratori. Si parla di ciò che si è fatto e di ciò che si farà, si ritrova l'impegno di un passato recente ed i piani futuri con i quali poter soddisfare le nostre aspettative e quelle delle nostre imprese. L'etica diviene un valore al pari del lavoro ed alla tutela del capitale umano, che vogliamo sempre più qualificato e motivato. I numeri hanno la funzione di rappresentare uno slancio motivazionale posto alla base del nostro lavoro: che inizia e finisce con il prendersi cura delle nostre imprese.

Associazione Artigiani della Provincia di Varese  
**Presidente**  
Giorgio Merletti



## Coerenza e affidabilità anche nel Credito.

Due principi saldi e da difendere. Nei momenti più critici per il mondo imprenditoriale, l'etica di un Bilancio Sociale si misura anche, e soprattutto, nella capacità di facilitare l'accesso al credito per le nostre imprese. E' in questo campo specifico che la trasparenza, la prossimità nei confronti dei propri associati, la presenza quotidiana e territoriale della nostra struttura ha assunto un'importanza senza pari. La mutualità, in Artigianfidi Varese, non è mai stata dimenticata. Il Confidi nasce con tali finalità solidaristiche e quest'anno, in occasione del suo 50esimo anniversario, può affermare con soddisfazione che le sue azioni a vantaggio delle micro e piccole imprese hanno assunto un alto significato sociale. Nel dare garanzia e nell'affiancare gli imprenditori nell'ottenimento del credito, Artigianfidi trasforma e tutela il tessuto economico-sociale del territorio; nella valutazione di merito del credito, crea coesione sociale aprendo un dialogo continuo tra banche e imprese; nel trasmettere e nel gestire le informazioni su imprenditoria e mercato, fa da collante tra il mondo produttivo e quello finanziario. Essere una struttura "sociale", significa saper fare bene il proprio lavoro ponendosi obiettivi anche ambiziosi, come lo possono essere la crescita dimensionale e di business. Secondo una prospettiva di equilibri tra le finalità proprie di Artigianfidi e quelle, ugualmente importanti, della comunità della quale si fa parte. Ed un Bilancio Sociale apre una finestra sul futuro, per non dimenticare mai che non ci può essere un domani senza etica.

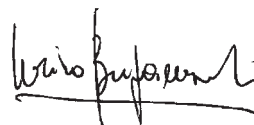
Artigianfidi Varese  
**Presidente**  
Lorenzo Mezzalana



## Un traguardo fatto di responsabilità.

Un traguardo, una meta, un sogno. Una volta che si raggiunge, o si realizza, sembra che cambi tutto. Ed in effetti è così: ci si rende conto di quanto si è fatto, di come lo si è fatto e di perché lo si è fatto. Si ha una visione privilegiata del nostro lavoro e di quello degli altri. Di come si è riusciti ad assolvere al nostro compito di rappresentanti dell'imprenditoria di questo territorio seguendo il rigore, la disciplina, gli ideali del "fare". Queste pagine sono la testimonianza di un percorso basato su lealtà, correttezza e stima nei confronti di chi crede nell'imprenditorialità, nell'associazionismo, e nel fatto che l'economia non è solo formule matematiche ma anche responsabilità sociali, comportamenti sostenibili e condivisibili. Senza coinvolgere le nostre emozioni non potremmo dialogare e confrontarci con gli altri. Il Bilancio Sociale è una leva che stimola al miglioramento continuo. Quindi è il progresso – l'idea di guardare nuovi orizzonti e poterli raggiungere - a muoverci verso la direzione di un'ulteriore maturità. E' un compito al quale vogliamo assolvere con una prontezza sempre maggiore e coscienti di fronte ai rapporti con i nostri stakeholder ed i nostri collaboratori. Nel Bilancio Sociale si parla di meriti – dove siamo arrivati e come abbiamo potuto raggiungere tali risultati lo dobbiamo a tutta la nostra struttura associativa – e di profili strategici, operativi, di governance. Queste pagine rappresentano una promessa e, nello stesso tempo, una scommessa sul domani. Per appropriarci di una cultura sociale che, soprattutto oggi, deve legarsi indissolubilmente all'economia.

Associazione Artigiani della Provincia di Varese  
**Direttore Generale**  
Marino Bergamaschi



**Associazione Artigiani della Provincia di Varese**



## Nota introduttiva e presentazione del documento

Il Bilancio Sociale è un prezioso strumento attraverso cui un'azienda può raccontarsi, descrivere i propri valori ed obiettivi, ma soprattutto mettere in luce i legami che essa è stata in grado di instaurare con i cosiddetti *stakeholder*, i soggetti, cioè, che hanno con l'azienda un legame continuo e duraturo. Il Bilancio Sociale vuole essere una rendicontazione non tanto del valore economico quanto del valore "sociale" che l'azienda crea e distribuisce ai suoi *stakeholder* interni ed esterni: i propri collaboratori, i clienti, i fornitori, i soggetti economici e sociali del tessuto territoriale, la collettività e l'ambiente.

Il valore sociale generato da una realtà quale quella di Associazione Artigiani della Provincia di Varese, CONFARTIGIANATO-IMPRESE VARESE è particolarmente rilevante: essa, infatti, è uno dei più importanti soggetti promotori di sviluppo economico e sociale del tessuto imprenditoriale locale, e da sempre si attiva anche direttamente con iniziative rivolte alla cittadinanza e al territorio varesino.

Questo documento si propone pertanto di descrivere e quantificare, per quanto possibile, il valore aggiunto che l'Associazione crea per ciascuna categoria di *stakeholder*, seguendo i principi di redazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.

La pubblicazione del presente Bilancio avviene in concomitanza con quella del libro sulla storia di Associazione Artigiani della Provincia di Varese, CONFARTIGIANATO-IMPRESE VARESE, che ci ha portato a raccontare il passato dell'Associazione e a riflettere sui suoi valori fondanti e sul suo radicamento nel territorio. Il presente documento si pone l'obiettivo, in continuità rispetto al passato, di descrivere non solo il presente dell'Associazione, ma anche le sue prospettive di sviluppo, il suo futuro.

**La peculiarità di questo Bilancio Sociale è, infatti, quella di non concentrarsi solo sullo status quo, ma anche sulle ipotesi di sviluppo dell'Associazione:** essa non vuole più essere solo soggetto proattivo nella risposta ai bisogni delle imprese artigiane, con la realizzazione di servizi che permettono alle imprese di essere sempre più competitive sul mercato di riferimento, ma sta cercando di diventare anche un soggetto in grado di evolversi costantemente e capace di innescare **cambiamento e innovazione** nelle stesse imprese artigiane del territorio.

In quest'ottica il presente documento può essere inteso come un esempio del terzo modello di Bilancio Sociale : uno strumento di rendicontazione e, allo stesso tempo, anche un'occasione per riflettere sul cambiamento e per indicare gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

<sup>(1)</sup> Bagliani, M., & Vicari, S. (2004, maggio 3). Bilancio sociale, strumento da non usare solo per la comunicazione. Il Sole 24 Ore.



## Struttura del Bilancio Sociale

Il presente documento si articola in tre parti: nella **Parte prima** saranno presentate la struttura dell'Associazione, la sua mission, i suoi valori e i suoi obiettivi di più breve termine.

Nella **Parte seconda** sarà presentato, ove possibile anche dal punto di vista quantitativo, il valore aggiunto creato dall'impresa per le diverse categorie di stakeholder: il personale, le imprese clienti, i soggetti economici e sociali del territorio, la collettività, l'ambiente e i fornitori.

Infine, nella **Parte terza** verranno presentati i prospetti di ripartizione e distribuzione del valore aggiunto costruiti per le diverse società che compongono il sistema associativo secondo lo schema proposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.

Trasversalmente ad ogni sezione verrà delineato il processo di cambiamento che sta interessando Associazione Artigiani, che emergerà in particolare nelle sezioni dedicate alla descrizione dell'organizzazione interna dell'Associazione e alla descrizione dei servizi per le imprese clienti, dove è più visibile il percorso di trasformazione che l'Associazione ha già intrapreso e sta continuando a perseguire.

## Indice

### PARTE PRIMA: IDENTITÀ, MISSION, VALORI

Identità aziendale	8
Mission	8
Obiettivi	9
Valori	10
Assetto istituzionale	11
Strategie e politiche	18

### PARTE SECONDA: GLI STAKEHOLDER

Premessa	20
Personale	24
Imprese Clienti	52
Lobby e rappresentanza	72
Ambiente e sicurezza	69
Amministrazione del personale	74
Contabilità e assistenza fiscale	77
Credito	80
Servizio clienti	85
Innovazione	89
Servizi alla Persona	98
Soggetti economici e sociali del territorio	102
Collettività	107
Ambiente	111
Fornitori	113

### PARTE TERZA: LA CONTABILITÀ SOCIALE

Associazione Artigiani della Provincia di Varese	120
C.A.F. ARTSER srl	122
Artigianfidi Società Cooperativa	124
Moa SMS	126
Fondazione S.Giuseppe	127