

Bilancio 2016. Codess FVG cresce e si rafforza nel panorama regionale della cooperazione sociale

Care Socie, Cari Soci,
è tempo di Bilancio e come
sempre in questa occasione
condividiamo informazioni e ri-
flessioni attraverso il bollettino,
quest'anno rinnovato nel titolo e
nella grafica.

Per la Cooperativa il 2016 è stato
ancora un anno positivo: il fattu-
rato è risultato in crescita nono-
stante l'economia attraversi un
momento critico che ormai, in
parte, riguarda anche il nostro
settore e il nostro territorio.

Come abbiamo già detto nelle
precedenti informative e nelle
Assemblee dei Soci, il contesto
in cui operiamo negli ultimi anni
è tutt'altro che facile.

La nostra regione – che per lun-
go tempo è parsa un'isola felice
sia per le risorse impiegate
nel sociale sia per le normative
specifiche a sostegno della coo-
perazione sociale e di tutela ne-
gli appalti – ha mostrato alcune
inevitabili incrinature.

Sono riapparse gare con basi
d'asta insufficienti persino a

coprire il costo del lavoro e for-
mule fantasiose per l'assegna-
zione del punteggio. Questo ha
favorito l'attivismo di sogget-
ti "cooperativi" poco seri, che
offrono ribassi sostenibili solo
mettendo mano al trattamento
dei lavoratori.

Le Associazioni Cooperative, in
accordo con le Organizzazioni
Sindacali, hanno contrastato
questa tendenza con decisione
ma con risultati alterni. L'azio-
ne è comunque positiva e con-
ferma che buone relazioni tra le
parti sono nell'interesse di tutti,
in primis dei lavoratori Soci del-
le Cooperative serie e corrette.

Un secondo, grave, problema è
che i contratti con gli Enti con-
tengono clausole di revisione
prezzi legate esclusivamente
all'indice ISTAT che misura l'in-
flazione.

Come è noto, questa è ferma
da anni mentre il costo del la-
voro, pur in assenza di rinnovo
contrattuale, cresce per effetto
di scatti di anzianità e riquali-
ficazione professionale (senza

Sommario:

pp. 1-2
Bilancio 2016

pp. 2-3
Rafforziamo la crescita, ancorati
ai nostri valori

p. 4
Commissioni Soci

p. 5
Convocazione Assemblea dei Soci

p. 5
I vantaggi ai Soci

p. 6
Questionari di soddisfazione Soci

p. 7
POLIMEDICA. Tariffe agevolate
per i Soci di Codess FVG

p. 8
Percorso formativo. Patto com-
portamentale per Codess FVG

essere rilevato dall'inflazione). Questo fa sì che i margini economici tendano progressivamente a diminuire.

A questo proposito, come già detto, è partita la trattativa per il rinnovo del CCNL. Se da un lato accogliamo positivamente la notizia (in Cooperativa siamo tutti Soci-lavoratori), dall'altro temiamo che il Bilancio di aumenti possa non essere sostenibile. La trattativa sinora non è stata semplice e, ormai al terzo incontro, non c'è ancora accordo sull'art. 1 (il CCNL in vigore ne ha 87!!).

Fin qui le criticità. Veniamo però alle notizie positive. In questa situazione, la Cooperativa dimostra un'ottima tenuta. Come vedrete, il valore della produzione (le entrate) aumenta ancora (+8,8%), raggiungendo i 16,5 milioni di euro. Anche il risultato

è positivo e in crescita rispetto allo scorso anno, e ci permette perciò di riprendere la politica dei ristorni verso i Soci.

Per prudenza la somma che si propone di assegnare a questo importante strumento extra-tributivo non è molto alta ed è comunque erogata nella forma di aumento gratuito della quota sociale. Si tratta comunque di un segnale significativo da parte del Consiglio di Gestione, una decisione che conferma il buono stato di salute di Codess FVG e la sua peculiarità di unica Cooperativa in regione ad adottare con regolarità da molti anni questo strumento a favore dei Soci.

Dopo l'avvio di Codessalute-PO-LIMEDICA e della nuova Area Servizi Sanitari, continuano i progetti di sviluppo. Attualmente si stanno valutando ulteriori investimenti per consolidare le

attività, diversificandole sia in termini di tipologia che di cliente e puntando non più solo agli appalti, ma direttamente ai privati.

Concludiamo annunciando un'ultima importante novità: il 6 aprile il Consiglio di Sorveglianza ha deliberato un'integrazione ai componenti del Consiglio di Gestione che passa da 3 a 5 membri. A Franco Fullin (Presidente), Massimiliano Brumat (Vicepresidente) e Giulia Bigot, si aggiungono Daniela Ceccarello e Iris Tion. Con questa scelta si allarga il gruppo degli amministratori rafforzando le competenze e ampliando i punti di vista, ciò anche in funzione di accompagnamento a un ricambio al vertice che alla prossima scadenza del 2019 sarà necessario. Benvenute Daniela e Iris, siamo certi che insieme faremo un ottimo lavoro!

2

Rafforziamo la crescita, ancorati ai nostri valori



Il 28 marzo il Consiglio di Gestione ha approvato il rendiconto dell'esercizio appena concluso e, in collaborazione con l'Ufficio di Direzione, ha analizzato e verificato i risultati raggiunti.

Il presente esercizio rappresenta un anno di ulteriore rafforzamento per la Cooperativa. Il valore della produzione supera la soglia dei 16 milioni (16.474027,39 euro), con un incremento pari

all'8,8% rispetto all'anno precedente, e il risultato - al netto delle imposte - è di 171.706,32 euro, in netta ripresa rispetto all'anno scorso. Il Bilancio al 31/12/2016, quindi, consolida la Cooperativa nel mercato di riferimento e riconosce la sua nuova fase di sviluppo, che ha visto la realizzazione di investimenti propri.

Confrontando i dati con l'anno 2015 nelle diverse aree, rileviamo che l'aumento del fatturato (+8,8%) riguarda in modo più significativo i Servizi Sanitari e le attività a supporto dei cittadini stranieri richiedenti asilo. Il risultato positivo è stato principalmente ottenuto grazie a un contenimento delle spese generali (ridotte di oltre l'8%), dal migliore esito della gestione di POLIMEDICA, da un migliore indice di occupazione nelle strutture residenziali.

Tenuto conto del buon risultato ma anche dei progetti di sviluppo in corso, il Consiglio di Gestione propone, al netto di quanto obbli-

gatoriamente dovuto al fondo mutualistico e all'accantonamento a riserva legale, di destinare una quota pari a 72.296 euro a titolo di ritorno in quota capitale a favore dei Soci e il restante a riserva ordinaria indivisibile. I ristorni verranno erogati in quota capitale al fine di rafforzare ulteriormente la situazione patrimoniale di Codess FVG, confermando la volontà della società a proseguire la sua politica di sviluppo anche attraverso investimenti mirati. Si evidenzia che sono state contabilizzate delle sopravvenienze attive importanti e costituito un fondo in previsione del rinnovo del CCNL.

La situazione finanziaria durante l'esercizio è rimasta positiva, elemento che ha sempre caratterizzato la nostra Cooperativa. Essendo buona la liquidità, quindi, anche quest'anno non si è ricorso ad alcuna forma di indebitamento, né nel breve né nel lungo periodo. Tuttavia i ritardi nei pagamenti di un cliente molto importante hanno ridotto le riserve.

Gli obiettivi strategici

Nel corso del 2016 erano state programmate 28 attività di carattere generale e di competenza diretta dell'Ufficio di Direzione. Lo score di completamento è stato pari al 76,5%, più alto rispetto all'anno precedente (68%), grazie forse a una migliore programmazione degli obiettivi. An-

che quest'anno tutte le attività sono state pianificate e verificate costantemente attraverso uno specifico software e le riunioni bimensili dell'Ufficio di Direzione. Per quanto riguarda gli obiettivi più rilevanti e di carattere strategico, si è operato innanzitutto per la conferma dei servizi in essere, ritenendolo prioritario sia nel contesto dello scambio mutualistico (garantire il lavoro ai Soci), sia per mantenere il buon livello dimensionale raggiunto e contare su solide basi per un ulteriore sviluppo. Dei 17 appalti in scadenza, sono stati tutti riconfermati o prorogati tranne uno di dimensioni modeste: il Servizio Informagiovani di Tavagnacco.

Le attività di POLIMEDICA si sono sviluppate proficuamente e gli obiettivi di fatturato per il 2016 sono stati raggiunti. La perdita di gestione prevista per l'esercizio, grazie a un attento contenimento dei costi, è stata più che dimezzata. L'attività rafforza quindi la presenza della Cooperativa nel settore dei Servizi Sanitari.

Per quanto riguarda risorse e strumenti dell'organizzazione amministrativa, si è svolto l'inserimento del nuovo Responsabile dell'ufficio Contabilità, a cui sono stati affidati anche i compiti di Ufficio acquisti. È entrato definitivamente in uso il nuovo gestionale per le Risorse Umane ed è stato realizzato il potenziamento del server e della rete.

È proseguito poi il costante im-

pegno sui temi della Sicurezza. Nel corso del 2016 sono state effettuate 357 visite mediche (254 nel 2015). I sopralluoghi formali presso i servizi sono stati 25, a cui vanno ad aggiungersi ben 36 prove di evacuazione. Anche l'attività di Formazione a favore dei Soci è stata ampiamente garantita retribuendo integralmente ben 9.533 ore di formazione con un incremento dell'11,5% sull'anno precedente (nel 2015 erano state 8.552); di queste quasi la metà sono state dedicate alla Sicurezza. I dati appena citati testimoniano la volontà e l'impegno della Cooperativa, in coerenza con la propria politica, di investire sulla formazione, sulla supervisione e sulla tutela della salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Anche quest'anno abbiamo rilevato la soddisfazione dei Clienti e dei Soci-lavoratori della Cooperativa tramite specifici questionari. Da parte dei Clienti, su una scala da 1 a 10, abbiamo ottenuto una valutazione media pari a 8,39 (8,31 nel 2015) con un picco di 9 nel Settore della Prima Infanzia. Della soddisfazione complessiva dei Soci, che si attesta al 7,43 (7,64 nel 2015), parleremo più nel dettaglio nelle pagine successive.

Nel 2016, infine, abbiamo proseguito il lavoro sull'identità e la coesione del gruppo della struttura tecnica-organizzativa con il fine di creare uno stile di lavoro condiviso, argomento su cui rimaniamo alle pagine seguenti.

**A Voi Soci/e il nostro ringraziamento,
che estendiamo a tutti coloro che hanno collaborato nella gestione.**

Ringraziamo in particolare il Consiglio di Sorveglianza, il Revisore Legale dei Conti dott. Massimo Da Re e il consulente della Cooperativa rag. Gianni Mucchiut, che ci hanno sempre assistito con la massima disponibilità e precisione, e i tanti professionisti che accompagnano quotidianamente le nostre attività.

Commissioni Soci. Il calendario completo

Sono convocate le Commissioni Soci Territoriali nelle date e luoghi indicati nella tabella di seguito. L'ordine del giorno è il seguente: Bilancio d'esercizio 2016, relazione sulla gestione e sulle attività di sorveglianza; Varie ed eventuali.

Le Commissioni Soci sono uno degli strumenti di partecipazione attiva alla vita della Cooperativa che il Consiglio di Sorveglianza si impegna a mantenere e a garantire. Questi incontri si svolgono, di norma, fuori orario

di lavoro e hanno luogo presso le sedi territoriali e di alcuni servizi, poiché hanno lo scopo di avvicinarsi al Socio incontrandolo sul territorio.

Il Consiglio di Sorveglianza riferisce in merito allo svolgimento della sua attività di vigilanza, anticipa gli argomenti principali delle Assemblee Soci e favorisce momenti di confronto e discussione propositiva.

Al fine di dare un'esposizione puntuale sulla gestione, sarà presente a ogni incontro alme-

no un esponente del Consiglio di Gestione.

Nella tabella sono indicate tutte le date delle Commissioni Soci alle quali è possibile partecipare in base all'orario e all'ubicazione più confacenti. La partecipazione alle Commissioni è una scelta individuale del Socio e pertanto è libera e gratuita.

Ricordiamo che per il Socio in formazione è obbligatoria durante il periodo di formazione.

Vi aspettiamo!

4

	Sede	Commessa	Data	Ora
1	Cervignano c/osedede Codess FVG	A04-A14	Giovedì 27 aprile	14.30
2	CORMONS c/o Casa di Riposo	D16	Giovedì 4 maggio	13.00
3	GEMONA c/o Casa di Riposo	D15	Lunedì 8 maggio	13.00
4	TOLMEZZO c/o Casa di Riposo	D33-A33-H33	Martedì 9 maggio	13.30
5	TOLMEZZO c/o sede Codess FVG	A33-H33-D33-C30	Martedì 9 maggio	17.00
6	MONFALCONE c/o sede Codess FVG	A08-CISI	Mercoledì 10 maggio	16.00
7	S.GIORGIO DI NOGARO c/o Chiabà	D24-F04-A04	Venerdì 12 maggio	13.30
8	UDINE c/o sede Codess FVG	C01-C02- C12 -C27- C41- X99 - B01-B20 - A18 - R12	Lunedì 15 maggio	18.00
9	POLIMEDICA	S1-S2	Lunedì 15 maggio	19.30
10	CODROIPO c/o Ass. La Pannocchia	D10 - A10	Martedì 16 maggio	13.30
11	CODROIPO c/o Nido Mondo dei Piccoli Codroipo	C10 - C20	Martedì 16 maggio	17.30

Convocazione Assemblea Ordinaria dei Soci

I/Le Signori/e Soci/e

sono convocati/e in Assemblea Ordinaria in prima convocazione per il giorno 28 aprile 2017 alle ore 8,30 a Udine presso la sede della Lega Cooperative in via Cerzai n. 8 e, occorrendo, in seconda convocazione per il giorno

venerdì 26 maggio 2017 alle ore 18,00
presso il ristorante "Belvedere" in via Belvedere, 21 – Tricesimo (UD)

per discutere e deliberare sul seguente:

ORDINE DEL GIORNO

1. Relazione del Consiglio di Gestione sulla gestione
2. Relazione del Consiglio di Sorveglianza e dell'Organismo di Vigilanza
3. Presentazione del Bilancio e del Conto Economico al 31 dicembre 2016, congiuntamente al Bilancio sociale, deliberazioni inerenti e conseguenti
4. Approvazione del Regolamento per l'assegnazione dei ristorni
5. Varie ed eventuali

Il Presidente del Consiglio di Gestione e Legale Rappresentante

Franco Fullin

I vantaggi ai Soci

Il Consiglio di Gestione ha deliberato, anche quest'anno, in merito all'attuazione dell'art. 20 del Regolamento Interno della Cooperativa per il mantenimento dei Vantaggi ai Soci.

Si tratta, in particolare, di sconti o contributi sulle rette di frequenza dei nidi di infanzia e del servizio di consulenza fiscale gratuita.

Per l'assistenza fiscale, si ricorda che il servizio è gratuito e totalmente a carico della Cooperativa e ne hanno diritto tutti i Soci in attività. Ha per og-

getto la compilazione del Mod. 730/2017, dell'ISEE e del RED. L'assistenza viene prestata dallo Studio Mucchiut di Cervignano del Friuli, presso la sede in via Udine 12 - tel. 0431 31250 su appuntamento oppure nelle sedi della Cooperativa previa disponibilità di un locale e di un numero di richieste da parte di 5 Soci nella medesima giornata.

Per informazioni e per fissare gli appuntamenti nelle sedi di lavoro rivolgersi ai Coordinatori di Servizio. Adesioni al più presto!

Questionari di soddisfazione Soci

L'indagine

Anche quest'anno Codess FVG ha rilevato, attraverso il **Questionario di soddisfazione** la valutazione generale che i Soci danno della Cooperativa, acquisendo in questo modo importanti informazioni e raccogliendo spunti.

Segnaliamo una novità importante rispetto alla modalità di somministrazione: lo scorso anno, per rendere più comoda e veloce la compilazione, abbiamo

affiancato alla consueta versione cartacea anche una **formula on line**. Tramite e-mail il Socio ha potuto accedere direttamente al link di compilazione del questionario, avendo comunque la **garanzia dell'anonimato**, ma potendo comunicare le proprie impressioni in modo **più semplice e rapido**.

La nuova procedura ha ridotto leggermente la percentuale generale di risposte rilevate, ma

siamo certi che con il tempo il nuovo strumento sarà gradito, diventando una prassi consolidata. Ricordiamo infatti che dal 2017 la modalità di compilazione telematica diventerà esclusiva, e ricordiamo ai Soci che sarà importante comunicare un riferimento e-mail in modo da ricevere questo strumento di partecipazione attiva.

Nel 2016 la **risposta** dei Soci è stata pari al **40%** della forza lavoro, ovvero 233 su 591 questionari consegnati.

Analizzando ogni singola voce, con una votazione riferita a una scala di **valori compresi tra 1 e 10**, riportiamo di seguito cosa hanno risposto i Soci:

Quanto ti senti soddisfatto rispetto a:	2015	2016
Situazione patrimoniale ed economica della Cooperativa	8,18	7,8
Scelte strategiche e organizzative	7,69	7,3
Chiarezza dei propri compiti e responsabilità	Non presente	8,35
Accrescimento delle competenze professionali	Non presente	7,5
Efficacia e chiarezza della comunicazione con colleghi/responsabili	Non presente	7,22
Clima lavorativo nel servizio	7,05	7,15
Attività formative realizzate	7,58	7,48
Supporto colleghi e responsabili	Non presente	7,31
Carico di lavoro proporzionato all'orario di servizio	Non presente	6,9
Previsioni sicurezza e tutela dei lavoratori	8,02	7,8

I risultati

I valori generali sono molto positivi: la **media complessiva** è del **7,5**.

Quest'anno sono stati inseriti anche **nuovi quesiti** su:

- percezione del proprio carico di lavoro
- chiarezza dei propri compiti
- supporto ricevuto dai colleghi
- efficacia della comunicazione con i colleghi/responsabili
- accrescimento delle proprie competenze professionali

I risultati delle nuove domande sono stati tutti decisamente positivi, superando in alcuni casi la media dell'8.

Per quanto riguarda la soddisfazione generale percepita segnaliamo un leggero calo rispetto al 2015, ma la media vicina al 7,5 rimane molto buona. I Soci dimostrano la **maggior soddisfazione** rispetto alla **chiarezza dei propri compiti**, testimoniando quindi un'ottima capacità di inserimento da parte dei Coordinatori; alla **situazione patrimoniale**

ed economica della Cooperativa e a quanto previsto in materia di **sicurezza e tutela dei lavoratori**. Il **94,38%** degli intervistati dice inoltre che consiglierebbe ad amici e parenti l'utilizzo dei servizi della Cooperativa, testimoniando quindi il valore e la qualità riconosciuta ai nostri servizi.

Emerge quindi una **percezione generale della Cooperativa** come economicamente solida, affidabile e attenta alla **sicurezza dei propri Soci** e del loro corretto inserimento lavorativo.

POLIMEDICA. Tariffe agevolate per i Soci di Codess FVG

In POLIMEDICA, la struttura sanitaria privata gestita da Codess FVG, i Soci a tempo indeterminato della Cooperativa, in quanto iscritti al Fondo sanitario integrativo Cesare Pozzo, hanno diritto a effettuare visite specialistiche e accertamenti diagnostici a condizioni di vantaggio.

Costi

* Visite specialistiche: 20 euro

* Accertamenti diagnostici ed esami strumentali: 25 euro

- Eco Doppler TSA (tronchi sovraortici/vasi del collo)
- Eco Doppler doppio distretto (arterioso e venoso)
- Eco Doppler arterioso degli arti inferiori e superiori
- Eco Doppler dell'aorta addominale

Pagamenti

In POLIMEDICA usufruisci subito dell'agevolazione: paghi la tariffa scontata direttamente al momento della visita.

Richiedere una visita

Per effettuare una visita specialistica o un esame devi soltanto:

- Fissare l'appuntamento presso la segreteria di POLIMEDICA (0432 641063). L'impegnativa del medico di base è richiesta solo per gli esami strumentali.
- Richiedere l'autorizzazione alla Cesare Pozzo (infocenter@mutuacesarepozzo.it; tel. 02 667261) almeno 3 giorni prima della visita comunicando: Nome, Cognome, Data di nascita, Data e Ora della visita, Struttura sanitaria erogante.

Altre agevolazioni

Per tutte le prestazioni non incluse nella copertura sanitaria integrativa, in quanto Socio di Codess FVG, in POLIMEDICA hai diritto a uno sconto del 15%.

Specialità cliniche e servizi

ANGIOLOGIA E CHIRURGIA VASCOLARE	OCULISTICA
CARDIOLOGIA	ORTOPEDIA
CHIRURGIA GENERALE	ORTOPEDIA PEDIATRICA
DERMATOLOGIA	OTORINOLARINGOIATRIA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	PEDIATRIA
ENDOCRINOLOGIA, DIABETOLOGIA E NUTRIZIONE	UROLOGIA
FISIATRIA	PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA
GERIATRIA	DIETISTICA
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	PODOLOGIA
MEDICINA DELLO SPORT	PUNTO PRELIEVI
NEUROLOGIA	SERVIZI INFERMIERISTICI
	FISIOTERAPIA
	E IDROKINESITERAPIA



In POLIMEDICA trovi anche:

Corsi di Acquababy: 12-36 mesi

Corsi di Acquababy piccolissimi: 0-10 mesi

Corsi propedeutici al nuoto: 2-6 anni

Corsi di Acquaticità in gravidanza

Percorso formativo. Patto comportamentale per Codess FVG

Codess FVG da anni lavora per rafforzare l'identità e la coesione della struttura tecnico organizzativa (personale amministrativo, responsabili degli uffici, coordinatori), organizzando specifici corsi di formazione e seminari.

Nel 2016 abbiamo avviato un percorso finalizzato a elaborare un patto comportamentale: un insieme di impegni reciproci condivisi da tutti i partecipanti che diventasse il riferimento dell'agire lavorativo quotidiano.

Il percorso

8

Siamo stati accompagnati in questo percorso dal dott. Giovanni Tavaglione – docente di DOF Consulting, società specializzata in consulenza e formazione aziendale – che dal

seminario annuale di giugno ha avviato insieme al gruppo una intensa attività.

Nel primo incontro, il 24 giugno 2016, attraverso lavori di gruppo e giochi di squadra all'aperto, siamo riusciti – in modo ludico e divertente, ma anche molto consapevole – ad avviare una riflessione sull'importanza della collaborazione generale per il corretto raggiungimento di un obiettivo.

La formazione è proseguita con due successivi incontri in ottobre e novembre. In questa fase il gruppo è stato diviso in due sottogruppi (Coordinatori e Personale della Sede centrale), i quali hanno lavorato singolarmente con il formatore per approfondire il tema della critica costruttiva. L'argomento è stato tradotto in pratica attraverso momenti di scambio in cui, con un dibattito

aperto e rispettoso, i partecipanti hanno espresso le proprie opinioni e sensazioni sui colleghi presenti, avviando un percorso finalizzato all'apprendimento delle corrette modalità di interazione professionale.

Durante queste giornate i gruppi hanno lavorato anche per individuare gli impegni generali, che nella fase conclusiva del percorso si sono trasformati in un vero e proprio patto comportamentale.

Il patto comportamentale

L'elaborazione finale del patto si è concretizzata con l'ultima giornata di formazione il 13 gennaio 2017. In questa occasione il formatore ci ha nuovamente accompagnati in un percorso di consapevolezza sull'importanza della cooperazione per il raggiungimento di obiettivi comuni.

Suddivisi in più sottogruppi, abbiamo lavorato sugli impegni individuati per sintetizzarli e renderli chiari e misurabili.

Gli impegni definiti in questa fase sono diventati il Patto Comportamentale definitivo, modello di riferimento delle nostre future relazioni lavorative.

Gli impegni sono stati condensati in sette parole chiave: chiarezza, lavoro di squadra, correttezza, professionalità, identità, visione comune, metodo. Termini con valore trasversale, che possono essere quindi sentiti come un riferimento da tutti i Soci della Cooperativa.

Queste parole chiave sono vere e proprie "ancore" che fissano in modo chiaro e tangibile quanto indicato in maniera discorsiva dagli impegni. Un ancoraggio reso più concreto dalla realizzazione di un quadro che riporta i termini individuati.

Il percorso formativo si è concluso ufficialmente il 22 marzo 2017 con la consegna del quadro, ora presente in tutti gli uffici della sede e presso gli uffici dei Coordinatori nelle varie strutture come segno tangibile di fronte a tutti i Soci e ai vari interlocutori del nostro impegno quotidiano per costituire un gruppo di lavoro coeso, unito da pratiche comuni e condivise.



Chiarezza



Lavoro di squadra



Correttezza



Professionalità



Identità



Visione comune



Metodo