BILANCIO SOCIALE

Anno 2025

Cooperativa Sociale

Alba Rosa

Alba Rosa Soc. Cooperativa Sociale
Piazzale Filippo il Macedone, 89 – 00124 Roma
Partita IVA – Codice Fiscale: 13297271002 - N° iscrizione CCIA: RM 1436554
PEC: albarosa_societacooperativa@legalmail.it

Sommario

Presentazione 2

Informazioni generali 3

Matrice di raccordo del Bilancio Sociale con le Linee Guida Ministeriali 4

Chi siamo 5

La nostra storia 5

La Governance 6

Base Sociale e Risorse Umane 7

I lavoratori soci 8

Applicazione contratto lavoro e formazione dei lavoratori 8

I dati economici per capire il sociale 8

I proventi. 10

I costi d'esercizio 10

I dati patrimoniali 10

La gestione dei servizi 12

La struttura dei servizi 12

L'impegno per la qualità dei servizi 13

La sicurezza nella gestione dei servizi 14

Presentazione

La dimensione sociale della Cooperativa Alba Rosa è centrata principalmente nell'attività di supporto alle strutture socio sanitarie presenti sul territorio del Lazio.

Seppure in questo contesto complesso i servizi sono stati garantiti in tutte le strutture nelle quali si opera e nel complesso sono mantenuti i livelli occupazionali per i soci. La struttura economica si è rivelata solida ed il fatturato ha garantito un adeguato equilibrio finanziario e la garanzia dell'occupazione.

Siamo quindi lieti di presentare questo documento, evidenziando, in particolare, in queste righe, i due dati più rilevanti: una base occupazionale di circa 51 soci, la fidelizzazione della clientela.

Il Presidente

Informazioni generali[1]

- Ragione sociale: Alba Rosa Società Cooperativa Sociale
- Indirizzo: Piazzale Filippo il Macedone 89 – 00124 Roma
- Partita Iva: 13297271002
- Codice Fiscale: 13297271002
- Forma giuridica: Cooperativa Sociale
- Data costituzione: 12.03.2015
- Telefono: 06/7009121
- PEC: albarosa_societacooperativa@legalmail.it
- Codice Ateco: 88.99 - altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

Perimetro di rendicontazione sociale	- In attuazione dello scopo mutualistico, tenuto conto dei requisiti dei propri soci e del loro interesse alla partecipazione ai vantaggi mutualistici, la società ha come oggetto quello di servizi sociali e sanitari alla persona, inclusi quelli a minori, disabili ed anziani con interventi domiciliari, residenziali e scolastici, compresa la gestione ospedaliera, hospice, case d riposo, centri diurni, case famiglia, comunità di convivenza. - L'attività svolta dalla Cooperativa in quanto oggetto del "perimetro" di rendicontazione sociale del presente documento, è riclassificabile al punto c) dell'Art. 5 Codice Terzo Settore (D.Lgs n° 117/2017).	
Principi di redazione del Bilancio Sociale	- Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'art.14, comma 1, D.lgs. N° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell'art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017. - La matrice di raccordo fra le indicazioni delle Linee Guida Ministeriali e i capitoli di Bilancio Sociale è riportata nella pagina successiva.	
Obiettivi nda 2030		

1InformAgeazioni generali coerenti con le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'art.14, comma 1, D.lgs. N° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell'art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017.

Matrice di raccordo del Bilancio Sociale con le Linee Guida Ministeriali

Area informativa		Dettagli informativi richiesti da Linee Guida Ministeriali[2]	Capitoli di Bilancio Sociale[3]	
6.1	**Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale**	Eventuali standard di rendicontazione utilizzati.		Informazioni generali
		Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di misurazione	NA	
		Altre informazioni utili per comprendere processo di rendicontazione	NA	
6.2	**Informazioni generali sull'ente**	Nome Ente		Informazioni generali
		Codice Fiscale		Informazioni generali
		Partita Iva		Informazioni generali
		Forma giuridica e qualificazione ai sensi del CTS		Informazioni generali
		Indirizzo Sede Legale		Informazioni generali
		Altre sedi	NA	
		Aree territoriali di attività		Chi siamo
		Valori e finalità perseguite (mission)		Chi siamo
		Attività statutarie individuate ai sensi Art. 5 D.Lgs 117/2017		Informazioni generali
		Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	NA	
		Collegamento con altri enti del terzo settore		Rapporti con il territorio
		Contesto di riferimento		Chi siamo
6.3	**Struttura, governo e amministrazione**	Consistenza e composizione della base sociale/associativa		Le risorse umane
		Sistema di governo e controllo		La Governance
		Aspetti sugli aspetti relativi alla democraticità interna		La Governance
		Mappatura dei principali stakeholder e modalità di coinvolgimento.	NA	
		Coinvolgimento di lavoratori e utenti (solo per Imprese sociali ai sensi art. 11 D.Lgs.112/2017)	NA	
6.4	**Persone che operano per l'ente**	Tipologia, consistenza e composizione del personale dell'ente		Le risorse umane
		Attività formativa		Le risorse umane
		Struttura dei compensi e delle retribuzioni		Le risorse umane
		Criteri di rimborso ai volontari	NA	
		Indennità di carica per la governance		La Governance
		Compensi dei dirigenti		La Governance
		Rapporto fra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori		Le risorse umane
		Numero volontari che hanno usufruito di rimborsi	NA	
		Modalità di regolamentazione rimborsi ai volontari	NA	
		Pubblicazione sul sito web compensi della governance (art.14 c.2 CTS)	NA	
6.5	**Obiettivi e attività**	Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti		I servizi erogati
		Informazioni sugli output risultanti dalle attività poste in essere.		I servizi erogati
		Effetti sui portatori di interesse prodotti dalle azioni realizzate		I servizi erogati
		Certificazioni di qualità dell'ente/accreditamento		I servizi erogati
		Evidenza di coerenza delle attività dell'ente con le finalità dell'ente		Chi siamo
		Il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati		I servizi erogati
		Fattori ritenuti fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi programmati		I servizi erogati
6.5	**Informazioni specifiche per Enti filantropici**	Elenco e importo delle erogazioni deliberato ed effettuate	NA	
		Indicazioni beneficiari delle erogazioni diversi dalle persone fisiche	NA	
		Numero dei beneficiari persone fisiche	NA	
		Totale degli importi erogati alle persone fisiche	NA	
6.6	**Situazione economica-finanziaria**	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati		Dimensione economica
		Specifiche informazioni sulla raccolta fondi		Dimensione economica
		Segnalazione da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nel corso della gestione ed azioni di mitigazione effetti negativi		Piano miglioramento
				Piano miglioramento
				Piano di miglioramento
6.7	**Altre informazioni**	Indicazioni su contenzioni/controversie in corso rilevanti ai fini del BS	NA	
		Altre informazioni di natura finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale (D.Lgs.254 del 30/12/2016): parità di genere, rispetto diritti umani, lotta alla corruzione.	NA	
		Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione		La Governance
6.7	**Altre informazioni ambientali**	Politiche di impatto ambientale	NA	
		Indicatori di impatto ambientale	NA	
		Indicatori per la gestione rifiuti	NA	

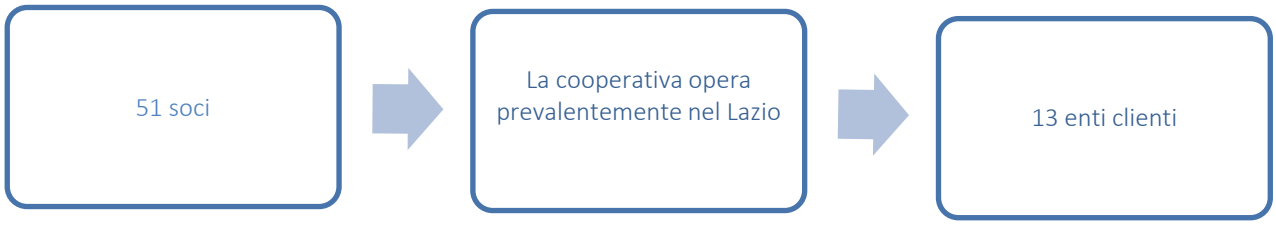
[2] Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 D.Lgs 117/2017
[3] NA= requisito non applicabile

Chi siamo

La Cooperativa Alba Rosa unisce competenze ed esperienza pluriennale di professionisti operanti nel settore sanitario, socio-assistenziale, educativo professionale, psicologico, nel settore ausiliario e nella formazione per garantire l'offerta di un servizio completo ed affidabile sia su Roma che su tutto il territorio nazionale.

Opera con cliniche e strutture autorizzate ed accreditate con ilSSN, strutture sanitarie e sociali private, nell'assistenza sanitaria e sociale domiciliare rivolta ai singoli utenti, per offrire a tutti i cittadini un servizio integrale di assistenza, sostegno e sviluppo della persona. Per garantire un servizio di qualità e volto al miglioramento continuo, Alba Rosa sviluppa azioni di valutazione dei servizi erogati e adegua costantemente le prestazioni svolte dalle risorse alle specifiche esigenze dei clienti.





La nostra storia

La cooperativa Alba Rosa nasce da un progetto di professionisti del settore il giorno 12 marzo 2015. Inizialmente e sino ad oggi la cooperativa Alba Rosa ha indirizzato la sua politica ed i suoi servizi soprattutto verso strutture private accreditate e ha costruito un gruppo di risorse adatto alla gestione degli stessi.

Mission

La Mission, la nostra giustificazione di esistenza, è rappresentata dalla volontà, dallo scopo di raggiungere la creazione di benessere e coesione sociale attraverso la nascita e successiva crescita di una comunità solidale, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona, sociali esocio-sanitari. Per realizzazione raccogliamo i fondamenti nella nostra Carta dei Servizi, all'interno della quale si evince che tra i primi obiettivi della Mission è la soddisfazione dei nostri utenti, che ci impegniamo a conquistare attraverso l'efficacia dei nostri interventi e la massima qualità dei servizi che offriamo, standard che possiamo garantire anche grazie alla quasi decennale esperienza maturata all'interno dell'ambito socio sanitario. Visione,

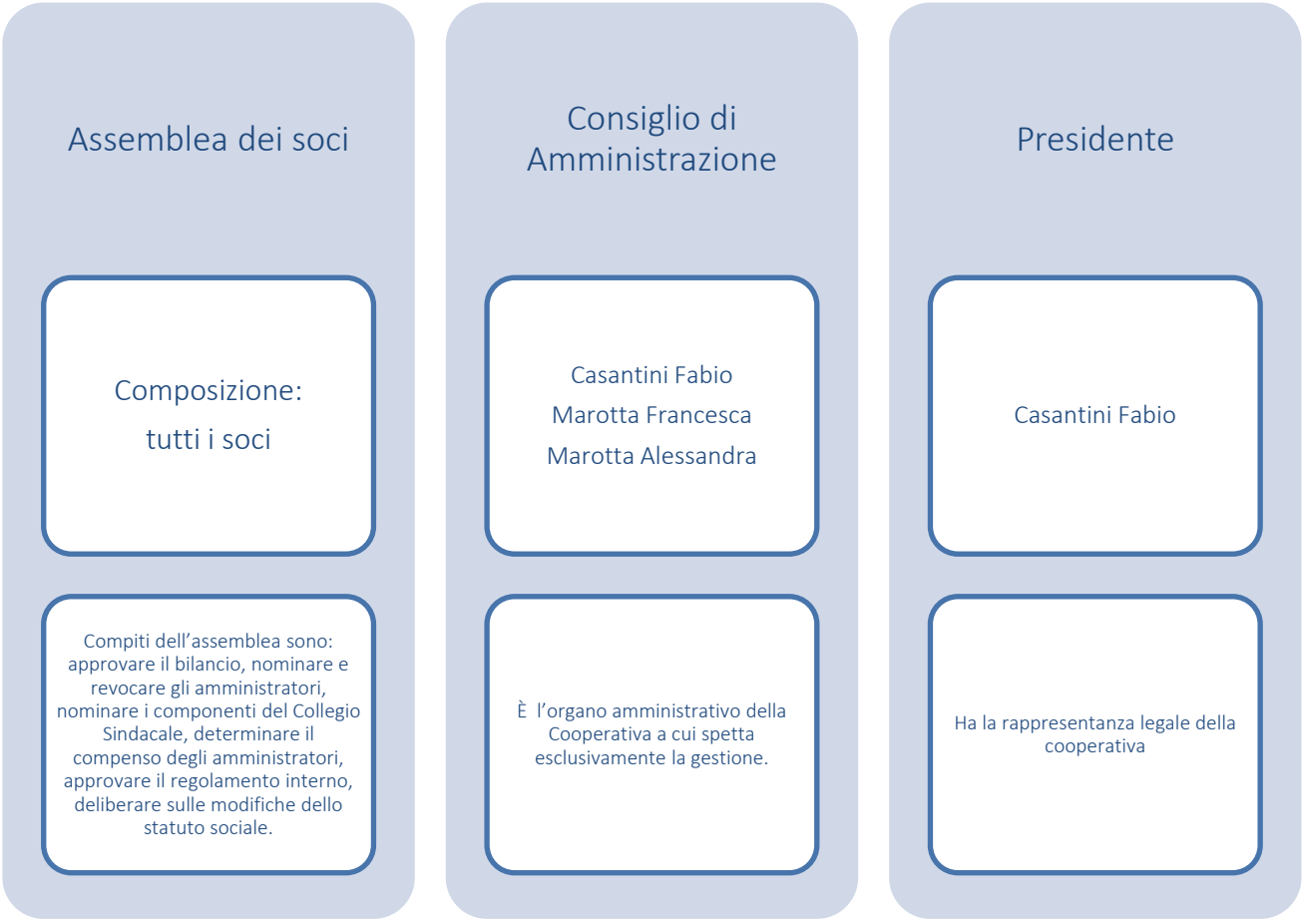
missione e valori sono parte della strategia della Alba Rosa e svolgono una funzione di comunicazione della strategia, rafforzano l'identità della Cooperativa, l'identificazione dei singoli soci, dipendenti, utenti, con questa agevolano l'allineamento degli obiettivi individuali ed entrano a far parte del sistema della comunità solidale migliorandone i rendimenti. Per la realizzazione sono necessarie:

- l'attenzione costante alla comunicazione e condivisione interna di visione, missione e valori;
- l'allineamento degli obiettivi di medio termine con visione, missione e valori attraverso confronti periodici;
- la promozione dell'armonizzazione dei sistemi di obiettivi e valori individuali dei singoli soci, delle esigenze del singolo utente, con quelli dell'organizzazione della cooperativa stessa.

La Governance

Cooperativa Alba Rosa è caratterizzata dalla mutualità prevalente. La gestione è supportata dai suoi organi statutari: assemblea dei soci, consiglio di amministrazione, presidente. La rappresentanza legale e il coordinamento è affidata al Presidente.

I compensi per lo svolgimento dell'attività di governance ammontano ad euro 27.600 per l'anno 2024 e riguardano l'attività di presidenza e rappresentanza sociale. Il valore in oggetto è stato anche pubblicato nella Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio 2024.



Indicatori di Governance	2025	2024
Incontri Consiglio di Amministrazione	12	13
Ore di incontro Consiglio di Amministrazione	32	36
Numero assemblee nell'anno	2	2
Percentuale di presenza dei soci all'Assemblea	70%	70%

Base Sociale e Risorse Umane

La compagine sociale al termine del 2025 si attesta su un valore complessivo di 51socicon un incremento rispetto al 2024 legato ai nuovi inserimenti per la gestione dei contratti attivati. L'82% dei soci sono donne e l'età media dei soci si attesta attorno ai 49 anni.

Indicatori della base sociale	2025	2024
Totale Soci	51	48
Età media dei soci	49	47
Percentuale maschi	18%	21%
Percentuale Femmine	82%	79%
Anzianità media di appartenenza alla Cooperativa come soci	24 mesi	22 mesi

I lavoratori soci

La forza lavoro della cooperativa è composta da 52lavoratori di cui il98% sonoi soci lavoratori evidenziati nella tabella precedente. Se si analizza la forza lavoro complessiva si ottiene una compagine di operatori con un'età media intorno ai 49anni . La struttura degli operatori è diplomata,almeno il'11% dispone di una laurea (breve o specialistica).

La forza lavoro della cooperativa: indicatori di base	2025	2024
Soci lavoratori	51	47
Età media dei lavoratori (soci e non soci)	49	47
Anzianità media di servizio nella cooperativa (in Mesi)	24	22
Percentuale lavoratori di età inferiore ai 35 anni	5 %	10 %
Lavoratori diplomati	45	43
Lavoratori laureati	6	4

In adempimento a quanto previsto dal punto 6.4 delle Linee Guida Ministeriali per la redazione del Bilancio Sociale sono qui di seguito riportate una serie di informazioni relative alla struttura retributiva dei lavoratori. La forbice salariale, intesa come differenziale fra il livello retributivo più alto(F1Q) e quello più basso (A1) è di circa il 57%.

La forza lavoro della cooperativa: classificazione per livello retributivo	2025	2024
A1+B1	27	22
C1	9	9
C2+C3	11	12
D2+D3	4	3
FQ1	1	1
Totale lavoratori	52	47
Livello retributivo più alto (lordo)		2.178,01
Livello retributivo più basso (lordo)		1.254,62
Forbice salariale (% di differenza fra lordo più alto e lordo più basso)		57,60%

Applicazione contratto lavoro e formazione dei lavoratori

La cooperativa applica il CCNL delle Cooperative Sociali. Qui di seguito sono riportati una rassegna di indicatori utili per comprendere l'approccio rispetto alla qualifica del personale. Nel complesso emerge:

- Nel corso del 2025 sono stati effettuati 15 i passaggi dal tempo determinato a quello indeterminato.
- il mantenimento dell'impegno all'attività con364 ore di formazione al 62% riguardante gli argomenti cogenti sulla sicurezza.

Indicatori di etica aziendale e impegno formativo	2025	2024
Percentuale di contratti lavoro a tempo indeterminato	71%	62%
Contratti di lavoro a tempo determinato trasformati nel corso dell'anno	15	5
Numero di tirocini formativi accolti	0	0
Ore di formazione per il personale sulla sicurezza	224	290
Ore di formazione per il personale su altre tematiche sanitarie	140	24
Totale ore di formazione	364	314
Incidenza ore di formazione sulla sicurezza sul totale ore di formazione	62%	92%
% lavoratori part time	63%	66%

I dati economici per capire il sociale

Le informazioni economiche e patrimoniali riportate in queste pagine sono principalmente indicatori e dati di sintesi che riteniamo utili per comprendere meglio l'impegno di azione sociale svolta dalla cooperativa. Un impegno che si orienta in varie direzioni: la stabilizzazione dei posti di lavoro, la qualità dei servizi, la solidità economica e finanziaria per garantire le attività al di là dei rischi esterni che possono intervenire nella quotidianità del lavoro. Qui di seguito una prima rassegna di estrema sintesi dei principali indicatori di monitoraggio generale.

Gli indicatori economici 2025	2025
Incremento costo del lavoro rispetto al 2024	+ 22,0%
Incremento fatturato rispetto al 2024	+ 42,0%
Incidenza costo lavoro su costi totali	63,9%
Dipendenza da fonti pubbliche	0%

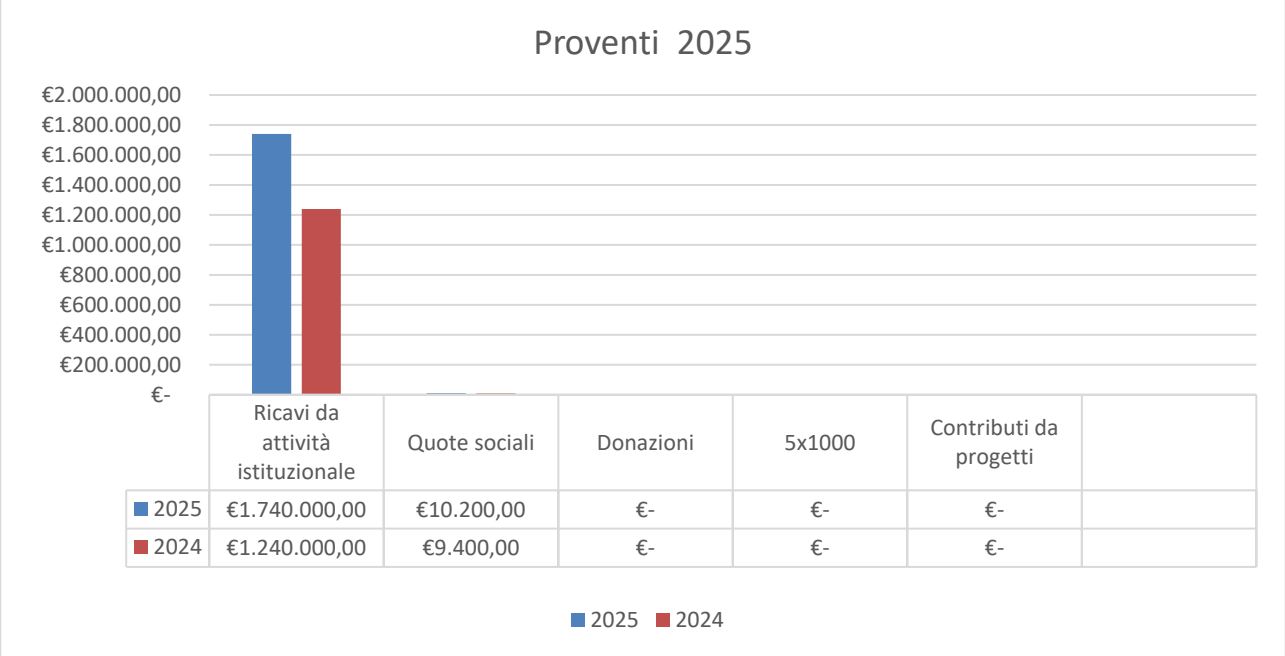
Gli indicatori di sintesi riportati evidenziano alcuni aspetti tipici delle strutture cooperativistiche:

- l'incidenza del costo del lavoro che assorbe l'63,9% dei costi complessivi,
- l'incremento congiunto di proventi e costo lavoro, evidenziando, in tale modo la coerente correlazione fra la crescita delle attività e servizi erogati e l'investimento in forza lavoro,
- la completa dipendenza dal fatturato legato a strutture accreditate Regione Lazio.

I proventi.

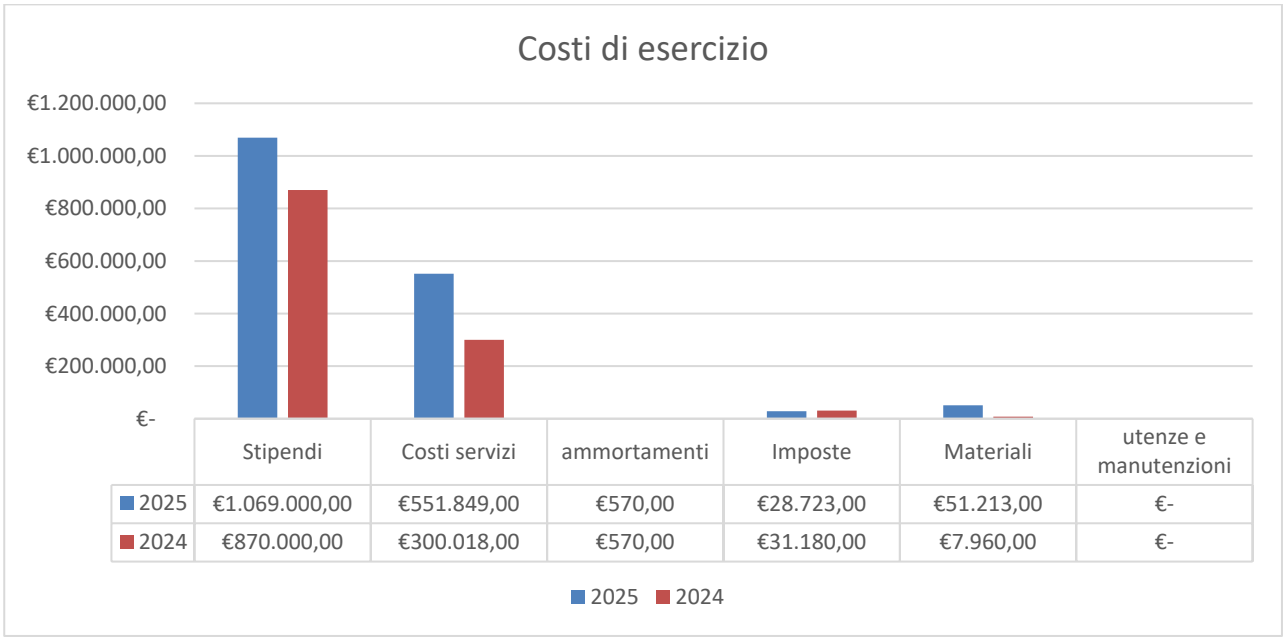
I proventi sono passati da circa 1.240 K€. nel 2024 a 1.740 K€. Nel 2025con un incremento di circa il **42,0%.**Il 2025 si caratterizza per una variazione positiva nei proventi istituzionali (erogazione servizi).

La Cooperativa mantiene, per la tipologia di servizi attivati, una dipendenza esclusiva da fonti private, caratterizzandosi come azienda impegnata a sostenersi grazie alla qualità dei servizi erogati e alla fidelizzazione nel rapporto con la clientela.



I costi d'esercizio

I costi per il 2025 sono stati 1.674 K€ e per 63,9% sono rappresentati dal costo del lavoro. Nel complesso il costo del lavoro è passato da 870 k€ del 2024 a 1.069 K Euro del 2025 con un incremento di oltre il 22,0%(a fronte di una variazione del fatturato servizi di circa il 42%). Questo dato è utile per confermare come gli incrementi di fatturazione sono sempre correlati all'aumento del costo del lavoro dimostrando l'impegno per il sostegno occupazionale. Il costo del lavoro si riferisce per oltre il 63% a soci lavoratori, per cui la mutualità prevalente è comprovata anche dai dati gestionali. Di seguito una tabella di dettaglio sui costi d'esercizio.



	Stipendi	Costi servizi	ammortamenti	Imposte	Materiali	utenze e manutenzioni
2025	€1.069.000,00	€551.849,00	€570,00	€28.723,00	€51.213,00	€-
2024	€870.000,00	€300.018,00	€570,00	€31.180,00	€7.960,00	€-

I dati patrimoniali

La Cooperativa si è impegnata in questi anni sia per la crescita del fatturato derivante dai servizi sociali ma anche per consolidare la struttura patrimoniale al fine di offrire ulteriori garanzie al lavoro dei soci e al territorio nel contesto del quale svolge il suo servizio. Il patrimonio aziendale netto è di Euro 58.338 (capitale sociale + riserve ordinarie e straordinarie).

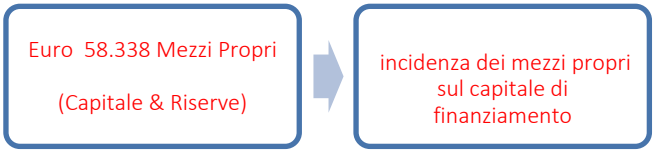
La gestione dei servizi

La struttura dei servizi

La struttura dei servizi erogataè concentrata nel Lazio.

Committente	Progetto Convenzione	
Casa di riposo "Tenuta delle Giuggiole"	Servizio di assistenza infermieristica, servizio socio assistenziale ed ausiliario (Struttura privata sociale autorizzata Comune di Fiumicino)	Dal 2021
Ente Religioso Società San Paolo Ente morale "Comunità Timoteo Giaccardo"	Servizio infermieristico comunitàsociale (Comune di Roma)	Dal 2021
Clinica Riabilitativa "Villa Ardeatina"	Servizio di assistenza infermieristica, servizio fisioterapico, serviziosocio assistenziale, ed educativo (Struttura privata sanitaria autorizzata e accreditata Regione Lazio)	Dal 2021
Comunità alloggio per anziani "L'Approdo"	Servizio di assistenza sociale comunità alloggio (Struttura sociale autorizzata Comune di Anguillara Sabazia RM)	Dal 2021
Pontificio Ateneo Salesiano	Servizio ausiliario e reception (Università religiosa Comune di Roma)	Dal 2021
Pie Discepole del Divin Maestro	Servizio socio assistenziale e ausiliario (Congregazione religiosa Comune di Albano)	Dal 2023
Residenza per Anziani " Villa Paola "	Servizio di assistenza infermieristica, servizio socio assistenziale ed ausiliario (Comune di Gassino Torinese)	Dal 2024
Casa Famiglia per Anziani " Villa Arco"	Servizio socio assistenziale (Comune di Zenevredo)	Dal 2024
Casa di Riposo "Casa Maria Assunta "	Servizio prestazioni educative e supporto psicologico (Comune di Marino)	Dal 2024
Farmacia San Marco	Servizio di Pulizia (Farmacia Comune di Roma)	Dal 2025
Villa Madre	Servizio di Pulizia (Struttura alberghiera Grottaferrata - Comune di Roma)	Dal 2025
Comunità alloggio "Villa Arco"	Servizio socioassistenziale (Struttura sociale privata autorizzata comune di Zenevredo –Pavia Regione Lombardia)	Dal 2025
Chorus Line Srl	Servizio di Pulizia (Studio Doppiaggio - Comune di Roma)	Dal 2025

Circa il 38% del personale coinvolto nelle strutture è rappresentato da Operatori addetti all'assistenza (OSS) un'altra quota del 35% è rappresentato da addetti alle pulizie. La rimanente parte delle figure inserite copre le più varie mansioni di cui necessitano le strutture socio sanitarie: infermieri, servizio mensa, etc.



Classificazione del personale impiegato suddiviso per ruolo operativo	2025	2024
O.S.S. Operatore addetto all'assistenza	24	25
Infermieri	4	3
Cuochi – servizio mensa	3	1
Operatori servizi pulizia - ausiliari	18	14
Altro	3	4
Totale	52	47

Il coordinamento e la gestione di una rete professionale così ampia nei ruoli e nei territori di attività comporta una continua attività di supporto. La tabella riportata qui di seguito evidenzia l'impegno per tale tipo di attività svolta in gran parte dalla sede sociale di Roma.

Gli operatori: modalità di gestione	2025	2024
Ore di progettazione	108	110
Ore di coordinamento	1904	1980

L'impegno per la qualità dei servizi

Alba Rosa, data la particolarità dei servizi erogati, assicura che i fabbisogni del Cliente siano ben definiti e soddisfatti, focalizzando la propria attenzione sulle necessità e sulle percezioni del Cliente Committente e/o dell'Utente Finale in modo da poter accrescere, costantemente, la loro soddisfazione.Gli strumenti attraverso i quali si realizza una valutazione affidabile ed attendibile sono l'elaborazione statistica facendo prevalere l'analisi dei contenuti dei dati raccolti (e non il dato quantitativo). Alba Rosa attraverso contatti telefonici ed incontri personali (sia con Ente Committente e utente finale) pianificati nel mese, reperisce, classifica e legge i dati informativi utili per raccogliere informazioni rispetto a bisogni/esigenze, non noti/e all'inizio del servizio, oppure che nascono in un secondo momento o di bisogni/esigenze temporanei/e. E' previsto lo studio di documenti istituzionali quali programmi, progetti, relazioni di servizio, micro-ricerche effettuate sia a livello istituzionale che da altre cooperative operanti nel settore che dagli stessi operatori per fini professionali. L'analisi del fabbisogno tramite l'ausilio di detti strumenti deve essere selettiva e porre l'attenzione ad alcune questioni fondamentali:

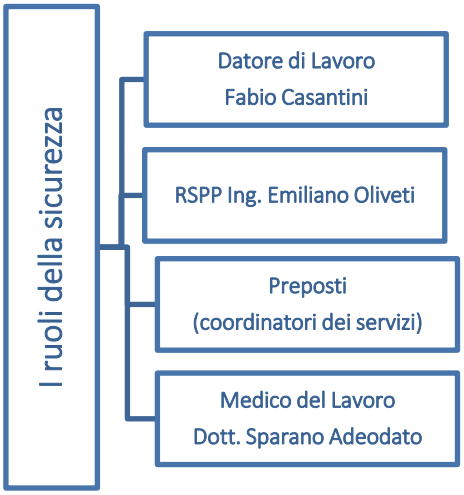
- contesto ambientale
- contesto sociale
- interazioni formali
- interazioni informali
- interpretazione degli attori sociali

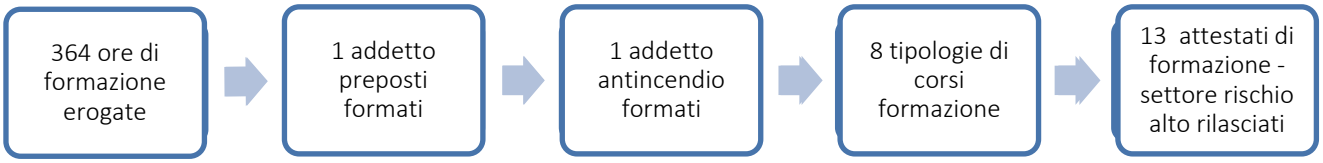
Per cercare di ordinare tutte queste informazioni individuali, collettive, quantitative, qualitative sono costruite tabelle in cui vengono riportati

i momenti fondamentali del processo di erogazione dei servizi utili per l'individuazione delle variabili da tenere sotto osservazione, in rapporto alla valutazione della qualità ed alle necessità dell'utenza.

La sicurezza nella gestione dei servizi

Tra i compiti principali che Cooperativa Alba Rosa ha posto al centro del suo servizio vi è proprio la gestione della sicurezza. Il Responsabile per la sicurezza dell'intera cooperativa (RSPP) assicura l'applicazione della normativa sulla sicurezza "TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO"D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106, egli assicura la formazione obbligatoria per i lavoratori, il coordinamento con il medico competente ed RLS per le riunioni periodiche I dati della formazione del biennio:





Area gestionale	Obiettivo
Governance	Messa a regime del software gestionale e del portale dei servizi interni/centro di costo Implementazione del sistema analisi rischi. Il CdA ha dedicato molta attenzione ai sistemi di prevenzioni sui luoghi del lavoro agli utilizzi dei DPI e alla formazione dei dipendenti. Parallelamente e in modo strategico rispetto all'evoluzione tecnologica e alle nuove linee di indirizzo previste dal governo Draghi in relazione ai sistemi di assistenza sociale e sanitaria integrata prevediamo l'avvio di sistemi di erogazione del servizio capillare sul territorio.
Risorse umane	Corso di formazione Tecnologico e di utilizzo dei servizi informatizzati. Formazione del personale amministrativo per lo sviluppo tecnologico e gestionale interno dei servizi della cooperativa
Gestione Servizi	Il piano di miglioramento in area gestione servizi prevede :Informatizzazione dei servizi di rilevazione sul territorio e negli appalti.
Gestione economica	La cooperativa nell'ultimo biennio ha attivato delle procedure per ottimizzare i consumi, in termini di inappropriato utilizzo delle risorse. L'attivazione di una

	piattaforma digitale è finalizzata all'ottimizzazione dei processi. L'anno fortemente segnato dalla pandemia ha diminuito le risorse dedicate alla pianificazione e alla progettazione di nuovi trendmentre ha impiegato maggiori risorse per la gestione dell'emergenza e dell'operatività a distanza.