

Confini Impresa Sociale

BILANCIO
SOCIALE
2019



confini
impresa sociale

SOMMARIO

NOTA METODOLOGICA.....	2
Descrizione della metodologia adottata	3
INFORMAZIONI GENERALI	4
1.0 Chi siamo	5
1.1. Gli ambiti di attività	6
1.2. Storia della cooperativa e sviluppi recenti	7
1.3. Mission	12
STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA	15
2.0. Scopo e oggetto sociale.....	16
2.1. Amministrazione e controllo della cooperativa: Previsioni Statutarie	18
2.2. Assetto organizzativo	19
2.2.1. L'Assemblea dei Soci	19
2.2.2. Il Consiglio di Amministrazione	21
STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA.....	24
3.0. Organigramma Aziendale	25
GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA.....	28
4.0. Gli stakeholders della Cooperativa	29
4.1. Stakeholders interni	30
4.1.1. Numero e composizione soci e dipendenti	30
4.1.2. Mutualità.....	32
4.1.3. Pari opportunità, tipo di contratto e livello di inquadramento. Settori di impiego.	36
4.1.4. Formazione.....	40
4.1.5. L'inserimento lavorativo.....	42
4.1.6. Qualità: Sistema e Certificazione	48
4.1.7. La tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.....	50
4.2. Stakeholders esterni.....	50
4.2.1 Principali reti e collaborazioni attive	51
4.3. Imprese Partecipate	52
INDICATORI PATRIMONIALI ED ECONOMICI.....	54
5.1 Patrimonio sociale	55
5.2 Valore della produzione e delle risorse	55
5.3 Analisi dei costi.....	62
5.4 Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione.	65
CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO	68
6.1. Sintesi ed obiettivi	69
6.2 Pubblicità data al Bilancio Sociale approvato	71



“Confini impresa sociale” Società Cooperativa Sociale

Albo Società Cooperative n. A104027

Via Della Geppa,9 - 34132 Trieste Tel.: 040 773263 - Fax: 040 5709728

e-mail: info@cooperativaconfini.it - Pec: confini.coop@legalmail.it

C.F. e P. IVA: 00970890323

NOTA METODOLOGICA

Descrizione della metodologia adottata

Per l'elaborazione del Bilancio Sociale sono state adottate le linee guida prescritte dal Decreto interministeriale 4 luglio 2019 – “Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore” nonché quelle date dalla Regione Friuli Venezia Giulia con Delibera della Giunta Regionale n. 1992 del 09.10.2008. Inoltre, si è scelto di mantenere sostanzialmente costante nel tempo l'impostazione di tale documento, per permettere un'immediata consultazione dei suoi contenuti, nonché una facile comparazione con le precedenti pubblicazioni. Alla sua stesura partecipano, in maniera trasversale ed a vario titolo, le diverse funzioni aziendali che compongono questa cooperativa volendo, il Bilancio stesso, rappresentare uno strumento di sintesi e di trasparenza dell'intera cooperativa Confini.

La seguente tabella illustra le modalità di approvazione del Bilancio Sociale 2019 secondo le normative di riferimento:

Tabella A.0

Periodo di riferimento	Corrispondente all'esercizio contabile
Eventuale bilancio preventivo sociale	No
Organo che ha approvato il bilancio sociale	Assemblea dei soci
Organo che ha controllato il bilancio sociale	CDA
Data di approvazione	In concomitanza data approvazione Bilancio Civilistico.
Obbligo di deposito presso il registro delle imprese ai sensi dell'art. 10, comma 2, del decreto legislativo 155/2006	Si

1

INFORMAZIONI GENERALI

1.0 Chi siamo

“Confini impresa sociale” Società Cooperativa Sociale è una cooperativa sociale di tipo B costituita ai sensi della legge 381/91 e ai sensi della legge regionale 20/2006 con successive modificazioni ed integrazioni, con sede nel comune di Trieste.

N. Albo Società Cooperative: A104027

C.F. e P. IVA: 00970890323

Sede legale:

- DIREZIONE ED UFFICI AMMINISTRATIVI
Via Della Geppa, 9 - 34132 Trieste
Tel.: 040 773263 – 040 567960 Fax: 040 5709728
E-mail: info@cooperativaconfini.it
Pec: confini.coop@legalmail.it
Web: www.cooperativaconfini.it

Sedi Operative:

- CONTACT CENTER
Via Von Bruck, 32 - 34123 Trieste
Cell 334 1899920
E-mail: contactcenter@cooperativaconfini.it
- SERIGRAFIA
Via Papiniano, 2 – 34133 Trieste
Tel. 040 9981767
e-mail: serigrafia@cooperativaconfini.it - info@L180.it

Inoltre, si ricorda che la Cooperativa Confini, avendone i requisiti di legge, adotta le norme relative alle **SPA**.

1.1. Gli ambiti di attività

La Cooperativa Confini opera sia in ambito pubblico che privato, erogando servizi e beni di diversa natura come di seguito riportato:

SERVIZI DI CALL CENTER

La Cooperativa Confini offre servizi di **call center** ad alto livello di professionalità attraverso un gruppo di persone qualificate e attentamente formate. In particolare, Confini svolge servizi di:

- **Call center per l'accesso alle prestazioni sanitarie erogate dalle aziende del S.S.R. del F.V.G.** essendosi aggiudicata, in ATI con TELEVITA S.P.A. di Trieste (capofila dell'ATI) e con Tesan-Televita Srl, una gara europea di durata quinquennale volta all' "AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE e SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)".
- **Call center di informazione e prenotazione per la raccolta ingombranti e verde** per conto di un'azienda a capitale pubblico, incaricata per la gestione dell'intera filiera dei rifiuti urbani ed assimilati in provincia di Udine.



SERVIZI AMMINISTRATIVI

Confini, in A.T.I con altre cooperative del territorio e singolarmente, collabora proficuamente con l'**ASUGI** (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS), offrendo **servizi Amministrativi** in diversi ambiti quali:

- Servizi di accettazione presso i centri prelievo;
- Servizi front e back office presso gli sportelli distrettuali e poli ospedalieri;
- Servizi di archiviazione documentazione amministrativa ed altre attività ad essa complementari;
- Servizi di supporto all'area comunicazione e all'ufficio statistico;
- Gestione di segreteria complessa;

SERVIZI DI SERIGRAFIA. ABBIGLIAMENTO ETICO. GRAFICA:

Confini è proprietaria di alcuni locali presso cui è stata prodotta la linea abbigliamento a marchio L180.it. I capi provenienti dal mercato equosolidale e biologicamente certificati, riportavano soggetti ispirati alla famosa Legge 180 del 1978 conosciuta come "Legge Basaglia". Alla fine del 2013 si è deciso di chiudere il settore ma ad oggi permane un'attività ridotta volta allo smaltimento delle giacenze attraverso:

- stampa serigrafica per conto terzi.
- lavori di grafica e stampa per conto terzi.

1.2. Storia della cooperativa e sviluppi recenti

La Cooperativa Confini nasce nel 1999 da un progetto comunitario denominato Horizon. Tale progetto fu promosso dall'Enaip e dal dipartimento di salute mentale della A.A.S. N.1 di Trieste, ed aveva come finalità "il passaggio da un mondo di assistenza sociale inefficace e distruttiva, ad un mondo di intrapresa sociale".

In questo senso **Confini nasce per promuovere l'autonomia delle persone, motivando le stesse ad acquisire competenze professionali e capacità produttiva.**

Il lavoro è quindi uno strumento per la libertà delle persone e la cooperativa vuole essere promotrice di un modo nuovo di lavorare con le persone.

La cooperativa è cresciuta partendo da un contesto di servizi sociali e sanitari, lavorando da subito a stretto contatto con e per le persone che si trovavano in condizioni di svantaggio. Per Confini, superare la “condizione di svantaggio” significa soprattutto dare ai singoli la possibilità di accedere ad opportunità lavorative che permettano la costruzione di un proprio percorso di vita. Confini è una cooperativa sociale di tipo B, secondo quanto stabilito dalla legge 381 del 1991 e dalla legge regionale 20 del 2006.

Nel corso degli anni, sebbene la Cooperativa abbia consolidato le sue collaborazioni con l’L’ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS) si è dovuta confrontare con un mercato in continua evoluzione con margini economici sempre più esigui e con una concorrenza sempre più pressante.

Inoltre, nel 2013 si è chiuso definitivamente il settore della serigrafia, la cui attività prosegue principalmente allo scopo di smaltirne le rimanenze di magazzino.

La cooperativa nel 2019, attraverso la stretta collaborazione con l’ufficio del collocamento mirato della Regione FVG, ha assunto (riferendosi alla sola area dello svantaggio) tre persone presso il nostro Contact-Center, attivato una borsa lavoro ed avviato un tirocinio, ottemperando per questo alla propria mission sociale.

Durante l’anno Confini ha dovuto far fronte a diversi cambiamenti legati a fattori esterni ed interni.

Tra i fattori endogeni alla Cooperativa, i più rilevanti sono quelli qui di seguito indicati:

- Conclusasi la stagione balneare presso lo stabilimento Sticco di Trieste nel 2018, la cooperativa ha scelto di recedere dal contratto di affitto ramo d’azienda e di non esercitare l’opzione di acquisto dell’attività in esso contenuto. La motivazione risiede nel fatto di non aver conseguito performance economiche soddisfacenti da una parte e dall’altra di abbandonare, per il momento, attività che essendo per loro natura strettamente stagionali imponevano notevoli sforzi economici ed

organizzativi a fronti di rischi difficili da ponderare e gestire in maniera efficiente.

- Nel 2019 di conseguenza la Cooperativa si è impegnata in una razionalizzazione ed un potenziamento delle attività in essere in ambito amministrativo sanitario e di Contact center. Tali azioni hanno portato ad un'estensione significativa, sia in termini di fatturato che di inserimento lavorativo, del contratto in essere per la gestione dei servizi di accesso alle prenotazioni ambulatoriali. Infatti, a giugno 2019 all'ATI che vede capofila Confini e mandante La Collina, è stata affidata la gestione degli sportelli CUP dell'Ospedale Maggiore di Trieste (con una migrazione delle attività completatasi nel suo insieme a febbraio 2020). Oltre a ciò, seppur di minore rilevanza, a Confini (in ATI con la Collina) sono state affidate nel 2019 ulteriori estensioni di servizi amministrativi presso le sedi distrettuali di ASUGI.
- Nel 2019 si è cercato di implementare la partecipazione a gare d'appalto sia nel settore CUP che Call center. Avendo deciso di estendere l'attività sul territorio nazionale, si è quindi partecipato alle seguenti gare con le seguenti modalità di partnership:
 - **Televisa** per le gare: sportelli CUP IRCSS De Bellis e Giovanni Paolo II in Puglia, gestione delle attività connesse ai programmi di screening necessario alle esigenze dell'ASL Roma 2; l'ATI non si è aggiudicata i servizi classificandosi rispettivamente al 3° posto e al 4° posto.
 - **Consorzio COSM e Coop Noncello** per il servizio di Call Center a supporto dell'appalto pulizie per la CUC Regionale. La gara è stata provvisoriamente aggiudicata a marzo 2020 e sui 5 lotti, la nostra cordata si è aggiudicata provvisoriamente 3°.
 - **Cooperativa Lybra e La Collina**, per il servizio di gestione dei Centri Prelievo di Asugi, servizio già in capo all'Ati, alla quale è stata aggiudicato provvisoriamente il nuovo appalto con decorrenza dal 30.06.2020 per 36 mesi.
 - **In forma singola:** gara per il servizio di portierato presso i Poli Universitari di Gorizia e per la gestione degli sportelli CUP della Clinica

Universitaria di Bologna. Entrambe le gare non sono state aggiudicate alla cooperativa, si segnala che in quest'ultima gara il progetto tecnico presentato da Confini è risultato il migliore.

- Nei mesi di luglio e agosto, Confini ha eseguito un lavoro di archiviazione in partnership con la cooperativa La Collina, per le filiali della Banca Prima Cassa FVG sul territorio udinese.
- Nel 2019 Confini è stata coinvolta da un imprenditore della ristorazione Triestina nella valutazione per presentare un'offerta per la gestione del Bar/Ristorante presso il Parco del Castello di Miramare. Il progetto pur rappresentando un'interessante opportunità di business, non ha trovato riscontro di sostenibilità economica, per i forti investimenti richiesti a fronte di una durata breve del contratto.
- A settembre 2019 la cooperativa è stata coinvolta assieme ad altre cooperative aderenti a Legacoop, alla costituzione di un soggetto cooperativo che possa dar corso all'esperienza di cooperazione sociale della storica cooperativa Arcobaleno. Tale attività è ancora al vaglio ed in fase preliminare.
- A partire del primo gennaio 2019 i locali di nostra proprietà siti in via Papiniano 2 sono stati locati con contratto pluriennale ad una società operante nel settore delle telecomunicazioni.
- L'attuale C.C.N.L. è stato rinnovato in data 28 marzo 2019 andando a modificare l'accordo del 16 dicembre 2011 tra Organizzazioni Sindacali e Associazioni delle Cooperative. In sintesi, il rinnovo prevede un aumento di 80 euro mese di salario a regime pari al 5,95% (base calcolo livello C1) e 3 tranches di cui ultima erogata nel settembre 2020. È stata concordata inoltre l'erogazione di una tantum di 300 euro in due rate nel 2019 e un incremento dello 0,5% a sostegno della previdenza integrativa.
- Con Assemblea dei soci tenutasi in data 29.05.19, in occasione dell'approvazione del bilancio civilistico e del bilancio sociale 2018, si è provveduto alla nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione. Con 26 voti dei soci a favore e 0 voti di soci astenuti e contrari, è stato eletto il Consiglio di Amministrazione composto dai seguenti soci che resteranno in carica fino ad approvazione del bilancio civilistico al 31.12.2021: De Pietro Massimo,

Iaccarino Antonino, Merluzzi Letizia, Piazzini Martina e Pinelli Paolo. Nella stessa data il CdA riunitosi ha nominato Presidente il socio Iaccarino Antonino e Pinelli Paolo quale Vicepresidente.

- Sempre nel corso della stessa Assemblea è stato modificato il Regolamento Interno con l'adozione del Codice etico.
- Con delibera CdA di data 04.09.19 è stato escluso un socio per chiusura rapporto di lavoro per motivi disciplinari, mentre nel corso dell'anno il CdA ha concesso 4 anticipi TFR a soci/lavoratori.
- A maggio 2019 Confini di concerto con il partner Assoforma, ha presentato un progetto formativo dedicato al proprio personale, da svolgere nelle annualità 2020/2021 per un totale di 200 ore formative. Il progetto è stato approvato.
- Nel 2019 a seguito del mancato diritto di prelazione nascente dal contratto di affitto ramo d'azienda in essere con il Consorzio Ausonia e non trovando soluzione per le vie informali, Confini con il supporto dello studio dell'avvocato Mansi di Udine ha proposto una procedura di mediazione, presso la Camera di Commercio di Trieste. La procedura di Mediazione non è andata a buon fine, si sta valutando se adire alle vie legali.

Tra le iniziative della Cooperativa legate ai cambiamenti del contesto e al rapporto con le parti interessate rilevanti esterne, si evidenzia il consolidamento della partnership con la cooperativa La Collina e Televita, ed una maggiore partecipazione al Consorzio regionale COSM.

1.3. Mission

Vogliamo essere un'impresa responsabile, non solo sociale.

Offriamo opportunità di lavoro a persone con difficoltà occupazionali, riconoscendo nel lavoro uno degli strumenti principali per la realizzazione personale e l'integrazione sociale, valorizzando la partecipazione delle persone all'impresa, operando in rete con il territorio. Realizziamo un'impresa accogliente e responsabile, improntata ai valori fondanti della cooperazione, quali: la centralità della persona, il superamento del pregiudizio, l'essere parte di un territorio, lo scambio equo e solidale, l'attenzione all'ambiente.

Perseguiamo la continua valorizzazione, formazione, crescita del personale. Partecipiamo allo sviluppo dell'imprenditorialità ad alto contenuto sociale e ambientale.

Promuoviamo imprenditorialmente attività che valorizzino la qualità della vita della città, restituendo alla stessa il suo patrimonio per un uso comunitario.

E questo perché la nostra gestione è improntata a:

L'uso corretto, appropriato e coerente delle risorse finanziarie e dei contributi pubblici.

Il salario di ogni lavoratore è l'effettivo risultato del proprio lavoro, svolto in modo corresponsabile.

Gli sgravi fiscali e previdenziali sono usati non per compensare una minore produttività, ma per realizzare una equa gestione delle risorse utili all'impresa in funzione delle proprie attività (agevolazioni come re-investimenti sulle professionalità e sulla qualità della organizzazione del lavoro).

La gestione delle risorse umane è orientata a stimolare il potenziale personale, affinché ogni persona trovi anche attraverso il lavoro il suo progetto di vita.

La gestione dei servizi e della produzione si realizza sia in sedi proprie che terze; la gestione in sedi terze dimostra che l'ambiente di lavoro non deve essere necessariamente protetto e che anzi l'ambiente "non protetto seguito" attentamente, può essere più proficuo; al contempo essa permette sinergie tra

imprese diverse con la conseguente crescita di ogni attore nella gestione delle differenze e nella negoziazione dei conflitti.

Come cooperativa sociale di tipo B, Confini non ha scopo di lucro e ha la finalità di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La sua **mission** è svolgere attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone in condizioni di svantaggio, con un doppio prodotto: da un lato, ***l'inclusione sociale attraverso il lavoro, dall'altro, la produzione di beni e servizi di qualità. I valori che guidano la Cooperativa nel suo agire sono: Centralità della Persona, Partecipazione, Correttezza.***

CONFINI IMPRESA SOCIALE opera in questo senso nel mercato dei servizi di front e back office e nella gestione di servizi diversi nel Friuli Venezia Giulia, promuovendo e curando costantemente le opportunità di inserimento lavorativo nei propri settori ed ambiti di attività.

Con grande orgoglio Confini, nel 2019 ha raggiunto uno storico traguardo festeggiando i suoi primi 20 anni di attività e nuovamente si è confermata "sul podio" (e più precisamente al primo posto) nella speciale graduatoria stilata dalla Regione Friuli Venezia Giulia che valuta tutte le cooperative di tipo B della regione in merito agli elementi qualificanti a sostegno dell'occupazione di persone svantaggiate.

Inoltre, **è una delle poche cooperative** di tutto il Friuli Venezia Giulia a poter dimostrare la qualità delle sue attività per l'inserimento socio-lavorativo con una **"doppia" certificazione** ottenuta ai sensi della **norma UNI EN ISO 9001**, sia per la **"progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizione di svantaggio"** che per la **"progettazione ed erogazione di Servizi di call center per prenotazioni CUP e progettazione ed erogazione di Servizi di Gestione di sportelli informative per l'utenza degli enti pubblici"**. (certificazione rilasciata da DNV-GL S.p.a., ente riconosciuto da ACCREDIA).

Ad ottobre 2018 e con validità triennale la Cooperativa ha ottenuto anche la certificazione **ISO/IEC 27001-2013**, attestante un sistema di gestione dei dati e delle informazioni nell'erogazione dei propri servizi, di assoluta qualità e sicurezza.

Tale certificato, risulta di fondamentale importanza per l'erogazione di servizi che prevedono il trattamento e la conservazione di dati personali e dati particolari (dati sensibili), come quelli relativi al Contact Center.

Per entrambe le certificazioni a novembre del 2019 vi è stata la verifica periodica volta ad attestarne il corretto rispetto delle procedure previste. Anche questa prova è stata superata in maniera più che soddisfacente.

Tutto ciò dimostra quanto Confini stia investendo affinché la cooperativa possa offrire servizi sempre più professionali, la cui qualità risulti essere comprovata da un sistema di certificazioni riconosciuto a livello nazionale.

2

STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA

2.0. Scopo e oggetto sociale

Il primo Statuto che ha governato la cooperativa risale al 27 maggio 1999.

Con un successivo aggiornamento nel 2012, attraverso l'Assemblea dei soci, lo si è perfezionato al fine di adeguarlo alle disposizioni previste per le **società per azioni**.

Secondo il Titolo II dello Statuto – **SCOPO** (art. 4) della Cooperativa è lo **scopo mutualistico**, infatti essa “non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini mediante lo svolgimento di attività diverse [...], finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, di cui alla lettera b) della Legge 381. La Cooperativa, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori [...]”

Considerato l'aspetto mutualistico, nonché i requisiti e gli interessi dei soci la cooperativa ha per **OGGETTO SOCIALE** (art.5) sinteticamente:

- A.** Fornitura di servizi di call center, contact-center sia di accesso diretto, telefonico e web in proprio e per conto di terzi;
- B.** Produzione e commercializzazione e distribuzione di prodotti artigianali, etici, sostenibili con particolare riguardo all'artigianato artistico; manutenzione e restauro di prodotti artigianali ed artistici;
- C.** Servizi di grafica, videoimpaginazione e stampa;
- D.** Produzione e commercializzazione di prodotti di editoria elettronica, anche attraverso la riproduzione a mezzo stampa e con altri mezzi;
- E.** Fornitura di servizi connessi ad attività informatiche, catalogazione, progettazione, riordino, restauro e informatizzazione di archivi storici e correnti. Gestione di magazzini in ambito archivistico, progettazione e commercializzazione di software archivistici. Gestione data-entry anche attraverso sistemi informatizzati e audiovisuali; manutenzione e gestione di sistemi informatizzati;
- F.** Produzione, manutenzione e restauro di ornati e arredi architettonici e altri manufatti;

- G.** Progettazione e gestione di servizi di segreteria, bookshop, guardaroba, sorveglianza edifici e attrezzature, assistenza al pubblico, esperti servizi antincendio e dei sistemi di sicurezza, servizi tecnici, allestimento e disallestimento;
- H.** Fornitura di servizi turistici, di accogliimento, di accompagnamento, di servizi di ristoro ed altri servizi connessi ed affini a singoli e ad imprese;
- I.** Organizzazione di eventi quali mostre, fiere e convegni;
- J.** Fornitura di servizi di guida, sorveglianza ed assistenza al pubblico nell'ambito di iniziative culturali;
- K.** Fornitura di servizi di documentazione e valorizzazione del patrimonio professionale e culturale dei dipartimenti di salute mentale;
- L.** Fornitura di servizi di incubazione di impresa, amministrativi e contabili a favore di attività artigianali e di altre imprese;
- M.** Svolgimento di attività nel settore della formazione professionale in campi affini al proprio oggetto sociale in favore dei soci e non;
- N.** Gestione di spazi teatrali e per l'intrattenimento attraverso la progettazione e l'allestimento di apparati scenici, servizi tecnici audio, video e di proiezione; gestione della sicurezza e delle emergenze, accoglienza degli spettatori, servizi di biglietteria, servizi di sala;
- O.** Organizzazione e gestione servizi di pulizie;
- P.** Organizzazione e gestione attività di bar, ristorazione ed intrattenimento culturale, sportivo e ricreativo;
- Q.** Progettazione, promozione e gestione di attività collegate alla balneazione e dei servizi: cura del corpo, benessere e attività terapeutiche, attività sportive, formative e di divertimento, in particolare quelle collegate al mare. Organizzazione di spettacoli, iniziative, eventi, attività culturali, ricreative e del tempo libero. Attività di salvamento bagnini.

[...]

2.1. Amministrazione e controllo della cooperativa: Previsioni Statutarie

I poteri attribuiti agli organi di governo e controllo della cooperativa sono disciplinati dallo Statuto negli articoli dal 33 al 40. Di cui di seguito si riportano gli estratti più significativi:

■ Articolo 34 – Compiti del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, esclusi solo quelli riservati all'assemblea dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'Articolo 2365, Comma 2° del Codice civile. Il Consiglio può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'Articolo 2381 del Codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Ogni 90 (novanta) giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori ed al Collegio Sindacale, se nominato, sul generale andamento della gestione e sulla prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla cooperativa e dalle sue controllate.

■ Articolo 40 – Controllo contabile

Nel caso in cui non sia stato nominato il Collegio Sindacale o che questo non sia costituito integralmente da revisori contabili iscritti nel registro istituito presso Ministero della Giustizia, il controllo contabile sulla società è esercitato ai sensi dell'articolo 2409 bis, 1° Comma del Codice civile da un Revisore contabile o da una Società di revisione.

2.2. Assetto organizzativo

Il sistema di amministrazione adottato è di **AMMINISTRAZIONE PLURIPERSONALE COLLEGIALE**.

Secondo lo Statuto Titolo VII (art. 26) sono organi della società:

- a) L'Assemblea dei soci
- b) Il Consiglio di Amministrazione
- c) Il Consiglio dei Sindaci, se nominati
- d) L'organo di controllo contabile, se nominato

2.2.1. L'Assemblea dei Soci

Per quanto riguarda **l'Assemblea dei Soci**, che costituisce l'organo sovrano della cooperativa, si rimanda agli art. 27, 28, 29, 30, 31 e 32 dello Statuto per una descrizione delle principali funzioni.

L'Assemblea dei Soci è convocata dal consiglio di Amministrazione mediante avviso contenente l'indicazione dell'elenco degli argomenti da trattare, del luogo dell'adunanza e della data e dell'ora della prima convocazione (ed eventualmente della seconda) a mezzo di raccomandata a mano, mail e mediante inserimento annuncio sul gestionale interno della Cooperativa (Cronolog). Ad essa possono parteciparvi tutti i Soci iscritti nel libro Soci da almeno novanta giorni.

L'Assemblea in seduta ordinaria:

- Approva il bilancio consuntivo e la destinazione degli utili.
- Nomina e revoca gli amministratori, determinandone periodo di durata del mandato, numero ed eventuali compensi.
- Approva le modifiche dell'atto costitutivo. In tal caso il verbale è redatto da un notaio e si applica l'articolo 2436 del Codice civile.
- Delibera su tutti gli argomenti che attengono alla gestione della cooperativa.

L'Assemblea è regolarmente costituita, in prima convocazione, quando intervengano o siano rappresentati la metà più uno dei soci, in seconda convocazione qualunque sia il numero degli intervenuti.

Nel corso del 2019 l'Assemblea dei Soci si è riunita una volta in data 29.05.2018 con il seguente ordine del giorno:

1. Deliberazioni di cui all'art 2364 del Codice civile: approvazione del bilancio per l'esercizio 2018, delibere inerenti e conseguenti.
2. Presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale ex art 27 L.R. 20/2006.
3. Modifiche al Regolamento Interno
4. Nomina Consiglio di Amministrazione previa determinazione del numero dei componenti ai sensi dell'art. 28 comma 1 punto 2 dello Statuto Sociale.
5. Determinazione compenso degli amministratori.
6. Varie ed eventuali

La percentuale di presenza dei soci è stata pari al 55,3%.

La modifica del Regolamento Interno si è resa necessaria a seguito dell'introduzione del Codice Etico. A tal proposito il Presidente durante l'assemblea ha illustrato la proposta di modifica al regolamento interno introducendo l'art. 30 bis, che appunto prevede l'adozione del Codice Etico. Dopo prova e controprova, l'assemblea con voti favorevoli 26, contrari 0 e 0 astenuti ha deliberato di approvare la modifica al Regolamento Interno.

In data 16 dicembre 2019 è stata indetta una nuova assemblea dei soci che è andata deserta in prima convocazione con il seguente ordine del giorno:

1. Nomina dei componenti il collegio sindacale e del Presidente del Collegio;
2. Determinazione del compenso dei componenti il collegio sindacale;
3. Conferimento dell'incarico del controllo contabile.

La data stabilita in seconda convocazione è stata il 13.01.2020.

2.2.2. Il Consiglio di Amministrazione

Il sistema di amministrazione prevede un **Consiglio di Amministrazione** (CdA) formato da 3 a 7 membri (art 33). “I componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. La maggioranza dei componenti del CDA è scelta dai soci cooperatori [...] Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente e il Vicepresidente”.

Secondo l’art. 34 “il CDA è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, esclusi quelli riservati all’assemblea dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall’art. 2365 Il comma del Codice civile”

Il Presidente del CDA “ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio” (art. 33). Attualmente i membri del Consiglio di Amministrazione non percepiscono alcun compenso in relazione alla carica ricoperta e non sono state conferite loro deleghe particolari.

Il Consiglio di Amministrazione risulta così composto:

Tabella A.0.1 Composizione CDA al 31.12.2019

Carica	Nominativo	Anzianità sociale	N. Mandati	Data di prima nomina	Periodo mandato in corso
Presidente CdA	Antonino Iaccarino	23.09.2009	3	20.12.12	dal 29.05.19 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.21
Vice-Presidente CdA	Paolo Pinelli	23.09.2009	2	17.05.16	dal 29.05.19 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.21
Consigliere	De Pietro Massimo	28.05.2015	2	11.05.17	dal 29.05.19 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.21
Consigliere	Piazzi Martina	31.01.2013	2	28.05.18	dal 29.05.19 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.21
Consigliere	Merluzzi Letizia	12.12.2007	1	29.05.19	dal 29.05.19 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.21

Nel dettaglio l’Assemblea dei Soci in data 29.05.19, scaduto il vecchio consiglio di Amministrazione, ha nominato De Pietro Massimo, Iaccarino Antonino, Merluzzi

Letizia, Piazzì Martina e Pinelli Paolo nuovi consiglieri. Con delibera del 29.05.19 il CdA contestualmente ha nominato Presidente il socio Antonino Iaccarino mentre nella veste di Vicepresidente, il socio Paolo Pinelli.

Come si evince dalla tabella, secondo le modalità previste dallo statuto, il numero di consiglieri risulta composto da cinque persone, così come stabilito dall'assemblea dei soci.

Tabella A.0.2 Operatività del Consiglio di Amministrazione

	2019
Nr. sedute CdA	13
Presenza media al Cda dei consiglieri	87,69%
Nr. medio di delibere ed informative del CdA	2,62

Nell'ultimo anno alcune delle materie più importanti sulle quali il Consiglio di Amministrazione ha deliberato, sono state:

- Convocazione Assemblee;
- Valutazioni di bilancio;
- Nomina Presidente e Vicepresidente del Cda;
- Nuove assunzioni personale;
- Consorzio Ausonia;
- Cambio Regolamento Interno per integrazione Codice Etico;
- Nuove estensioni gare ASUGI;

Nel 2018 con delibera favorevole dell'assemblea dei soci, il consiglio di amministrazione ha stipulato un'assicurazione per RC amministratori e sindaci con primaria compagnia assicurativa dal costo annuo di 2.086,74€.

Il controllo contabilità della Cooperativa è affidato ad un **Revisore**, nominato dall'Assemblea dei Soci a maggio 2018, ai sensi dell'articolo 2409 bis del Codice Civile, nella persona del dott. Giancarlo Crevatin. Il compenso riconosciutogli è nella misura minima fissata dalla tariffa professionale per i dottori e ragionieri

commercialisti che esercitano la funzione di revisori come previsto dall'art. 32. del decreto n. 169 del 2010 del Ministero della Giustizia. Nello specifico, per l'attività avviata di revisione dell'esercizio contabile dell'anno 2019, il suo compenso è stato pari a € 2.184€. Importante però precisare che, per via dell'introduzione della nuova normativa nazionale relativa alla crisi d'impresa, per la Cooperativa Confini, avendone i requisiti, si è reso obbligatorio avvalersi di un Collegio Sindacale a cui è stato affidato anche il compito della revisione (sostituendosi quindi di fatto al precedente Revisore). Per questo motivo con assemblea dei soci tenutasi in prima convocazione in data 16.12.19 (andata deserta) ed in seconda convocazione in data 13.01.20, si è provveduto alla nomina dei dottori Giancarlo Crevatin (in qualità di Presidente), Piergiorgio Renier e Alex Cignino quali membri del nuovo Collegio Sindacale (oltre i due membri supplenti dott.re Andrea Biagini e dott.re Stefano Germani). Il compenso è stato determinato nella misura di € 12.000,00 annui, oltre gli aggravii di legge (oltre a c.n.a.p.d.c. ed iva), di cui € 8.400,00 quale corrispettivo per l'attività di collegio sindacale e € 3.600,00 per la revisione legale. Alla luce di quanto fin qui esposto, sarà compito di questo nuovo organo dover quindi certificare il bilancio civilistico 2019.

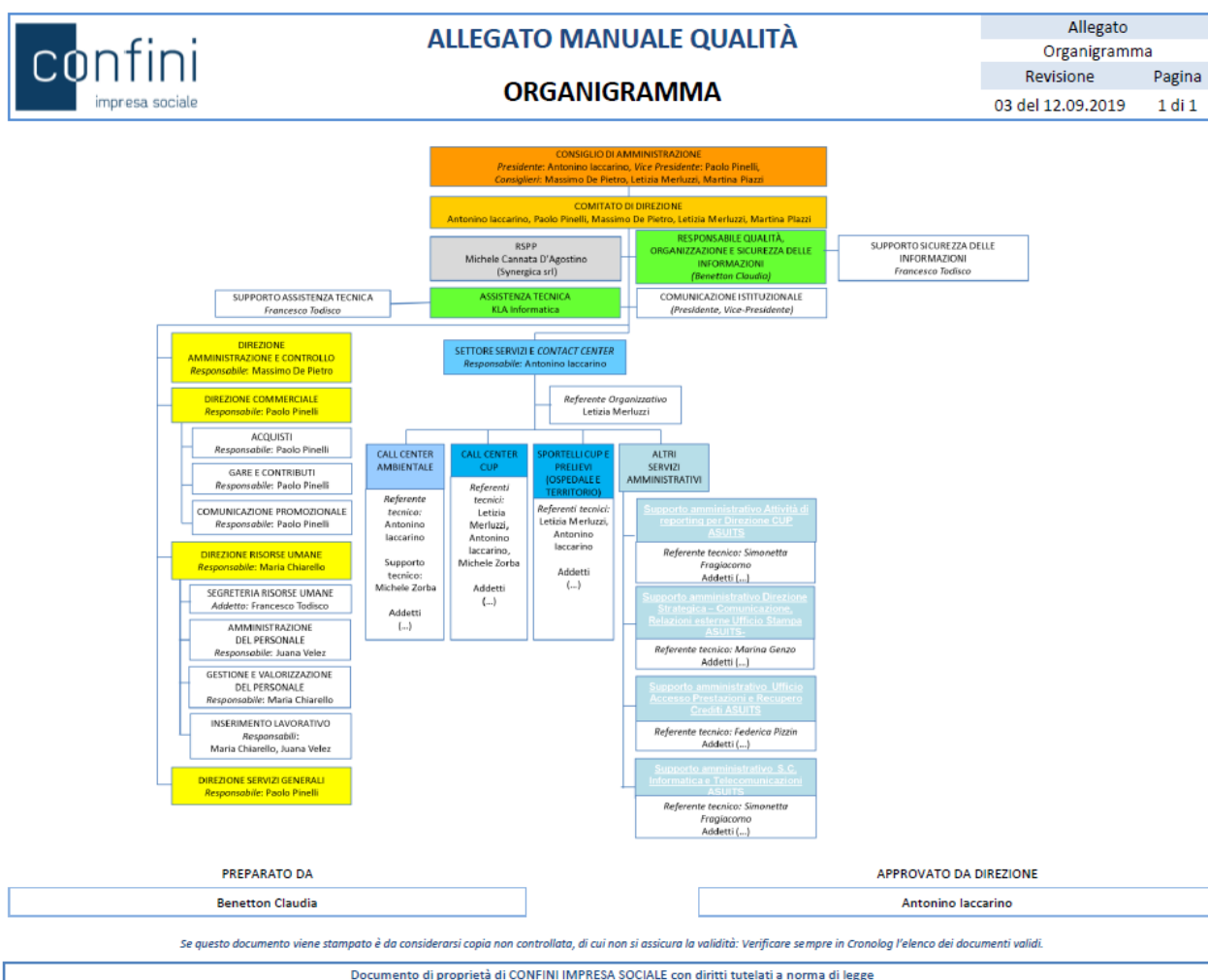
3

STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA

3.0. Organigramma Aziendale

La Direzione della Cooperativa è già da tempo che ha svolto una ridefinizione della struttura aziendale al fine di renderla più efficiente e reattiva. La nuova struttura è entrata a pieno regime nel 2015. Nel tempo sono state apportate ulteriori modifiche sempre volte a migliorare l'organizzazione aziendale e renderla più rispondente alle molteplici esigenze della Cooperativa e della realtà che la circonda.

Qui di seguito si allega lo schema illustrativo dell'**organigramma aziendale** con una descrizione sintetica delle aree di maggiore responsabilità:



1. Comitato di Direzione

Il CDD ha il compito di rendere operative le scelte strategiche definite dal CDA.

2. Responsabile Comunicazione Istituzionale.

Il Responsabile Comunicazione Istituzionale, in rappresentanza della Cooperativa, è tenuto a stabilire e consolidare i rapporti con le parti interessate rilevanti per l'organizzazione, quali istituzioni pubbliche, enti locali, reti d'impresa e privato sociale, anche attraverso la partecipazione ad eventi pubblici (es. incontri, convegni e forum).

3. Responsabile Qualità

Il Responsabile Qualità è responsabile di definire e mantenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità in uso presso la Cooperativa, promuovendo il miglioramento dei singoli processi e dell'organizzazione nel suo complesso sulla base degli obiettivi e della politica per la qualità definiti dalla Direzione.

4. Direzione Amministrazione e Controllo

Collabora con la Direzione, con tutte le altre funzioni della Cooperativa e con i vari consulenti esterni. Garantisce la corretta gestione della contabilità e predispone periodicamente, sottoponendoli al Comitato di Direzione e al CdA, reports per il monitoraggio della situazione economica della cooperativa.

5. Direzione Commerciale

La Direzione Commerciale è responsabile di tutte le attività commerciali e promozionali relative alle attività e ai servizi della Cooperativa e alla gestione dei clienti, incluse le attività relative alle gare d'appalto ed elaborazione di progetti per richiesta di contributi, alla comunicazione promozionale relativa

all'organizzazione e alle sue attività, alla gestione degli acquisti per la Direzione e per i singoli settori.

6. Direzione Risorse Umane

La Direzione Risorse Umane si occupa delle attività connesse all'amministrazione del personale, della gestione e valorizzazione del personale e dell'inserimento lavorativo con relativo monitoraggio e gestione dei dati derivanti.

7. Direzione Servizi Generali

La Direzione Servizi Generali si occupa delle attività relative alla predisposizione e gestione della documentazione amministrativa generale della Cooperativa, richiesta dall'Ente pubblico per l'affidamento di servizi, stipula di contratti, concessione di contributi e ogni altra richiesta pertinente, della raccolta, elaborazione e predisposizione della documentazione necessaria per la revisione ordinaria della Cooperativa, nonché della comunicazione con i soci e tenuta dei libri sociali.

8. Settore Servizi

Il Responsabile del Settore Servizi, su delega della Direzione e di concerto con le funzioni direttive trasversali pertinenti, si occupa della gestione del proprio settore e dei singoli ambiti che lo compongono (Call Center CUP, Call Center Ambiente, Sportelli Informativi e altri Servizi presso l'ente pubblico). Cura il contatto con la committenza per gli aspetti operativi e organizzativi del servizio erogato. Monitora la pianificazione delle attività, la qualità delle prestazioni ed i costi nei diversi ambiti. Supervisiona il coordinamento dell'organizzazione e del personale in termini di presenze e attività, il rispetto delle procedure e degli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione.

4

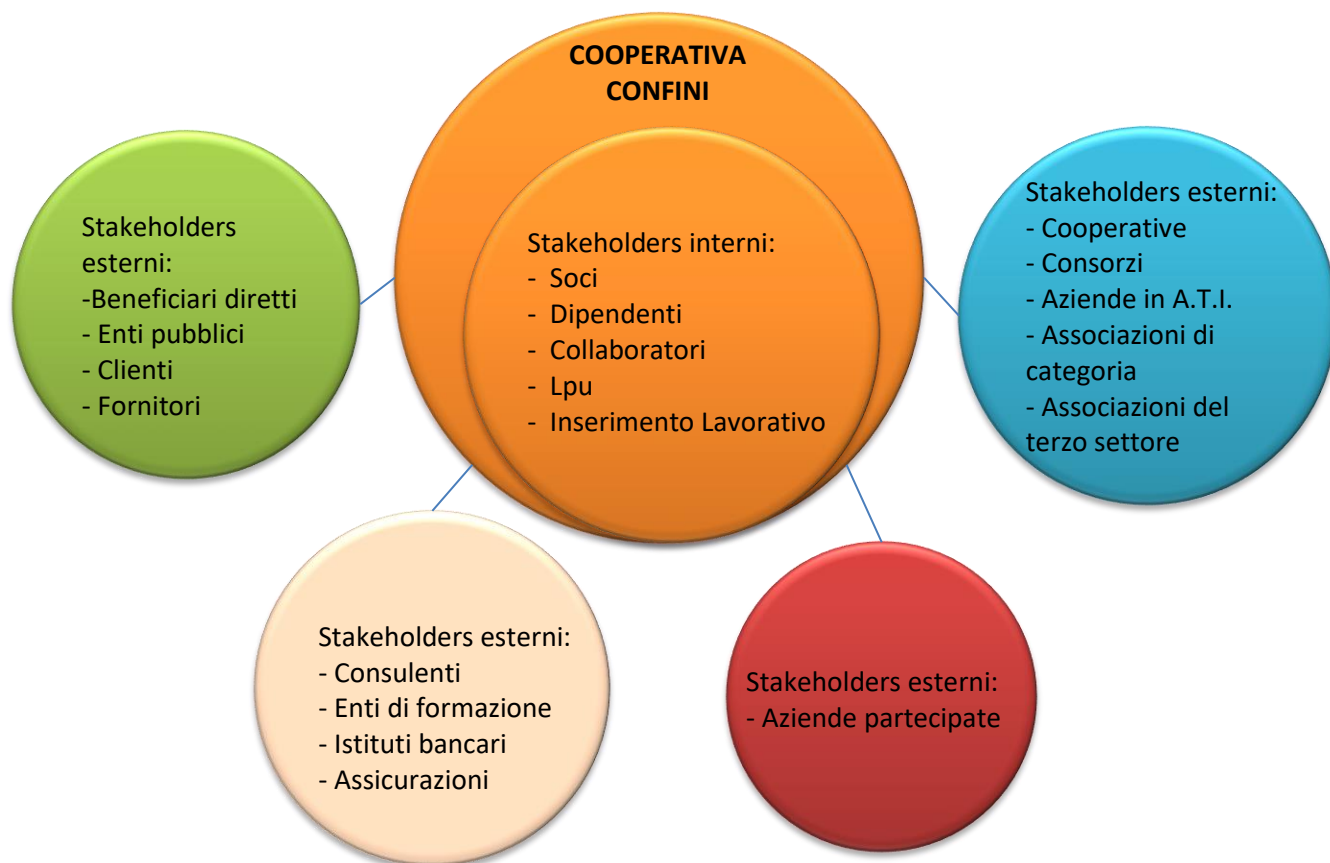
GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA

4.0. Gli stakeholders della Cooperativa

Lo scopo primario del bilancio sociale è quello di fornire uno strumento di reporting globale dell'attività aziendale da mettere a disposizione di soggetti interni ed esterni "portatori d'interesse" o "stakeholders".

Stakeholder è "ogni gruppo o individuo che può influenzare o essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione" (FREEMAN R.E., Strategic planning: a stakeholder approach, Boston, Pitman, 1984.)

Di seguito viene riportato uno schema che sintetizza chi sono i principali portatori d'interesse interni ed esterni della Cooperativa Confini:



4.1. Stakeholders interni

I principali portatori di interesse di una Cooperativa di lavoro incentrata sulla mutualità sono, va da sé, i suoi soci, i dipendenti e tutti coloro che hanno un rapporto lavorativo con la stessa, interessati a capire la dinamica gestionale, prendere consapevolezza del proprio ruolo e delle aspettative per il futuro. Per tali soggetti (siano persone svantaggiate o non) la Cooperativa cerca di mantenere una continuità lavorativa e retributiva.

4.1.1. Numero e composizione soci e dipendenti

A fine 2019 la composizione dei soci e dei lavoratori della Cooperativa viene rappresentata dalla tabella seguente:

Tabella A.1

Soci e dipendenti al 31/12/2019	N°	M	F
Soci volontari	15	4	11
Soci lavoratori (a)	31	8	23
Totale soci	46	12	34
Dipendenti (b)	24	5	19
Totale dipendenti	24	5	19
Totale LAVORATORI (a+b)	55	13	42

La fotografia della situazione al 31.12.2019 offre però un'immagine parziale della forza lavoro impiegata dall'azienda durante l'anno. Per questo motivo una rappresentazione completa dei dati del personale impiegato complessivamente nel corso dell'anno è fornita nella tabella successiva.

Tabella A.2

Soci e dipendenti in corso d'anno	2019	2018	2017
Soci volontari	15	15	16
Soci lavoratori	32	33	36
Dipendenti	32	33	58
Cocopro/Cococo	0	0	0
Borsisti/Stagisti	1	4	14
Tirocinanti	1	5	5
Collab. Occasionali/Voucher	0	0	2
LPU - UEPE	12	10	14
TOTALE	93	100	145

Nell'insieme i soci lavoratori ed i dipendenti impiegati ammontano a 64 unità. Continuando la nostra analisi, il grafico seguente (quello relativo all'anzianità di servizio dei lavoratori e dipendenti impiegati nel corso di tutto l'anno) mostra come il numero dei dipendenti impiegati da meno di un anno sia pari al 26.6%. Dato comprensibilmente legato alle nuove assunzioni collegate alla gara Cup Regione ed all'integrazione/estensioni di alcuni servizi Cup presso l'L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS). Mentre se si analizzano i lavoratori e dipendenti con un'anzianità superiore all'anno, si vede come questi raggiungano il 73.4% (su base 2019) rispetto alla totalità. Ciò a significare che la gestione della Cooperativa improntata, per quanto possibile, alla stabilizzazione del proprio personale ed attenta alle esigenze dei singoli, viene poi premiata con un basso tasso di turn-over.

Grafico B.1

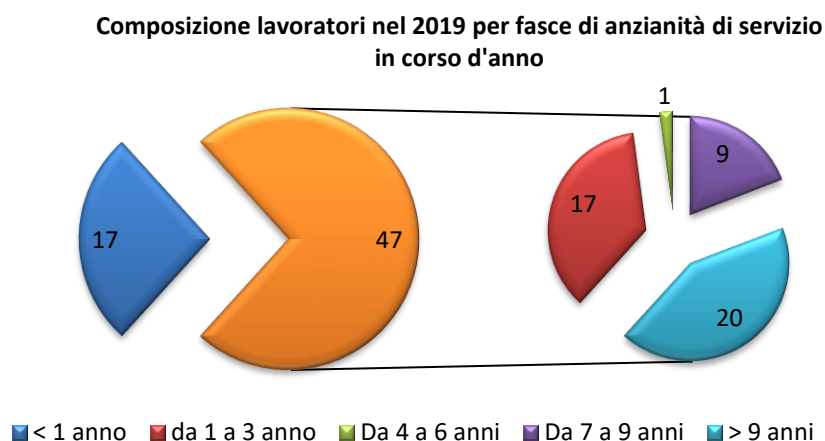


Tabella A.3

Anzianità di servizio	2019 complessivo	2018 complessivo	Var
> 9 anni	20	17	3
Da 9 a 7 anni	9	5	4
Da 6 a 4 anni	1	9	-8
da 3 a 1 anno	17	16	1
< 1 anno	17	19	-2
Totale	64	66	-2

4.1.2. Mutualità

Nel prospetto successivo si evidenzia la proporzione di soci e dipendenti aventi i requisiti indicati dalla Legge 381/91 rispetto ai restanti:

Tabella A.4 [su base annua]

Soci e dipendenti L.381 / altri	2019	2018	Var.
Soci lavoratori L. 381	11	12	-1
Soci lavoratori	21	21	0
Dipendenti L. 381	13	12	1
Dipendenti	19	21	-2
Totali	64	66	-2

In merito alla mutualità afferente alle cooperative sociali, rapportando cioè i dati del personale avente i requisiti previsti dalla L.381 rispetto ai restanti, si evidenzia il seguente risultato così schematizzato:

Tabella A.5. [valore medio composizione della base sociale e dip.]

	1° semestre 2019	2° semestre 2019
Soci lavoratori e dipendenti L. 381	22,5	22,3
Soci lavoratori e dipendenti	27,7	32,2
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	81,33%	69,43%

Tabella A.5.1 [soci lavoratori e dipendenti al 31/12/2019]

AL 31.12.2019	
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	66,7%

I dati al **31.12.19**, presentano una percentuale del numero di lavoratori L.381 rispetto ai restanti del **66,7%**, superando ampiamente il limite del 30% previsto dalla norma in ordine al rapporto tra lavoratori svantaggiati e lavoratori non svantaggiati, secondo l'interpretazione corrente. In questo modo la cooperativa risulta legittimata ad essere iscritta all'albo delle cooperative sociali ed è, allo stesso tempo, di diritto a mutualità prevalente.

Inoltre, Confini **rispettando anche le disposizioni di cui all'art 2513 del Codice civile, si avvale nello svolgimento delle sue attività, prevalentemente della prestazione lavorativa dei soci**. Difatti il costo del lavoro dei soci rispetto le altre categorie di dipendenti, come si evince dalla tabella successiva, è stato abbondantemente superiore al 60%.

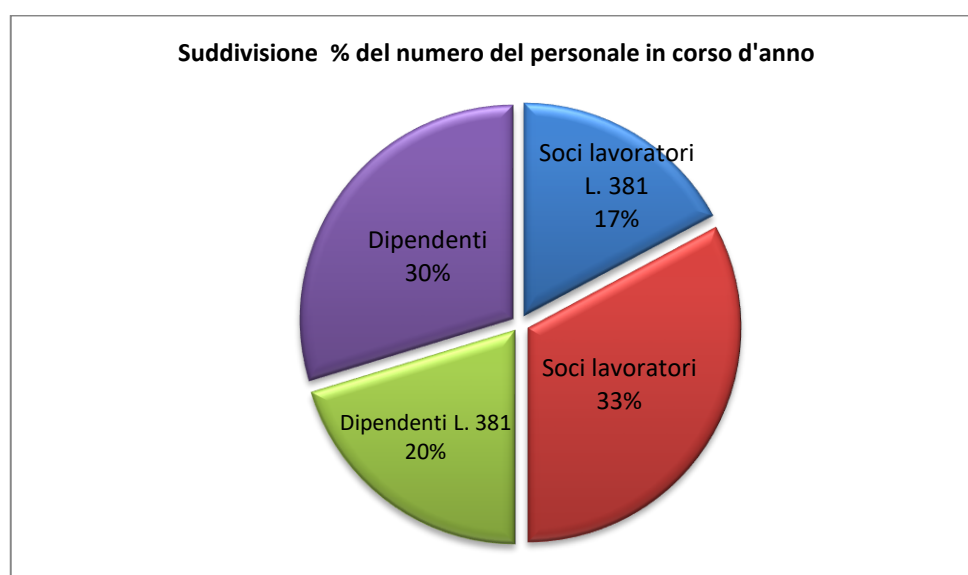
Tabella A.5.2

RAPPORTI MUTUALITA' PREVALENTE	Valore Totale	di cui da/verso i soci	Valore in %
Costo del personale (da voce B9 C.E.)	€ 1.121.914	€ 746.391	66,53%
TOTALE PREST. LAV. DA B7 (SERVIZI)	€ 397	€ 0	0,00%
TOTALE	€ 1.122.311	€ 746.391	66,50%

Ciò significa anche che per quanto concerne i criteri seguiti per il conseguimento degli **scopi statutari**, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 59/92, la **cooperativa ha operato prevalentemente con i soci lavoratori e lavoratori svantaggiati nell'ambito della struttura operativa di base**, demandando sostanzialmente ai lavoratori dipendenti le attività e le commesse che via via si presentavano.

Infine, per fornire una fotografia ancora più immediata, con il grafico seguente si sottolinea la composizione percentuale (in termini di numerosità) dei soci lavoratori e dipendenti impiegati nel corso dell'anno.

Grafico B.2 (solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno)



(ART- 4 del Regolamento) La Cooperativa trae origine e significato da un atto di volontà delle socie e dei soci e gli interessi di questi si identificano con gli interessi della Cooperativa.

L'adesione alla Cooperativa stabilisce un rapporto attraverso il quale la socia o il socio non è esclusivamente lavoratore subordinato o prestatore d'opera ma partecipa

attivamente allo sviluppo e al consolidamento dell'attività d'impresa. Il minimo delle **quote da sottoscrivere** per essere ammessi a socio/socia lavoratore/lavoratrice è di numero quattro, ciascuna di € 258,23. Il versamento può essere effettuato in un'unica soluzione oppure mediante trattenuta mensile in busta paga con un massimo di 24 rate.

Confini riserva ai suoi soci alcuni **benefici**, disciplinati secondo quanto disposto dal **regolamento interno**:

- Anticipi sulle spettanze (art 18 regolamento)
 - Sulla retribuzione da ricevere nel mese in corso o nel mese successivo.
 - Sulla tredicesima mensilità.
 - Sul trattamento di fine rapporto (TFR).
- Ristorni (art 19 regolamento)

Dal 1° maggio 2013 la Cooperativa Confini ha sottoscritto una convenzione con la società di mutuo soccorso CESAREPOZZO per l'assistenza sanitaria integrativa (art. 87 CCNL Cooperative Sociali).

A dicembre 2019 per festeggiare i 20 anni di attività della Cooperativa a tutti i soci è stata riconosciuta una una-tantum pari a 250€ in forma di buona spesa Coop. Un piccolo ma sentito gesto volto a valorizzare lo sforzo profuso di tutti i soci che con il loro lavoro quotidiano credono e mantengono viva questa bellissima realtà all'interno del mondo della cooperazione.

4.1.3. Pari opportunità, tipo di contratto e livello di inquadramento. Settori di impiego.

La Cooperativa provvede, tramite la propria organizzazione, all'acquisizione del lavoro e alla relativa redistribuzione ad ogni socia o socio in base alle mansioni assegnate, alla professionalità posseduta, al grado di responsabilità acquisita e al tipo di contratto in essere. Tale ripartizione dovrà essere effettuata, in base ai criteri di cui al presente comma, con la massima **equità** [...] (art. 10 del regolamento). Nel realizzare i propri beni e servizi la Cooperativa si è avvalsa nel corso del 2018 di soci e dipendenti coinvolgendo 49 donne e 15 uomini, di diverse fasce d'età:

Tabella A.6 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Dipendenti e Soci lavoratori	Donne	Uomini	Totale 2019
Soci	24	8	32
Non Soci	25	7	32
Totale complessivo	49	15	64

Grafico B.3 (solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno)

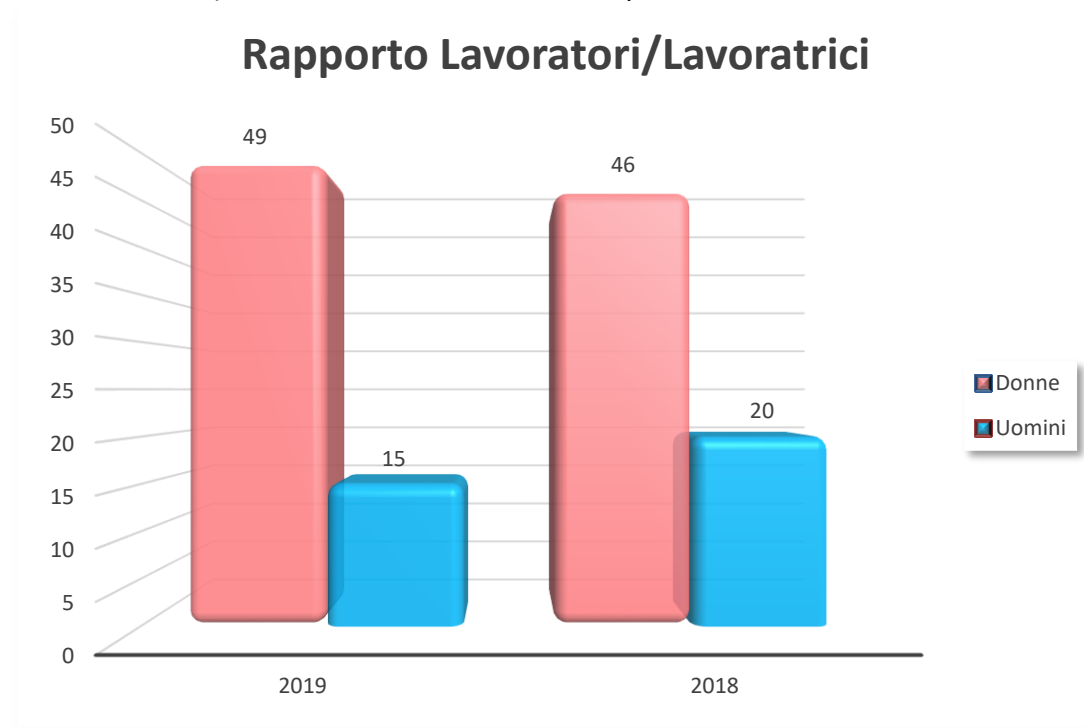


Tabella A.7 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Classi di età	Donne	Uomini	Totale 2019
Fino a 29 anni	4	3	7
Da 30 a 39 anni	12	3	15
Da 40 a 49 anni	11	8	19
Da 50 a 60 anni	20	1	21
Oltre i 60 anni	2	0	2
Totale complessivo	49	15	64

Il titolo di studio delle risorse coinvolte è sintetizzato dalla tabella seguente:

Tabella A.8 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Titolo di studio	Donne	Uomini	Totale 2019
Laurea	7	4	11
Medie superiori	27	8	35
Medie	15	2	17
Nessun titolo	0	1	1
Totale complessivo	49	15	64

Confini Impresa Sociale applica nella sua interezza il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle Cooperative del settore sociosanitario, assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo – esclusi i Lavoratori di Pubblica Utilità che godono del CCNL Multiservizi. L'attuale C.C.N.L. è stato rinnovato in data 28 marzo 2019 andando a modificare l'accordo del 16 dicembre 2011 tra Organizzazioni Sindacali e Associazioni delle Cooperative. In sintesi, il rinnovo prevede un aumento di 80 euro mese di salario a regime pari al 5,95% (base calcolo livello C1) e 3 tranches di cui ultima settembre 2020. È stata concordata inoltre l'erogazione di una tantum 300 euro in due rate nel 2019 e un incremento dello 0,5% a sostegno della previdenza integrativa.

Il personale è stato impiegato seguendo il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali con diversi livelli di inquadramento. Una sintesi è offerta dalle seguenti tabelle:

Tabella A.9 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Tipologia contratto	Donne	Uomini	Totale 2019
Indeterminato part time	10	3	13
Indeterminato full time	16	6	22
Determinato part time	8	3	11
Determinato full time	15	3	18
Lavoro autonomo	0	0	0
Determinato chiamata	0	0	0
Totale complessivo	49	15	64

Tabella A.10 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Inquadramento-Qualifica	Donne	Uomini	Totale 2019
Liv. 1° (A1) Operario Generico	0	3	3
Liv. 1° Operario (Contratto Multiservizi)	0	0	0
Liv. 2° (A2) Impiegato	0	0	0
Liv. 3° (B1) Impiegato qualificato	45	7	52
Liv. 4° (C1) Impiegato specializzato	0	1	1
Liv. 5° (C3) Impiegato specializzato	2	2	4
Liv. 5° (D1) Impiegato specializzato	0	0	0
Liv. 6° (D2) Impiegato specializzato	0	0	0
Liv. 7° (E1) Impiegato specializzato - attività di coordinamento	0	0	0
Liv. 8° (E2) Quadro - attività di direzione	0	0	0
Liv. 9° (F1) Quadro - attività di direzione	2	1	3
Liv. 10° (F2) Quadro - attività di direzione	0	1	1
Lavoro autonomo	0	0	0
Totale complessivo	49	15	64

I parametri delle retribuzioni lorde corrisposte ai lavoratori dipendenti e parasubordinati, in base alle diverse tipologie di contratto di lavoro, sono riassunti nelle seguenti tabelle sottostanti:

Tabella A.10.1 parametri retribuzioni lorde lavoratori/trici dipendenti

Tipologia Contrattuale	Soci Dipendenti			Soci Dipendenti L.381			Dipendenti			Dipendenti L.381		
	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min
Dip. Tempo Indeterminato	21	2.837,16	692,55	11	1.525,50	657,80	0	0	0	3	1.283,35	675,42
Dip. Tempo Determinato	0	0	0	0	0	0	19	1.299,62	671,40	10	1.299,62	675,42

Tabella A.10.2 parametri retribuzioni lorde lavoratori/trici parasubordinati (base annua)

Tipologia Contrattuale	Soci lavoratori non dipendenti			Soci lavoratori non dipendenti L. 381			Lavoratori Non Dipendenti			Lavoratori Non Dipendenti L. 381		
	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min	N.	Valore Max	Valore Min
Professionista con Partita Iva	-			-			-			-		
Co.Co.Co.	-			-			-			-		
Collaboratori occasionali	-			-			-			-		
Voucher	-			-			-			-		

I settori in cui soci e dipendenti hanno lavorato nel corso del 2019 sono riportati nella tabella seguente:

Tabella A.11 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Settore d'impiego	Donne	Uomini	Totale 2019
Direzione/Sede	4	7	11
CallCenter,Front/back office, amministr.	45	8	53
Serigrafia, abbigliamento etico e grafica	0	0	0
LPU ricreatori	0	0	0
Totale	49	15	64

La tabella che segue vuole mostrare il fattivo contributo della Cooperativa Confini per creare concrete opportunità di lavoro nel territorio in cui opera. Infatti, con riguardo all'area geografica di provenienza dei soci e dipendenti lavoratori, l'89.1% di costoro risiede nella provincia di Trieste:

Tabella A.12 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Provenienza Territoriale	Donne	Uomini	Totale 2019
Provinciale	45	12	57
Regionale	4	3	7
Nazionale	0	0	0
Totale	49	15	64

La seguente ed ultima tabella evidenzia il numero delle donne e delle persone inserite ai sensi dell'art. 4 della legge n.381/1991 sul totale dei lavoratori, con dettaglio per ciascuna tipologia di contratto di lavoro ed indicazione delle ore prestate.

Tabella A.13

Tipologia Contrattuale	Donne		Persone ex L.381/91		Totale lavoratori	
	N°	Ore Lavorate	N°	Ore Lavorate	N°	Ore Lavorate
Dip. A Tempo Indeter.	26	31.691,17	14	16.366,46	35	44.781,66
Dip. A Tempo Deter.	23	18.847,79	10	10.852,67	29	24.156,30
Totale	49	50.538,96	24	27.219,13	64	68.937,96

4.1.4. Formazione

La formazione riveste una grossa importanza presso la Cooperativa Confini. Permettere alle persone di svolgere il proprio lavoro in modo qualificato, efficace ed efficiente è un obiettivo prioritario per gratificare gli stessi lavoratori e soddisfare le esigenze dei clienti, dei committenti e del pubblico.

Come indicato nel Manuale per la Qualità, la Cooperativa:

“a) determina nel mansionario la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto/servizio.

b) ove opportuno, fornisce l'addestramento e la formazione necessari mediante corsi di formazione interni o esterni, corsi di aggiornamento interni o esterni, affiancamento a personale esperto e riunioni interne.

c) valuta l'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti attraverso colloqui con il personale, verifiche sul campo, gli audit interni e l'analisi delle cause di eventuali non conformità.

d) assicura che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità.

e) mantiene appropriata documentazione dell'istruzione, della formazione-addestramento, delle abilità e dell'esperienza dei singoli.

Durante il 2019 sono stati erogati corsi di formazione per i diversi ambiti di attività, come riportato in tabella. Alcuni corsi sono di natura obbligatoria e riguardano la tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro. Tabella A.14

FORMAZIONE COMPLESSIVA ANNO 2019	MODALITÀ	OBIETTIVO	DIREZIONE		SERVIZI		SEDE		TOTALE	
			PARTE CIPANTI	ORE	PARTECI PANTI	ORE	PARTE CIPANTI	ORE	PARTECI PANTI	ORE
FORMAZIONE Sicurezza GENERALE	Aula	FORMAZION E INIZIALE			1	4			1	4
FORMAZIONE Sicurezza GENERALE	Aula/FAD	FORMAZION E INIZIALE	1	4	12	48	2	8	15	60
FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO	Aula	FORMAZION E INIZIALE			1	4	1	4	2	8
FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO	Aula/FAD	FORMAZION E INIZIALE	1	4	11	44	2	8	14	56
AFFIANCAMENTO INIZIALE Call center CUP FVG	ONE TO ONE	FORMAZION E INIZIALE			13	1531,5			13	1531,5
AFFIANCAMENTO INIZIALE SPORTELLO CUP TS	ONE TO ONE	FORMAZION E INIZIALE			14	1211			14	1211
INTRODUZIONE sistema CUP REGIONE FVG	Aula	FORMAZION E INIZIALE			11	58,9			11	58,9
Formazione Sistema Qualità per ADDETTI	Aula	FORMAZION E INIZIALE			13	13			13	13
FORMAZIONE Privacy per ADDETTI	Aula	FORMAZION E INIZIALE			14	14			14	14
FORMAZIONE introduttiva interna DI AMBITO	Aula	FORMAZION E INIZIALE			13	13			13	13
FORMAZIONE ISO 27001 - Regolamento interno, Codice Etico per ADDETTI	Aula	FORMAZION E INIZIALE			14	14			14	14
AGGIORNAMENTO rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	Aula/FAD	AGGIORNA MENTO			1	4			1	4
AGGIORNAMENTO SICUREZZA GENERALE & SPECIFICA	Aula/FAD	AGGIORNA MENTO	5	30	11	66			16	96
VERIFICA/MIGLIORA MENTO Call center CUP FVG	ONE TO ONE	AGGIORNA MENTO/MI GLIORAMEN TO			92	138			92	138
VERIFICA/MIGLIORA MENTO _SPORTELLO CUP TS	ONE TO ONE	AGGIORNA MENTO/MI GLIORAMEN TO			26	27			26	27
AFFIANCAMENTO DI SUPPORTO SPORTELLO CUP TS	Aula	EMPOWER MENT			10	10			10	10
TEAM BUILDING - LA FORZA DEL GRUPPO	Aula	EMPOWER MENT			33	264			33	264
SVILUPPO DI CAPACITA' COMPORTAMENTALI E PROBLEM SOLVING	Aula	EMPOWER MENT			35	280			35	280
TUTOR CON DISABILITÀ	Aula	EMPOWER MENT			30	240			30	240
CORSO BASE cup TERRITORIO (Nozioni base procedure CUP ospedaliere)	Aula	APPROFON DIMENTO			16	56			16	56
SVILUPPO AZIENDALE E FORMAZIONE CONTINUA	Aula	EMPOWER MENT	4	8	2	4			6	12
Cooperazione Sociale. Incontri con operatori ed Enti	Aula	APPROFON DIMENTO	3	6					3	6
Le risorse umane nel sistema di Welfare regionale Numeri e prospettive	Aula	APPROFON DIMENTO	2	4					2	4
Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001	Aula	APPROFON DIMENTO	6	138					6	138
Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO/IEC 27001	Aula	APPROFON DIMENTO	6	138					6	138
Il contratto di lavoro subordinato	Aula	APPROFON DIMENTO	2	4					2	4
1^ autumn school cooperativa	Aula	APPROFON DIMENTO	3	6					3	6
			33	342	373	4044,4	5	20	411	4406,4

4.1.5. L'inserimento lavorativo

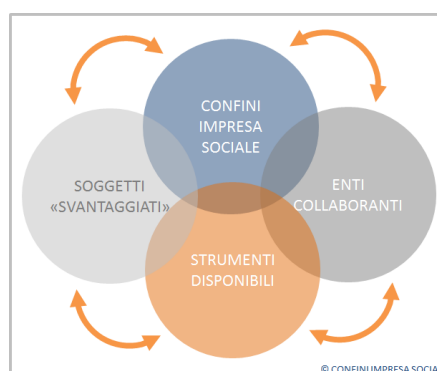
CONFINI IMPRESA SOCIALE promuove l'inclusione sociale attraverso il lavoro di persone in condizioni di svantaggio, per cui (ri-)entrare nel mondo del lavoro senza il supporto di una rete esterna è più difficile rispetto al resto della popolazione. L'inclusione sociale è legata al *“pieno ed equo accesso alle risorse e attività collettive, al mantenimento dei rapporti sociali con la famiglia, gli amici e i conoscenti, allo sviluppo del senso di appartenenza al gruppo”* (Cobigo et al., 2012), pertanto le attività svolte da CONFINI IMPRESA SOCIALE in quest'ambito mirano a favorire e supportare non solo l'ingresso della persona nel mondo del lavoro con lo svolgimento di attività secondo standard di qualità, ma anche la sua inclusione e partecipazione nel gruppo di lavoro come luogo di socializzazione e nel contesto della cooperativa come occasione di crescita e riacquisizione della propria identità sociale e di cittadino.

In CONFINI IMPRESA SOCIALE, **l'inserimento lavorativo di persone in condizioni di svantaggio si realizza attraverso percorsi formativi e lavorativi**, progettati e gestiti in stretta collaborazione con i servizi sociosanitari locali, basati sull'effettivo inserimento nel contesto lavorativo e della cooperativa, e gestiti con il principio della personalizzazione ai bisogni della singola persona inserita.

Sistema per l'inserimento

CONFINI IMPRESA SOCIALE per ogni percorso di inserimento lavorativo coordina un sistema complesso che coinvolge diversi elementi, interni ed esterni alla stessa Cooperativa.

La figura rappresenta graficamente gli elementi principali che si combinano sinergicamente per la realizzazione di un percorso di inserimento lavorativo, ovvero la realtà della Cooperativa (include contesti in cui si effettua l'inserimento e attori che nell'organizzazione sono coinvolti direttamente nel processo dell'inserimento), le persone inserite (o soggetti “svantaggiati”), la rete di enti pubblici e privati



collaboranti, gli strumenti disponibili in base alle normative vigenti ed i contributi economici fruibili.

Attori

Nella gestione del processo di inserimento lavorativo sono coinvolti:

- Persona inserita
- Referenti degli Enti esterni
- Responsabili Inserimento Lavorativo per la gestione dell'intero percorso
- Tutor per progettazione e monitoraggio del percorso e per supporto
- Formatore per lo svolgimento dell'affiancamento con il metodo *training on the job* in modalità *one-to-one*
- Responsabile Qualità per il monitoraggio del servizio

Persone inserite

I percorsi avviati dalla Cooperativa riguardano principalmente persone che si trovano nelle seguenti situazioni:

- Condizione di svantaggio ex Legge 381/91 (i.e. persone descritte come invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione, ecc.)
- Condizione di svantaggio ex Legge Regionale FVG 20/2006 (i.e. altre persone in stato o a rischio di emarginazione sociale oltre a quanto descritto al punto precedente)
- Iscrizione al collocamento mirato ex Legge 68/99 (i.e. persone con invalidità certificata di un certo grado)
- Iscrizione al collocamento ordinario (i.e. persone disoccupate)
- Ogni altra condizione per cui enti ed istituzioni pubbliche mettano a disposizione contributi e strumenti utili per avviare percorsi di inserimento lavorativo

Contesti

CONFINI IMPRESA SOCIALE realizza percorsi di inserimento lavorativo in tutti i settori ed ambiti di attività.

Direzione:

- Uffici Amministrativi

Settore Servizi:

- Call Center CUP
- Sportelli Territorio
- Call Center Ambiente
- Altri servizi per la pubblica amministrazione

Altro:

- Pulizie

Confini, inoltre, come affidataria di Progetti Territoriali per Lavori di Pubblica Utilità (LPU) promossi da Pubbliche Amministrazioni, si occupa di inserire le persone individuate dall'ente proponente in contesti esterni alla propria organizzazione presso l'ente ospitante individuato, e di supportare l'attività di tutoraggio.

Strumenti

CONFINI IMPRESA SOCIALE si avvale di tutti gli strumenti contrattuali utili messi a disposizione dai vari enti (v. Report annuale della Regione su "Strumenti di sostegno all'inserimento socio-lavorativo in Friuli Venezia Giulia"), ovvero:

- Work Experience – Regione FVG
- Tirocinio Formativo Situazione Competenze TFSC - Collocamento Obbligatorio Regione FVG
- Tirocinio Formativo Situazione Assunzione TFSA - Collocamento Obbligatorio Regione FVG
- AFL - Assegno Formazione Lavoro - DSM/L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliana Isontina – ex ASUITS)
- AFL - Assegno Formazione Lavoro - SERT/L'ASUGI (ex ASUITS)

- Giustizia alternativa - LPU - UEPE
- Giustizia riparativa – UEPE
- Messa Alla Prova – UEPE
- Tirocinio collocamento ordinario Regione FVG - con indennità di partecipazione a carico dell'azienda ospitante
- Tirocinio collocamento ordinario Regione FVG - con indennità di partecipazione a carico soggetto promotore
- Borsa Lavoro – SIL – Comune Trieste (a favore di minori o giovani fino a 21 anni)
- BFL Terapeutico Riabilitativa (su nota USSM - Ufficio Servizio Sociale Minorenni) - ARCI Nuova Associazione Trieste
- BFL - ARCI Nuova Associazione Trieste

Inoltre, il contratto di assunzione, le altre forme contrattuali e gli strumenti economici di nuova introduzione vengono presi in considerazione ed adottati in base al principio di personalizzazione del percorso.

Enti collaboranti

Per sviluppare i percorsi di inserimento lavorativo sul territorio per le persone in condizioni di svantaggio, CONFINI IMPRESA SOCIALE collabora con diversi enti pubblici e privati, in particolare:

- Dipartimento di Salute Mentale – L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS)
- Dipartimento di Salute Mentale – Azienda Sanitaria n. 2
- Dipartimento delle Dipendenze – ASUGI (ex ASUITS)
- Tutela Salute Bambino Adolescente – ASUGI
- Ufficio per il Collocamento Ordinario – Regione FVG
- Ufficio per il Collocamento Mirato Regione FVG
- Area Servizi Sociali e Sanitari – SIL Servizio Integrazione Lavorativa – Comune TS
- Area Servizi Sociali e Sanitari – SIL– Comune Muggia
- Tribunale di Trieste
- Ufficio Esecuzione Penale Esterna – Ministero della Giustizia
- Ufficio Rifugiati ONLUS Consorzio Italiano di Solidarietà di Trieste (ICS)
- ARCI Trieste

Percorso di inserimento

CONFINI IMPRESA SOCIALE gestisce i percorsi di inserimento lavorativo secondo i principi di personalizzazione, continuità e qualità del percorso.

La personalizzazione ha inizio già nelle fasi di avvio, in cui la Cooperativa, in collaborazione con gli enti di riferimento, ricerca, seleziona e valuta la persona, le sue caratteristiche, competenze e attitudini in rapporto alle opportunità offerte dal contesto di inserimento. La fase di progettazione permette di definire un piano formativo formulato ad hoc sull'individuo, con la definizione di specifici obiettivi formativi, che viene calibrato sui tempi e bisogni della persona. Durante le fasi successive, le attività di monitoraggio e valutazione consentono di rilevare tempestivamente eventuali difficoltà, attuare eventuali azioni correttive definite insieme agli attori principali dell'organizzazione e adattare con flessibilità il piano formativo individuale, in base alle valutazioni effettuate. Inoltre, le attività di supporto e tutoraggio sono declinate in base alle caratteristiche del singolo e all'andamento del percorso.

La continuità del percorso è considerata una premessa fondamentale per una buona riuscita dell'inserimento lavorativo. In questo senso, la Cooperativa valuta obiettivamente ed attentamente ogni possibilità di avviare un percorso di inserimento, verificando sin dall'inizio l'opportunità di integrare il proprio organico con nuove risorse e la disponibilità delle figure necessarie per la gestione dell'intero processo. Per la continuità dell'attività svolta dalla singola persona, si prevede la formazione iniziale con una durata prevista congrua per l'acquisizione di competenze tecniche ed operative complete ed utili non solo per l'ambito ma anche per l'arricchimento del bagaglio culturale e professionale della persona. Inoltre, quando possibile e se la persona è interessata, la formazione successiva è dedicata all'ampliamento delle competenze tecniche che possano essere utili per l'impiego anche in altri ambiti.

La qualità è fondamentale per la Cooperativa su un doppio binario: da un lato, per garantire che il processo di inserimento sia gestito e svolto secondo determinati standard, dall'altro, per garantire l'adeguato livello di servizio svolto per il cliente, utente e committente. In entrambi i casi, l'elevato livello di qualità è dimostrato dalla

certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità di CONFINI IMPRESA SOCIALE non solo per le attività del Call Center CUP regionale e degli Sportelli informativi per gli enti pubblici, ma anche per la progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo.

In generale, ogni percorso di inserimento si articola in alcune fasi: Ricerca e Selezione; Progettazione; Svolgimento; Conclusione. A sua volta, lo svolgimento del percorso include alcune specifiche attività: Formazione, Supporto e Tutoraggio, Monitoraggio e Valutazione, necessarie per garantire un buon risultato del percorso avviato.



Per CONFINI IMPRESA SOCIALE, l'inserimento lavorativo non significa soltanto offrire la possibilità alle persone in condizioni di svantaggio di entrare per un certo periodo nel mondo del lavoro, ma anche costruire insieme una possibilità concreta di recupero delle proprie potenzialità. Esito positivo dell'inserimento è considerato l'aver superato con successo il periodo di inserimento e la formazione iniziale ed arrivare all'assunzione, ma anche la possibilità di mantenere il proprio posto di lavoro con produttività, soddisfazione personale e crescita professionale.

4.1.6. Qualità: Sistema e Certificazione



Confini Impresa Sociale si è dotata di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità certificato ai sensi della norma **ISO 9001:2015**. Tale Sistema di Gestione, esteso a tutta la Cooperativa e non solo ai processi certificati, ha lo scopo di definire l'organizzazione interna per gestire in modo controllato ed improntato al miglioramento continuo tutti i processi. In questo modo si garantisce con regolarità l'erogazione di servizi che siano il più possibile aderenti

alle aspettative esplicite ed implicite del cliente e delle parti interessate e ne aumentino la soddisfazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Confini Impresa Sociale ha ottenuto la certificazione ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001** da **DNV-GL S.p.a.**, ente riconosciuto da **ACCREDIA**. Tale certificazione riguarda le attività di **Progettazione ed Erogazione di servizi di call center per prenotazioni C.U.P.**, **Progettazione ed Erogazione di servizi di Gestione di sportelli informativi per l'utenza degli enti pubblici** dal 2011 e di **Progettazione ed Erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizioni di svantaggio**, dal 2015.



Nel corso del 2019 al fine di consolidare quanto ottenuto si è lavorato, coadiuvati dalla consulente dott.ssa Claudia Benetton (nominata nostra responsabile qualità), alla revisione del Sistema di Gestione per la Qualità in termini di strumenti, documenti e procedure.

Sono state pianificate e avviate le attività sia per il mantenimento della certificazione ISO 9001 per la qualità e la certificazione per la parte di progettazione dei servizi svolti, che per il mantenimento della nuova certificazione ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni.



Ed infatti ad ottobre 2019 la Cooperativa non solo ha superato positivamente l'audit di sorveglianza con l'ente esterno con la nuova norma ISO 9001:2015, ma anche quello relativo all'altra importante certificazione (la ISO/IEC 27001:2013) attestante un sistema di gestione dei dati e delle informazioni nell'erogazione dei propri servizi, di assoluta qualità e sicurezza. Certificazione di fondamentale importanza per l'erogazione di servizi che richiedono il trattamento e

la conservazione di dati sensibili, quali quelli relativi al Contact Center ed al Front Office.

4.1.7. La tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro

Confini ha nominato il dott. Michele Cannata D'Agostino (consulente presso la società Synergica) quale Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) all'interno della cooperativa. Il ruolo di medico competente è invece affidato alla dott.ssa F. Zambon, mentre i lavoratori hanno designato la socia Piazzini Martina quale Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

La Cooperativa opera sia in luoghi di lavoro ad essa esterni, come quelli della Azienda Sanitaria dove è presente un loro responsabile per la sicurezza, sia in sedi di propria pertinenza dove sono rispettate le prescrizioni previste dalla legge in merito alle attrezzature, impianti e agli arredi. Inoltre, come prescritto, tutto il personale viene sottoposto con regolarità ai controlli medici previsti dalla normativa vigente e sono attuati tutti i provvedimenti a tutela del personale in gravidanza.

4.2. Stakeholders esterni

Stakeholder esterno alla Cooperativa è chiunque, individuo, azienda o ente che si interfaccia con essa, usufruendo dei beni/servizi o collaborando.

Di seguito vengono elencati i principali stakeholders esterni:

Beneficiari diretti: Utenti CUP (Centro Unico di Prenotazione) e centri prelievi; utenza presso sportelli ASUGI;

Clienti: L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS), Televita s.p.a., Net spa, La Collina Società Cooperativa sociale, C.O.S.M, Lybra, UsAcli.

Enti Pubblici: Regione FVG, Provincia Trieste, Comune di Trieste (Area educazione e Servizi per l'inserimento lavorativo), UEPE (ufficio per l'esecuzione penale esterna), D.S.M. Trieste, Dipartimento delle Dipendenze Trieste.

Fornitori: KLA informatica, Telecom, Vodafone, Mondoffice, Immobiliare Capitolina, Tualet, Reale Mutua Tolmezzo.

Partner: Televita-Tesan spa, La Collina Cooperativa sociale, Lybra Cooperativa sociale, Consorzio C.O.S.M.

Cooperative, associazioni terzo settore e associazioni di categoria: La Quercia Cooperativa sociale, 2001 Agenzia Sociale, ICS (Consorzio Italiano Solidarietà), ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani), Cooperativa sociale CLU Franco Basaglia, Lister cooperativa sociale, La Collina Cooperativa sociale, Lybra Cooperativa sociale, Cooperativa sociale Croce del Sud, Lega delle Cooperative, Confcooperative.

Enti di formazione: Enaip FVG, Synergica, Assoforma.

Consulenti: Studio Ciuti Dovier (Commercialista), Studio D.E.ELA (Studio paghe), Synergica srl (Consulenza sicurezza sul lavoro), K.L.A. informatica (Consulenza Informatica), Claudia Benetton (Consulenza Qualità), Studio Boscolo, Avv.to Mansi, Bosdachin, Borgna G. (Studi notarili e Consulenti legali).

Istituiti bancari: Banca di Credito Cooperativo del Carso, Banca Etica, Fin.re.co. s.c.r.l.

4.2.1 Principali reti e collaborazioni attive

Di seguito verranno espone in maniera sintetica le principali reti e collaborazioni che la Cooperativa vanta con enti pubblici, cooperative sociali, altri enti senza scopo di lucro ed altre imprese commerciali specificandone la natura del rapporto.

Tab A.15 Principali reti e collaborazioni attive

Tipologia	Soggetti	Natura rapporto
Enti pubblici	Regione FVG	- Borse Formazione Lavoro
		- Convenzioni L.68/99
	Comune di Trieste	- Borse Formazione Lavoro
		- Accoglienza e Supporto all'utenza
	Tribunale di Trieste	- Lavori di Pubblica Utilità
		- Messa alla prova
		- Giustizia riparativa
		- Servizi Amministrativi

	L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS)	- Borse Formazione Lavoro
Cooperative Sociali	La Collina	- Ati servizi amministrativi A.S.U.I.TS
	Lybra	- Ati servizi amministrativi centro prelievi c/o L'ASUGI (ex ASUITS)
	Coop Sociale Prima 2000	- Avvalimento per servizi amministrativi
	Ce.di.s. Società Coop. Sociale	- Avvalimento per servizi di centralino
Consorzi	C.O.S.M.	- Servizi amministrativi e gestione bandi LPU
Enti di Formazione	Assoforma	- Progetti Formativi
	Synergica srl	- Progetti Formativi
Altri Enti senza scopo di lucro	US Acli	- Attività sportive dilettantistica
	Arci Trieste	- Progetti di inserimento lavorativo
	ICS Trieste - Ufficio Rifugiati Onlus	- Progetti di inserimento lavorativo
Altre imprese commerciali	Televisa S.p.a	- Attività di call-center CUP Regionale
	NET Spa	- Attività di call- center ambientale

4.3. Imprese Partecipate

La Cooperativa Confini ha, a vario titolo, partecipazioni in imprese ed altri enti. La tabella successiva riepiloga in maniera chiara le partecipazioni in corso.

Tab A.16 Valore partecipazioni in altre imprese

Oggetto	Descrizione attività	Valore Contabile
Banca Etica	La Società ha per oggetto la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, anche con non Soci, ai sensi del D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socio-economiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo – in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate.	€ 1.998

C.O.S.M	Il Consorzio nasce nel 1993 per volontà di Cooperative che avevano maturato a vari livelli una notevole esperienza sia sul fronte assistenziale, sia sul versante degli inserimenti lavorativi, con attenzione specifica alle problematiche della salute mentale. Il Consorzio si prefigge di: Recepire e fondere le migliori idee regionali di impresa sociale. Qualificare i processi di riabilitazione e di impresa. Di costruire una filiera in grado di intervenire su tutto l'arco del percorso riabilitativo, dall'assistenza e gestione dei servizi socio-sanitari e educativi, alla formazione ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 4 L. 381/91.	€ 5.000
Finreco	Finreco è la "finanziaria di sviluppo del settore cooperativo" del Friuli Venezia Giulia e si rivolge a tutto il sistema delle cooperative iscritte al Registro regionale delle cooperative (con l'eccezione delle cooperative edilizie) alle quali può erogare una pluralità di servizi: assistenza e consulenza finanziaria di impresa, garanzie su affidamenti bancari, garanzie su interventi di locazione finanziaria mobiliari e immobiliari, finanziamenti diretti, partecipazione nel capitale sociale in qualità di socio sovventore, contributi per l'acquisizione di servizi di consulenza ed assistenza tecnica.	€ 300
Totale		€ 7.298

Si precisa che, a seguito del recesso avvenuto nell'esercizio 2018, non è più presente la partecipazione al Consorzio Ausonia. Il credito relativo al rimborso della quota sociale è stato iscritto nella voce dei crediti entro i 12 mesi dell'attivo circolante pari a € 48.794. Su tale somma si è ritenuto di provvedere, in via prudenziale, ad effettuare una svalutazione dell'80%. In base a quanto illustrato, il valore totale delle partecipazioni in altre imprese nel 2019 è pari ad € 7.298.

Di contro ad oggi la Cooperativa Confini non è partecipata da nessuna impresa od ente e tutti i soci sono persone fisiche.

5

INDICATORI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

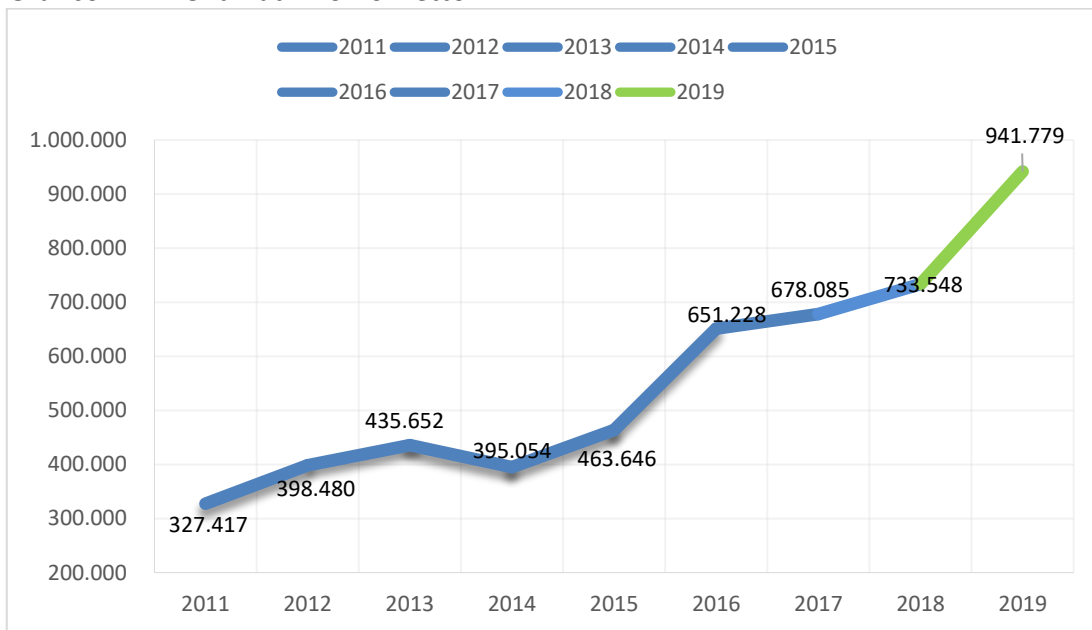
5.1 Patrimonio sociale

La tabella ed il grafico successivi indicano l'andamento del patrimonio netto negli anni, mostrando come tale valore sia in costante crescita dal 2014 (grafico B.4).

Tab A.17

Descrizione	2019	2018	2017
Capitale	38.993	40.026	41.059
Riserva legale	227.316	210.046	199.318
Altre riserve	464.477	425.910	401.948
Utile (Perdita) d'esercizio	210.993	57.566	35.760
Patrimonio Netto	941.779	733.548	678.085

Grafico B.4 Trend Patrimonio Netto



5.2 Valore della produzione e delle risorse

Il valore totale della produzione è passato dal 1.679.892€ del 2018 al 1.796.701€ del 2019 con un incremento di circa 7% rispetto all'anno precedente.

Tab A.18

Valore della produzione	2019	2018	2017
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.540.082	1.481.869	1.837.115
2) Var. delle rim. di prod. in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e lavori in corso su ord.	0	36	-238
5) Altri ricavi e proventi	256.619	197.987	42.468
Totale valore della produzione	1.796.701	1.679.892	1.879.345

Andando ad analizzare più in dettaglio le sue componenti e concentrandosi sulla voce del bilancio **“Ricavi delle vendite e delle prestazioni”** si registra un +4% rispetto al 2018. Nello schema seguente si possono individuare i settori che hanno generato questo risultato confrontando il 2019 con l'anno precedente:

Tab A.19

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2019	2018	Variazione	Var. %
Ricavi Serigrafia	11.150	879	10.271	1169%
Ricavi Contact-Center	1.493.287	1.264.248	229.039	18%
Ricavi Sede	34.745	20.130	14.615	73%
Ricavi Settore Turistico - Culturale	899	196.611	-195.712	-100%
Totali	1.540.082	1.481.869	58.214	4%

Come si evince dalla tabella, per quanto riguarda la Serigrafia (alla prima riga **“ricavi serigrafia”**) si tratta di un settore della Cooperativa ormai chiuso da più anni proprio

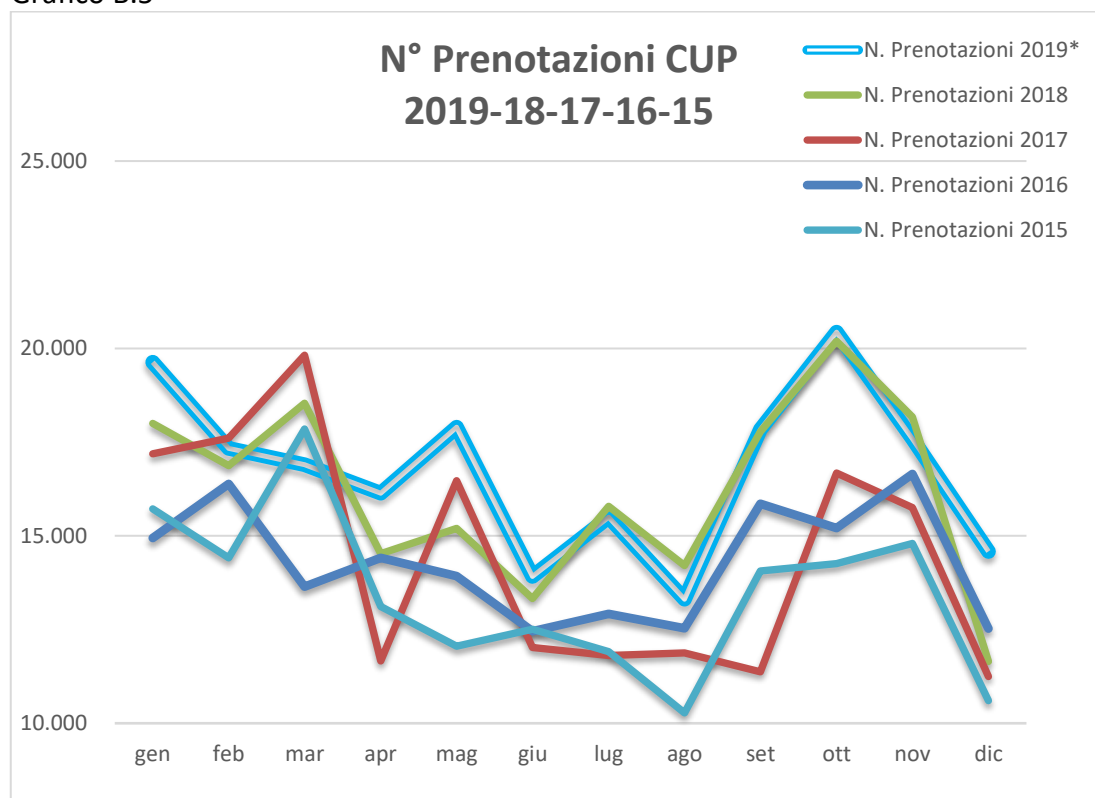
in considerazione delle performances poco soddisfacenti che raggiungeva. Già nel 2015 si è provveduto alla completa svalutazione del magazzino con creazione di apposito fondo in contabilità. Dal 2019 però, al fine di ottimizzare i locali di nostra proprietà e che un tempo erano ad essa destinati, si è deciso di affittarli ad una società di rilevanza nazionale. Da qui il risultato positivo mostrato in tabella rispetto all'anno precedente.

I **ricavi del Contact-Center** fanno riferimento al core business della Cooperativa, ossia ai servizi di call center ed amministrativi erogati prevalentemente in ambito pubblico. La tabella (A.19) mostra un miglioramento dei ricavi pari ad un +18%, ma considerandoli poi al netto della quota di ricavi che va riconosciuta ai nostri partners per via delle A.T.I. siglate, scende ad un +11% rispetto all'anno precedente.

In termini assoluti si può parlare di un ottimo risultato. Analizzando nel dettaglio l'andamento del 2019, si possono riscontrare alcuni elementi incoraggianti ed altri che in parte spiegano la tendenza rispetto al 2018. Nello specifico bisogna ricordare che nel 2019 diversi servizi amministrativi svolti per conto dell'L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS) sono stati prorogati od estesi. Ma su tutto ha inciso il buon risultato del Call Center Regionale che ha contribuito in maniera importante al risultato finale dell'intero settore.

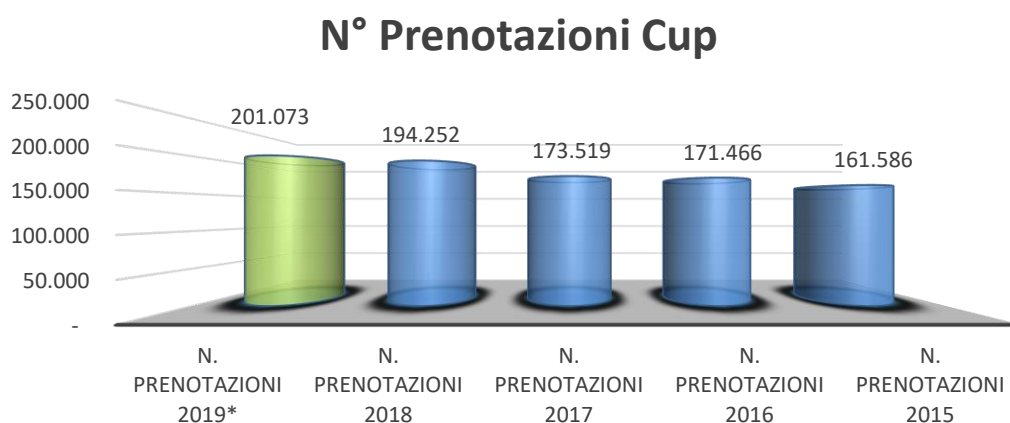
Infatti, per quanto riguarda il contratto del Cup Regionale è importante sottolineare ancora una volta come a luglio del 2017 ci sia stata l'aggiudicazione della nuova gara europea di durata quinquennale per "L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE e SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)". Come mostra il grafico (B.5), di seguito inserito, vi è stato un aumento nel numero di prenotazioni effettuate dal nostro call-center, rappresentando il numero massimo di prenotazioni raggiunto negli ultimi cinque anni (grafico B.6). Tutto ciò nonostante le oggettive difficoltà che rendono ogni giorno sempre più difficile il raggiungimento delle performances attese. Una maggiore concorrenza da parte delle farmacie (nostri diretti competitors in questo settore) ed un irrigidimento delle procedure per la prenotabilità di determinate analisi ha, negli anni, di fatto penalizzato la nostra attività.

Grafico B.5



* Attenzione nel corso del 2017 per effetto dell'aggiudicazione della nuova gara cup regione è cambiato il metodo di calcolo delle prenotazioni. Per permettere al lettore di avere una fotografia dell'andamento, si è ritenuto utile effettuare cmq un confronto semplificato con i precedenti anni.

Grafico B.6



* Attenzione nel corso del 2017 per effetto dell'aggiudicazione della nuova gara cup regione è cambiato il metodo di calcolo delle prenotazioni. Per permettere al lettore di avere una fotografia dell'andamento, si è ritenuto utile effettuare cmq un confronto semplificato con i precedenti anni.

Per quanto riguarda i ricavi della sede, l'incremento rispetto al 2018 è dovuto all'accensione un nuovo contratto relativo alle pulizie ed ad un nuovo servizio di archiviazione svolto per alcune banche del territorio.

Il 2019 segna invece uno stop per il nostro settore Turistico-Culturale in seguito ad una precisa scelta della cooperativa. Difatti si è deciso di accantonare per il momento quelle attività che vedevano impegnata la Cooperativa in un forte sforzo organizzativo ed economico ma che per proprie peculiarità (vedasi la stagionalità o la variabile meteo tra le altre) non consentivano una programmazione efficiente delle risorse. Si è quindi preferito impegnarsi in un'ottimizzazione e potenziamento delle attività già in essere che avevano carattere di continuità durante tutto l'anno. Lavoro che, guardando i risultati raggiunti, può dirsi aver prodotto i suoi frutti. Nel contempo si è avviata una fase di analisi di nuove progettualità che permettano una diversificazione delle attività della cooperativa.

Relativamente alla sezione A5) del bilancio civilistico **"Altri ricavi e proventi"** si evidenzia un aumento rispetto all'anno precedente, come di seguito illustrato:

Tab A.20

A5) Altri ricavi e Contributi	2019	2018	Variazione	Var. %
AFFITTI TERRENI E FABBRICATI	85	85	1	1%
ARROTONDAMENTI	53	32	21	66%
PROVENTI PER RIMBORSI	880	28.415	-27.535	-97%
PLUSVALENZA DA ALIENAZIONE BENI	263	970	-707	-73%
PROVENTI DIVERSI		0	0	
SOPRAVVVENIENZE ATTIVE	16.155	4.249	11.906	280%
RIMBORSO DANNI	1.350	686	664	97%
RIMBORSI INAIL SU STIP.E COMPENSI-NO IRAP	0	0	0	
PLUSVALENZE N/RIL.FISC.	0	0	0	
RIMBORSI TIROCINANTI / RIMBORSO ADDEBITI INQUILINI	876	2.700	-1.824	-68%
SOPRAVVVENIENZE ATTIVE NON TASSABILI	82.173	7.722	74.452	964%
PROVENTI DA 5/1000		17	-17	-100%

CONTRIBUTI IN C.TO ESERCIZIO	130.432	136.497	-6.066	-4%
QUOTE CONTRIBUTI IN C/CAPITALE	24.352	16.612	7.740	47%
Totali	256.619	197.985	58.634	30%

Il delta è sostanzialmente rappresentato dalla sopravvenienza attiva generata dalla liberazione del fondo accantonato negli anni precedenti per far fronte all'una tantum dovuta alla vacatio temporale legata al rinnovo del contratto nazionale del lavoro. Invece si vuole qui ricordare, per una più chiara esposizione, che per quanto riguarda i contributi erogati **in conto esercizio** le ricadute positive sul bilancio degli stessi seguono delle tempistiche diverse dalla loro effettiva erogazione. Ciò nel rispetto di quanto previsto dai principi contabili imposti dalla legge.

I **contributi in conto capitale** si riferiscono alle quote di ricavi per contributi in conto impianti, a fronte degli ammortamenti dei beni oggetto di contributi, ai sensi della L.R. 20/2006 e della L.R. 18/2005.

Nelle tabelle sottostanti si riportano i contributi in conto esercizio e le quote di contributi in conto impianti, relativi all'esercizio ed agli esercizi precedenti, con la suddivisione per ente erogatore e per tipologia di contributo.

Tab A.20.1

ENTE EROGATORE	NORMA DI LEGGE	IMPORTO
Regione Friuli Venezia Giulia	Incentivazione alla Cooperazione L. R. 20/2006.	€ 3.087,48
Provincia Trieste	Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro. Articolo 39 della Legge Regionale 9.8.2005, n. 18	€ 19.886,05
Provincia Trieste	Incentivazione alla Cooperazione L. R. 20/2006.	€ 1.069,49
C.A.T. Terziaria Trieste Srl	L.R. 29/2005 art.100 e ss.	€ 309,19
TOTALE CONTRIBUTI C/IMPIANTI		€ 24.352,22

Tab A.20.2

SOGGETTO EROGANTE	SOGGETTO RICEVENTE	CAUSALE	DATA INCASSO	SOMMA INCASSATA
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Tutoraggio	04/02/2019	8.752,80
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	L. R. 20/2006, art. 14 c. 3, e art. 18 del regolamento emanato con DPR N. 0198/Pres del 30 agosto 217. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2018	16/05/2019	6.453,89
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Tutoraggio	27/05/2019	7.887,65
Comune di Trieste	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Progetti territoriali di iniziative di Lavoro di Pubblica Utilità promosse dal Comune di Trieste nell'ambito del programma operativo del FSE 2014/2020 Asse I Occupazione - Decreto della Regione Friuli Venezia Giulia 4864/LAVFORU del 26 giugno 2017- Progetto identificato con codice FP1773301004	27/05/2019	30.329,58
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	L. R. 20/2006, art. 14 c. 3, e art. 16 c. 1 lettera c) del regolamento emanato con DPR N. 0198/Pres del 30 agosto 217. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2018	28/05/2019	10.491,82
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	L. R. 20/2006, art. 14 c. 3, e art. 20 c. 3 del regolamento emanato con DPR N. 0198/Pres del 30 agosto 217. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2018	29/05/2019	1.600,00
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	L. R. 20/2006, art. 14 c. 3, e art. 20 c. 1 del regolamento emanato con DPR N. 0198/Pres del 30 agosto 217. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2018	29/05/2019	2.152,14
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Assunzione	29/05/2019	7.392,90

Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Assunzione	12/08/2019	7.500,00
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Tutoraggio	12/08/2019	9.969,60
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Stabilizzazione	12/08/2019	5.447,37
TOTALE CONTRIBUTI C/ESERCIZIO				97.977,75

5.3 Analisi dei costi

La tabella seguente sintetizza quali siano stati i costi sostenuti dalla Cooperativa nel corso dell'anno confrontandoli con il periodo precedente:

Tab A.21

Composizione dei costi	2019	Incid. sul costo tot	2018	Incid. sul costo tot	Variaz. 2019 vs 2018	var. %
B6) Per materie prime, suss., di consumo e di merci	8.053	0,5%	87.169	5,4%	-79.116	-91%
B7) Servizi	289.923	18,3%	258.949	16,0%	30.974	12%
B8) per godimento di beni di terzi	20.506	1,3%	72.936	4,5%	-52.429	-72%
B9) per il personale	1.121.914	70,8%	1.090.525	67,2%	31.389	3%
B10) ammortamenti e svalutazioni	78.099	4,9%	30.876	1,9%	47.223	153%
B11) Var. rimanenze mat. prime	137	0,0%	1.546	0,1%	-1.409	-91%
B12) Accantonamenti a rischio	43.900	2,8%	48.535	3,0%	-4.635	-10%
B13) Altri Accantonamenti	5.000	0,3%	0	0,0%	5.000	
B14) Oneri diversi di gestione	17.719	1,1%	29.023	1,8%	-11.304	-39%

C17) interessi e altri oneri finanziari	456	0,0%	793	0,0%	-337	-42%
D19) SVAL/NII -A) PARTECIPAZIONI	0	0,0%	2.000	0,1%	-2.000	-100%
Totale costi	1.585.708	100,0%	1.622.353	100,0%	-36.644	-2%

Il valore delle **materie prime, sussidiarie di consumo e merci** è rappresentato in misura prevalente dalla spesa legata all'attività di somministrazione cibi e bevande del settore turistico e non avendo svolto tale attività nel 2019, per le ragioni illustrate precedentemente, vi è un evidente calo rispetto all'anno precedente.

All'interno della sezione **B7) servizi**, le voci principali si riferiscono a spese sostenute per la gestione ordinaria dell'intera cooperativa quali quelle relative alle utenze, ai servizi amministrativi legati al commercialista e allo studio paghe nonché alle spese afferenti ai consulenti legali e agli altri costi per servizi. In quest'ultima voce viene imputata la quota di ricavi che va riconosciuta ai nostri partners per via delle A.T.I. siglate.

I costi per il godimento di beni di terzi fanno sostanzialmente riferimento alle locazioni passive dei locali presso cui la cooperativa svolge le proprie attività.

I costi del personale, rispetto al precedente anno sono aumentati del 3%. Ciò è dovuto ad un aumento generale del personale inserito nel settore del Contact Center al fine di replicare ad una crescente domanda di forza lavoro resasi necessaria per far fronte ai nuovi SLA imposti dalla gara Cup Regione, ad un aumento di attività del servizio stesso e ad un incremento di alcuni servizi amministrativi in appalto. Inoltre, è bene sottolineare che nel 2019 vi è stato, a circa sei anni dalla scadenza, il tanto atteso rinnovo contrattuale di categoria con la corresponsione di una tantum legata alla vacatio temporale. Ad ogni modo rimane in essere ciò che già da tempo si sta cercando di portare avanti. Ossia, senza voler incidere in termini di unità ma attraverso una maggiore e più efficiente organizzazione interna del lavoro, si sta tentando di agire su questa leva per ottimizzarne l'impatto.

Gli **interessi finanziari** pagati sono relativi agli interessi passivi per il mutuo decennale contratto nel 2010 per l'acquisto dell'immobile di via Papiniano e che terminerà quindi nel 2020.

Da ultimo per le sezioni riguardanti gli **Accantonamenti e le Svalutazioni** si precisa che nel corso dell'esercizio si è provveduto a liberare integralmente il fondo di accantonamento per arretrati contrattuali per euro 69.079, poi stabiliti definitivamente in sede di contrattazione collettiva nazionale di lavoro, e pari ad euro 16.851.

Risulta parimenti liberato per € 1.600 anche il fondo per oneri condominiali previsti in quanto si è verificata la non sussistenza di tali oneri.

Nel corso dell'esercizio si è provveduto altresì allo stanziamento di rischi relativi ad oneri legali derivanti dall'accollo in capo alla cooperativa per un procedimento penale nei confronti dell'ex presidente, con le relative sanzioni, per euro 18.900. A titolo cautelativo, è stato anche attuato uno stanziamento per euro 25.000 per il rischio di escussione della quota garantita dalla cooperativa a favore del Consorzio Ausonia su di un finanziamento. In relazione alla necessità di dare piena attuazione alle disposizioni di cui alla legge 231/2001 è stato predisposto uno stanziamento di € 5.000, finalizzato agli adeguamenti organizzativi, aziendali e tecnologici. In conformità con l'OIC 31 par.19, dovendo prevalere il criterio di classificazione per natura dei costi, gli accantonamenti ai fondi rischi e oneri sono iscritti tra le voci dell'attività gestionale a cui si riferisce l'operazione (caratteristica, accessoria o, finanziaria).

Ed ancora, è stato predisposto di stanziare in via prudenziale, relativamente al credito vantato per il rimborso derivante dalla restituzione del capitale sociale a seguito del recesso dal Consorzio Ausonia e tenuto conto dei dati di bilancio di codesta società, uno specifico fondo di svalutazione per euro 39.035 (pari all'80% del valore del credito stesso). Invece per quanto attiene ai crediti verso clienti, questi sono al netto di una svalutazione di euro 44.133, invariata rispetto al precedente esercizio. Si aggiunge che, non avendo più in gestione lo stabilimento balneare Ausonia si è provveduto ad effettuare una svalutazione delle immobilizzazioni riferibili alle attrezzature ed altri beni a suo tempo utilizzati per la sua gestione.

5.4 Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione.

Il Valore Aggiunto rappresenta l'incremento di valore che un'azienda produce sui beni e sui servizi acquistati dall'esterno per effetto della sua attività produttiva. In una cooperativa sociale esso descrive i beni e servizi messi a disposizione della comunità. Il suo monitoraggio consente di mettere in luce l'efficacia della cooperativa fornendo, in chiave economica, una rappresentazione delle performances e dei risultati sociali.

Tab. A.22

PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2019	% su Prod
A1) RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI	1.540.082	86%
A2) VAR.RIMAN.PROD.IN LAV,SEMILAV,FINITI	- 0	0%
A5) ALTRI RICAVI	101.835	6%
A5) CONTRIBUTI CONTO ESERCIZIO	154.784	9%
TOTALE DEL VALORE DELLA PRODUZIONE	1.796.701	100%
B6) MAT.PRIME,SUSSI/RIE,CONSUMO MERCI.	8.053	0%
B7) SERVIZI	287.042	16%
B8) GODIMENTO DI BENI DI TERZI	20.506	1%
B11) VAR/NE RIM. MATERIE PRIME..ECC.	137	0%
B12) ACCANTONAMENTI A RISCHIO	43.900	2%
B13) ALTRI ACCANTONAMENTI	5.000	0%
B14) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	11.728	1%
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	376.367	21%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.420.334	79%
C16)PROVENTI FIN.-A)CREDITI ALTRI	-	0%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA E STRAORDINARIA	-	0,0%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.420.334	79%
B10) AMMORTAMENTI -A) IMMOB/ONI IMMAT/LI	6.804	0%
B10) AMMORTAMENTI -B) IMMOB/NI MATERIALI	16.555	1%
B10) SVAL/NI -C) IMMOBILIZZAZIONI	15.705	
B10) SVAL/NI -D) CREDITI ATTIVO CIRC.E DISP.LIQUIDE	39.035	2%
D19) SVAL/NI -A) PARTECIPAZIONI	-	0%
TOTALE AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONE	78.099	4%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.342.235	75%

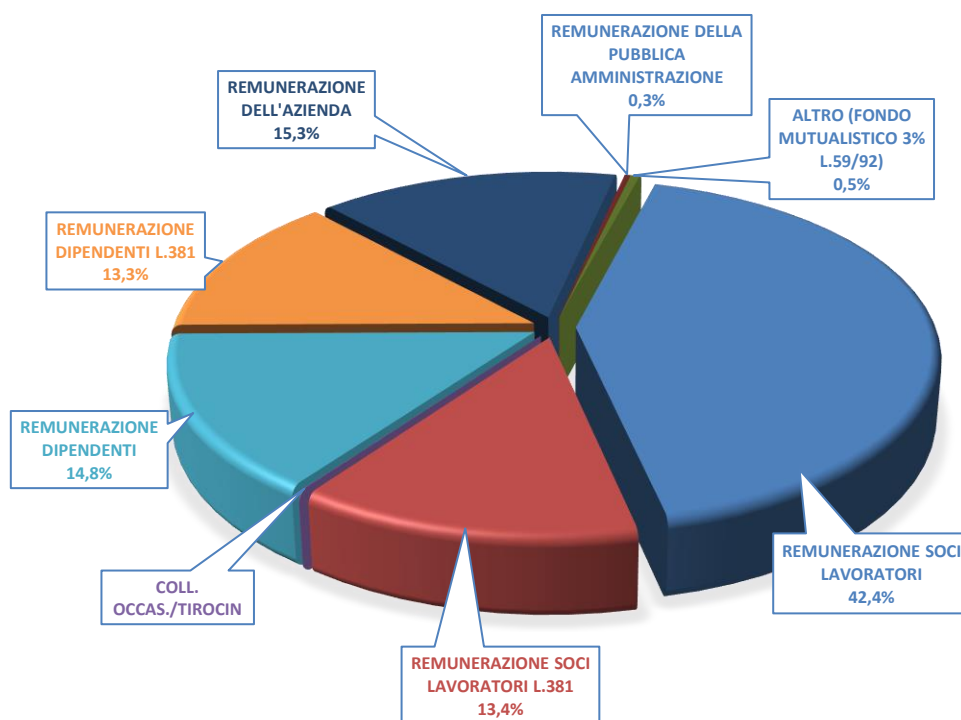
La tabella seguente ed il grafico relativo indicano come in Confini avvenga la distribuzione del valore aggiunto prodotto, mostrando come la stragrande maggioranza della ricchezza prodotta in cooperativa venga in realtà redistribuita tra i lavoratori della stessa (circa l'84%).

Tab. A.23

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2018	% su VA
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI	566.805	42%
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI L.381	179.587	13%
REMUNERAZIONE VOUCHER		0%
COLL. OCCAS./TIROCINANTI	397	0%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI	198.361	15%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI L.381	177.162	13%
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	1.122.311	84%
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	204.663	15%
REMUNERAZIONE LIBERALITA' E PARTECIPAZIONI ASSOCIATIVE	2.239	0,2%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	2.941	0,2%
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	3.752	0,3%
ALTRO (FONDO MUTUALISTICO 3% L.59/92)	6.330	0,5%
TOTALE DISTRIBUZIONE VAL. AGGIUNTO GLOABALE NETTO	1.342.235	100%

Grafico B.7

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO 2019



6

CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO

6.1. Sintesi ed obiettivi

La Cooperativa Confini nel 2019 registra un aumento della performance generale trainata in primis dal Contact Center e dall'estensione di alcuni servizi di back office in appalto, ma non dimenticandosi anche dell'impatto positivo dei contributi ricevuti. Come già sottolineato in precedenza il Contact Center ha incrementato il suo fatturato in termini assoluti rispetto all'anno precedente (+11% netto), imputabile in larga parte all'aumento del numero delle prenotazioni effettuate dal CUP e comportando di contro, come era prevedibile, un incremento dei costi del personale. In generale inoltre si evidenzia per questo settore un margine (margine che esclude i costi di sede, non allocati) pari al 27% sul totale dei ricavi, pari ad una diminuzione di circa sei punti percentuali rispetto al 2018. Mentre non considerando l'impatto dei contributi ricevuti, la marginalità scende di circa quattro punti percentuali rispetto ai livelli dell'anno precedente. Ciò si spiega attraverso un aumento del costo del lavoro per le ragioni precedentemente addotte.

Nonostante tutto ciò la cooperativa Confini chiude a fine anno con un utile di esercizio più che soddisfacente pari a 210.993€ rispetto ai 57.566€ del 2018 dovuto ad un aumento dei ricavi e ad un contenimento dei costi.

Finanziariamente va rilevato come la cooperativa nell'anno non abbia acceso nuovi prestiti e come sia riuscita con la propria liquidità a coprire le uscite ordinarie e a diminuire i propri debiti.

Nel 2019 Confini, nel rispetto della filosofia che da sempre cerca di portare avanti, ha continuato a lavorare per lo sviluppo e la valorizzazione del proprio capitale umano e delle risorse del proprio territorio.

Il contesto economico in cui si trova tutto il mondo della cooperazione sociale, come del resto l'intero Paese, rimane incerto e i lenti segnali di ripresa non bastano per poter sostenere in maniera netta che la tendenza si sia invertita.

Come già rilevato, la Cooperativa Confini persegue principalmente lo scopo di ottenere, tramite la forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i suoi soci lavoratori. Inoltre, è

primario interesse della cooperativa realizzare tutto ciò curando l’inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, di cui alla lettera b) della Legge 381.

Ebbene anche il 2019 si può archiviare sostenendo che la Cooperativa, pur in un contesto per nulla semplice, abbia cercato di mantenere una continuità occupazionale per tutti i lavoratori impiegati e sia riuscita a creare nell’esercizio nuove opportunità di lavoro.

Per Confini, lo scenario quotidiano in cui si muove resta particolarmente complicato. Gli stessi servizi svolti in appalto in ambito sanitario impongono un continuo confronto con un mondo che, per via della profonda ristrutturazione che sta vivendo, non permette certezze in termini di rinnovi ed ammontare. Per di più Confini si trova a gareggiare con competitors che sono sempre più strutturati e non più solo di estrazione regionale.

Ed è anche per questo che è già da tempo che la Cooperativa Confini si è attivata per individuare nuovi settori più proficui ma soprattutto che possano garantire in una qualche misura una maggiore certezza e stabilità.

Per tale motivo si sta lavorando affinché la cooperativa potenzi la sua struttura, attraverso una nuova implementazione dei processi, una chiara definizione delle funzioni ed un continuo monitoraggio dei risultati. Inoltre, si è cercato di rafforzare le relazioni con i diversi portatori d’interessi che caratterizzano la Cooperativa, mentre uno sforzo ulteriore dovrà essere volto per presidiare maggiormente i tavoli istituzionali. Tra gli obiettivi prioritari su cui Confini continua ad impegnarsi rimane, ovviamente, quello di individuare nuove opportunità lavorative su cui indirizzare nuovi investimenti.

L’obiettivo quindi che ci si pone nel 2020 è che ci sia un ulteriore balzo in avanti verso il raggiungimento di questo ambizioso progetto continuando a garantire un livello di gestione sempre più alto, volto ad una sempre maggiore ottimizzazione dei costi e della redditività di ogni suo singolo settore. Tutto questo ovviamente mai tradendo i principi fondanti della cooperazione sociale e rafforzando l’ottima collaborazione,

instauratasi nel tempo, con i servizi sociali per l'inserimento di personale svantaggiato e con la propria clientela.

A parte il proseguimento, laddove possibile, dell'abbattimento delle inefficienze interne, obiettivo generale del 2020 della cooperativa sarà quello di cercare una maggiore diversificazione dei settori in cui operare mantenendo nel contempo una struttura flessibile e reattiva, capace di interpretare al meglio i cambiamenti imposti dagli interlocutori esterni.

Nella valutazione prospettica circa la continuità aziendale è doverosa ad oggi, in fase di redazione del bilancio sociale, una riflessione a seguito della pandemia del "coronavirus" manifestatasi in Italia a partire dalla seconda quindicina del mese di febbraio 2020. A tal proposito si deve segnalare che i provvedimenti adottati in diversi tempi dal governo al fine di contenere l'epidemia hanno comportato una riduzione dell'attività del nostro Contact Center (vedasi drastica riduzione delle prenotazioni del servizio CUP). A fronte di ciò la cooperativa ha immediatamente attivato un piano di emergenza per fronteggiare la crisi, con la finalità di garantire la continuità aziendale nel corso del prossimo esercizio. Difatti in maniera tempestiva si è avviato, per i lavoratori impiegati nel settore, un piano straordinario di ferie ed il Fondo integrazione salariale (F.I.S) per il periodo attualmente coperto dai provvedimenti introdotti dal Governo italiano. Si ritiene che detta evenienza straordinaria inciderà in maniera significativa sul risultato dell'esercizio 2020, fatti salvi gli eventuali interventi che lo Stato introdurrà al fine di ridurre gli effetti economici della pandemia sulle imprese. Tuttavia, le misure intraprese dalla cooperativa, le sue risorse finanziarie e la sua solida struttura patrimoniale, nonché gli interventi messi in campo dal Governo italiano a favore delle imprese e dei lavoratori, fanno ragionevolmente ritenere che la cooperativa potrà garantire la sua continuità aziendale.

6.2 Pubblicità data al Bilancio Sociale approvato

Il bilancio sociale viene messo a disposizione dei soci secondo le disposizioni di legge. Una volta approvato dall'assemblea dei soci, come previsto dalla legge, viene depositato presso il Registro delle Imprese e tenuto a disposizione di chiunque lo voglia visionare e consegnato a qualsiasi soggetto ne faccia richiesta.

Tab. A.24 Descrizione della pubblicità data al bilancio sociale approvato.

Data stampa	13.05.2020					
Modalità stampa	✓ Cartacea		✓ Sito Intranet		Cd	
Numero delle copie stampate	35					
Invio/Consegna diretto di n. 36 copie a	Soci n. 31	Lavoratori n. ____	Finanziatori n. ____	Clienti n. ____	Oo.ss. n. ____	Altri n. 5
Invio/Consegna su richiesta a	Soci n. ____	Lavoratori n. ____	Finanziatori n. ____	Clienti n. ____	Oo.ss. n. ____	Altri n. ____





“Confini impresa sociale” Società Cooperativa Sociale

Albo Società Cooperative n A104027

Via Della Geppa,9 - 34132 Trieste Tel.: 040 773263 - Fax: 040 5709728

e-mail: info@cooperativaconfini.it - Pec: confini.coop@legalmail.it

C.F. e P. IVA: 00970890323