

Confini Impresa Sociale

BILANCIO
SOCIALE
2020



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	8
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	20
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	35
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	63
5.4 Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione	65
CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO	69
6.1. Sintesi ed obiettivi	70
6.2 Pubblicità data al Bilancio Sociale approvato	74



impresa sociale

“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 2020 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 Civile.
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

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 per il comune di Tavagnacco (UD).
- **Gestione in Outsourcing del Call Center** in merito alle richieste di servizi di igiene ambientale del comune 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.

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 (Ente Acli Istruzione Professionale) 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 nostra 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 la Cooperativa, sebbene abbia consolidato le sue collaborazioni con 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 2020, attraverso la stretta collaborazione con l'ufficio del collocamento mirato della Regione FVG, ha assunto presso il nostro Contact-Center (riferendosi alla sola area dello svantaggio) 1 persona e stabilizzato 7 lavoratrici assunte negli anni precedenti (2017 e 2019).

Inoltre, ha assunto 2 persone in carico al DSM dell'ASUGI e attivato, sempre in collaborazione col DSM dell'ASUGI, 2 borse di lavoro ottemperando per questo alla propria mission sociale.

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

Su tutti nel 2020 è prevalso quello legato alla situazione di emergenza sanitaria legata alla pandemia SARS COVID 19.

Per far fronte all'emergenza sanitaria la cooperativa ha operato con l'attivazione dello strumento dello smart working, sia per gli operatori di call center che per gli addetti all'amministrazione. Si è attivato un protocollo aziendale Covid, a tutti i soci e lavoratori sono stati forniti adeguati strumenti di protezione individuale, ed è stata potenziata la pulizia e sanificazione del call center di via Von Bruck.

Nei mesi di aprile, maggio e giugno, conseguentemente con la chiusura delle agende per le prenotazioni, si è ridotta sensibilmente sia l'attività del call center che quella degli sportelli CUP (in parte chiusi). Per assorbire il calo di lavoro si è fatto ricorso alla FIS (Fondo d'integrazione salariale – anticipato dalla Cooperativa) ed ad un piano di ferie "forzato".

Successivamente a tale periodo l'attività è ripresa ed in particolare si è registrato un aumento dell'attività di prenotazione telefonica dovuto da una parte al recupero delle prenotazioni perse per via del blocco precedente e dall'altra dall'uso più frequente da parte dell'utenza, viste le condizioni congiunturali, dello strumento telefonico.

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

1. Nel 2020 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. Ad agosto 2020 Confini è stata chiamata assieme alla cooperativa La Collina, per un'attività di supporto amministrativo presso il Dipartimento di Prevenzione di Asugi, consistente nella prenotazione di tamponi molecolari, nella predisposizione di certificati di quarantena e altre attività amministrative.

2. Nel 2020 si è cercato di incrementare la partecipazione a gare d'appalto sia nel settore CUP che Call center estendendo l'attività all'intero territorio nazionale. Si è così partecipato alle seguenti gare e trattative:
- 2.1. Gara per il servizio di call center rivolto alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero in libera professione dell'Ausl e Auo di Bologna, in qualità di mandante di Televita. **Gara persa**
- 2.2. Affidamento del servizio gestione sportelli Cup di Trieste, in qualità di capogruppo con la cooperativa La Collina. **Gara Vinta**
- 2.3. Gara per l'affidamento del servizio di gestione Cup/Cassa dell'ospedale di Montecchio Maggiore Vicenza, partecipazione in forma singola. **Gara persa 2° posizione**
- 2.4. Affidamento del Servizio di call center per la gestione del servizio di prenotazione ritiro verde, pannolini e segnalazioni a favore dei residenti del Comune di Udine per conto di Net Spa, partecipazione singola. **Gara vinta**
- 2.5. Gara per il Servizio di gestione del call center tramite il numero verde relativamente alle richieste di servizi di igiene ambientale del Comune di Tavagnacco. Partecipazione singola. **Gara Vinta**
- 2.6. Gara per la conclusione di un Accordo Quadro per l'affidamento dei servizi di front office e back office per il Comune di Monfalcone. Partecipazione in qualità di esecutori del Consorzio COSM assieme alla cooperativa La Collina. **Gara persa 2° posizione, attualmente in fase di ricorso al Consiglio di Stato.**
- 2.7. Gara per il servizio di Front-End delle sedi periferiche e servizio di call center inerente al Centro Unico di Prenotazioni per l'azienda ULSS N. 4 "Veneto" Orientale. Partecipazione quale capogruppo dell'ATI con Televita e Consorzio Vision. **Gara persa**

2.8. Trattativa diretta per i servizi ausiliari alla gestione dei flussi informativi presso alcune strutture dell'ASUGI. Partecipazione come mandanti di La Collina- **Gara vinta.**

2.9. Gara per il Servizio di gestione del call center tramite il numero verde relativamente alle richieste di servizi di igiene ambientale del Comune di Udine, per conto di Net Spa. Partecipazione singola. **Gara vinta**

2.10. Gara per il servizio di gestione del Cup Telefonico per l'Ospedale di Valdagno. Partecipazione singola. **Gara vinta**

2.11. Affidamento del servizio di call center per la gestione del servizio di informazioni, prenotazioni e segnalazioni della consegna dei kit per la raccolta porta a porta a favore dei residenti del Comune di Cervignano (UD). Partecipazione singola. **Servizio affidato**

Infine nel 2020 Confini in qualità di mandante dell'Ati con Lybra (Capofila) e La Collina si è aggiudicata il servizio di gestione dei Centri Prelievo di Asugi per 3 anni.

A maggio 2020 Confini ha partecipato e vinto un bando europeo per un progetto di implementazione dello Smart Working. Grazie ai fondi di tale progetto si è deciso di rinnovare la piattaforma telefonica dedicata al call center, implementandola con un software CRM. Tali innovazioni oltre a potenziare lo smart working permettendo potenzialmente a tutti i lavoratori della cooperativa di lavorare da remoto, consente a Confini di predisporre offerte relative ai servizi di call center maggiormente contestualizzate a ciò richiede oggi il mercato. Infatti l'affidamento del servizio per il comune di Cervignano nonché del Cup Telefonico di Valdagno ne sono conferma.

Con Assemblea dei soci tenutasi in data 13/01/2020, in base alle disposizioni del Decreto Legge 18 aprile 2019 n.32 convertito nella Legge 14 giugno 2019 n.55, si è introdotto l'obbligo anche per Confini Impresa Sociale di nominare il Collegio

Sindacale, pertanto si è provveduto alla nomina del Collegio Sindacale che vede come Presidente il dott. Giancarlo Crevatin e componenti il dott. Renier P. e il dott. Cignino A., oltre ai membri supplenti dott. Biagini e dott. Germani.

Con l'Assemblea dei soci di data 09/06/2020 si è approvato il bilancio civilistico e sociale.

Ed ancora con delibera del cda dd 14/10/2020 si è accolta la domanda di recesso del socio volontario Davide Fifaco.

Infine nel 2020 è proseguita l'azione volta a dirimere, con il supporto dell'avvocato Mansi, nel modo migliore possibile per la Cooperativa le controversie sorte con il Consorzio Ausonia a seguito del mancato diritto di prelazione nascente dal contratto di affitto ramo d'azienda.

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 le cooperative La Collina e Lybra, il consorzio COSM e Televita, una nuova partnership con il consorzio veneto Vision e la cooperativa Noncello di Roveredo (PN) per lo sviluppo di attività amministrativa e di call center nei territori di competenza.

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 ad un 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 risultato: 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.

Ed è con grande orgoglio che nel 2019 la Cooperativa ha raggiunto uno storico traguardo festeggiando i suoi primi 20 anni di attività. Mentre nel 2020 ha ottenuto, 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, il punteggio di 14 punti rispetto ai 17 assegnati alla prima posizionata.

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**. Una prima certificazione che riguarda la **“progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizione di svantaggio”** ed una seconda certificazione che attesta 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”** (certificazioni rilasciate 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/IESC 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 (ISO 9001 e ISO 27001) a dicembre del 2020 vi è stata la verifica periodica volta ad attestarne il corretto rispetto delle procedure previste. Anche questa ricognizione 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 contact-center sia in proprio (ad accesso diretto, telefonico e web) che 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 2020 l'Assemblea dei Soci si è riunita due volte in data 13.01.2020 ed in data 09.06.2020.

La prima volta 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 percentuale di presenza dei soci è stata pari al 48,9%.

La seconda volta con il seguente ordine del giorno:

1. Deliberazioni di cui all'art 2364 del codice civile: approvazione del bilancio per l'esercizio 2019, delibere inerenti e conseguenti.
2. Presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale ex art 27 L.R. 20/2006.

La percentuale di presenza dei soci è stata pari al 43,5%.

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.

Con delibera CdA di data 13/02/2020 si è considerata la necessità di predisporre all'interno del consiglio un sistema di deleghe in grado di dare maggiore snellezza ed operatività alla gestione della cooperativa. Sono quindi stati nominati Amministratori

Delegati i sigg,ri Antonino Iaccarino e Paolo Pinelli, con pari durata dell'attuale Consiglio di Amministrazione (ovvero all'assemblea di approvazione del bilancio al 31.12.2021) ai quali vengono attribuiti i seguenti poteri da esercitarsi in modo disgiunto:

a) Assumere, sospendere e licenziare operai ed impiegati, fissandone qualifiche, retribuzioni e mansioni, attuando anche eventuali convenzioni, transazioni, compromessi e liquidazioni in relazione all'inizio, alla sospensione ed alla cessazione del rapporto di lavoro, ad esclusione di personale con ruoli di quadri e dirigenti;

b) porre in essere tutte le operazioni ritenute necessarie ed opportune alla realizzazione della politica commerciale della società ed in particolare la redazione e sottoscrizione di offerte commerciali, per un importo massimo di fatturato pari a € 200.000 annui con un ambito di territorialità delle seguenti Regioni: Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige, Lombardia, Piemonte, Liguria ed Emilia Romagna, oltre ovviamente nei territori ove la cooperativa già opera.

È stato nominato Amministratore Delegato il sig. Massimo De Pietro, con pari durata dell'attuale Consiglio di Amministrazione (ovvero all'assemblea di approvazione del bilancio al 31.12.2021), attribuendogli i seguenti poteri da intendersi conferiti anche all'Amministratore Delegato sig. Paolo Pinelli, da esercitarsi in forma disgiunta fra loro:

c) acquistare, vendere e permutare beni e servizi rientranti nell'attività propria della società convenendone i prezzi, firmare preventivi ed offerte, conferme d'ordine e corrispondenza in genere, in relazione alle citate operazioni, nel limite di € 10.000;

d) effettuare qualsiasi operazione bancaria con le modalità ed entro i fidi stabiliti dall'organo amministrativo quali ad esempio, e senza che l'elencazione costituisca un limite, emettere, girare, versare ed incassare assegni, vaglia bancari e cambiari,

presentare cambiali allo sconto ed all'incasso, dare ordini di pagamento, emettere ricevute bancarie e presentarle all'incasso o all'accredito salvo buon fine, firmare distinte, prelevare e versare fondi, richiedere il rilascio di fidejussioni e cauzioni a favore di terzi, operazioni tutte per importo non superiore ai 100.000€.

Il Consiglio di Amministrazione risulta così composto:

Tabella A.0.1 Composizione CDA al 31.12.2020

Carica	Nominativo	Anzianità sociale	N. Mandati	Data di prima nomina	Periodo mandato in corso
Presidente CdA	Iaccarino Antonino	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	Pinelli Paolo	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'attuale CDA è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 29.05.19. Il CdA ha poi contestualmente deliberato la nomina a Presidente del socio Antonino Iaccarino e quella 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

	2020
Nr. sedute CdA	7
Presenza media al Cda dei consiglieri	82,86%
Nr. medio di delibere ed informative del CdA	3.00

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

- Approvazione Bilancio;
- Partecipazione a Gare;
- Recesso Soci;
- Sanzioni disciplinari vs lavoratori;
- Ricorso al TAR per gara;
- Consorzio Ausonia;
- Attribuzione deleghe Consiglieri Iaccarino A., De Pietro M., Pinelli P.;

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. Il costo annuo nel 2020 è stato pari a 2.086,74€.

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 unico Dott. Giancarlo Crevatin). 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. Per tale organo il costo sostenuto nel 2020 è stato pari a 13.380€.

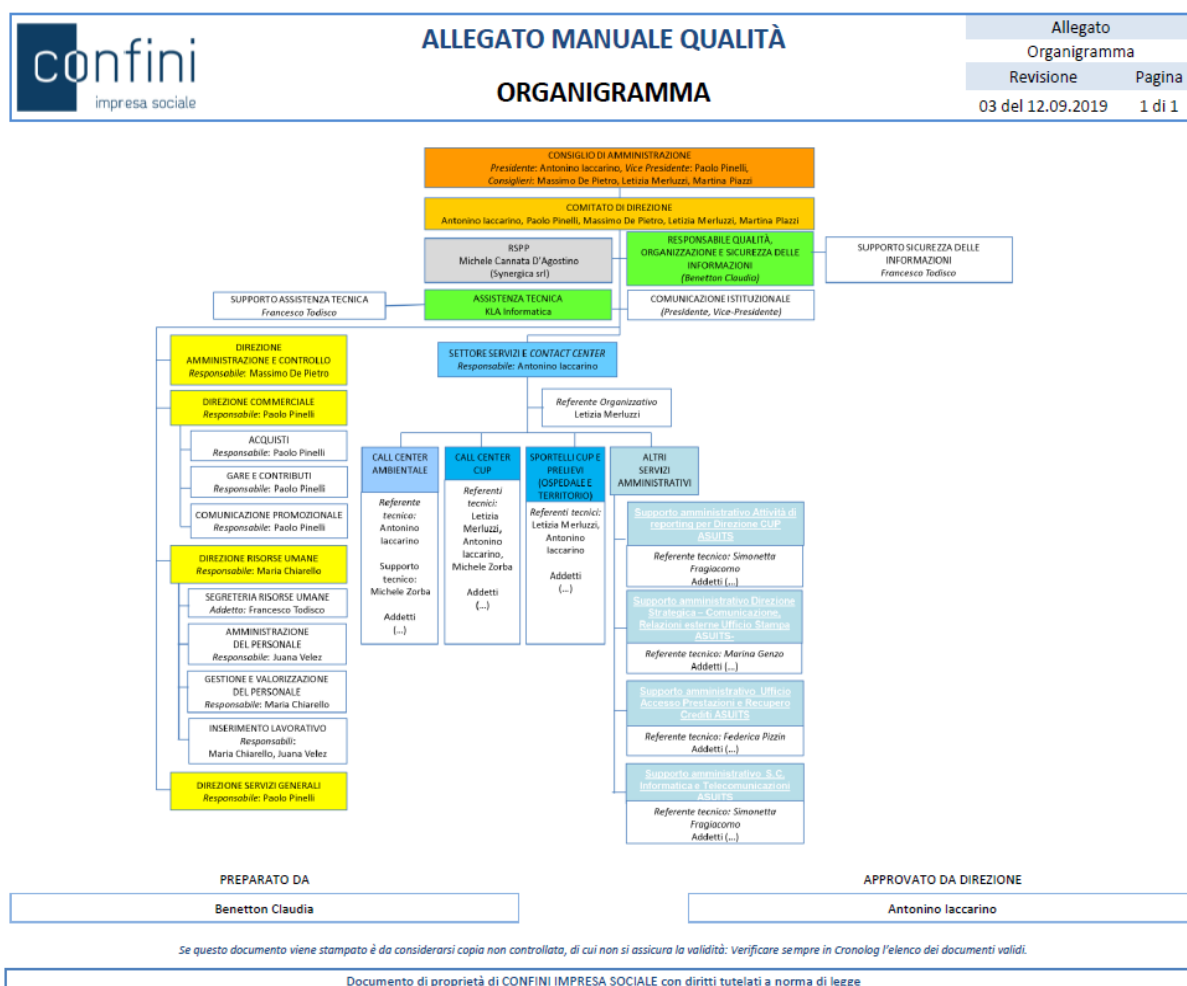
3

STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA

3.0. Organigramma Aziendale

La Direzione della Cooperativa è già da diversi anni 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 aggiornato dell'**organigramma aziendale** con una descrizione sintetica delle aree di maggiore responsabilità:



1. Comitato di Direzione

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

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, Organizzazione e Sicurezza delle informazioni

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. Assicura il rispetto delle norme in termini di qualità del processo / servizio, in termini di sicurezza delle informazioni e privacy all'interno dell'azienda.

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

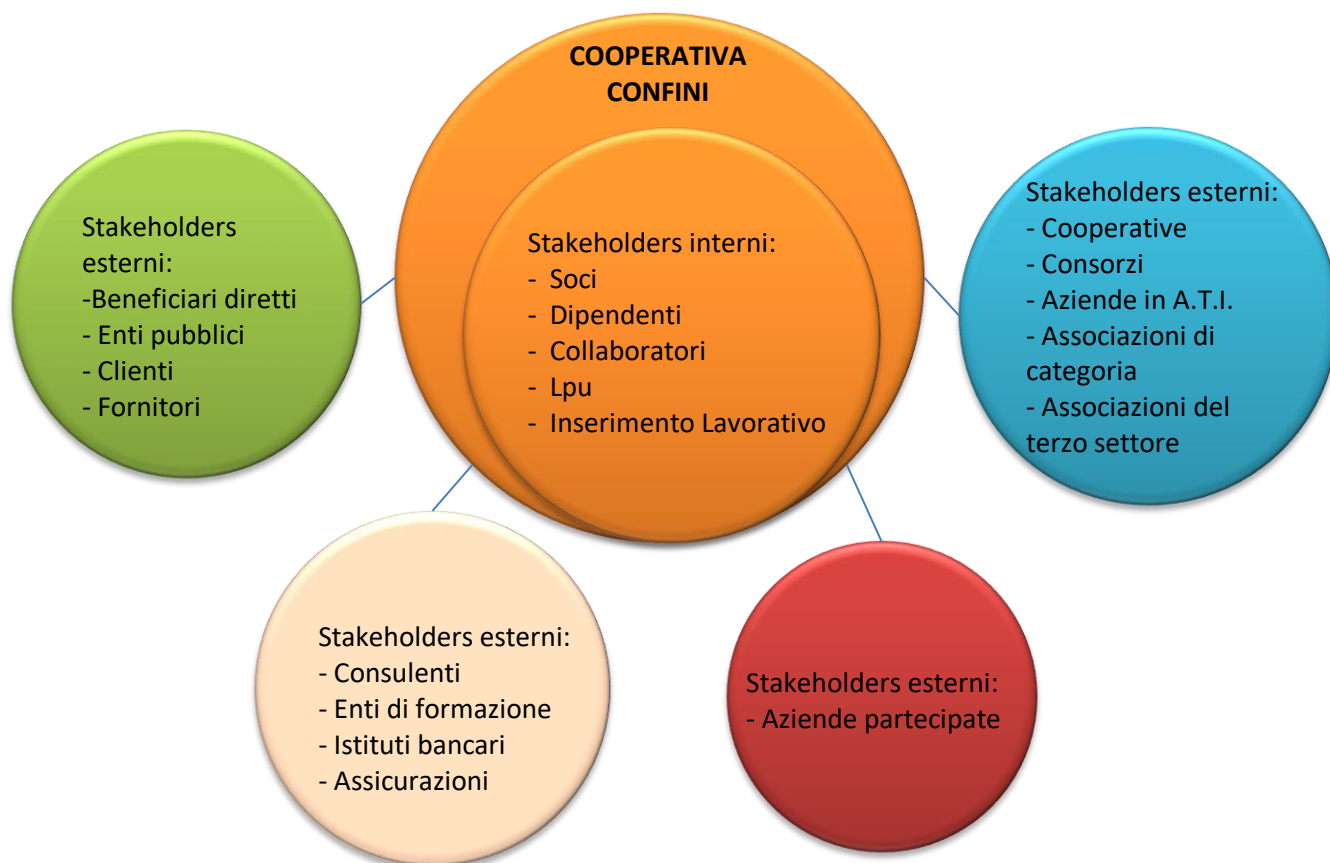
GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA

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 2020 la composizione dei soci e dei lavoratori della Cooperativa viene rappresentata dalla tabella seguente:

Tabella A.1

Soci e dipendenti al 31/12/2020	N°	M	F
Soci volontari	14	3	11
Soci lavoratori (a)	31	8	23
Totale soci	45	11	34
Dipendenti (b)	37	10	27
Totale dipendenti	37	10	27
Totale LAVORATORI (a+b)	68	18	50

La fotografia della situazione al 31.12.2020 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	2020	2019	2018
Soci volontari	15	15	15
Soci lavoratori	31	32	33
Dipendenti	40	32	33
Cocopro/Cococo	0	0	0
Borsisti/Stagisti	2	1	4
Tirocinanti	0	1	5
Collab. Occasionali/Voucher	0	0	0
LPU - UEPE	21	12	10
TOTALE	109	93	100

Nell'insieme i soci lavoratori ed i dipendenti impiegati ammontano a 71 unità con un incremento rispetto al precedente anno del 10.9%. 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 23.9%. Dato comprensibilmente legato alle nuove assunzioni collegate alla gara Cup Regione ed all'integrazione/estensioni di alcuni servizi Cup presso ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS). Di contro, se invece si analizzano i lavoratori e dipendenti con un'anzianità superiore all'anno, si può notare come questi raggiungano il 76.1% (su base 2020) rispetto alla totalità. Ciò a significare che la gestione della Cooperativa essendo improntata, per quanto possibile, alla stabilizzazione del proprio personale ed alle esigenze dei singoli, viene poi premiata con un basso tasso di turn-over.

Grafico B.1

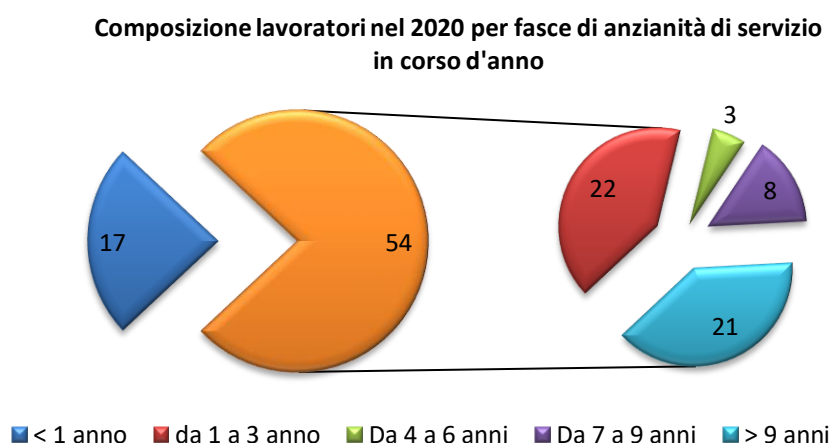


Tabella A.3

Anzianità di servizio	2020 complessivo	2019 complessivo	Var
> 9 anni	21	20	1
Da 9 a 7 anni	8	9	-1
Da 6 a 4 anni	3	1	2
da 3 a 1 anno	22	17	5
< 1 anno	17	17	0
Totale	71	64	7

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	2020	2019	Var.
Soci lavoratori L. 381	10	11	-1
Soci lavoratori	21	21	0
Dipendenti L. 381	14	13	1
Dipendenti	26	19	7
Totali	71	64	7

In merito alla mutualità relativa alle cooperative sociali, rapportando quindi 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 2020	2° semestre 2020
Soci lavoratori e dipendenti L. 381	22,67	22,5
Soci lavoratori e dipendenti	35,00	43,67
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	64,77%	51,53%

Tabella A.5.1 [soci lavoratori e dipendenti al 31/12/2020]

AL 31.12.2020	
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	51,11%

I dati al 31.12.20, **presentano una percentuale del numero di lavoratori L.381 rispetto ai restanti del 51,11%**, 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 pari al superiore al 55.28%.

Tabella A.5.2

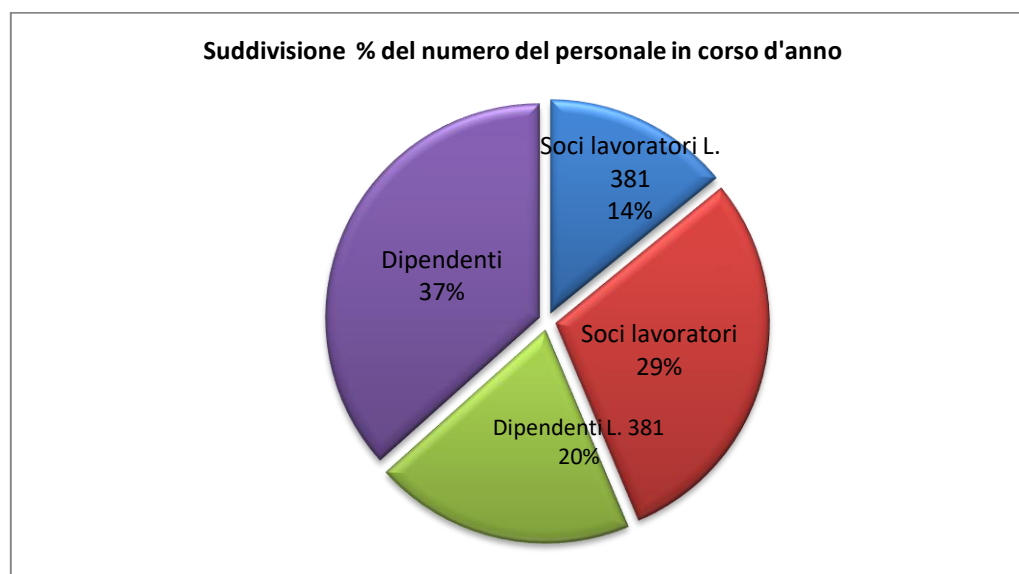
RAPPORTI MUTUALITA' PREVALENTE	Valore Totale	di cui da/verso i soci	Valore in %
Costo del personale (da voce B9 C.E.)	€ 1.312.187	€ 725.516	55.29%
TOTALE PREST. LAV. DA B7 (SERVIZI)	€ 148	€ 0	0,00%
TOTALE	€ 1.312.335	€ 725.516	55.28%

Come si evidenzia dalle percentuali sopra riportate la cooperativa opera in regime di mutualità prevalente anche sotto il profilo del rapporto mutualistico con i soci, previsto dallo statuto sociale.

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.**

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)



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 (ART- 4 del Regolamento). 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

numero minimo di **quote da sottoscrivere** per essere ammessi a socio/socia lavoratore/lavoratrice è pari a quattro, ciascuna del valore di € 258,23. Il cui 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 2020 la Cooperativa ha riconosciuto una una-tantum sottoforma di buono spesa Coop a tutti i soci e dipendenti. Un piccolo ma concreto gesto volto a valorizzare lo sforzo profuso da tutti i lavoratori della cooperativa che, in un anno particolarmente difficile come quello segnato dalla pandemia, hanno dimostrato con il loro lavoro quotidiano, uno straordinario senso di responsabilità ed appartenenza nei confronti della loro Cooperativa. Nello specifico sono stati corrisposti 300€ ai soci, 200€ a tutti i dipendenti con un'anzianità aziendale maggiore ai 6 mesi ed infine 100€ a tutti i dipendenti con un'anzianità inferiore ai 6 mesi.

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 2020 di soci e dipendenti coinvolgendo 52 donne e 19 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 2020
Soci	23	8	31
Non Soci	29	11	40
Totale complessivo	52	19	71

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

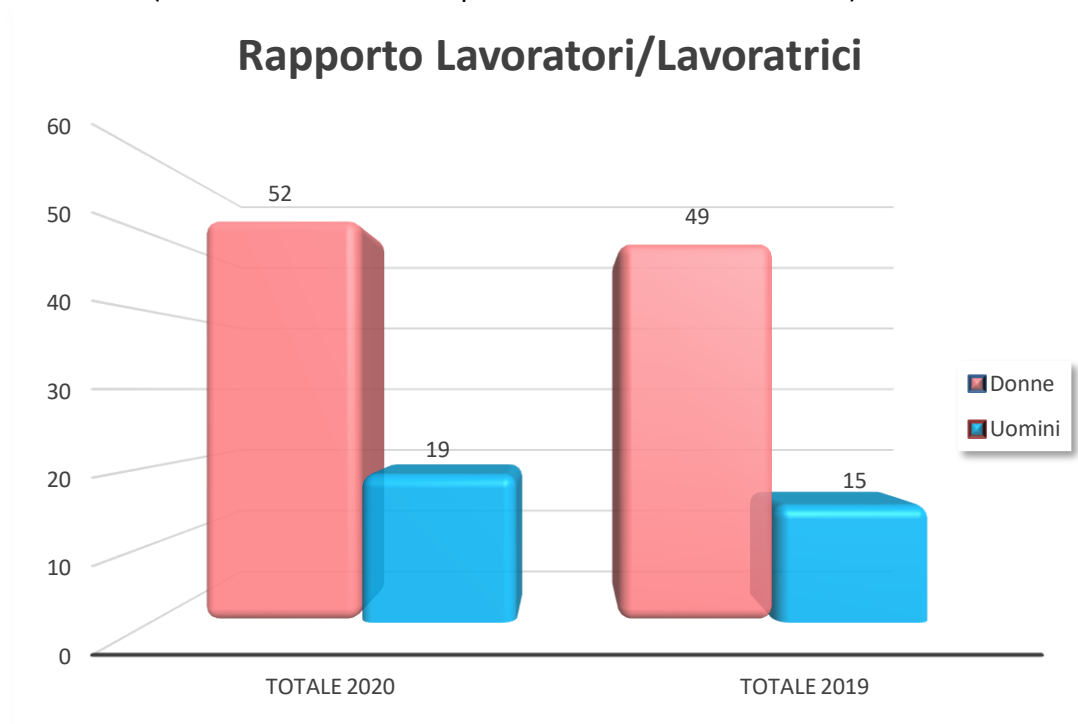


Tabella A.7 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Classi di età	Donne	Uomini	Totale 2020
Fino a 29 anni	3	4	7
Da 30 a 39 anni	16	3	19
Da 40 a 49 anni	10	9	19
Da 50 a 60 anni	20	3	23
Oltre i 60 anni	3	0	3
Totale complessivo	52	19	71

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 2020
Laurea	6	5	11
Medie superiori	31	11	42
Medie	15	2	17
Nessun titolo	0	1	1
Totale complessivo	52	19	71

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 prevedeva un aumento graduale di salario pari a 80 euro mese da distribuire in tre tranches (di cui l'ultima avutasi nel settembre 2020), per un aumento complessivo a regime pari al 5,95% (base calcolo livello C1).

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 2020
Indeterminato part time	15	3	18
Indeterminato full time	23	9	32
Determinato part time	9	6	15
Determinato full time	5	0	5
Lavoro autonomo	0	0	0
Determinato chiamata	0	1	1
Totale complessivo	52	19	71

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

Inquadramento-Qualifica	Donne	Uomini	Totale 2020
Liv. 1° (A1) Operario Generico	0	4	4
Liv. 1° Operario (Contratto Multiservizi)	0	0	0
Liv. 2° (A2) Impiegato	0	0	0
Liv. 3° (B1) Impiegato qualificato	46	10	56
Liv. 4° (C1) Impiegato specializzato	2	1	3
Liv. 5° (C3) Impiegato specializzato	0	1	1
Liv. 5° (D1) Impiegato specializzato	0	0	0
Liv. 6° (D2) Impiegato specializzato	1	0	1
Liv. 7° (E1) Impiegato specializzato - attività di coordinamento	1	0	1
Liv. 8° (E2) Quadro - attività di direzione	0	1	1
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	52	19	71

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	723,14	10	1.593,88	684,77	7	1.341,47	1.046,25	12	1.341,47	697,45
Dip. Tempo Determinato	0	0	0	0			19	1325,2	693,30	2	871,85	687,66

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 2020 sono riportati nella tabella seguente:

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

Settore d'impiego	Donne	Uomini	Totale 2020
Direzione/Sede	2	6	8
CallCenter, Front/back office, amministr.	50	13	63
Serigrafia, abbigliamento etico e grafica	0	0	0
LPU ricreatori	0	0	0
Totale	52	19	71

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'98.6% di costoro risiede nella provincia di Trieste:

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

Provenienza Territoriale	Donne	Uomini	Totale 2020
Provinciale	51	19	70
Regionale	1	0	1
Nazionale	0	0	0
Totale	52	19	71

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.	38	47.770,62	22	26.219,06	50	65.075,50
Dip. A Tempo Deter.	14	11.677,61	2	540,25	21	15.691,34
Totale	52	59.448,23	24	26.759,31	71	80.766,84

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 2020 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. Tab. A14

FORMAZIONE COMPLESSIVA ANNO 2020	MODALITÀ	OBIETTIVO	SERVIZI		DIREZIONE		TOTALE	
			PARTECIPANTI	ORE	PARTECIPANTI	ORE	PARTECIPANTI	ORE
AGGIORNAMENTO rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	Aula/FAD	AGGIORNAMENTO			1	4	1	4
FORMAZIONE Sicurezza GENERALE	Corso On-Line	FORMAZIONE INIZIALE	1	4	9	36	10	40
FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO	Corso On-Line	FORMAZIONE INIZIALE			11	44	11	44
FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO	Aula/FAD	FORMAZIONE INIZIALE			1	4	1	4
FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO - PULITORE	Corso On-Line	FORMAZIONE INIZIALE			1	4	1	4
AFFIANCAMENTO INIZIALE Call center CUP FVG	ONE TO ONE	Formazione al lavoro CUP Call	6	519,5			6	519,5
AFFIANCAMENTO INIZIALE_SPORETELLO CUP TS	ONE TO ONE	Formazione al lavoro CUP	21	751			21	751
AFFIANCAMENTO DI VERIFICA/MIGLIORAMENTO Call center CUP FVG	ONE TO ONE	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	85	58			85	58
INTRODUZIONE sistema CUP REGIONE FVG	Aula	FORMAZIONE introduttiva e Pass	33	105			33	105
FORMAZIONE Sistema Qualità per ADDETTI	Aula	FORMAZIONE INIZIALE	17	16			17	16
FORMAZIONE Privacy per ADDETTI	Aula	FORMAZIONE INIZIALE	17	16			17	16
FORMAZIONE introduttiva interna	Aula	FORMAZIONE INIZIALE	17	16			17	16
FORMAZIONE ISO 27001 - Regolamento interno, Codice Etico per ADDETTI	Aula	FORMAZIONE INIZIALE	17	16			17	16
AFFIANCAMENTO DI SUPPORTO SPORETELLO CUP TS	Aula	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	16	16			16	16
AFFIANCAMENTO DI SUPPORTO SPORETELLO CUP TS	ONE TO ONE	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	4	3			4	3
AFFIANCAMENTO INIZIALE Call center AMBIENTE	ONE TO ONE	Formazione al lavoro Call Center	9	123,5			9	123,5
AFFIANCAMENTO DI SUPPORTO Call center CUP FVG	Aula	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	1	1			1	1
AFFIANCAMENTO DI SUPPORTO Call center CUP FVG	ONE TO ONE	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	4	4			4	4
PRESENTAZIONE GASB ASSISTITI	AULA/ONE TO ONE	FORMAZIONE INIZIALE	5	30			5	30
VIDEOTERMINALI	FAD	AGGIORNAMENTO	9	9	1	1	10	10
Covid-19 E LAVORO: COSA CONOSCERE	FAD	AGGIORNAMENTO	9	9	1	1	10	10
SMART WORKING	FAD	AGGIORNAMENTO	9	9	1	1	10	10
POSTURA ED IGIENE VERTEBRALE	FAD	AGGIORNAMENTO	9	9	1	1	10	10
SMART WORKING E PRIVACY	FAD	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	9	36	1	4	10	40
ERP CRM - ODOO	FAD	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	10	10			10	10
NUOVA INFRASTRUTTURA TELEFONIA	FAD	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	8	8	2	2	10	10
PBX E SISTEMA DI COMUNICAZIONE	FAD	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	10	10			10	10
PRIVACY E SICUREZZA IN AMBITO SMART WORKING	FAD	AGGIORNAMENTO/MIGLIORAMENTO	9	36	1	4	10	40
			335	1815	31	106	366	1921

4.1.5. L'inserimento lavorativo

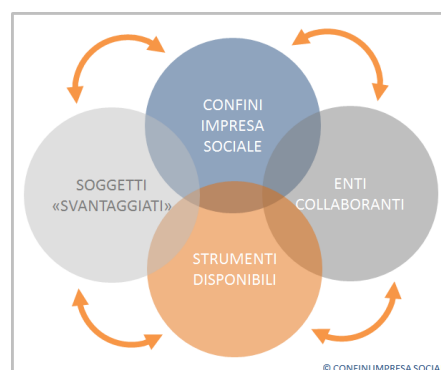
CONFINI IMPRESA SOCIALE promuove l'inclusione sociale attraverso il lavoro di persone in condizioni di svantaggio, per cui (ri-)entrare nel mondo del lavoro senza il supporto di una rete esterna è più difficile rispetto al resto della popolazione. L'inclusione sociale è legata al *“pieno ed equo accesso 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 2020 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 a dicembre 2020 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 Piazza 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 interfacci 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: 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, B4Service, 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
	ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria)	- Servizi Amministrativi - Borse Formazione Lavoro

	Giuliano Isontina - ex ASUITS)	
Cooperative Sociali	La Collina	- Ati servizi amministrativi A.S.U.I.TS
	Lybra	- Ati servizi amministrativi centro prelievi c/o 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	Televita 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

Non vi sono variazioni rispetto al dato del precedente esercizio ma si ricorda che nell'esercizio 2018 la cooperativa aveva esercitato il recesso dal "Consorzio Ausonia" e la parte spettante di rimborso delle quote sottoscritte e versate, è stata iscritta nei crediti dell'attivo circolante.

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

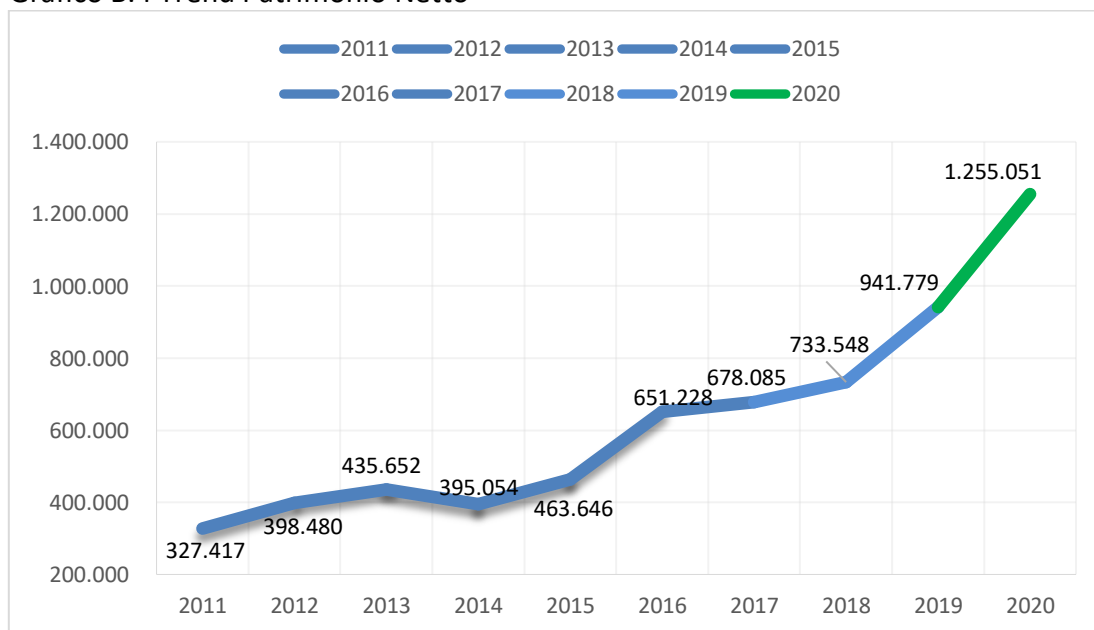
5.1 Patrimonio sociale

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	2020	2019	2018
Capitale	37.960	38.993	40.026
Riserva legale	290.614	227.316	210.046
Altre riserve	605.846	464.477	425.910
Utile (Perdita) d'esercizio	320.631	210.993	57.566
Patrimonio Netto	1.255.051	941.779	733.548

Grafico B.4 Trend Patrimonio Netto



5.2 Valore della produzione e delle risorse

Il valore totale della produzione è passato dal 1.796.701€ del 2019 al 2.218.913€ del 2020 con un incremento di circa 23.5% rispetto all'anno precedente.

Tab A.18

Valore della produzione	2020	2019	2018
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.935.605	1.540.082	1.481.869
A2) Var. delle rim. di prod. in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e lavori in corso su ord.	0	0	36
A5) Altri ricavi e proventi	283.308	256.619	197.987
Totale valore della produzione	2.218.913	1.796.701	1.679.892

Andando ad analizzare più in dettaglio le sue componenti e concentrandosi sulla voce del bilancio **“Ricavi delle vendite e delle prestazioni”** si registra un 25.7% rispetto al 2019. Nello schema seguente si possono individuare i settori che hanno generato questo risultato confrontando il 2020 con l'anno precedente:

Tab A.19

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2020	2019	Variazione	Var. %
Ricavi Serigrafia	11.500	11.150	350	3%
Ricavi Contact-Center	1.891.671	1.493.287	398.384	27%
Ricavi Sede	31.760	34.745	-2.985	-9%
Ricavi Settore Turistico - Culturale	674	899	-225	-25%
Totali	1.935.605	1.540.082	395.523	26%

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 al passato.

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 +27%, 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 +20.4% rispetto all'anno precedente.

In termini assoluti si può parlare di un ottimo risultato. Analizzando nel dettaglio l'andamento del 2020, si possono riscontrare alcuni elementi incoraggianti ed altri che in parte spiegano la tendenza rispetto al 2019. Nello specifico bisogna ricordare che nel 2020 diversi servizi amministrativi svolti per conto dell'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ex ASUITS) sono stati prorogati od estesi. Inoltre, nell'anno caratterizzato dalla pandemia da Covid 19, il Call Center Regionale nonostante la battuta di arresto durante i mesi del primo lockdown, ha contribuito al risultato finale dell'intero settore con un +8%.

Per quanto riguarda il contratto del Cup Regionale è importante ricordare che esso è relativo ad una gara europea di durata quinquennale per "L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE e SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)" la cui aggiudicazione è avvenuta nel 2017. Come mostra il grafico (B.5), di seguito inserito, si nota per tale attività una leggera flessione più che comprensibile nel numero di prenotazioni rispetto all'anno precedente in virtù della situazione pandemica sopracitata. Inoltre, analizzando nel dettaglio l'andamento dei singoli mesi (grafico B.6) ci si accorge che i primi mesi in cui vi è stato un calo vistoso, sono stati poi compensati dalle buone performances della seconda parte dell'anno. Tutto ciò nonostante le oggettive difficoltà che rendono ogni giorno sempre più difficile il raggiungimento delle performances attese. Alla situazione contingente descritta, infatti si aggiunge anche una maggiore concorrenza da parte delle farmacie (nostri diretti competitors in questo settore) ed un irrigidimento delle procedure per la prenotabilità di determinate analisi, rendendo nel quotidiano più complicata di fatto la nostra attività.

Grafico B.5

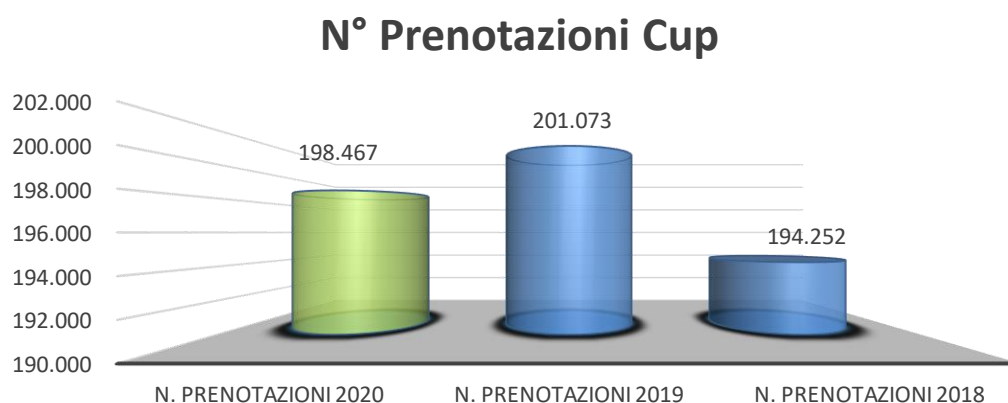
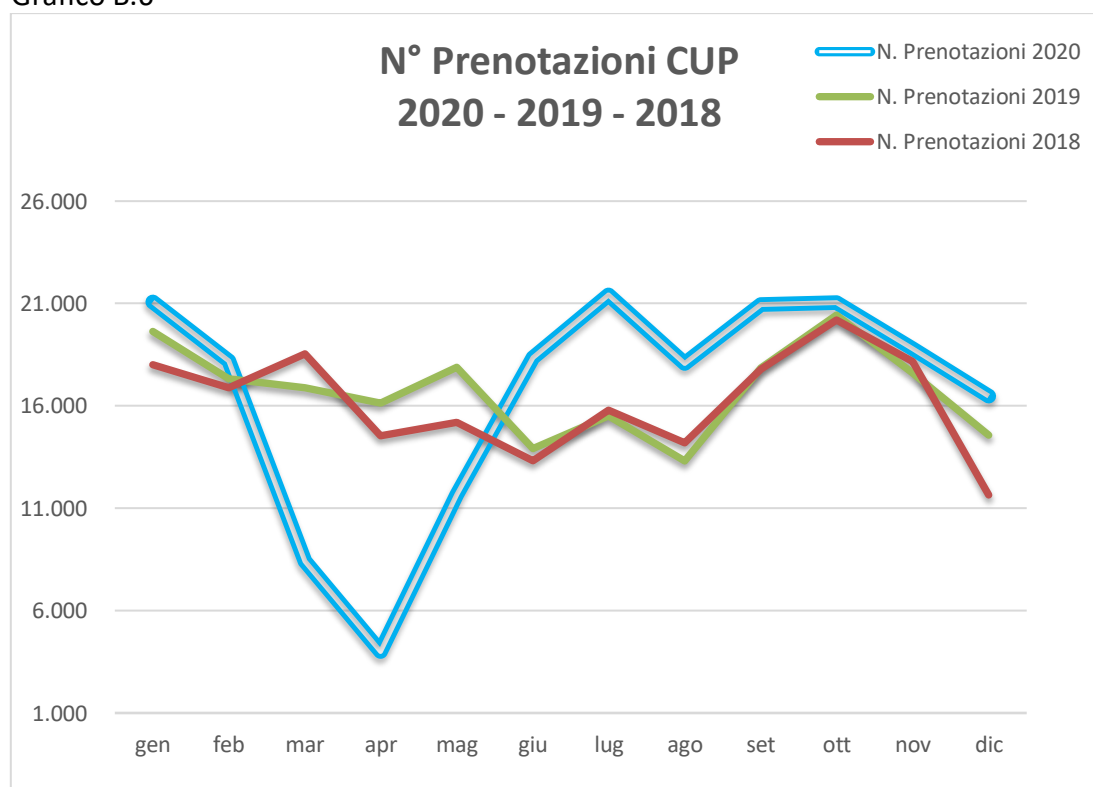


Grafico B.6



Per quanto riguarda i **ricavi della sede** (tab. A.19), il decremento rispetto al 2019 è dovuto alla conclusione di un contratto relativo al servizio di archiviazione svolto per alcune banche del territorio.

Si ricorda che nel 2019 vi è stata la chiusura del 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 primi frutti. Nel contempo l'avviata fase di analisi di nuove progettualità che permettano una diversificazione delle attività della cooperativa, ha subito nel 2020 una battuta di arresto per far fronte alla situazione di eccezionale gravità dovuta alla pandemia che ha colpito duramente il sistema economico (e non solo economico) nazionale e mondiale.

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	2020	2019	Variazione	Var. %
AFFITTI TERRENI E FABBRICATI	85	85	0	0%
ARROTONDAMENTI	44	53	-9	-17%
PROVENTI PER RIMBORSI	959	880	79	9%
PLUSVALENZA DA ALIENAZIONE BENI	2.101	263	1.838	700%
PROVENTI DIVERSI	0		0	
SOPRAVVVENIENZE ATTIVE	7.775	16.155	-8.380	-52%
SOPRAVVVENIENZE ATTIVE NON TASSABILI	52.700	82.173	-29.473	-36%
RIMBORSO DANNI	0	1.350	-1.350	-100%
RIMBORSI INAIL SU STIP.E COMPENSI-NO IRAP	0	0	0	
PLUSVALENZE N/RIL.FISC.	0	0	0	
RIMBORSI TIROCINANTI / RIMBORSO ADDEBITI INQUILINI	0	876	-876	-100%
PROVENTI DA 5/1000			0	
CONTRIBUTI IN C.TO ESERCIZIO	207.062	130.432	76.631	59%
QUOTE CONTRIBUTI IN C/CAPITALE	11.067	24.352	-13.286	-55%
CONTRIBUTI C/ESERCIZIO N/TASSABILI	1.515		1.515	

Totali	283.308	256.619	25.174	10%
---------------	----------------	----------------	---------------	------------

Le cifre di maggior peso all'interno della tabella sono sostanzialmente relative alle sopravvenienze attive generate dalla liberazione di fondi accantonati negli anni precedenti ed ai contributi in conto esercizio, le cui ricadute sul bilancio, si ricorda 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 incassati nel 2020 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.	€ 706,53
Provincia Trieste	Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro. Articolo 39 della Legge Regionale 9.8.2005, n. 18	€ 10.107,12
Provincia Trieste	Incentivazione alla Cooperazione L. R. 20/2006.	€ 202,66
C.A.T. Terziaria Trieste Srl	L.R. 29/2005 art.100 e ss.	€ 50,26
TOTALE CONTRIBUTI C/IMPIANTI		€ 11.066,57

Tab A.20.2

SOGGETTO EROGANTE	SOGGETTO RICEVENTE	CAUSALE	DATA INCASSO	SOMMA INCASSATA
FONDO FOR.TE	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001) Regolamento per i fondi interprofessionali per la formazione continua per la concessioni di aiuti di stato esentati ai sensi del regolamento CE n.651/2014 e in regime de minimis ai sensi del regolamento CE n.1407/2013	31/01/2020	27.955,20
FONDO FOR.TE	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Aiuti alla Formazione (art.31) Regolamento per i fondi interprofessionali per la formazione continua. Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001)	12/02/2020	11.980,80
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	16/03/2020	7.693,16
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	16/03/2020	7.586,99
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	16/03/2020	9.287,60
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. Assunzione	25/03/2020	6.000,00
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. Assunzione	25/03/2020	7.650,00
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. Assunzione	26/03/2020	7.204,28
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Costi salariali per l'assunzione di lavoratori con disabilità ai sensi dell'articolo 33 del regolamento (UE) n. 651/2014 - Articolo 16, comma 1, lettera c) del regolamento reg.le n. 0198/Pres/2017 e ss.mm.ii. Riparto 2019	23/04/2020	25.729,07

Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Costi salariali per il personale dedicato all'assistenza dei lavoratori con disabilità ai sensi dell'articolo 34 del regolamento (UE) n. 651/2014 - Articolo 20, comma 1 del regolamento reg.le n. 0198/Pres/2017 e ss.mm.ii. Riparto 2019	23/04/2020	5.658,77
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Costi salariali per il mantenimento in occupazione di persone svantaggiate ai sensi dell'articolo 13 della legge regionale 20/2006 - Articolo 18 del regolamento reg.le n. 0198/Pres/2017 e ss.mm.ii. Riparto 2019	23/04/2020	20.610,39
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Costi salariali per il personale dedicato all'assistenza dei lavoratori svantaggiati mantenuti in occupazione ai sensi del regolamento (UE) n. 1407/2013 - Articolo 20, comma 3 del regolamento reg.le n. 0198/Pres/2017 e ss.mm.ii. Riparto 2019	23/04/2020	1.600,00
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. Stabilizzazione	27/05/2020	4.657,89
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. Stabilizzazione	13/07/2020	7.500,00
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 2017. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2020	02/11/2020	15.806,00
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Costi salariali per il personale dedicato all'assistenza dei lavoratori svantaggiati mantenuti in occupazione ai sensi del regolamento (UE) n. 1407/2013 - Articolo 20, comma 3 del regolamento reg.le n. 0198/Pres/2017 e ss.mm.ii. Riparto 2020	02/11/2020	2.564,00
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Legge Regionale di stabilità 2018 e Regolamento 255/2016 - Assunzione/stabilizzazione a tempo indeterminato	26/11/2020	5.000,00
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	Legge Regionale di stabilità 2018 e Regolamento 255/2016 - Assunzione/stabilizzazione a tempo indeterminato	26/11/2020	5.000,00
TOTALE CONTRIBUTI C/ESERCIZIO				179.484,15

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	2020	Incid. sul costo tot	2019	Incid. sul costo tot	Variatz. 2020 vs 2019	var. %
B6) Per materie prime, suss., di consumo e di merci	17.041	0,9%	8.053	0,5%	8.988	112%
B7) Servizi	445.683	23,5%	289.923	18,3%	155.760	54%
B8) per godimento di beni di terzi	26.327	1,4%	20.506	1,3%	5.820	28%
B9) per il personale	1.363.570	71,8%	1.121.914	70,8%	241.656	22%
B10) ammortamenti e svalutazioni	34.472	1,8%	78.099	4,9%	-43.627	-56%
B11) Var. rimanenze mat. prime	0	0,0%	137	0,0%	-137	-100%
B12) Accantonamenti a rischio	0	0,0%	43.900	2,8%	-43.900	-100%
B13) Altri Accantonamenti	0	0,0%	5.000	0,3%	-5.000	
B14) Oneri diversi di gestione	11.090	0,6%	17.719	1,1%	-6.628	-37%
C17) interessi e altri oneri finanziari	99	0,0%	456	0,0%	-357	-78%
D19) SVAL/NI - A) PARTECIPAZIONI	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Totale costi	1.898.282	100,0%	1.585.708	100,0%	312.574	20%

Il valore delle **materie prime, sussidiarie di consumo e merci** è rappresentato, in generale, dalla spesa legata all'acquisto di materiale di consumo a cui siamo tenuti in virtù degli accordi contrattuali che abbiamo nelle gare di appalto presso i distretti di Asugi. Mentre l'incremento sostanziale rispetto al 2019 è dovuto alle spese eccezionali dovuti all'acquisto di dotazioni per fronteggiare la pandemia.

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 tecnici 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. In particolare, nel 2020 si registra un aumento significativo di questi

costi perché sono cambiati gli accordi per i capofila di Ati e gli stessi volumi di fatturato.

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. A differenza degli altri anni, nel 2020 si aperta una nuova voce di costo che ha pesato su tale tipologia di conti legata al noleggio di notebook per consentire lo smart working ai nostri lavoratori.

I costi del personale, rispetto al precedente anno sono aumentati del 22%. 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 ad un aumento di attività del servizio di Call Center regionale e ad un incremento di alcuni servizi amministrativi. E ciò malgrado il fatto che la Cooperativa, per far fronte al lock-down dei primi mesi della pandemia e quindi alla riduzione significativa delle nostre attività, abbia attivato un piano straordinario di ferie forzate e la F.i.s. (Fondo d'integrazione salariale). Di seguito la tabella A.22 mostra in maniera sintetica le ore di F.i.s. che nel 2020 hanno visto coinvolti i nostri lavoratori.

Tab A.22

RIEPILOGO F.I.S. CONFINI				
	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	TOTALE
TOTALE ORE	1.692,25	1.034,50	43,50	2.770,25
TOTALE IMPORTO	9.589,68 €	6.263,47 €	243,68 €	16.096,83 €

Inoltre, è bene sottolineare che in tali costi del personale nel 2020 sono inclusi il valore dei premi e ristori concessi. Di fatti il cda ha ritenuto importante premiare il lavoro svolto da soci e dipendenti attraverso la corresponsione di un premio dell'importo totale di euro 47.522,89 (costo azienda) commisurato in base alle ore lavorate ed al livello contrattuale. Inoltre, ha deciso attraverso approvazione dell'assemblea dei soci la ripartizione di un rimborso ai soci cooperatori, in ottemperanza a quanto previsto dallo statuto sociale e dal regolamento interno, nella misura di € 51.382,72 attribuito in modo proporzionale alla quantità e qualità dello scambio mutualistico.

Si precisa che l'importo del ristorno rispetta i limiti di legge in quanto l'avanzo della gestione afferente lo scambio mutualistico, al lordo del ristorno imputato a conto economico per meglio rappresentare e per dare più chiara evidenza dell'andamento economico dell'esercizio, risulta essere pari ad € 372.014 di cui il 55,28% attribuibile allo scambio con i soci. Il ristorno attribuito, pertanto, risulta essere inferiore sia all'avanzo di gestione attribuibile allo scambio mutualistico (€ 205.649), sia al 30% delle retribuzioni lorde che nell'esercizio sono pari ad € 554.202. 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 sulla leva del costo del lavoro 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 è terminato nel settembre del 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 dei fondi accantonati precedentemente per euro 52.700. Nel corso dell'esercizio non si è provveduto altresì allo stanziamento di nuovi fondi. 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).

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	2020	% su Prod
A1)RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI	1.935.605	87%
A2)VAR.RIMAN.PROD.IN LAV,SEMILAV,FINITI	-	0%
A5)ALTRI RICAVI	63.664	3%
A5)CONTRIBUTI CONTO ESERCIZIO	219.644	10%
TOTALE DEL VALORE DELLA PRODUZIONE	2.218.913	100%
B6)MAT.PRIME,SUSSI/RIE,CONSUMO MERCI.	17.041	1%
B7)SERVIZI	442.589	20%
B8)GODIMENTO DI BENI DI TERZI	26.327	1%
B11)VAR/NE RIM. MATERIE PRIME..ECC.	-	0%
B12)ACCANTONAMENTI A RISCHIO	-	0%
B13)ALTRI ACCANTONAMENTI	-	0%
B14)ONERI DIVERSI DI GESTIONE	5.547	0%
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	491.504	22%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.727.409	78%
C16)PROVENTI FIN.-A)CREDITI ALTRI	-	0%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA E STRAORDINARIA	-	0,0%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.727.409	78%
B10)AMMORTAMENTI -A)IMMOB/ONI IMMAT/LI	5.292	0%
B10)AMMORTAMENTI -B)IMMOB/NI MATERIALI	29.180	1%
B10)SVAL/NI -C)IMMOBILIZZAZIONI	-	
B10)SVAL/NI -D)CREDITI ATTIVO CIRC.E DISP.LIQUIDE	-	0%
D19)SVAL/NI -A)PARTECIPAZIONI	-	0%
TOTALE AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONE	34.472	2%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.692.938	76%

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 (pari al 81%).

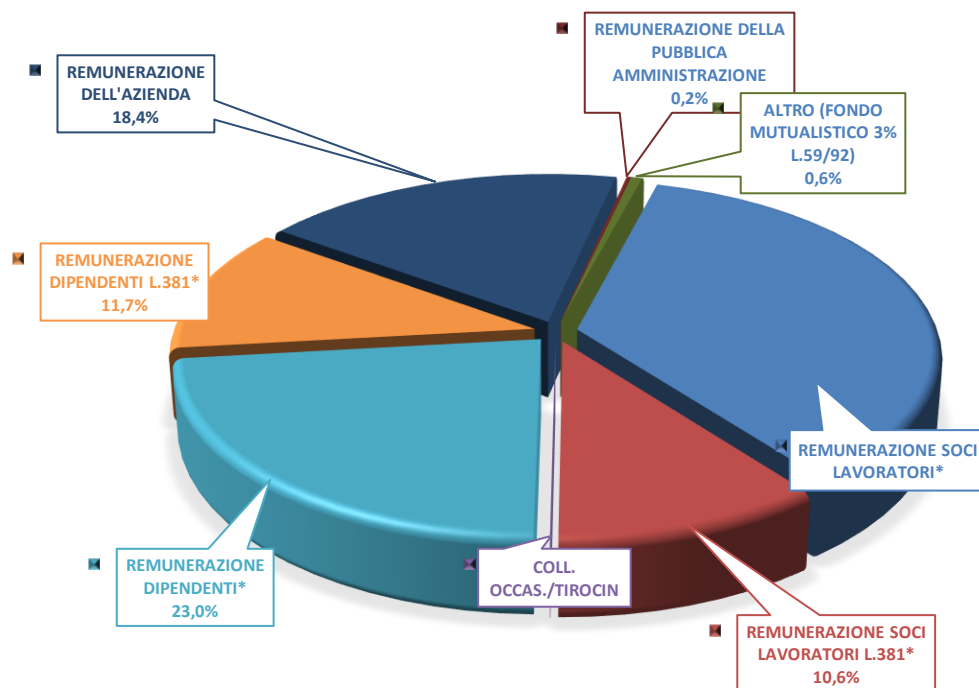
Tab. A.23

REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI*	597.591	35%
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI L.381*	179.307	11%
REMUNERAZIONE VOUCHER		0%
COLL. OCCAS./TIROCINANTI	148	0%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI*	388.429	23%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI L.381*	198.242	12%
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	1.363.718	81%
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	311.012	18%
REMUNERAZIONE LIBERALITA' E PARTECIPAZIONI ASSOCIATIVE	2.188	0,1%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	3.045	0,2%
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	3.355	0,2%
ALTRO (FONDO MUTUALISTICO 3% L.59/92)	9.619	0,6%
TOTALE DISTRIBUZIONE VAL. AGGIUNTO GLOABALE NETTO	1.692.938	100%

* si ricorda che le remunerazioni includono, per la parte di competenza, il valore dei premi distribuiti.

Grafico B.7

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO 2020



6

CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO

6.1. Sintesi ed obiettivi

Si reputa doveroso in un anno segnato in maniera predominante dalla pandemia da Covid 19, che ha investito il mondo intero, descrivere in maniera quanto meno sintetica come tale evento si sia ripercosso anche sulla nostra Cooperativa e quanto sia stato fatto dalla stessa per cercare di fronteggiarlo al meglio.

È opportuno a tal fine distinguere in due filoni ciò che è stato predisposto per contrastare la pandemia. Il primo da un punto di vista della tutela della salute di tutti i lavoratori (nessuno escluso) della Cooperativa. Il secondo riguardante la sfera economica per evidenziare ciò che stato posto in campo al fine di limitarne il più possibile l'impatto negativo.

In merito alla tutela della salute all'interno degli ambienti di lavoro della Cooperativa, la stessa da subito si è attivata per attuare tutte le disposizioni che via via venivano emanate dal Governo italiano di concerto con il Ministero della Salute e del Lavoro.

Si vuole qui ricordare che durante la prima dura ed incerta fase della pandemia, nonostante la notevole scarsità di dispositivi medici e materiale sanitario di varia natura disponibile sul mercato, Confini ha sopperito a tali mancanze procurandosi gli strumenti di protezione individuale richiesti (ad esempio gel sanificante, facendolo produrre anche da farmacie del territorio, e mascherine chirurgiche) seguendo scrupolosamente le linee guida fornite in quel momento dal Ministero della Salute e del Lavoro. Inoltre, sempre nella prima fase, a maggior tutela dei propri lavoratori, Confini ha riorganizzato gli spazi di lavoro affinché le distanze tra di essi, all'interno dell'ambiente di lavoro, fossero superiori al minimo indicato dalle autorità competenti. Ed ancora, recependo le indicazioni del Governo italiano per agevolare il più possibile lo smart working, la Cooperativa, appena avuta l'autorizzazione da Arcs (Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute - ente preposto alla supervisione del Cup Regionale), ha posto in smart working gran parte dei lavoratori fornendo ad ognuno notebook e connessione internet. Inoltre, per cercare di fare in modo che le occasioni di contatto fra i lavoratori fossero il più sicure possibili, con grande sforzo organizzativo, ha istituito dei gruppi di lavoro "a compartimenti stagni" attraverso apposita turnazione, in maniera da limitare l'esposizione al rischio di contagio.

Durante questo difficile periodo la Cooperativa si è organizzata, pur non essendoci alcun obbligo di legge in tal senso, provvedendo a forniture periodiche di mascherine chirurgiche, da distribuire ad ogni singolo lavoratore della cooperativa. Al momento sono state distribuite l'equivalente di circa 15.000 mascherine e ciò indipendentemente se il personale fosse in servizio o meno. **Tutto ciò volto a rimarcare l'impegno fattivo nei confronti della salute degli uomini e delle donne di questa Cooperativa, ancor prima che nella loro veste di lavoratori.**

Recependo le normative in vigore, si è attivato un protocollo aziendale Covid, a cui a tutti (soci e lavoratori) è stato richiesto di attenersi in maniera rigorosa. Ed ancora è stata potenziata la pulizia e sanificazione del call center di via Von Bruck, prevedendo un turno ulteriore di pulizie dei locali a metà giornata lavorativa.

Sin qui l'esposizione in maniera sintetica di quanto è stato fatto dalla Cooperativa per la tutela della salute dei suoi lavoratori.

In merito invece a quanto è stato posto in essere per mitigare l'impatto economico della pandemia, si ricorda che Confini ha attuato un piano eccezionale di ferie forzate ed è ricorso all'istituto della F.i.s. (Fondo integrazione salariale). Difatti nel momento in cui il Governo, per arginare l'emergenza Covid, ha imposto il primo lock down con la conseguente chiusura di tutte le attività non necessarie, sebbene la nostra non rientrasse in questa categoria, nel concreto ne ha subito comunque le conseguenze.

Basti ricordare che la chiusura di tutte le agende per la prenotazione delle visite mediche ha comportato un crollo nelle prenotazioni del Cup Regionale del 10.7% nel mese di Marzo e del 53.5% nel mese di Aprile. A fronte di ciò e non potendo avere uno scenario nitido di cosa sarebbe successo in futuro, vista l'eccezionalità dell'evento, la Cooperativa si è mossa subito attivando gli strumenti suddetti. Anche in questo caso però si è prodigata per attenuarne il più possibile gli effetti negativi, anticipando gli importi della F.i.s. ai propri lavoratori affinché non fossero esposti ad eventuali ritardi per il pagamento di quanto loro dovuto (ipotesi che poi si è realmente verificata nei confronti di quei lavoratori che, per varie motivazioni, non avendo potuto contare sul supporto delle proprie aziende, hanno quindi patito le lungaggini della burocrazia degli enti Statali preposti al pagamento).

Chiusa questa imprescindibile parentesi su ciò che ha comportato la pandemia per Confini, si può comunque affermare che il 2020 alla fine si è concluso in maniera positiva.

La Cooperativa Confini nel 2020 registra un aumento della performance generale trainata in primis 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 (+20%), e comportando di contro, come era prevedibile, un incremento dei costi del personale. In generale si evidenzia per questo settore un margine (margine che esclude i costi di sede, non allocati) pari al 25.6% sul totale dei ricavi, pari ad una diminuzione di circa 1.5 punti percentuali rispetto al 2019. 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 esposte.

Nonostante tutto ciò la cooperativa Confini chiude a fine anno con un utile di esercizio più che soddisfacente pari a 320.631€ rispetto ai 210.993€ del 2019 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 2020 Confini investita, come tutti, dalla pandemia ha concentrato ogni suo sforzo per fronteggiare questo evento di portata eccezionale e del tutto sconosciuto. Nello stesso tempo la Cooperativa, nel rispetto della filosofia che da sempre cerca di portare avanti, ha continuato a lavorare (anche se con delle evidenti limitazioni vista la fase storica) 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 2020 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 fatturato. 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 2021 è che ci sia un ulteriore balzo in avanti verso il raggiungimento di questo ambizioso progetto continuando a garantire i livelli di occupazione attuali attraverso una gestione sempre più efficiente, volta ad una

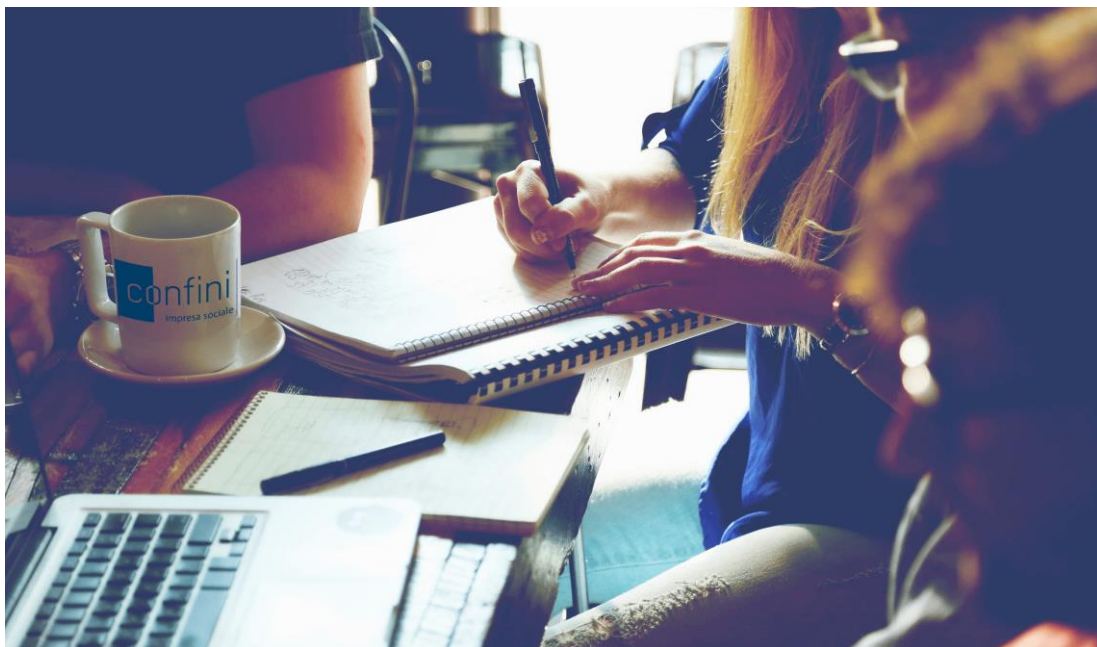
sempre maggiore valorizzazione del personale, ottimizzazione dei costi e della redditività di ogni suo singolo settore. Tutto questo ovviamente mai tradendo i principi fondanti della cooperazione sociale e rafforzando l'ottima collaborazione, instauratasi nel tempo, con i servizi sociali per l'inserimento di personale svantaggiato e con la propria clientela.

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	28.05.2021					
Modalità stampa	✓ Cartacea		✓ Sito Intranet		Cd	
Numero delle copie stampate	40					
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