Confini Impresa Sociale

BILANCIO SOCIALE 2025



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 ..... - 9 -
STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA ..... - 11 -
2.0. Scopo e oggetto sociale ..... - 12 -
2.1. Amministrazione e controllo della cooperativa: Previsioni Statutarie ..... - 14 -
2.2. Assetto organizzativo ..... - 15 -
2.2.1. L'Assemblea dei Soci ..... - 15 -
2.2.2. Il Consiglio di Amministrazione ..... - 16 -
STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA ..... - 19 -
3.0. Organigramma Aziendale ..... - 20 -
GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA ..... - 23 -
4.0. Gli stakeholders della Cooperativa ..... - 24 -
4.1. Stakeholders interni ..... - 25 -
4.1.1. Numero e composizione soci e dipendenti ..... - 25 -
4.1.2. Mutualità ..... - 27 -
4.1.3. Pari opportunità, tipo di contratto e livello di inquadramento. Settori di impiego. ..... - 30 -
4.1.4. Formazione ..... - 34 -
4.1.5. L'inserimento lavorativo ..... - 38 -
4.1.6. Qualità: Sistema e Certificazione ..... - 44 -
4.1.7. La tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro ..... - 46 -
4.2. Stakeholders esterni ..... - 47 -
4.2.1 Principali reti e collaborazioni attive ..... - 48 -
4.3. Imprese Partecipate ..... - 50 -
INDICATORI PATRIMONIALI ED ECONOMICI ..... - 51 -
5.1 Patrimonio sociale ..... - 52 -
5.2 Valore della Produzione e delle Risorse ..... - 53 -
5.3 Analisi dei costi ..... - 57 -
5.4 Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione. ..... - 62 -
CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO ..... - 65 -
6.1. Sintesi ed obiettivi ..... - 66 -
6.2 Pubblicità data al Bilancio Sociale approvato ..... - 69 -

confini 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

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto in conformità alle disposizioni previste dal Decreto interministeriale del 4 luglio 2019, recante le linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore, nonché in coerenza con le indicazioni della Regione Friuli Venezia Giulia (Delibera della Giunta Regionale n. 1992 del 9 ottobre 2008).

La Cooperativa ha scelto di mantenere nel tempo un'impostazione strutturale del documento sostanzialmente stabile, al fine di favorire la leggibilità e la confrontabilità delle informazioni nel corso degli esercizi. Tale continuità consente di restituire in modo chiaro l'evoluzione delle attività e degli impatti generati.

La redazione del documento è il risultato di un processo partecipato che ha coinvolto le diverse aree organizzative, con l'obiettivo di rappresentare in maniera trasparente, completa e coerente l'identità, le attività e i risultati della Cooperativa Confini.

La seguente tabella illustra le modalità di approvazione del Bilancio Sociale 2025 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, Collegio Sindacale
Data di approvazione	In concomitanza data approvazione Bilancio Civilistico.
Obbligo di deposito presso il registro delle imprese ai sensi dell'art. 10, comma 2, del decreto legislativo 155/2006	Si

1

INFORMAZIONI GENERALI

1.0 Chi siamo

Confini Impresa Sociale è una cooperativa sociale di tipo B, costituita ai sensi della Legge 381/1991 e della Legge Regionale 20/2006, con sede nel Comune di Trieste.

La Cooperativa opera nel rispetto dei principi di mutualità e solidarietà, perseguendo finalità di interesse generale attraverso lo svolgimento di attività economiche organizzate. Pur mantenendo la propria specificità sociale, adotta, per quanto compatibili, le disposizioni normative previste per le società di capitali, garantendo così un assetto gestionale improntato a criteri di trasparenza, efficienza e responsabilità.

Confini è regolarmente iscritta all'Albo delle Società Cooperative e al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), confermando il proprio ruolo all'interno del sistema dell'economia sociale.

Attraverso le proprie attività, la Cooperativa si propone di coniugare sostenibilità economica e impatto sociale, operando in collaborazione con soggetti pubblici e privati e contribuendo allo sviluppo del territorio.

N. Albo Società Cooperative: A104027. N. Repertorio RUNTS 4577 (Registro unico Nazionale terzo Settore). 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

1.1. Gli ambiti di attività

Nel corso degli anni, la Cooperativa Confini ha sviluppato un insieme articolato di servizi, caratterizzati da un elevato livello di professionalità e da una costante attenzione alla qualità delle prestazioni erogate.

Un ambito di particolare rilevanza è rappresentato dai **servizi di Contact Center**, come quello che la Cooperativa svolge supportando l'accesso dei cittadini alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Tali attività sono svolte da personale adeguatamente formato e aggiornato, in grado di garantire elevati standard di affidabilità e continuità operativa.

Accanto a questi servizi, la Cooperativa opera **in ambito amministrativo**, collaborando con aziende sanitarie e altri enti sia a livello locale che nazionale. Le attività comprendono servizi di accettazione presso centri prelievo, gestione di front e back office, supporto documentale e attività di segreteria complessa, contribuendo al buon funzionamento delle strutture con cui collabora.

Un ulteriore settore di intervento è rappresentato dai **servizi di pulizia civile**, svolti in contesti diversificati quali uffici, ambulatori e strutture sanitarie e ricettive. Anche in questo ambito, l'organizzazione del lavoro è orientata a garantire efficienza, qualità e rispetto degli standard richiesti.

Si riporta qui di seguito in maniera schematica quanto appena illustrato:

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 Sistema Sanitario Nazionale.**
- **Gestione in OutSourcing del Call Center** in merito a richieste di servizi specifici.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Confini, in A.T.I con altre cooperative del territorio e singolarmente, collabora proficuamente con Aziende Sanitarie del Territorio e a livello Nazionale 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;
- Gestione di segreteria complessa;



SERVIZI DI PULIZIA

La Cooperativa Confini offre servizi di pulizia civili per uffici, ambulatori, case di cure e strutture ricettive. Anche in questo ambito, l'organizzazione del lavoro è orientata a garantire efficienza, qualità e rispetto degli standard richiesti.

1.2. Storia della cooperativa e sviluppi recenti

La Cooperativa Confini nasce nel 1999 nell'ambito del progetto europeo Horizon, promosso da Enaip e dal Dipartimento di Salute Mentale dell'allora Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 di Trieste.

Fin dalla sua costituzione, la Cooperativa ha orientato la propria azione verso la promozione dell'inclusione lavorativa di persone in condizioni di svantaggio, contribuendo al superamento di modelli assistenziali **in favore di percorsi fondati sull'autonomia, sulla responsabilizzazione e sulla partecipazione attiva.**

Nel tempo, Confini ha consolidato la propria presenza sul territorio, sviluppando relazioni significative con il sistema sanitario e con altri attori istituzionali e del privato sociale. Questo percorso ha consentito un progressivo ampliamento delle attività e un rafforzamento della capacità organizzativa.

Superati oramai i 25 anni di attività, la Cooperativa ha proseguito nel consolidamento dei servizi esistenti e nell'avvio di nuove iniziative. Difatti nel 2025 il nuovo settore d'azienda legato alle pulizie si è rafforzato con il proseguo della commessa presso lo stabilimento di Trieste della Honeywell e con altre commesse minori relative ad altri clienti.

Inoltre, si sono indirizzate le ricerche per una diversificazione dell'attività verso altri mercati non legati agli enti pubblici e si è avviata una trattativa per l'acquisto di un ramo d'azienda operante nell'ambito della ricettività turistica, culminata a dicembre con la firma del preliminare.

Parallelamente, è proseguito l'impegno nell'ambito dell'inserimento lavorativo, attraverso il rafforzamento delle collaborazioni con i servizi per l'impiego e con altri soggetti pubblici e privati, confermando la centralità di tale missione all'interno delle strategie di sviluppo della Cooperativa. La cooperativa nel 2025, attraverso la stretta collaborazione con l'ufficio del collocamento mirato della Regione FVG, ha assunto presso il Contact-Center (riferendosi alla sola area dello svantaggio) **una persona**. Ulteriormente, ha stabilizzato contrattualmente **due persone** assunte negli anni precedenti tramite l'ufficio del collocamento mirato della Regione FVG.

Tra le iniziative intraprese dalla Cooperativa, legate ai cambiamenti del contesto esterno ed ai rapporti con i vari attori del mercato, si evidenzia il rafforzamento della partnership con le cooperative La Collina, Lybra, Anthesys e Televita.

Sul fronte interno alla Cooperativa c'è da segnalare che con delibera del cda d.d. 25.06.2025 sono stati ammessi a soci lavoratori la signora Nicole Bezin ed il signor Stefano Giovagnorio.

1.3. Mission

"Vogliamo essere un'impresa responsabile, non solo sociale"

La Cooperativa Confini si configura come un'impresa sociale orientata alla creazione di valore condiviso, in grado di integrare dimensione economica e finalità sociali.
L'azione della Cooperativa è volta a promuovere l'inclusione lavorativa e sociale di persone che incontrano difficoltà di accesso al mercato del lavoro, riconoscendo nel lavoro uno strumento fondamentale di dignità, autonomia e partecipazione alla vita della comunità.
In questa prospettiva, Confini si impegna a offrire opportunità occupazionali qualificate, a sostenere percorsi di crescita professionale e a valorizzare il contributo di ciascuna persona all'interno dell'organizzazione. La dimensione partecipativa rappresenta un elemento distintivo, in quanto favorisce il coinvolgimento attivo dei soci e dei lavoratori nei processi decisionali.
La Cooperativa opera secondo principi di equità, responsabilità e mutualità, promuovendo relazioni collaborative con il territorio e contribuendo allo sviluppo di un sistema economico più inclusivo e sostenibile.
In quanto cooperativa sociale di tipo B, Confini non persegue finalità lucrative, ma orienta la propria attività al perseguimento dell'interesse generale della collettività, attraverso la produzione di servizi e l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
Le risorse economiche generate vengono gestite secondo criteri di trasparenza ed efficienza e reinvestite nello sviluppo delle attività, nel miglioramento continuo dei servizi e nel rafforzamento dell'impatto sociale prodotto.

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 dell'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.

I valori che guidano la Cooperativa nel suo agire sono: Centralità della Persona, Partecipazione, Correttezza.

Confini Impresa Sociale è una delle poche cooperative di tutta la regione 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 riguardante la "**progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizione di svantaggio**" ed una seconda certificazione attestante 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 S.p.a., ente riconosciuto da ACCREDIA).

A tale sistema si affianca la **certificazione ISO/IEC 27001**, 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.

Nel corso del 2025 entrambe le certificazioni (ISO 9001 e ISO 27001) sono state sottoposte a verifica periodica da parte degli organismi competenti, con esito positivo, a conferma della solidità dei processi organizzativi e dell'attenzione costante al miglioramento continuo.

Attraverso tali strumenti, la Cooperativa intende garantire elevati standard qualitativi e rafforzare la fiducia dei propri interlocutori, assicurando affidabilità, sicurezza e conformità alle normative vigenti.

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 accoglimento, 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 2025 l'Assemblea dei Soci si è riunita una volta in data 25.05.2025, con il seguente ordine del giorno:

1. Deliberazioni di cui all'art 2364 del codice civile: approvazione del bilancio per l'esercizio 2024, delibere inerenti e conseguenti.
2. Presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale ex art 27 L.R. 20/2006.
3. Determinazione compenso degli amministratori.
4. Nomina Consiglio di Amministrazione previa determinazione del numero dei componenti ai sensi dell'art. 28 comma 1 punto 2 dello Statuto Sociale.
5. Determinazione del compenso dei componenti il collegio sindacale;
6. Nomina dei componenti il collegio sindacale e del Presidente del Collegio;
7. Conferimento dell'incarico del controllo contabile.

La percentuale di presenza dei soci è stata pari al 81,81%.

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 II comma del Codice civile"

Il Presidente del CDA "ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio" (art. 33).

Il Consiglio di Amministrazione risulta così composto:

Tabella A.0.1 Composizione CDA al 31.12.2025

Carica	Nominativo	Anzianità sociale	N. Mandati	Data di prima nomina	Periodo mandato in corso
Presidente CdA	Iaccarino Antonino	23.09.2009	5	20.12.12	dal 27.05.2025 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.27
Vice-Presidente CdA	Pinelli Paolo	23.09.2009	4	17.05.16	dal 27.05.2025 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.27
Consigliere	De Pietro Massimo	28.05.2015	4	11.05.17	dal 27.05.2025 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.27
Consigliere	Zorba Michele	30.03.2010	2	09.02.24	dal 27.05.2025 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.27
Consigliere	Merluzzi Letizia	12.12.2007	3	29.05.19	dal 27.05.2025 alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.27

Nel dettaglio l'attuale CDA è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 27.05.25. Il CdA ha poi contestualmente deliberato la nomina a Presidente del socio Antonino Iaccarino e quella di Vicepresidente, il socio Paolo Pinelli.

Tabella A.0.2 Operatività del Consiglio di Amministrazione

	2025
Nr. sedute CdA	8
Presenza media al Cda dei consiglieri	100%
Nr. medio di delibere ed informative del CdA	3,5

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

- Ammissione, recesso ed esclusione soci
- Partecipazione a Gare
- Sanzioni disciplinari vs lavoratori
- Costituzioni ATI
- Approvazione Bilancio
- Sistema di deleghe
- Adozione sistema Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) 231
- Smart Working

Già da diversi anni, 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 cui costo annuo nel 2025 è stato pari a 3.343,39€. Mentre con votazione in assemblea dei soci del 27.05.2025 è stato ritenuto coerente, e quindi approvato, un compenso di lordi € 12.000,00 annui spettante al CDA.

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. Nel 2025, giunto a scadenza il precedente Collegio, si è provveduto con votazione in assemblea, alla nomina dei dottori Giancarlo Crevatin (in qualità di Presidente), Ruggero Kucich e Andrea Biagini quali membri del nuovo Collegio Sindacale (oltre i due membri supplenti dott.re Edoardo Vaclik e dott.re Riccardo Male). Il compenso è stato determinato nella misura di € 12.000,00 annui, oltre gli aggravi 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 2025 è stato pari a 12.480€.

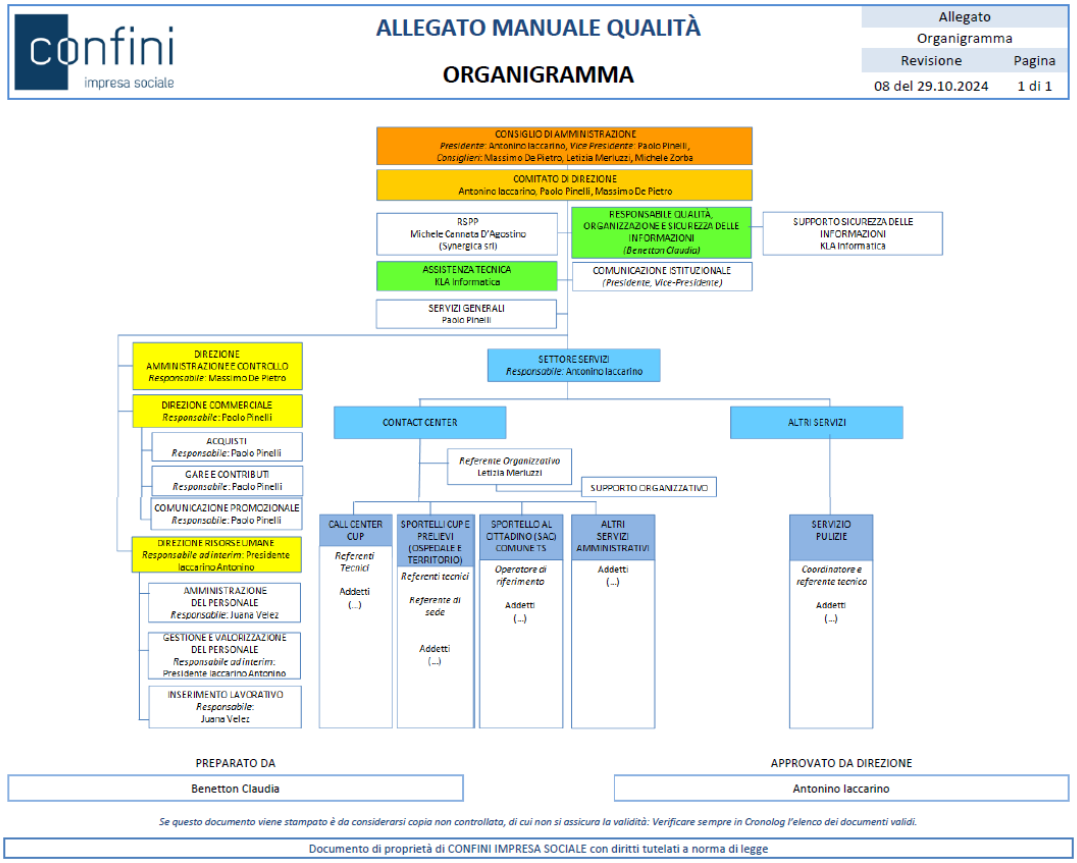
3

STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA

3.0. Organigramma Aziendale

La Direzione della Cooperativa è già da diversi anni che svolge una costante ridefinizione della struttura aziendale al fine di renderla più efficiente e reattiva. Nel tempo sono state apportate diverse modifiche sempre volte a migliorare l'organizzazione aziendale e renderla più rispondente alle molteplici esigenze della Cooperativa e alla 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. **Servizi Generali**

   I Servizi Generali si occupano 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, Servizi amministrativi Comune Ts, 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

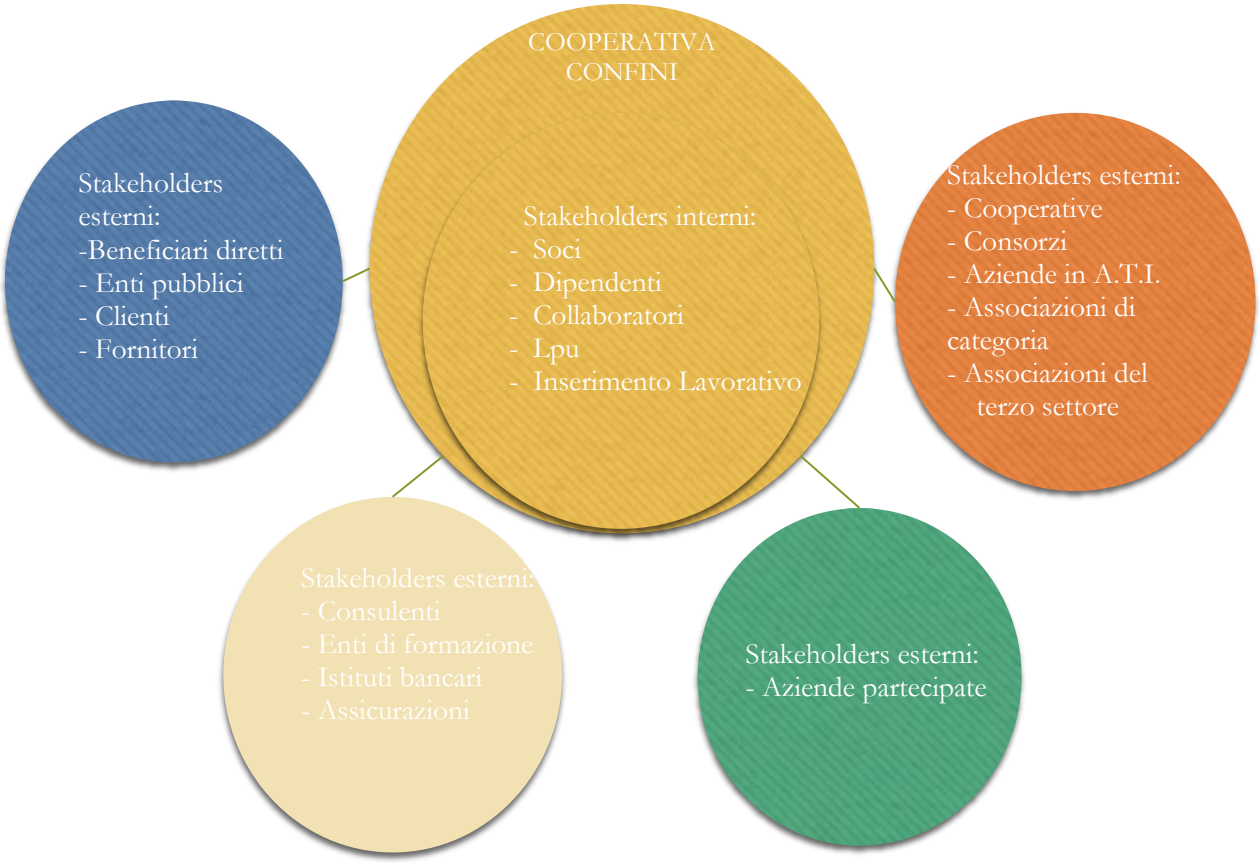
GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA

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 capirne 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 2025 la composizione dei soci e dei lavoratori della Cooperativa viene rappresentata dalla tabella seguente:

Tabella A.1

Soci e dipendenti al 31/12/2025	N°	M	F
Soci volontari	**11**	**3**	**8**
Soci lavoratori (a)	32	8	24
Totale soci	**43**	**11**	**32**
Dipendenti (b)	52	8	44
Totale dipendenti	**52**	**8**	**44**
Totale LAVORATORI (a+b)	**84**	**16**	**68**

La fotografia della situazione al 31.12.2025 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	2025	2024	2023
Soci volontari	11	11	11
Soci lavoratori	34	33	32
Dipendenti	60	67	48
Cocopro/Cococo	0	0	0
Borsisti/Stagisti	0	2	0
Tirocinanti	0	0	0
Collab. Occasionali/Voucher	0	0	0
LPU - UEPE	9	9	18
TOTALE	114	122	109

Nell'insieme, i soci lavoratori ed i dipendenti impiegati durante l'intero anno ammontano a 94 unità con un decremento rispetto al precedente anno del 6%. Continuando la nostra analisi, il grafico seguente (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 10.6%. Dato comprensibilmente legato alle nuove assunzioni collegate alle nuove gare e servizi attivati durante l'anno. Di contro, se invece si analizzano i lavoratori e dipendenti con un'anzianità superiore all'anno, si può notare come questi raggiungano l'89.4% (su base 2025) 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 nei successivi anni.

Grafico B.1

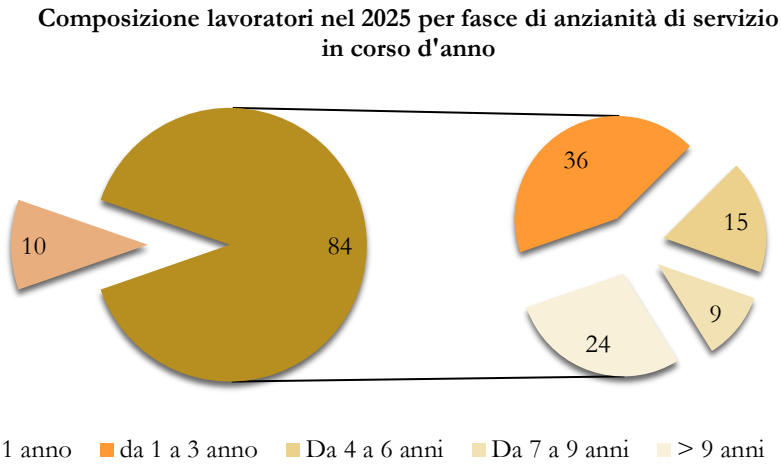


Tabella A.3

Anzianità di servizio	2025	2024	Var
> 9 anni	**24**	**24**	0
Da 9 a 7 anni	**9**	**6**	3
Da 6 a 4 anni	**15**	**15**	0
da 3 a 1 anno	**36**	**27**	9
< 1 anno	**10**	**28**	-18
Totale	**94**	**100**	**-6**

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	2025	2024	Var.
Soci lavoratori L. 381	15	15	0
Soci lavoratori	19	18	1
Dipendenti L. 381	15	20	-5
Dipendenti	45	47	-2
Totali	**94**	**100**	**-6**

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 2025	2° semestre 2025
Soci lavoratori e dipendenti L. 381	32,33	32,16
Soci lavoratori e dipendenti	52,33	51,33
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	**61,78%**	**62,65%**

Tabella A.5.1 [soci lavoratori e dipendenti al 31.12.2025]

AL 31.12.2025	
RAPPORTO LAV 381/ALTRI LAV	**47,37%**

I dati al 31.12.25 **mostrano una percentuale del numero di lavoratori L.381 rispetto ai restanti del 47.37%,** superando ampiamente il limite del 30% previsto dalla norma in ordine al rapporto tra lavoratori svantaggiati e lavoratori non svantaggiati. 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, per quanto riguarda lo scambio mutualistico di lavoro tra cooperativa e soci, la seguente tabella indica la percentuale relativa all'esercizio 2025, ai sensi dell'art 2513 del codice civile:

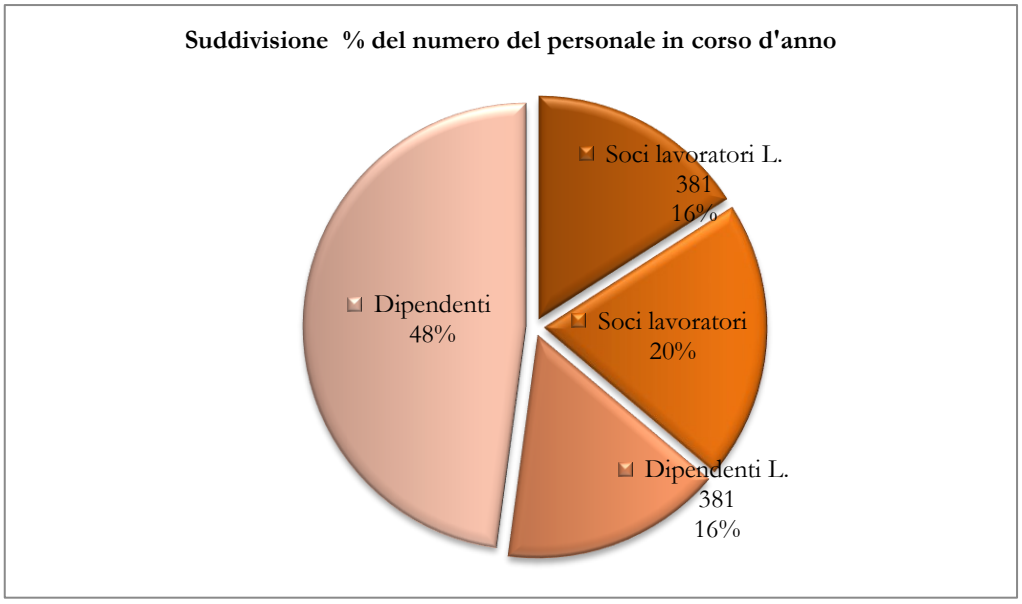
Tabella A.5.2

RAPPORTI MUTUALITA' PREVALENTE	Valore Totale	di cui da/verso i soci	Valore in %
Costo del personale (da voce B9 C.E.)	**€ 1.896.103**	**€ 820.687**	**43,28%**
TOTALE PREST. LAV. (da voce B7 C.E. SERVIZI)	**€ 7.494**	**€ 7.494**	**100,00%**
TOTALE	**€ 1.903.597**	**€ 828.181**	**43,51%**

Il rapporto mutualistico risulta essere di poco inferiore al 50%, tuttavia si ricorda che la cooperativa è a mutualità prevalente di diritto, secondo le disposizioni di cui all' art. 111 septies delle disposizioni transitorie del Codice civile, operando nell'ambito degli inserimenti lavorativi dei soggetti di cui alla lett. b) dell'art 1 della legge 381/1991.

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 2025 la Cooperativa ha riconosciuto una carta regalo della coop del valore di 200€ a tutti i soci e dipendenti.

Inoltre, è stato distribuito durante l'anno un premio per tutti i lavoratori, calcolato in base al livello ed alle ore effettivamente lavorate da ognuno.
Prevedendo la possibilità di corrispondere l'equivalente del premio, o parte di esso, in fringe benefit, dopo esibizione da parte degli aventi diritto di un'autocertificazione per figli a carico ed un'autocertificazione delle bollette pagate (nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente sul fringe benefit del 2025).

In questo modo si è voluto riconoscere e gratificare lo sforzo profuso da tutti i lavoratori della cooperativa che, hanno contribuito con il loro lavoro quotidiano, al raggiungimento di un risultato più che soddisfacente.

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 2025 di soci e dipendenti coinvolgendo, di diverse fasce d'età come di seguito illustrato:

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

Dipendenti e Soci lavoratori	Donne	Uomini	**Totale 2025**
Soci	26	8	**34**
Non Soci	51	9	**60**
Totale complessivo	**77**	**17**	**94**

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

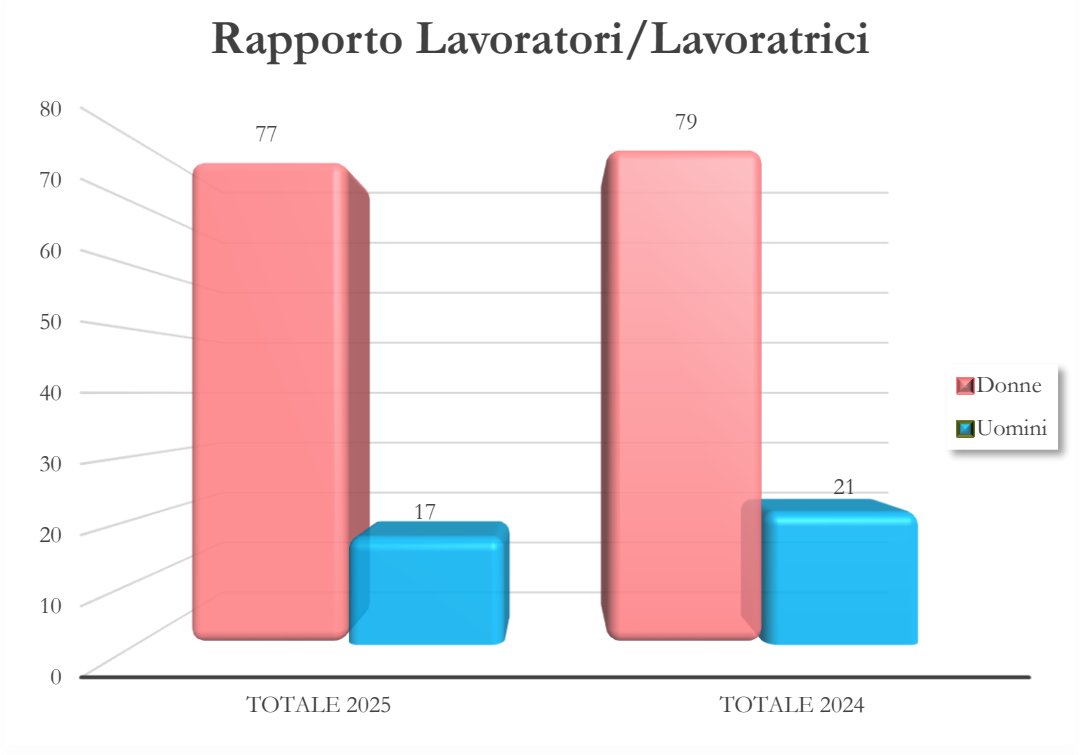


Tabella A.7 [solo soci lavoratori e dipendenti durante tutto l'anno]

Classi di età	**Donne**	**Uomini**	**Totale 2025**
Fino a 29 anni	6	1	**7**
Da 30 a 39 anni	24	5	**29**
Da 40 a 49 anni	15	3	**18**
Da 50 a 60 anni	22	7	**29**
Oltre i 60 anni	10	1	**11**
Totale complessivo	**77**	**17**	**94**

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 2025
Laurea	8	4	**12**
Medie superiori	51	10	**61**
Medie	18	2	**20**
Nessun titolo		1	**1**
Totale complessivo	**77**	**17**	**94**

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.
Si precisa che nell'esercizio 2025, sulla base di quanto emerso in sede di rinnovo contrattuale del CCNL applicato della cooperativa, sono stati riconosciuti gli adeguamenti previsti. Il personale è stato impiegato seguendo il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali con diversi livelli di inquadramento. Una sintesi è offerta nelle seguenti tabelle:

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

Tipologia contratto	Donne	Uomini	Totale 2025
Indeterminato part time	38	3	**41**
Indeterminato full time	21	10	**31**
Determinato part time	7	1	**8**
Determinato full time	11	3	**14**
Lavoro autonomo	0	0	**0**
Determinato chiamata	0	0	**0**
Totale complessivo	**77**	**17**	**94**

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

Inquadramento-Qualifica	Donne	Uomini	Totale 2025
Liv. 1° (A1) Operario Generico	7	3	**10**
Liv. 1° Operario (Contratto Multiservizi)	0	0	**0**
Liv. 2° (A2) Impiegato	0	0	**0**
Liv. 3° (B1) Impiegato qualificato	63	8	**71**
Liv. 4° (C1) Impiegato specializzato	3	0	**3**
Liv.5° (C3) Impiegato specializzato	1	2	**3**
Liv. 5° (D1) Impiegato specializzato	0	0	**0**
Liv. 6° (D2) Impiegato specializzato	1	0	**1**

Liv. 7° (E1) Impiegato specializzato - attività di coordinamento	0	1	**1**
Liv. 8° (E2) Quadro - attività di direzione	1	0	**1**
Liv. 9° (F1) Quadro - attività di direzione	1	1	**2**
Liv. 10° (F2) Quadro - attività di direzione	0	2	**2**
Lavoro autonomo	0	0	**0**
Totale complessivo	**77**	**17**	**94**

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	19	€2.969	€ 799	15	€ 2.420	€ 782	28	1.678.89	€ 654	10	€ 1.751	€ 756
Dip. Tempo Determinato	0			0			17	€ 1.437	€ 1.134	5	€ 1.134	€ 751

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	0			0			0			0		
Co.Co.Co.	0			0			0			0		
Collaboratori occasionali	0			0			0			0		
Voucher	0			0			0			0		

I settori in cui soci e dipendenti hanno lavorato nel corso del 2025 sono riportati nella tabella seguente:

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

Settore d'impiego	Donne	Uomini	Totale 2025
Direzione/Sede	1	2	**3**
CallCenter,Front/back office, amministr.	69	12	**81**
Pulizie	7	3	**10**
Totale	**77**	**17**	**94**

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, il 93% di costoro risiede nella provincia di Trieste:

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

Provenienza Territoriale	Donne	Uomini	Totale 2025
Provinciale	71	15	**86**
Regionale	5	1	**6**
Nazionale	1	1	**2**
Totale	**77**	**17**	**94**

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.	59	65.003,68	25	27.207,13	72	83.289,45
Dip. A Tempo Deter.	18	20.225,59	5	4.485,94	22	24.958,34
Totale	77	85.229	30	31.693,07	94	108.248

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 2025 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 2025			SERVIZI		DIREZIONE		PULIZIE		TOTALE	
TITOLO	MODALITÀ	TITOLO SPECIFICO	PARTECIPANTI	ORE	PARTECIPANTI	ORE	PARTECIPANTI	ORE	PARTECIPANTI	ORE
FORMAZIONE SICUREZZA	AGGIORNAMENTO rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	Corso On-Line			1	8			1	8
FORMAZIONE SICUREZZA	FORMAZIONE Sicurezza GENERALE	Corso On-Line/Aula			4	16			4	16
FORMAZIONE SICUREZZA	FORMAZIONE Sicurezza specifica BASSO RISCHIO	Corso On-Line/Aula			7	28			7	28
FORMAZIONE SICUREZZA	AGGIORNAMENTO per Formazione dei lavoratori	Corso On-Line/Aula			2	12			2	12
cup CALL CENTER	AFFIANCAMENTO INIZIALE Call center CUP FVG	ONE TO ONE			8	1046			8	1046
cup TERRITORIO	AFFIANCAMENTO INIZIALE_SPORTELLO CUP TS	ONE TO ONE			2	250			2	250
Amministrativo TERRITORIO DISTRETTUALE	AFFIANCAMENTO INIZIALE Ufficio Amministrativo Distrettuale	ONE TO ONE			2	250			2	250
RECUPERO CREDITI	AFFIANCAMENTO INIZIALE Recupero Crediti	ONE TO ONE			1	180			1	180
qualità	Formazione Sistema Qualità per ADDETTI	Aula			9	4,5			9	5
qualità	Formazione introduttiva interna	Aula			9	4,5			9	5
qualità	FORMAZIONE ISO 27001 - Regolamento interno, Codice Etico per ADDETTI	Aula			9	4,5			9	5

cup CALL CENTER/Sportello Servizio	CORREZIONE DI ERRORE	ONE TO ONE			18	26			18	26
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	Leadership e gestione dei collaboratori	Aula	3	18	6	36			9	54
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	Effective Manager	Aula	5	80					5	80
cup CALL CENTER	INTRODUZIONE sistema CUP REGIONE FVG	Aula			9	36			9	36
privacy	FORMAZIONE Privacy per ADDETTI	Aula			9	4,5			9	5
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	Nuovo accordo Stato Regioni	FAD	1	2					1	2
cup CALL CENTER/TERRITORIO	AFFIANCAMENTO DI VERIFICA/MIGLIORAMENTO Call center CUP FVG_SPORTELLO CUP TS	ONE TO ONE			52	52			52	52
cup CALL CENTER/Sportello Servizio	Comunicazione efficace per gli operatori di sportello	Aula			28	112			28	112
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	'GLI INTERVENTI FORMATIVI PER L'INCLUSIONE SOCIALE: strumenti e opportunità regionali finanziate dal Fondo Sociale Europeo Plus'	FAD	1	2					1	2
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	COLLEGATO LAVORO	FAD	1	2					1	2
NORMATIVA	Modello Organizzativo 231	Aula/FAD	5	5	62	62	8	8	75	75
									262	2.249

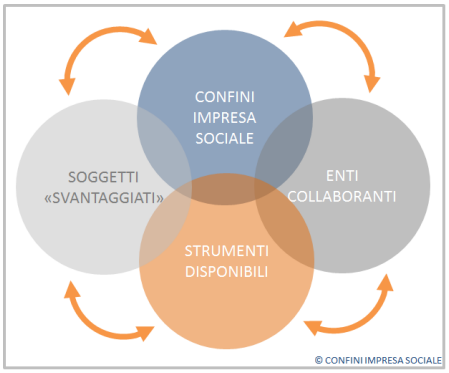
4.1.5. L'inserimento lavorativo

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
- Tirocinio inclusivo – ASUGI DDSM Servizi per la salute mentale
- Tirocinio inclusivo – ASUGI DDSM Servizi per le dipendenze
- 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:

- Servizi per la salute mentale – DDSM ASUGI
- Servizi per le dipendenze – DDSM ASUGI
- 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.

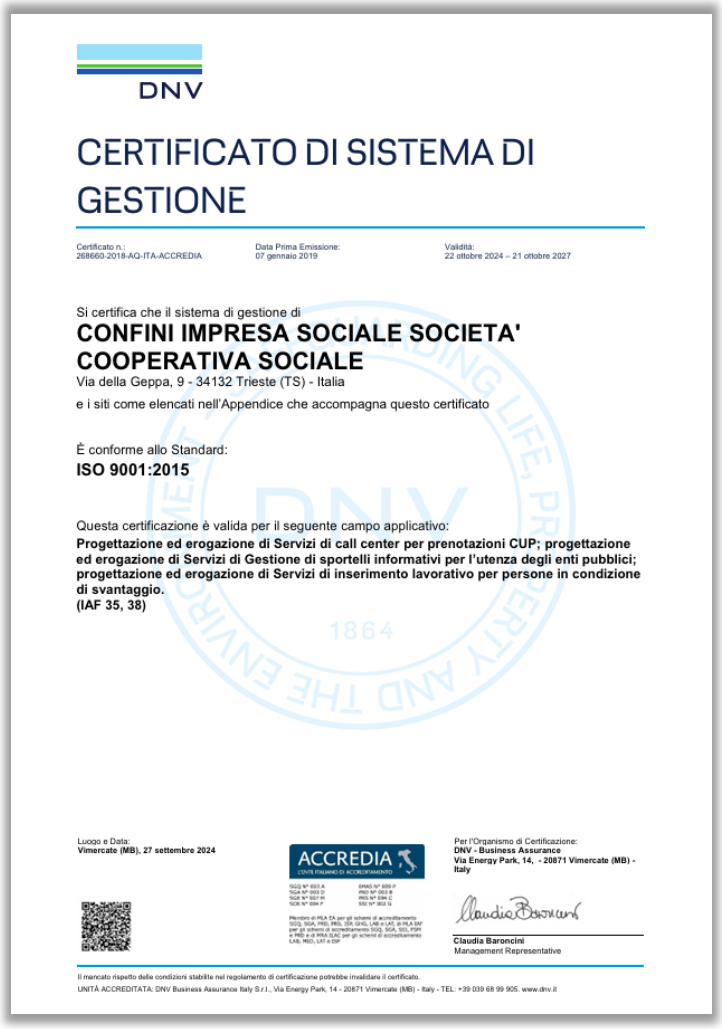
In generale, ogni percorso di inserimento si articola in alcune fasi: Ricerca e Selezione; Progettazione; Svolgimento; Conclusione. A sua volta, lo svolgimento del percorso include alcune specifiche attività: Formazione, Supporto e Tutoraggio, Monitoraggio e Valutazione, necessarie per garantire un buon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



DNV

CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.: 268660-2018-AQ-ITA-ACCREDIA | Data Prima Emissione: 07 gennaio 2019 | Validità: 22 ottobre 2024 – 21 ottobre 2027

Si certifica che il sistema di gestione di
CONFINI IMPRESA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via della Geppa, 9 - 34132 Trieste (TS) - Italia
e i siti come elencati nell'Appendice che accompagna questo certificato

È conforme allo Standard:
ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
Progettazione ed erogazione di Servizi di call center per prenotazioni CUP; progettazione ed erogazione di Servizi di Gestione di sportelli informativi per l'utenza degli enti pubblici; progettazione ed erogazione di Servizi di inserimento lavorativo per persone in condizione di svantaggio.
(IAF 35, 38)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 27 settembre 2024

ACCREDIA

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

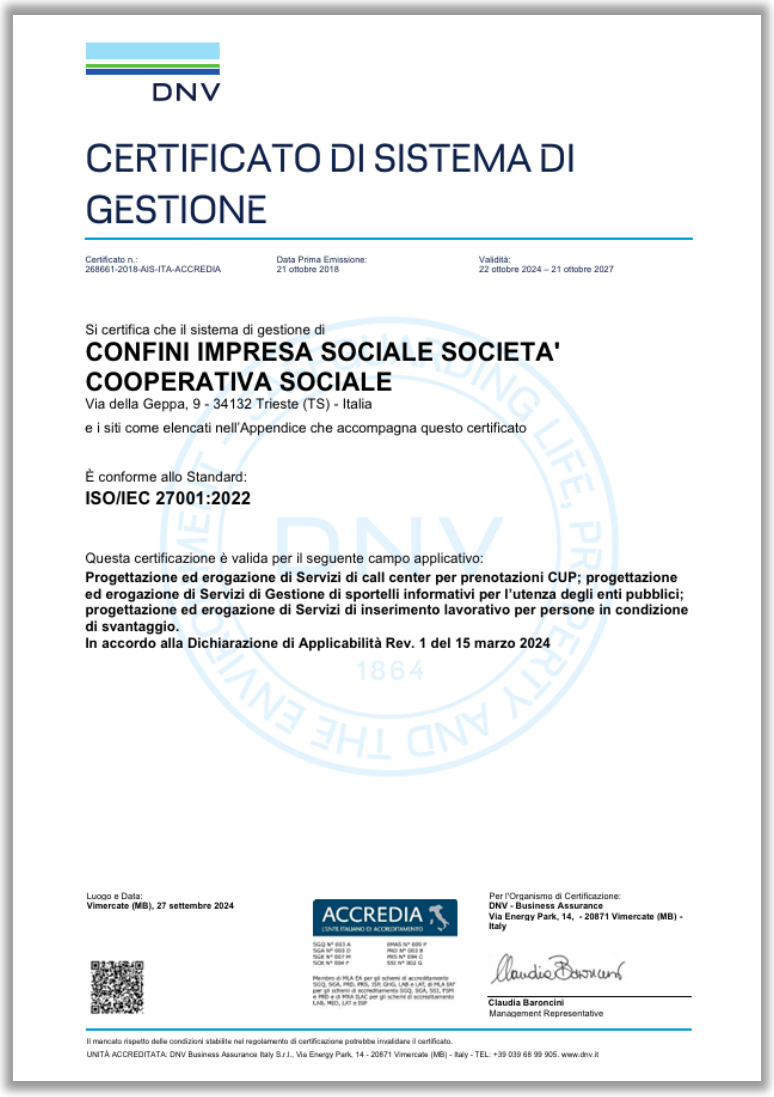
Claudia Baroncini
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.
UNITÀ ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 039 68 99 905. www.dnv.it

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 sia del cliente che 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 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 2025 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).



DNV

CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.: 268661-2018-AIS-ITA-ACCREDIA
Data Prima Emissione: 21 ottobre 2018
Validità: 22 ottobre 2024 – 21 ottobre 2027

Si certifica che il sistema di gestione di
CONFINI IMPRESA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via della Geppa, 9 - 34132 Trieste (TS) - Italia
e i siti come elencati nell'Appendice che accompagna questo certificato

È conforme allo Standard:
ISO/IEC 27001:2022

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
Progettazione ed erogazione di Servizi di call center per prenotazioni CUP; progettazione ed erogazione di Servizi di Gestione di sportelli informativi per l'utenza degli enti pubblici; progettazione ed erogazione di Servizi di inserimento lavorativo per persone in condizione di svantaggio.
In accordo alla Dichiarazione di Applicabilità Rev. 1 del 15 marzo 2024

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 27 settembre 2024

ACCREDIA

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Claudia Baroncini
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.
UNITÀ ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 039 68 99 905. www.dnv.it

Così sempre nel 2025, frutto di questo prezioso lavoro svolto durante tutto l'anno, la Cooperativa ha superato positivamente l'audit di sorveglianza con l'ente esterno, sia per la certificazione **ISO 9001:2015** che per la **ISO/IEC**

27001:2013. Quest'ultima in particolare attesta 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.

Nel corso del 2025, Confini ha adottato il **Modello Organizzativo 231**, recependo quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, normativa che ha introdotto nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa degli enti, delle società e delle associazioni per determinati reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da dipendenti o soggetti apicali.

Il Modello 231, noto anche come MOGC (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo), si configura come uno strumento di rilevante importanza per la tutela dell'ente, in quanto consente di dimostrare l'impegno della Cooperativa nella prevenzione dei rischi e nella salvaguardia dei propri dipendenti, contribuendo al contempo a mitigare eventuali conseguenze in caso di contenzioso.

Esso si sostanzia in un insieme strutturato di procedure e protocolli aziendali finalizzati a prevenire la commissione dei reati per i quali l'ente potrebbe essere chiamato a rispondere, assicurando che tutte le attività lavorative siano svolte nel rispetto delle disposizioni normative e dei principi di correttezza e trasparenza.

L'adozione del Modello comporta, inoltre, la nomina da parte della Cooperativa di un Organismo di Vigilanza (OdV), cui è attribuito il compito di vigilare sull'efficacia del Modello e di verificarne la concreta applicazione nel tempo. In tale ambito, l'incarico è stato conferito all'avvocato Andrea Comisso, al quale sono affidate le funzioni di controllo e supervisione sull'attuazione del Modello stesso.

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

Confini ha provveduto a nominare il dott. Michele Cannata D'Agostino, consulente presso la società Synergica, quale Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) della Cooperativa. L'incarico di medico competente è stato invece affidato alla dott.ssa F. Zambon, mentre i lavoratori hanno individuato nella socia Martina Piazzi la propria Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

La Cooperativa svolge le proprie attività sia presso sedi di propria pertinenza, nelle quali sono rispettate tutte le prescrizioni normative (relative ad attrezzature, impianti e arredi), sia presso luoghi di lavoro esterni come quelle dell'Azienda Sanitaria, dove è presente in conformità alla normativa vigente, un loro referente per la sicurezza.

Inoltre, il personale è sottoposto con regolarità ai controlli sanitari previsti dalla normativa in vigore e vengono adottate tutte le misure necessarie a garantire la tutela delle lavoratrici in stato di gravidanza, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge.

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 alcuni dei 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), Televita s.p.a., Net spa, La Collina Società Cooperativa sociale, C.O.S.M, Lybra.

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, Vodafone, Mondoffice, Immobiliare Capitolina, B4Service, Reale Mutua Tolmezzo, Blueservice.

Partner: Televita-Tesan spa, La Collina Cooperativa sociale, Lybra Cooperativa sociale, Anthesys, 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, Lega delle Cooperative, Confcooperative.

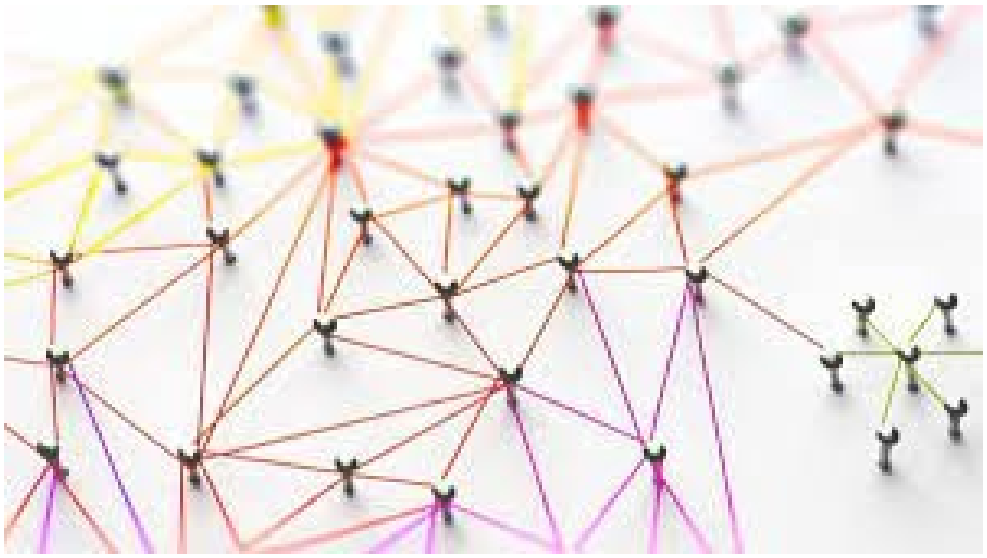
Enti di formazione: Enaip FVG, Synergica.

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), Avv.ti Comisso, Bosdachin, Borgna G. (Consulenti legali).

Istituiti bancari: Banca di Credito Cooperativo del Carso, Banca Etica.

4.2.1 Principali reti e collaborazioni attive

Di seguito vengono esposte 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
	Tribunale di Trieste	- Lavori di Pubblica Utilità - Messa alla prova

		- Giustizia riparativa
	ASUGI	- Servizi Amministrativi - Borse Formazione Lavoro
Cooperative Sociali	La Collina	- Ati servizi amministrativi ASUGI
	Lybra	- Ati servizi amministrativi centro prelievi c/o ASUGI
	Anthesys	- -Ati servizi amministrativi in ambito sanitario (ASUGI)
Consorzi	C.O.S.M.	- Servizi amministrativi
Enti di Formazione	Enaip FVG	- Progetti Formativi
	IRES FVG	- Progetti Formativi
	IAL	- 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

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

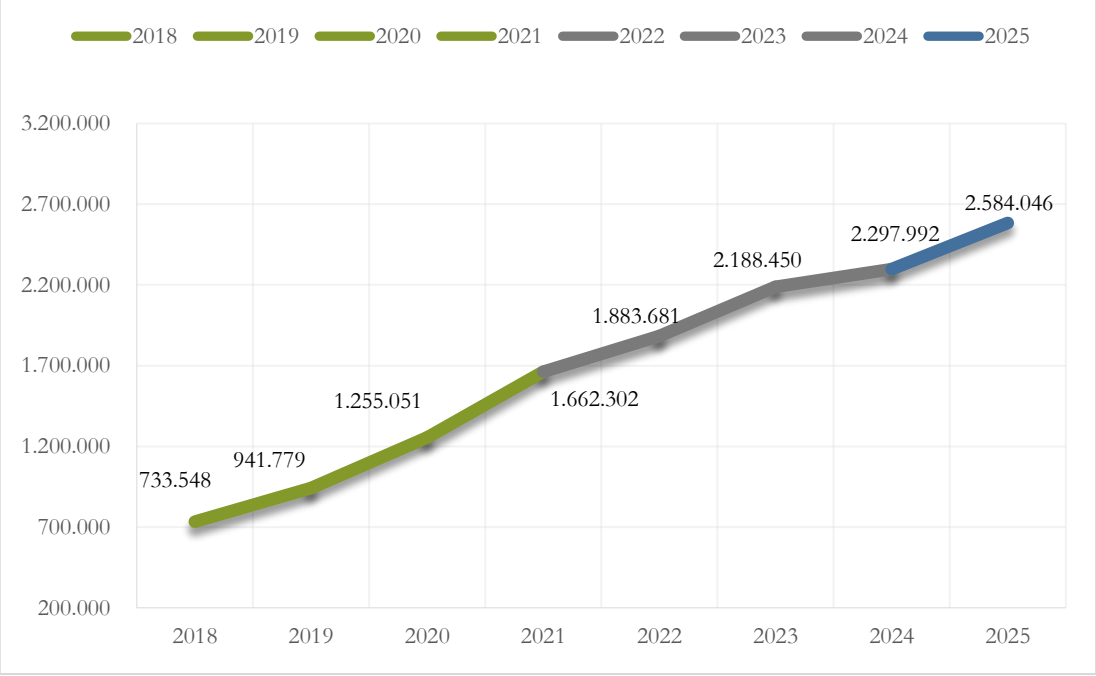
5.1 Patrimonio sociale

La tabella ed il grafico successivi indicano l'andamento del patrimonio netto negli anni, mostrando come tale valore sia in costante crescita dal 2017 (grafico B.4).

Tab A.17

Descrizione	2025	2024	2023
Capitale	63.266	64.816	62.750
Riserva legale	725.312	667.892	574.091
Altre riserve	1.443.629	1.373.884	1.238.938
Utile (Perdita) d'esercizio	351.839	191.400	312.671
Patrimonio Netto	**2.584.046**	**2.297.992**	**2.188.450**

Grafico B.4 Trend Patrimonio Netto



5.2 Valore della produzione e delle risorse

Il valore totale della produzione è aumentato passando dai 2.668.732€ del 2024 ai 2.903.899€ del 2025, con un incremento pari al 6.2% rispetto all'anno precedente. Questo dato positivo, è motivato dal consolidamento del settore delle pulizie e dal mantenimento con buone performance anche degli altri servizi della Cooperativa.

Tab A.18

Valore della produzione	2025	2024	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.662.994	2.506.930	2.653.203
A2) Var. delle rim. di prod. in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e lavori in corso su ord.	0	0	0
A5) Altri ricavi e proventi	240.905	161.802	211.432
Totale valore della produzione	**2.903.899**	**2.668.732**	**2.864.635**

Andando ad analizzare più in dettaglio le sue componenti e concentrandosi sulla voce del bilancio **"Ricavi delle vendite e delle prestazioni"** si registra un +6.2% rispetto al 2024 per i motivi di sopra riportati**.** Nello schema seguente si possono individuare i settori che hanno generato questo risultato confrontando il 2025 con l'anno precedente:

Tab A.19

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2025	2024	Variazione	Var. %
Ricavi Serigrafia	13.504	13.983	-478	-3%
Ricavi Pulizie	193.432	73.520	119.912	163%
Ricavi Contact-Center	2.456.057	2.419.427	36.631	1,5%
Ricavi Sede				
Totali	**2.662.994**	**2.506.930**	**156.064**	**6,2%**

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 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, si è deciso di affittarli ad una società di rilevanza nazionale. Da qui il risultato positivo mostrato in tabella ma leggermente inferiore all'anno precedente per via delle minori spese condominiali riaddebitate all'affittuario.

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 aumento dei ricavi pari ad un 1.5% ma che al netto delle partite di giro riconosciute in forza delle ATI siglate, evidenzia un leggero ulteriore rialzo rispetto all'anno precedente (+1.8%).

Analizzando nel dettaglio l'andamento del 2025, c'è da evidenziare la buona performance e consolidamento dei servizi già in essere e l'entrata a pieno regime di due nuove attività: un nuovo servizio di Pulizie per un'importante azienda internazionale ed un servizio di call center dedicato agli enti di formazione professionale della Regione.

Per quanto riguarda i servizi amministrativi svolti per conto dell'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina) sono stati prorogati o riaggiudicati. Inoltre, per quanto riguarda il contratto del Cup Regionale è importante ricordare che vinta la nuova gara europea, di durata quadriennale, per "L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE e SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)", si è partiti poi con il nuovo servizio nel mese di maggio 2024.

Il grafico B.5 e B.6, di seguito inseriti, mostrano nel dettaglio le performances di tale attività svolta nell'ultimo anno rispetto ai precedenti. Ed è bene evidenziare, che le criticità legate ad una maggiore concorrenza da parte delle farmacie (nostri diretti competitors in questo settore), un irrigidimento delle procedure per la *prenotabilità* delle analisi e gli SLA applicati dalla stazione appaltante sempre più sfidanti, rendono nel quotidiano sempre più difficoltosa la gestione di un tale servizio.

Grafico B.5

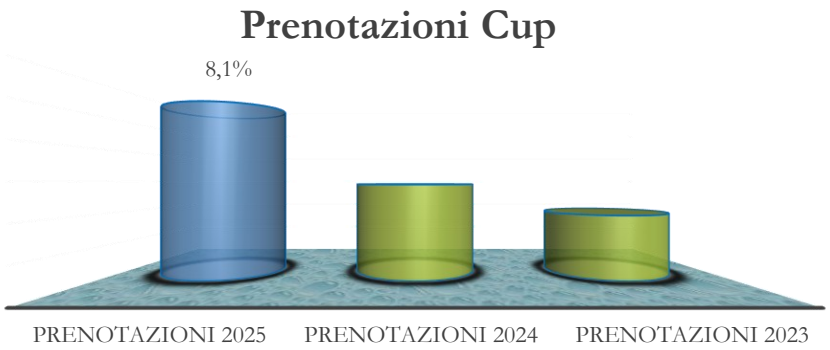
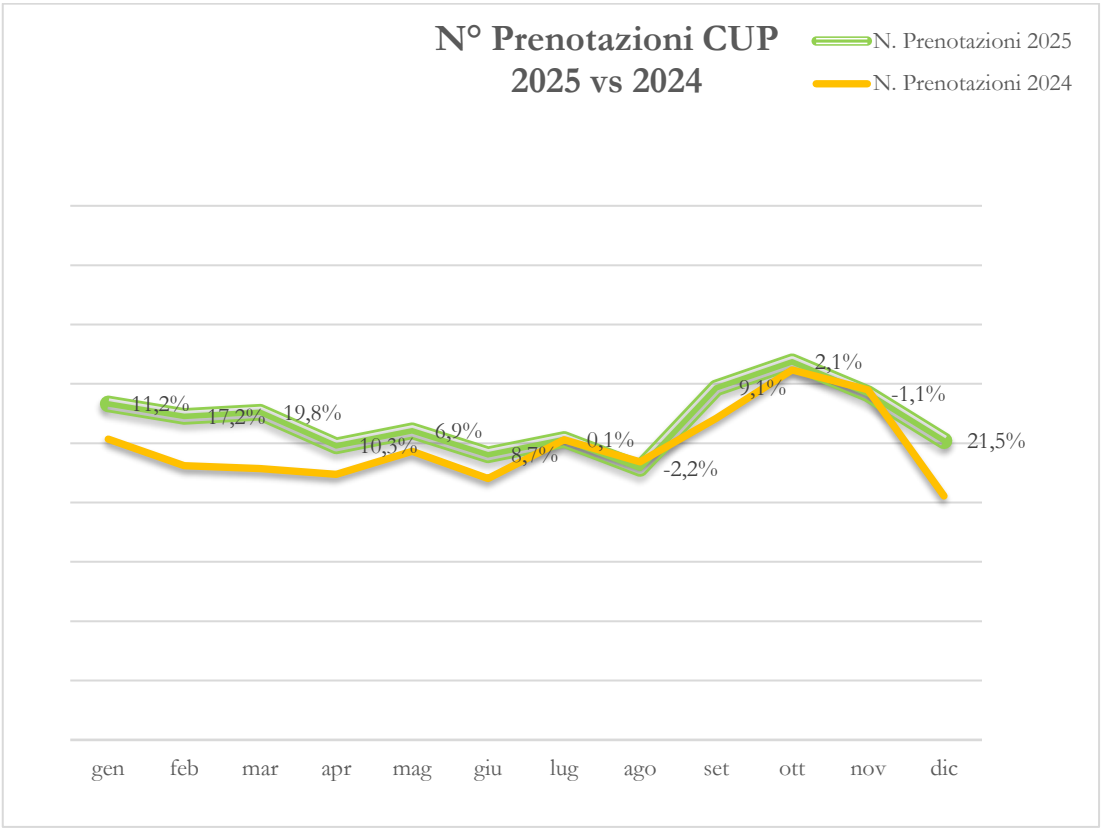


Grafico B.6



Infine per quanto riguarda **i ricavi di Pulizie** (tab. A.19), si tratta in prevalenza del fatturato di una nuova commessa entrata a fine 2024 e che è andata a pieno regime nel 2025.

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

Tab A.20

A5) Altri ricavi e Contributi	2025	2024	Variazione	Var. %
AFFITTI TERRENI E FABBRICATI	99	96	3	3%
ARROTONDAMENTI	640	534	106	20%
PROVENTI PER RIMBORSI	1.184	1.188	-4	0%
PLUSVALENZA DA ALIENAZIONE BENI	3.345	150	3.195	2130%
PROVENTI DIVERSI	0	0	0	-
SOPRAVVENIENZE ATTIVE	479	393	86	22%
SOPR.ATT./CTR E AGEVOL. SUL PERS.DIP. N/IRAP	13.221	18.537		
SOPRAVVENIENZE ATTIVE NON TASSABILI	15.000	5.000	10.000	200%
RIMBORSO DANNI	0	0	0	
RIMBORSI INAIL SU STIP.E COMPENSI-NO IRAP			0	
PLUSVALENZE N/RIL.FISC.			0	
RIMB.PERSONALE DISTACCATO	25.380	26.707	-1.327	-5%
RIC. ACCESSORI PERSONALE DISTACCATO	9.997	4.795	5.202	108%
CONTRIBUTI IN C.TO ESERCIZIO	170.321	98.687	71.633	73%
QUOTE CONTRIBUTI IN C/CAPITALE	1.240	5.715	-4.476	-78%
CONTRIBUTI C/ESERCIZIO N/TASSABILI			0	
Totali	**240.905**	**161.802**	**84.419**	**52%**

La cifra di maggior peso all'interno della tabella è sostanzialmente relativa 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 ed in conto impianti) incassati nel 2025 e le quote di contributi in conto impianti relative all'esercizio ed agli

esercizi precedenti, con inclusa la suddivisione per ente erogatore e per tipologia di contributo.

Tab A.20.1

ENTE EROGATORE	NORMA DI LEGGE	IMPORTO
Provincia Trieste	Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro. Articolo 39 della Legge Regionale 9.8.2005, n. 18	791,59
Provincia Trieste	Incentivazione alla Cooperazione L. R. 20/2006.	€ 47,73
C.A.T. Terziaria Trieste SrL	L.R. 29/2005 art.100 e ss.	€ 0,00
Regione Friuli Venezia Giulia	Fondo Sociale Europeo. Programma Operativo regionale 2014/2020. PPO 2020. Programma specifico n. 101/20 - Smart working. EMERGENZA da COVID-19.	€ 400,00
TOTALE CONTRIBUTI C/IMPIANTI		**€ 1.239,32**

Tab A.20.2

SOGGETTO EROGANTE	SOGGETTO RICEVENTE	CAUSALE	DATA INCASSO	SOMMA INCASSATA
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Stabilizzazione	02/02/2024	6.000,00 €
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	DPReg 157/2022 del 07/12/22, modificato da DPReg 205/2023. Incentivi per gli interventi di politica attiva del lavoro previsti dagli articoli 29, 30, 32 e 33 della legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro).Stabilizzazione	21/02/2024	5.000,00 €

Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	DPReg 157/2022 del 07/12/22, modificato da DPReg 205/2023. Incentivi per gli interventi di politica attiva del lavoro previsti dagli articoli 29, 30, 32 e 33 della legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro).Stabilizzazione	21/02/2024	5.000,00 €
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	04/04/2024	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. Tutoraggio	10/04/2024	6.233,90 €
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	TS - L.R. 18/2005, artt. 36 e 39 - Interventi di politica attiva del lavoro - Promozione dell'integrazione lavorativa delle persone disabili – Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità. Stabilizzazione	16/04/2024	4.736,84 €
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	DPReg 157/2022 del 07/12/22, modificato da DPReg 205/2023. Incentivi per gli interventi di politica attiva del lavoro previsti dagli articoli 29, 30, 32 e 33 della legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro).Stabilizzazione	19/06/2024	5.000,00 €
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 2023	24/06/2024	3.200,00 €
Regione FVG	CONFINI IMPRESA SOCIALE P.IVA 00970890323	L. R. 20/2006, art. 14 c. 3, e art. 18 del regolamento emanato con DPReg. N. 0198/Pres del 30 agosto 217. Mantenimento in occupazione di persone svantaggiate quali individuati dall'articolo 13 della legge regionale 20/2006. Riparto 2023	24/06/2024	22.918,00 €
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 2023	20/08/2024	5.960,00 €

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 2023	20/08/2024	30.049,00 €
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	21/08/2024	8.035,51 €
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	11/10/2024	1.564,40 €
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	18/10/2024	1.609,20 €
	TOTALE CONTRIBUTI C/ESERCIZIO			**111.306,85 €**

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	2025	*Incid. sul costo tot*	2024	*Incid. sul costo tot*	Variaz. 2024 vs 2023	var. %
B6)Per materie prime, suss., di consumo e di merci	37.750	*1,5%*	37.074	*1,5%*	676	*2%*
B7) Servizi	518.243	*20,3%*	513.330	*20,7%*	4.913	*1%*
B8) per godimento di beni di terzi	28.827	*1,1%*	31.804	*1,3%*	-2.977	*-9%*
B9) per il personale	1.896.103	*74,3%*	1.821.679	*73,5%*	74.424	*4%*
B10) ammortamenti e svalutazioni	20.831	*0,8%*	25.396	*1,0%*	-4.565	*-18%*
B11)Var. rimanenze mat. prime	221	*0,0%*	-3.525	*-0,1%*	3.746	*-106%*
B12)Accantonamenti a rischio	20.000	*0,8%*	30.000	*1,2%*	-10.000	*-33%*
B13) Altri Accantonamenti	0	*0,0%*	0	*0,0%*	0	-
B14) Oneri diversi di gestione	27.440	*1,1%*	20.098	*0,8%*	7.342	*37%*
C17) interessi e altri oneri finanziari	-93	*0,0%*	-88	*0,0%*	-5	*6%*
D19)SVAL/NI - A)PARTECIPAZIONI	0	*0,0%*	0	*0,0%*	0	-
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	2.552	*0,1%*	1.388	*0,1%*	1.164	*84%*
Totale costi	**2.551.967**	***100,0%***	**2.477.244**	***100,0%***	**74.723**	*3%*

Il valore delle **materie prime, sussidiare 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.

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 amministravi legati al commercialista, 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 ed è sicuramente la voce di costo più significativa in questo raggruppamento dopo quella legata ai costi del personale.

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

I **costi del personale**, rispetto al precedente anno sono aumentati del 4%. Questo dato in generale segue l'andamento delle attività del settore del Contact Center. Inoltre, è bene sottolineare che tali costi, nel 2025, risentono anche degli aumenti contrattuali previsti dal rinnovo del contratto di categoria. Inoltre, il Cda ha deciso, attraverso approvazione dell'assemblea dei soci del 2025, la ripartizione di un ristorno ai soci cooperatori, in ottemperanza a quanto previsto dallo statuto sociale e dal regolamento interno, 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 rientrante nell'avanzo della gestione afferente lo scambio mutualistico generato dai soci ed inferiore al 30% delle retribuzioni lorde degli stessi. Il valore, così quantificato, sarà corrisposto con liquidazioni salariali.

In generale, è già da tempo che si sta tentando di agire sulla leva del costo del lavoro per ottimizzarne l'impatto attraverso una maggiore e più efficiente organizzazione interna senza che ciò significhi incidere in termini di unità del personale.

Da ultimo per le sezioni riguardanti gli **Accantonamenti e le Svalutazioni** si precisa che nel corso dell'esercizio, si è provveduto al parziale utilizzo per euro 15.000 del fondo accantonato per gli oneri previsti per la redazione del modello organizzativo di cui alla legge 231/2001 e si è provveduto all'accantonamento di un fondo rischi di euro 20.000 in relazione alle disposizioni relative all'eventuale recupero di contributi in regime "de minimis", nel caso di superamento dei limiti, tenuto conto dell'agevolazione regionale relativa all'esenzione del versamento dell'Irap, rientrante nel suddetto regime.
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 diposizione 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	2025	% su Prod
A1)RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI	2.662.994	92%
A2)VAR.RIMAN.PROD.IN LAV,SEMILAV,FINITI	-	0%
A5)ALTRI RICAVI	69.345	2%
A5)CONTRIBUTI CONTO ESERCIZIO	171.560	6%
TOTALE DEL VALORE DELLA PRODUZIONE	2.903.898	100%
B6)MAT.PRIME,SUSSI/RIE,CONSUMO MERCI.	37.749	1%
B7)SERVIZI	508.189	18%
B8)GODIMENTO DI BENI DI TERZI	28.828	1%
B11)VAR/NE RIM. MATERIE PRIME..ECC.	221	0%
B12)ACCANTONAMENTI A RISCHIO	20.000	1%
B13)ALTRI ACCANTONAMENTI	-	0%
B14)ONERI DIVERSI DI GESTIONE	17.607	1%
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	612.594	21%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	2.291.304	79%
C16)PROVENTI FIN.-A)CREDITI ALTRI	-	0%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA E STRAORDINARIA	-	0,0%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.291.304	79%
B10)AMMORTAMENTI -A)IMMOB/ONI IMMAT/LI	-	0%
B10)AMMORTAMENTI -B)IMMOB/NI MATERIALI	20.832	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	20.832	1%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2.270.473	78%

La tabella seguente ed il grafico relativo indicano come in Confini avvenga la distribuzione del valore aggiunto prodotto, mostrando in questo modo come la stragrande maggioranza

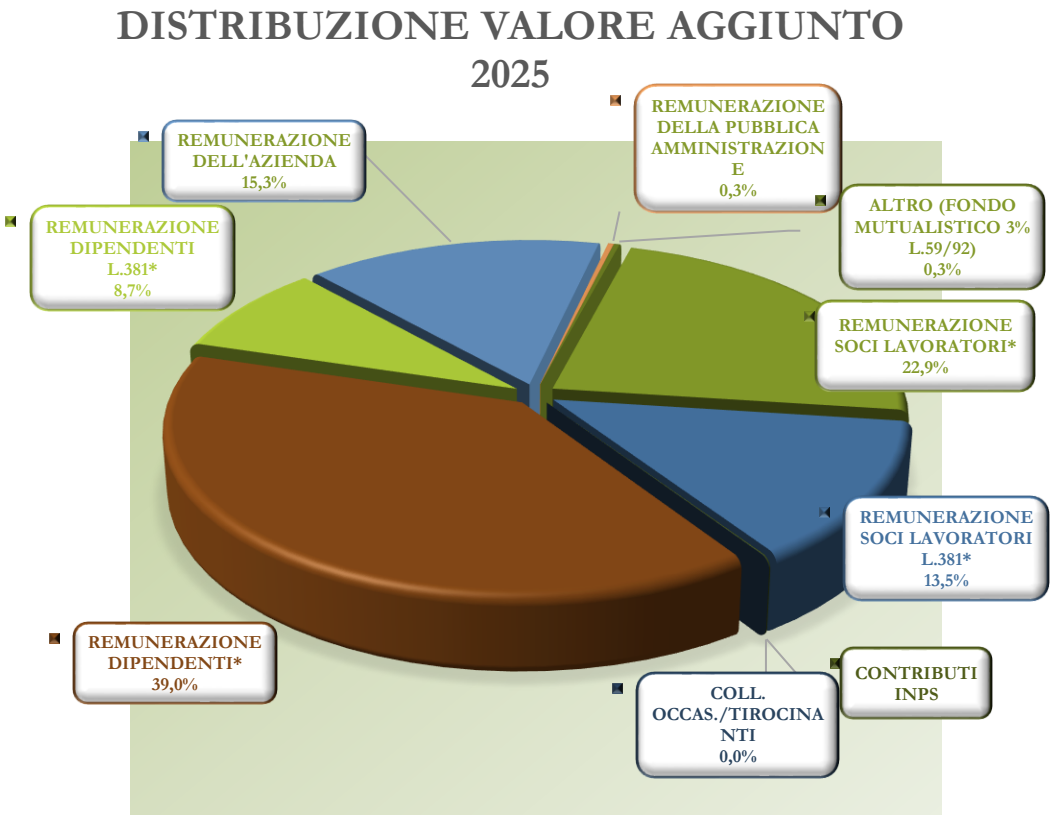
della ricchezza prodotta in cooperativa venga in realtà redistribuita tra i lavoratori della stessa (pari al 84%).

Tab. A.23

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2025	% su VA
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI*	515.745	22,7%
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI L.381*	304.942	13,4%
COMPENSO AMMINISTRATORI	7.200	0,3%
REMUNERAZIONE VOUCHER		0,0%
CONTRIBUTI INPS CO.CO.PRO./ASS.IN PARTECIP/TIROCIN	1.152,0	0,1%
COLL. OCCAS./TIROCINANTI	293,5	0,0%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI*	880.243	38,8%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI L.381*	195.173	8,6%
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	1.904.748	84%
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	345.072	15%
REMUNERAZIONE LIBERALITA' E PARTECIPAZIONI ASSOCIATIVE	5.891	0,3%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	1.501	0,1%
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	6.493	0,3%
ALTRO (FONDO MUTUALISTICO 3% L.59/92)	6.768	0,3%
TOTALE DISTRIBUZIONE VAL. AGGIUNTO GLOABALE NETTO	2.270.473	100%

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

Grafico B.7


DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO 2025
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA 15,3%
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 0,3%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI L.381* 8,7%
ALTRO (FONDO MUTUALISTICO 3% L.59/92) 0,3%
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI* 22,9%
REMUNERAZIONE SOCI LAVORATORI L.381* 13,5%
REMUNERAZIONE DIPENDENTI* 39,0%
CONTRIBUTI INPS
COLL. OCCAS./TIROCINANTI 0,0%

6

CONCLUSIONI ED OBIETTIVI PER IL FUTURO

6.1. Sintesi ed obiettivi

L'esercizio 2025 si è concluso in maniera positiva. La Cooperativa Confini ha confermato la buona performance dell'anno precedente, ottenendo un risultato d'esercizio sensibilmente superiore al precedente. Come già sottolineato in precedenza, il Contact Center ha visto un leggero miglioramento del suo fatturato netto rispetto all'esercizio scorso. In generale si evidenzia per questo settore un margine, che escludendo i costi di sede non allocati, positivo rispetto al 2024 per le motivazioni esposte nelle pagine precedenti.



La cooperativa Confini chiude a fine anno con un utile di esercizio importante, considerando anche il contesto generale ed il momento storico di riferimento, pari a 351.839,39 €.

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 corso del 2025 la Cooperativa ha proseguito il proprio percorso di crescita e consolidamento nel pieno rispetto dei valori che da sempre ne guidano l'operato, ponendo

al centro la valorizzazione del capitale umano, delle risorse del territorio e delle relazioni costruite con partner e committenza.

Il contesto economico in cui opera il mondo della cooperazione sociale continua, tuttavia, a presentare elementi di forte incertezza. Sebbene si registrino alcuni segnali di ripresa, questi risultano ancora troppo deboli per consentire di affermare con certezza un'inversione stabile della tendenza economica generale.



In tale scenario, la Cooperativa Confini ha continuato a perseguire con determinazione il proprio scopo mutualistico, volto a garantire ai soci lavoratori continuità occupazionale e adeguate condizioni economiche, sociali e professionali. Parallelamente, è rimasto centrale l'impegno verso l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, ai sensi della Legge 381/91, elemento che rappresenta uno dei principi fondanti dell'identità cooperativa.

Nonostante le complessità del contesto di riferimento, nel 2025 la Cooperativa è riuscita a mantenere la piena continuità occupazionale per tutti i lavoratori impiegati e, al contempo, a generare nuove opportunità di lavoro. Permangono tuttavia significative criticità operative, in particolare nei servizi svolti in appalto nell'ambito sanitario, caratterizzati da continui cambiamenti organizzativi e gestionali che incidono sulla stabilità dei rinnovi contrattuali e sulla prevedibilità dei volumi di fatturato. A ciò si aggiunge una competizione sempre più intensa con operatori di dimensioni maggiori e provenienti anche da contesti extra-regionali.

Consapevole di tali dinamiche, la Cooperativa Confini ha avviato già da tempo un percorso orientato all'individuazione di nuovi ambiti di attività maggiormente sostenibili e in grado di offrire prospettive di crescita più stabili. In questa direzione si inserisce il costante lavoro di rafforzamento della struttura organizzativa, perseguito attraverso l'implementazione continua dei processi interni, una più chiara definizione delle funzioni e un sistematico monitoraggio dei risultati conseguiti. Parallelamente, è proseguito il

consolidamento delle relazioni con i diversi portatori di interesse e il presidio dei tavoli istituzionali di riferimento.

Tra gli obiettivi strategici prioritari continua a rivestire un ruolo centrale la ricerca di nuove opportunità occupazionali e di investimento. In tale prospettiva si colloca il potenziamento, avvenuto nel corso del 2025, dei servizi relativi al settore delle pulizie e al settore del contact center, considerati ambiti con interessanti prospettive di sviluppo.

Guardando ai prossimi anni, la Cooperativa intende consolidare ulteriormente il proprio fatturato attraverso una strategia di diversificazione delle attività, mantenendo invariata l'attenzione alla tutela dei livelli occupazionali e al miglioramento dell'efficienza gestionale. L'obiettivo è proseguire lungo un percorso di crescita sostenibile, fondato sulla valorizzazione delle persone, sull'ottimizzazione dei costi e sull'incremento della redditività dei singoli settori operativi.

Tutto ciò continuerà a essere perseguito nel pieno rispetto dei principi della cooperazione sociale, rafforzando al contempo la consolidata collaborazione con i servizi sociali per l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e mantenendo saldo il rapporto di fiducia costruito nel tempo con clienti, partner e territorio.

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	Aprile 2025					
Modalità stampa	✓ Cartacea		✓ Sito Intranet		Cd	
Numero delle copie stampate	60					
Invio/Consegna di n. copie a	Soci n. 32	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