



# BILANCIO SOCIALE 2022

**4Stars** s. non-binario [da 4 in inglese <four> = quattro, in assonanza a <for> = per e Stars dal termine inglese <stelle> nel significato di <per persone di valore etico e morale> e <4-stelle> nell'accezione di un servizio dalle alte prestazioni qualitative] - Impresa Sociale S.r.l. che da più di 20 anni si impegna a fornire servizi di alto livello sia alle aziende clienti, che ai candidati. Azienda che ha fatto della consulenza il proprio fiore all'occhiello, che continua a investire nell'innovazione e nella digitalizzazione per perfezionare i flussi di lavoro e snellire il più possibile le procedure. Tutto in un'ottica di risparmio di tempo e risorse, che viaggia di pari passo con i valori aziendali volti alla sostenibilità ambientale, al rispetto della persona e all'impegno sociale.

## PREMESSA

Carissimi, il Bilancio Sociale è un documento che risponde all'esigenza, sempre più attuale, di valutare l'impresa sociale non tanto in relazione all'insieme di fattori finalizzati ai risultati imprenditoriali, già valutati per altro sotto l'aspetto economico con il Bilancio d'esercizio, ma soprattutto in relazione al ruolo e ai compiti che essa svolge nell'ambiente in cui opera.

Prescindendo quindi dall'obbligatorietà giuridica, il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione 'narrata' che ci consente di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale di ciò che facciamo, premessa per il raggiungimento di qualunque altro obiettivo, compresi quelli di tipo reddituale e competitivo.

Tutti, grazie anche alla lettura del Bilancio Sociale, dovrebbero essere in grado di promuovere e divulgare il "fare impresa" specifico della nostra società e la nostra mission, senza la quale non esisteremmo: essere un ambiente di lavoro idoneo a promuovere percorsi di formazione on the job, per colmare il gap tra mondo della formazione e mondo del lavoro, contribuendo così alla lotta contro la disoccupazione.

Per perseguire coerentemente questo obiettivo l'impresa sociale dà molta importanza alla qualità delle relazioni interne ed esterne, attraverso la valutazione individuale delle difficoltà e la condivisione del percorso.

Naturale evoluzione della nostra attenzione alla sostenibilità socio-ambientale è l'ottenimento della certificazione B-Corp, attraverso un percorso lungo e pregno di stimoli per l'ulteriore approfondimento, diffusione e narrazione del nostro impegno, per portarsi a modello positivo per stakeholders interni ed esterni.

Proprio le relazioni con la Pubblica Amministrazione e con la clientela privata, alla base della strategia dell'azienda che è a disposizione del territorio attraverso le politiche occupazionali, vengono interpretate ancora e sempre più come veicolo di espressione di un chiaro paradigma rigenerativo, in netta opposizione a diffusi paradigmi estrattivi.

La rendicontazione sociale è o dovrebbe essere, innanzitutto, una postura organizzativa, una sensibilità diffusa ai vari livelli di governance e di gestione dell'ente che si traduce in consapevolezza dell'importanza di dovere misurare, descrivere, comunicare e valutare i processi, i progetti e gli investimenti che vengono realizzati. In questa specifica fase storica, la rendicontazione dovrebbe assolvere, inoltre, a un altro compito: testimoniare in modo serio e rigoroso dell'effettiva capacità di generare valore di natura culturale, sociale, educativa, civica, relazionale, esperienziale ed economica.

Anche in questo new normal post pandemico, dagli scenari nazionali e internazionali molto critici, la coerenza della mission di FourStars si è basata su due valori cardine, a favore dei principali stakeholder dell'impresa sociale. Da un lato, sostenere le aziende nella gestione dell'instabilità di mercato, attraverso una consulenza anche normativa sempre più puntuale; dall'altro, sostenere gli inoccupati e i disoccupati nella ricerca attiva del lavoro, con una lotta ancor più vigorosa alla disoccupazione. Infine, un'attenzione sempre particolare è rivolta ai dipendenti di FourStars, approfondendo i massimi sforzi per il mantenimento ed il consolidamento del team, la cura del work life balance e l'attenzione al benessere della persona.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui l'impresa sociale farà tesoro per migliorare, tenendo conto dei costanti aggiornamenti normativi a cui dovremo adempiere per continuare ad essere un punto di riferimento nel mercato del lavoro.

Buona lettura!

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione**

**Chiara Grosso**



**FourStars Impresa Sociale Srl**

# Sommario

PREMESSA	2
<b>SOMMARIO</b>	<b>3</b>
<b>1. NOTA METODOLOGICA</b>	<b>5</b>
1.1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	5
1.2 PROCESSO DI REDAZIONE	5
1.3 CHIAVE DI LETTURA	5
1.4 LA SFIDA	6
1.5 STANDARD DI RENDICONTAZIONE	7
1.6 METODI DI RENDICONTAZIONE	7
1.7 TEAM ED AZIONI	8
1.8 APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE	8
1.9 RIFERIMENTI NORMATIVI E REFERENZE	8
<b>2. INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>9</b>
2.1 STORIA DI FOURSTARS DAI PRIMI PASSI AD OGGI	9
2.2 MISSION	13
2.3 CONTESTO SOCIO-ECONOMICO	15
2.4 STAKEHOLDER	17
2.5 RIFORMA DEL TERZO SETTORE E ADEMPIMENTI NORMATIVI	19
2.6 QUALITÀ E ACCREDITAMENTI	24
2.7 PRASSI OPERATIVA	25
<b>3. STRUTTURA, GOVERNANCE ED AMMINISTRAZIONE</b>	<b>27</b>
3.1 GOVERNANCE E COMPAGINE SOCIALE	27
3.2 ORGANO DI CONTROLLO	27
3.3 ORGANO DI VIGILANZA	28
3.4 CDA	28
3.5 L'ASSEMBLEA DEI LAVORATORI	29
<b>4. UNO SGUARDO SUL PERSONALE</b>	<b>31</b>
4.1 IL PERSONALE	31
4.2 CONDIVISIONE E FORMAZIONE	31
4.3 CARATTERISTICHE DEI DIPENDENTI	32
4.4 MODALITÀ DI LAVORO	34
4.5 LUOGO DI LAVORO	35
4.6 CICLO AZIENDALE RISORSE UMANE	35
4.7 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	36

4.8 LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE: IL PROGETTO EVOLUTIVO DELLE RISORSE IN AZIENDA	37
4.9 DALL'ECOSOSTENIBILITÀ AL WELFARE	37
<b>5. OBIETTIVI ED ATTIVITÀ</b>	<b>41</b>
5.1 ANALISI DI MATERIALITÀ E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE	42
5.2 PROCESSO DI ANALISI	42
5.3 STAKEHOLDER ENGAGEMENT	42
5.4 LA MATRICE DI MATERIALITÀ	43
5.4.1. LA RELAZIONE D'IMPATTO	44
1. ETICA E VALORI	44
2. MODELLO DI FUNZIONAMENTO, ORGANIZZAZIONE ED INNOVAZIONE	45
3. USO E FUNZIONE DEGLI SPAZI	46
4. VISIONE CULTURALE DEL LAVORO	47
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	47
6. GESTIONE ECONOMICA	49
5.5 PROPOSTA CULTURALE ED ANALISI DELL'OUTCOME	49
<b>6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA</b>	<b>51</b>
6.1 VALORE AGGIUNTO	54
6.2 RISORSE FINANZIARIE E FISICHE IMPIEGATE	55
6.3 MODELLI SPERIMENTALI	55
<b>7. ALTRE INFO</b>	<b>57</b>
7.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	57
7.2 DONAZIONI E IMPEGNO SOCIALE	57
7.3 ATTIVITÀ DI BRANDING E COMUNICAZIONE	59
<b>8. MONITORAGGIO ORGANO DI CONTROLLO</b>	<b>61</b>
8.1 RELAZIONE DI CONFORMITA' DEL BILANCIO SOCIALE EX ART. 10, III CO., D.LGS. 112/2017	61

# 1. Nota Metodologica

## 1.1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il Bilancio Sociale 2022 rappresenta lo strumento di rendicontazione e comunicazione delle attività svolte da FourStars durante l'anno. Attraverso i principi di rilevanza, trasparenza, completezza oltre che quanto stabilito dalla normativa sul terzo settore, il documento ha lo scopo di informare e comunicare agli stakeholder le principali azioni adottate e i risultati conseguiti, in riferimento agli obiettivi strategici. Il bilancio sociale deve essere visto non solo nella sua dimensione finale di atto, ma anche in una dimensione dinamica, come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori ed interlocutori. In ultimo, rappresenta un punto di partenza per l'individuazione di aree di miglioramento e di sviluppo futuro.

## 1.2 PROCESSO DI REDAZIONE

Per raggiungere il risultato finale, il documento ha previsto un coinvolgimento trasversale di tutta la struttura aziendale, al fine di analizzare ogni processo in chiave olistica. Le informazioni sono il frutto di un'attenta raccolta dati, al fine di creare un "database sociale" in grado di monitorare progetti ed azioni in ogni ambito. A causa della continua evoluzione normativa e dell'attuale condizione socio-economica, alcuni obiettivi sono in continuo mutamento e ridefinizione. Pandemia, geopolitica, decreti legislativi, sono solo alcuni dei fattori che hanno spinto FourStars a riorganizzare il processo di redazione di questo documento portandolo ad un livello superiore. Learning by doing è il nodo centrale di questa edizione. Giunti alla terza pubblicazione del Bilancio Sociale, infatti, si è acquisito un certo livello di expertise tale per cui si ritengono maturi i tempi per produrre un documento che porti innovazione e consenta un'accelerazione verso metodologie progettuali e di lavoro favorevoli ad una concreta e soprattutto ponderata analisi di impatto sociale.

## 1.3 CHIAVE DI LETTURA

La narrazione vuole coinvolgere il lettore, cercando innanzitutto di far "parlare i numeri", senza scadere in una asettica rendicontazione di fine anno. Coadiuvando aspetti tecnici a contributi valoriali, attraverso la predisposizione di aree tematiche che analizzino le diverse dimensioni dell'assetto aziendale, si cercherà di far emergere, il più possibile, il carattere sociale dell'impresa volta alla valorizzazione del "bene comune". Non solo, quindi, un obbligo normativo, ma anche e soprattutto una cartina tornasole capace di:

- fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente;
- aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;

- esporre gli obiettivi di miglioramento;
- rappresentare il valore aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

## 1.4 LA SFIDA

Nella visione neoclassica della Shareholder Theory si guarda all'impresa come ad una black box avente obiettivo la massimizzazione del profitto nel breve periodo. Questo approccio ha guidato centinaia di manager fino ad oggi, producendo un'economia fortemente estrattiva e poco lungimirante. Già negli anni '90 John Elkington prova a rompere questo schema e propone un nuovo modello d'impresa, conosciuto come Triple Bottom Line o PPP (Planet, People, Profit), ridefinendo gli obiettivi che un'azienda dovrebbe porsi nella propria azione quotidiana. Primo tra tutti, il "Profitto", inteso non tanto come "utile di bilancio" quanto come la capacità dell'azienda di generare crescita economica costante nel tempo oltre che valore per i suoi stakeholder. Seguono le "Persone" o meglio l'impatto che l'azienda genera in una società (condizioni di lavoro, diritti/doveri e schema sociale) ed infine l'attenzione al "Pianeta" ponendo l'accento sull'impatto ambientale dell'azienda (utilizzo delle risorse naturali, la gestione di rifiuti e le emissioni di gas serra). Elkington riceve molte critiche, soprattutto dal mondo accademico, che considera il suo lavoro come una sorta di raccolta di valori poco spendibili nel mondo di Wall Street. Dopo la crisi bancaria del 2007 si assiste ad una vera e propria inversione di rotta e le idee di Elkington tornano a "fare rumore" tanto da ispirare la Commissione Europea nella redazione dell'Agenda 2030 e soprattutto, nella spinta alla nascita di un nuovo approccio che si prefigge l'obiettivo di creare un sistema di misurazione e monitoraggio dell'impatto che hanno le imprese nella società e nell'ecosistema. Si definisce così un moderno sistema di misurazione delle ormai note performance ESG (Environmental, Social e Governance) recepite anche dall'Italia con il decreto 254/2016 in merito all'obbligo di rendicontazione dei dati non finanziari per le aziende di maggiori dimensioni. Il decreto rappresenta il primo passo di un percorso che stravolge completamente la struttura dell'ecosistema imprenditoriale italiano, europeo e mondiale. Non a caso, nel 2017 si approva la riforma del Terzo Settore che battezza finalmente la nuova impresa sociale e soprattutto i principi che devono ispirare questo nuovo soggetto economico. Nasce qui l'obbligo di rendicontazione d'impatto attraverso lo strumento del Bilancio Sociale che vede FourStars raccogliere la sfida del legislatore nella narrazione del suo impegno.

## 1.5 STANDARD DI RENDICONTAZIONE

Il documento è stato realizzato secondo i principi stabiliti dalla normativa:

**Rilevanza:** vengono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione del complesso aziendale o comunque che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;

**Completezza:** si identificano i principali stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione, considerando le azioni in ambito economico, sociale ed ambientale;

**Trasparenza:** viene reso chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;

**Neutralità:** le informazioni vengono esposte in maniera imparziale indipendentemente da interessi particolari e riguardano aspetti sia positivi che negativi della gestione, senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di portatori di interesse;

**Competenza di periodo:** anno di riferimento 2022;

**Comparabilità:** l'esposizione intende rendere possibile il confronto statistico sia a livello di indicatori sia in chiave spaziale nel corso del tempo;

**Chiarezza:** l'esposizione vuole assumere un lessico semplice e comprensibile anche ai non esperti;

**Veridicità e verificabilità:** i dati riportano le fonti e le considerazioni effettuate al fine della loro pubblicazione ed interpretazione;

**Attendibilità:** i dati sono riportati coerentemente con la realtà, senza sottostima di effetti negativi o sovrastima di elementi positivi;

**Autonomia delle terze parti:** ai soggetti terzi, incaricati di trattare specifici aspetti del bilancio o garantire qualità e formulare valutazioni o commenti a questi, sono garantite autonomia ed indipendenza di giudizio.

## 1.6 METODI DI RENDICONTAZIONE

In seguito alla continua evoluzione dei riferimenti normativi, si segnala che l'approccio e le modalità di strutturazione del Bilancio Sociale sono state implementate in seguito alla pubblicazione delle Linee guida ministeriali che ne hanno profondamente segnato e definito indirizzi e scopi.

## 1.7 TEAM ED AZIONI

Alla redazione del bilancio sociale lavora un gruppo composto da figure appartenenti a diversi settori dell'organizzazione (Consiglio di Amministrazione, Direzione, Amministrazione, HR, Sales, Marketing e Comunicazione) che, per l'elaborazione di dati, per le parti economiche, o per altre parti specialistiche, si avvale anche di consulenti esterni.

La raccolta dei dati aggiornati sull'organizzazione avviene attraverso:

- registrazioni ordinarie di funzionamento previste dal sistema qualità;
- schede di rilevazione dati compilate dai singoli servizi dell'impresa;
- coinvolgimento diretto degli stakeholder interni ed esterni (incontri, questionari di soddisfazione).

Il gruppo di lavoro provvede a redigere una bozza di bilancio sociale inviandola poi alla Direzione per verifica, correzioni ed integrazioni. Il bilancio sociale è poi approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## 1.8 APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE

La bozza del presente Bilancio Sociale verrà approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30 Marzo 2023 e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea ordinaria nella seduta del 22 Maggio 2023 in concomitanza con l'approvazione del Bilancio d'esercizio. Successivamente verrà depositata per via telematica presso il Registro delle Imprese entro 30 giorni dalla sua approvazione. Il presente Bilancio Sociale verrà, inoltre, pubblicato sul sito della nostra impresa sociale [www.4stars.it](http://www.4stars.it) ed inviato per via telematica ai dipendenti e collaboratori dell'impresa.

## 1.9 RIFERIMENTI NORMATIVI E REFERENZE

- Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 04 luglio 2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore”;
- Indicazioni fornite dal Global Reporting Initiative e dall'Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul Bilancio sociale;
- D. LGS 117/2017 cd “Codice del Terzo Settore”;
- D. LGS 112/2017 cd “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale”;
- Bilanci sociali e rapporti pubblicati dalle istituzioni più importanti del panorama culturale italiano;
- IV Rapporto IRIS Network - “L'impresa sociale in Italia. Identità, ruoli e resilienza.”;
- Euricse ed EMES Network – “Social Enterprises and their Ecosystems in Europe: comparative Synthesis Report.”;
- D. LGS 254/2016 – attuazione della direttiva 2014/95/UE in merito alle informazioni di carattere non finanziario;
- Sustainable Development Goals (SDGs) – Agenda 2030;
- Report sulle comunicazioni obbligatorie IV trim. 2022 – Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Per info e chiarimenti contattare: [info@4stars.it](mailto:info@4stars.it)

## 2. Informazioni generali

### 2.1 STORIA DI FOURSTARS DAI PRIMI PASSI AD OGGI

FourStars Impresa Sociale S.r.l. è un ente che si occupa di **formazione extrascolastica** finalizzata al successo formativo e scolastico, erogata nella particolare forma del **training on the job**, ossia con esperienze dirette sul campo.

Questo tipo di formazione consente ai tirocinanti di agire contemporaneamente sulle hard skills sia sulle soft skills possedute o da acquisire.

Infatti, attraverso il training on the job, è possibile:

- acquisire competenze nuove;
- completare la propria formazione, unendo alle conoscenze già possedute in un particolare settore le abilità pratiche necessarie a padroneggiare la specifica competenza;
- migliorare la conoscenza di sé, attraverso la comprensione dei propri interessi, dei propri punti di forza e di debolezza;
- testare in prima persona le dinamiche di un'azienda in un contesto protetto (presenza di tutor e assenza di particolari vincoli contrattuali);
- fungere da ponte tra la scuola e il mondo del lavoro, agevolandone l'inserimento.

In Italia, lo strumento con il quale attuare questa specifica modalità di **formazione** è il  **tirocinio extracurricolare**.

Il tirocinio extracurricolare è una misura formativa di politica attiva introdotto nel giugno 1997 con l'articolo 18 della legge 196 (Norme in materia di promozione dell'occupazione), poi meglio definito dal decreto n. 142 del marzo 1998 (Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'art. 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, sui tirocini formativi e di orientamento) e modificato più volte fino alle Linee guida in materia di tirocini del maggio 2017. La disciplina del tirocinio extracurricolare è oggi rimessa alla Regione.

Anche a livello europeo, il tirocinio è riconosciuto quale strumento fondamentale per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, tanto da aver rappresentato uno dei principali strumenti di formazione dei giovani NEET all'interno del noto bando Garanzia Giovani.

Il tirocinio extracurricolare si configura come un rapporto tripartito, i cui soggetti sono:

- il tirocinante, ossia il soggetto che beneficia della formazione;
- il soggetto ospitante, solitamente un'azienda, ma anche un'associazione o un libero professionista, purché dotato di risorse umane idonee a svolgere il ruolo di tutor aziendale;
- l'ente promotore, ossia un soggetto pubblico o privato in possesso dei requisiti previsti dalla legge, che si occupa dell'attivazione del tirocinio e delle pratiche connesse.

L'ente promotore è chiamato ad occuparsi della progettazione del percorso formativo attraverso la predisposizione di un progetto formativo individuale, del monitoraggio del tirocinio attraverso un tutor appositamente nominato, del presidio della qualità dell'esperienza formativa e della redazione e conservazione della documentazione.

Al termine del tirocinio, il tutor dell'ente promotore, in accordo con il tutor del soggetto ospitante, emette (laddove ve ne siano le condizioni) l'attestato finale, contenente un riassunto dell'esperienza, che il tirocinante potrà utilizzare direttamente per l'aggiornamento del suo CV o, laddove ne ravvisi l'opportunità, per chiedere l'attestazione delle competenze così acquisite.

Il tirocinio extracurricolare, benché non implichi la sussistenza di alcun rapporto di lavoro, costituisce anche un formidabile strumento di primo ingresso nel mondo del lavoro.

Non a caso, il tirocinio si rivolge in particolar modo ai soggetti disoccupati o ai giovani neodiplomati o neolaureati in cerca di un primo contatto con il mondo del lavoro.

Va inoltre evidenziato che l'esito auspicato (ma non obbligatorio) del tirocinio è l'inserimento nell'azienda ospitante o in altra azienda.

“A smooth transition from education to employment is crucial for enhancing the chances of young people on the labour market. Improving young people's education and facilitating their transition to employment are necessary for achieving the Europe 2020 headline target of aiming to reach a 75% employment rate of women and men aged 20-64 by 2020. [...] There is evidence that links exist between the quality of the traineeship and the employment outcome. [...]”

Raccomandazione del Consiglio dell'UE su un Quadro di Qualità per i Tirocini del 10 marzo 2014

Dall'obiettivo di creare un hub nel quale potessero confluire ed incontrarsi le aziende ed i candidati, è nata FourStars.

FourStars Impresa Sociale S.r.l. svolge quindi in via prioritaria il ruolo di Ente promotore ed è iscritta all'Albo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, alla sezione 3, quale Agenzia per il Lavoro autorizzata all'attività di intermediazione.

Per la Regione Lombardia e Veneto, opera quale soggetto Accreditato ai servizi al lavoro, potendo erogare anche formazione cd. Finanziata (in relazione a tale attività, ci si riferisce genericamente come “Finanziato”).

Come soggetto autorizzato all'intermediazione, FourStars si occupa anche di:

- selezione di tirocinanti;
- selezione di personale per posizioni di lavoro junior e/o senior;
- attività di placement per tirocini curriculari, in collaborazione con Università e scuole, a completamento della formazione erogata da queste ultime.

## I NOSTRI NUMERI

**+22**  
ANNI DI  
ESPERIENZA

**+6.500**  
AZIENDE  
CLIENTI

**+155.000**  
STAGE  
ATTIVATI

**+320.000**  
CANDIDATI  
IN DATABASE

### 2000

Creiamo il **servizio SportelloStage** e iniziamo ad attivare tirocini su tutto il territorio italiano.

Come **Ente Promotore**, offriamo gratuitamente ai giovani la possibilità di potenziare e valorizzare le proprie capacità attraverso un tirocinio formativo, aumentando le loro prospettive di crescita in campo lavorativo. Alle aziende che intendono attivare stage e tirocini formativi, offriamo supporto a 360°.

Ci piace definirci "un'azienda di giovani che lavorano per i giovani". Per questo **affianchiamo aziende e candidati in tutto il percorso HR**, dalla fase di ricerca e selezione di profili stage e junior professional all'inserimento in azienda, con gestione delle pratiche burocratiche per l'attivazione di tirocini o supporto per la definizione dei dettagli contrattuali.

**Collaboriamo con enti e istituzioni del settore** (università, comuni, regioni, province, unioni industriali e di categoria) e realtà del mondo del lavoro (testate specializzate, portali, enti preposti) per attivare politiche comuni di occupazione.

### 2004

Primi fra tutti i competitor, diamo vita a una **piattaforma on-line** per la gestione dei servizi di **attivazione stage** e di **ricerca e selezione** del personale, per permettere ai nostri collaboratori di gestire in modo più semplice e rapido le richieste e snellire i processi burocratici.

### 2013

La nostra solida esperienza in ambito stage, recruiting e placement, orientamento e formazione sul territorio italiano ci ha permesso, nel 2013, di dare vita ad una nuova **realtà basata a Shanghai**. Abbiamo stabilito una rete di **collaborazioni istituzionali in Italia e in Cina**, consolidando anche una forte expertise in ambito formazione e lavoro sul territorio cinese, per dare concrete opportunità sia alle nostre aziende clienti che ai nostri candidati. Visita il sito dedicato al progetto [www.stageincina.it](http://www.stageincina.it).

### 2015

Dal 2015 ci occupiamo di **Politiche Attive per il Lavoro** tramite l'adesione e attuazione dei programmi **Garanzia Giovani** e **Dote Unica Lavoro**.

Supportiamo scuole e aziende nella creazione di percorsi di **Alternanza Scuola-Lavoro** (PCTO) con matching mirato.

In linea con la vocazione No Profit di FourStars, abbiamo avviato, in collaborazione con aziende e fondazioni private, una serie di **progetti per il sociale**: dal reinserimento lavorativo dei detenuti all'orientamento professionale di rifugiati e richiedenti asilo.

### 2017

Guardiamo al futuro e lavoriamo per la soddisfazione sempre maggiore dei clienti che ci scelgono, con il lancio di una **nuova piattaforma online**. Uno strumento ancora più evoluto, per una gestione dei servizi sempre più efficiente e uno scambio di informazioni e documenti più rapido.

### 2019

Il nostro team continua a crescere e nasce l'esigenza di un nuovo ufficio, una location più adeguata con tutti gli spazi necessari per il lavoro quotidiano: un grande open space, sale colloqui, sale conferenze e aule per la formazione. Apre le porte una **nuova e prestigiosa sede nel cuore di Milano**.

## 2020

Non ci lasciamo scoraggiare dalla pandemia, adottiamo una **rapida conversione allo smart working** e continuiamo a lavorare e ad investire sulla **digitalizzazione** dei nostri servizi, per garantire flussi di lavoro sempre più snelli e favorire anche le aziende che operano da remoto.

Nel momento più drammatico dei contagi e delle ospedalizzazioni da Covid 19, vogliamo provare a dare il nostro contributo: decidiamo di promuovere una campagna di **fund raising per finanziare la costruzione di una terapia intensiva**. Attraverso la piattaforma Gofundme, stanziamo una donazione e raccogliamo fondi a favore dell'ospedale Humanitas Rozzano.

In collaborazione con **BVA Doxa**, leader in Italia nel campo delle indagini statistiche, creiamo l'**Osservatorio "2020 Odissea nello stage"**, la prima ricerca che mette a confronto in modo approfondito le generazioni Y e Z sui temi dello stage, delle loro aspirazioni professionali, della loro azienda ideale.

## 2021

Per continuare a migliorare la qualità della nostra consulenza, iniziamo a creare **momenti di formazione online** per diffondere la cultura dello stage e offrire approfondimenti alle nostre aziende clienti.

Con questo spirito nascono le **Pillole di Stage**, webinar basic per iniziare a prendere confidenza con il tema dello stage, a cui si aggiungono i **Webinar4You**, incontri più specialistici per chi lavora con noi e conosce la materia.

**Innovazione e sostenibilità** sono tra i nostri valori cardine: per questo, siamo il **primo Ente Promotore in Italia a sviluppare un applicativo per registrare le presenze degli stagisti online**: uno strumento semplice e intuitivo che semplifica la compilazione e riduce notevolmente il consumo di carta.

**Investiamo costantemente sulla nostra piattaforma online**, migliorandone le performance e implementando sempre nuove funzionalità.

Sulla scia dell'imponente lavoro svolto nel 2020 con BVA Doxa, arriva il **sequel di Odissea nello Stage**: continuiamo a dialogare con i nostri stagisti e creiamo il nuovo **Osservatorio Stage 2021**: una fotografia dei nostri tirocinanti, delle loro esperienze di formazione in azienda e delle loro aspirazioni per il futuro.

## 2022

Ottimiziamo continuamente il nostro sito, per offrire agli utenti una user experience migliore. Lanciamo così un **refresh delle pagine di navigazione e delle aree riservate in piattaforma**.

Un anno di intenso lavoro a quattro mani con le nostre aziende clienti, **l'anno delle personalizzazioni**. Grazie al supporto del nostro team tecnico, lavoriamo alacremente per progettare e offrire **soluzioni ad hoc, cucite sulle esigenze specifiche** dei singoli clienti.

Dopo tanto smart working forzato, **torriamo in presenza alternando giorni in ufficio a giorni di lavoro da remoto**, per ritrovare un contatto e mantenere comunque equilibrio e benessere. Per ricostruire l'intesa di squadra, **diamo il bentornato al nostro team building annuale fuori porta**: un momento per confrontarci, collaborare, stare insieme.

Per compensare la distanza degli ultimi anni, diamo vita anche a **momenti di formazione interna tenuti dai colleghi**, che con passione e competenza condividono temi molto interessanti.

Iniziamo un intenso **percorso di autovalutazione per diventare B Corp**: nuovi stimoli, nuove consapevolezze, una **spinta ulteriore verso la sostenibilità sociale e ambientale**.

Un altro anno di dialogo con i nostri stagisti dà vita al **terzo e ultimo capitolo dell'Odissea nello Stage**, conclusione dell'indagine sulle aspettative delle giovani generazioni X e Y verso il mondo del lavoro. La fine di un viaggio, il **preludio di un nuovo percorso**, che realizzeremo attraverso il confronto con i nostri tirocinanti.

Proiettati sempre in avanti, abbiamo in cantiere **nuovi progetti e altre importanti novità!**

Il nostro obiettivo è di continuare ad essere un punto di riferimento nel mondo HR, offrendo un servizio sempre migliore e più efficiente e di qualità!

<b>Denominazione</b>	<b>FourStars Impresa Sociale S.r.l.</b>
<b>Indirizzo sede legale</b>	Via M. Buonarroti 18, 20145 – Milano
<b>Indirizzi sedi operative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Via M. Buonarroti 18, 20145 – Milano</li> <li>• P.zza Roma 18, 20833 - Giussano (MB)</li> <li>• P.zza di Campitelli 2, 00186 – Roma</li> <li>• Via Raffaello Morghen 34, 10143 – Torino</li> <li>• Via Marco Corner 19, 36016 - Thiene (VI)</li> <li>• Via Ancona 5, 09125 - Cagliari</li> </ul>
<b>Forma giuridica</b>	Societa' a Responsabilita' Limitata
<b>Tipologia</b>	<b>Impresa Sociale S.r.l.</b>
<b>Data di costituzione</b>	18/12/2008
<b>Codice fiscale</b>	06416080965
<b>Partita Iva</b>	06416080965
<b>Numero iscriz. Registro Imprese MB</b>	06416080965
<b>Numero REA</b>	MI - 1892069
<b>Telefono</b>	02 48 100 694
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.4stars.it">www.4stars.it</a>

Nell'ultima parte del 2022, in risposta ad esigenze di compliance alla normativa regionale in materia di tirocini extracurricolari, si è reso necessario aprire ulteriori unità operative sul territorio nazionale.

## 2.2 MISSION

La mission di FourStars è quella di essere **punto di riferimento nel mondo delle risorse umane** per candidati ed aziende, migliorare costantemente per fornire un servizio di consulenza accurato, mirato e trasparente, lavorando in modo integrato in una logica di reciproca soddisfazione, con una particolare attenzione alla sostenibilità.

In particolare, FourStars si pone come **obiettivo** la **lotta alla disoccupazione giovanile** attraverso l'orientamento professionale, la formazione e la promozione di percorsi di formazione extrascolastica su tutto il territorio nazionale.

Grande attenzione viene posta agli aspetti etici dell'impresa tra cui la legalità e la correttezza quali condizioni imprescindibili per lo svolgimento della propria attività aziendale. Per favorire e garantire questo aspetto, la Società oltre che ad osservare le leggi e le disposizioni vigenti, ha adottato prassi di comportamento che sono raccolte nel Codice Etico 231. Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 e contiene i principi etici che la Società considera essenziali nello svolgimento della propria attività oltre che le norme comportamentali a cui devono attenersi il personale ed i collaboratori.

La Società vigila sull'effettiva osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo e garantisce la trasparenza delle condotte poste in essere, intervenendo, ove necessario, a sanzionare eventuali azioni non in linea con i principi e le norme comportamentali stabilite.

Il Codice Etico dichiara "le regole interne di comportamento" che definiscono la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Società.

Tutte le attività lavorative vengono svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine della Società.

FourStars si astiene dall'intrattenere rapporti con soggetti che non si assumano il medesimo impegno.

## VALORI FONDAMENTALI:

- a. **Integrità:** svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività ed imparzialità, attuando comportamenti ispirati al rigore professionale, e astenersi dall'offrire impiego a personale del cliente, presso sé o presso terzi, fatto salvo il caso in cui la candidatura sia proposta o comunque approvata dal cliente stesso.
- b. **Riservatezza:** non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi degli utenti e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate anche all'interno dell'azienda cliente. Inoltre, non si potranno utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui si verrà a conoscenza nel corso dell'attività.
- c. **Controllo:** fornire in ogni momento la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto, nonché il supporto per la loro interpretazione.
- d. **Concretezza:** portare risultati concreti al cliente e trasmettere chiaramente contenuti e modalità di fornitura e di realizzazione del servizio, in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli

obiettivi.

- e. **Trasparenza:** dare la più ampia informazione, in modo che l'azienda possa autonomamente compiere le sue scelte e fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.
- f. **Qualità:** perseguire l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e di tutti gli stakeholder ed erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.

## 2.3 CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

Secondo l'indagine realizzata per il Giving Report di Vita, il 65% degli italiani ha riconosciuto il terzo settore come il soggetto che ha dimostrato e ha fatto di più durante la pandemia. Non solo il volontariato, ma tutto il settore comprese le imprese sociali e le cooperative sociali. Una medaglia ed un merito conquistate sul campo dagli ETS che, tra le altre cose, hanno dovuto confrontarsi, da un lato, contro l'emergenza sanitaria e, dall'altro, con una burocrazia che ha molto rallentato le risposte sociali. Fortunatamente, l'impresa sociale ha dimostrato una grande resilienza anche a questi aspetti. Nonostante le perdite di patrimonio emergenti dalle relazioni degli esperti di settore<sup>1</sup>, stimato in oltre un miliardo di euro, le imprese hanno resistito allo stress post pandemico e sono riuscite, in alcuni casi, a reinventarsi e offrire servizi nuovi rispondenti alle esigenze del momento. Come un organismo vivente, attraverso meccanismi di ridondanza e modularità, le strutture imprenditoriali sono state capaci di riorganizzare, riassetare e ritrovare equilibri produttivi e di offerta, in tempi davvero brevi. La capacità di adattamento del settore, già memore di forti "scossoni" dovuti a crisi precedenti o a improvvise mancanze di liquidità per tempi lunghi di pagamento da parte della pubblica amministrazione, hanno generato strutture "abitate" all'incertezza e alla precarietà. Inizia finalmente a prendere piede l'idea che il terzo settore sia un'ambiente non unicamente legato al mondo del volontario e alla filantropia, ma un settore in cui si può fare impresa, in cui è significativa la capacità imprenditoriale degli apparati dirigenziali, così come le competenze tecniche e soft skill dei lavoratori. Grazie ad un lavoro svolto nel corso degli anni, che ha visto anche FourStars in prima linea, si sta uscendo dalla concezione del terzo settore come un ambiente legato unicamente alla disabilità o alla povertà economica per allargare i confini di tutte le attività di interesse generale così come definite dall'art. 2 del D. Lgs. 112/2017. Entra a tutti gli effetti, non solo sulla carta, la concezione del lavoro come emergenza sociale. A dimostrazione di quanto detto sin d'ora, continua il fenomeno della great resignation, una vera e propria ondata di dimissioni volontarie nella fascia di età compresa tra i 25 e 35 anni. Una progressione crescente che continua nel 2022 segnando un +13.8% rispetto all'anno precedente. Tra i settori più interessati troviamo il digitale, il mondo produttivo, le aree marketing e commerciale. Le cause più diffuse sono la ricerca di un miglior equilibrio tra vita lavorativa e personale, condizioni economiche migliori o migliori opportunità di carriera. Un vero e proprio fenomeno sociale che segna un'importante svolta generazionale. La ricerca di aziende a respiro internazionale capaci di offrire un ambiente dinamico e ricco di stimoli sembra essere diventata una condizione essenziale tra i giovani. Inoltre, in alcuni settori, sembra che sia il candidato a scegliere la realtà giusta per lui e non più l'azienda. Uno studio condotto da Alight Solutions, azienda specializzata nella gestione delle risorse umane, e confermato altresì da FourStars nella terza edizione del suo osservatorio "Odissea dello stage", fa

<sup>1</sup> Dati forniti dall'Osservatorio della Fondazione Cariplo - Quaderno 35

emergere che generazione Z e millennials cercano imprese con una cultura aziendale allineata ai propri valori e con particolare attenzione al welfare e ai propri dipendenti. Quanto emerge sino ad ora, ispira e consolida l'impegno di FourStars nei confronti dei propri stakeholder, con l'obiettivo di essere protagonista del tempo, leader di settore, e pioniere della rivoluzione socio-lavorativa, caratteristica di oggi e dell'immediato futuro.

## IL NUOVO SGUARDO VERSO IL FUTURO

Risulta evidente che l'impresa sociale sia una delle strutture che ha dimostrato grande resilienza a seguito dei recenti accadimenti socio-economici. Un elemento degno di nota e rilevato con dati oggettivi, risulta essere il ruolo motivazionale e la fedeltà alla mission posseduto dagli attori che vivono il terzo settore che ha prodotto una spinta propulsiva al superamento dei momenti difficili. Emerge chiara la necessità di un nuovo sguardo, attento al presente ed estremamente flessibile nelle condizioni di incertezza, che sia capace di leggere i bisogni emergenti e guardare al futuro. Solo questa duttilità unita alla capacità di individuare e definire gli obiettivi strategici risulta essere vincente in una società sempre più complessa e veloce.

## LA VIA PER RIPARTIRE

Per essere in equilibrio, un ecosistema deve garantire un corretto bilanciamento tra risorse consumate e generate, allo stesso tempo un'azienda dovrebbe essere in grado di generare almeno lo stesso valore economico, sociale ed ambientale di quanto ne sfrutti per poter funzionare. Queste imprese possono essere definite "rigenerative" o a "prova di futuro", perché perfettamente ambientate nel sistema in cui vivono. Al contrario, le aziende estrattive vivono alle spese dell'ambiente circostante impattando sull'intero sistema. Per rendere più concreto quanto detto, risulta evidente che il valore di un'azienda non è dato solo dalla percentuale di remunerazione del capitale investito nel breve periodo, quanto dalla capacità di generare valore nel tempo e verso il maggior numero di soggetti possibile. È fondamentale oggi favorire il riconoscimento che un'impresa non può essere valutata solo da metriche finanziarie, ma da un sistema capace di misurare la bontà di un progetto. In questa logica l'impresa sociale risponde perfettamente con questo nuovo approccio poiché fa della cultura rigenerativa il proprio punto di forza attraverso un sistema di trasparenza capace di rendicontare ogni aspetto e carattere.

## IL CONTESTO EUROPEO

Per offrire una visione più ad ampio raggio si riportano alcune considerazioni che emergono dalla Commissione europea nel rapporto "Social Enterprises and their Ecosystems in Europe: Comparative Synthesis Report" del programma European System and Software Initiative (ESSI) per lo studio dell'occupazione ed innovazione sociale in Europa. Tra gli elementi degni di nota si evince una grande arretratezza nella mappatura e nell'unificazione del modello "impresa sociale", soprattutto dettato dalla grandissima varianza delle peculiarità interne dei singoli stati membri. Si pensi, ad esempio, al modello franco-tedesco con un'ampia offerta pubblica di servizi di welfare, apparentemente opposto al modello anglosassone in cui l'offerta è per lo più privata, fino ad arrivare al modello italo-spagnolo che ha visto una sorta di impoverimento dell'offerta pubblica per mancanza di risorse non opportunamente calmierata

dall'intervento privato. Questa grande eterogeneità ambientale ha reso assai difficoltoso il percorso di unificazione della struttura dell'impresa sociale europea. Inoltre, secondo lo studio in tutti gli stati membri esiste un problema culturale di mancanza di riconoscimento da parte dell'autorità pubblica sull'effettivo valore del ruolo svolto dal terzo settore. Gli aspetti positivi, invece, risultano essere:

- la forza intrinseca che le imprese sociali possiedono: risorse esterne al mondo dell'imprenditoria convenzionale basate sullo sviluppo del bene sociale, motore emotivo alla crescita aziendale;
- vantaggi fiscali.

## 2.4 STAKEHOLDER

La mappa dei portatori d'interesse è uno strumento fondamentale per la definizione delle strategie dell'organizzazione. Per favorire un efficace inquadramento degli stessi, sono stati suddivisi in categorie.

La prima grande suddivisione riguarda: gli stakeholder interni cioè le persone che sono coinvolte direttamente nella struttura e sono capaci di influenzare i processi decisionali o di produzione dell'attività e gli stakeholder esterni all'impresa cioè coloro che non sono direttamente coinvolti nei processi produttivi, ma risultano comunque in grado di influenzarli.

FourStars si rivolge a tutti i player che ruotano intorno al mondo del lavoro, sia aziende che candidati. Il tessuto industriale oggetto del servizio erogato da FourStars è molto variegato e consta di PMI, multinazionali, società di consulenza, della moda e della GDO.

I candidati inseriti in stage appartengono a circa 40 macro-categorie, ma le più ricercate riguardano i settori IT/digital, comunicazione e marketing, commerciale e vendite, finance. In particolare, i **candidati** si qualificano con i soggetti che, ai sensi della normativa regionale di volta in volta applicata, possono essere destinatari di un tirocinio extracurricolare. Senza entrare nel dettaglio delle singole normative regionali, in linea generale, i soggetti destinatari possono così essere riassunti:

- soggetti disoccupati, anche percettori di sostegno al reddito, compresi coloro che hanno terminato il percorso di studio;
- neodiplomato/neolaureato purché non sia trascorso un certo tempo dall'acquisizione del titolo;
- soggetti già occupati in cerca di un'altra occupazione, anche a rischio di disoccupazione o percettori di sostegni al reddito in costanza di rapporto di lavoro;
- soggetti disabili o svantaggiati ai sensi della L. 381/1991, richiedenti protezione internazionale e rifugiati, ecc.

Nella sua attività di ente promotore risulta fondamentale il coinvolgimento delle istituzioni, in particolare enti territoriali e pubblica amministrazione, le quali sono parte fondamentale del processo di attivazione del tirocinio extracurricolare, essendo destinatarie di una serie di comunicazioni obbligatorie volte ad assicurare la correttezza e la qualità del processo.

In un'ottica di responsabilità sociale d'impresa, l'azienda agisce sul benessere delle persone in due direzioni:

- internamente, nei confronti di dipendenti e collaboratori: andando ad agire anche sul benessere delle persone attraverso un'attenzione al work life balance;

- esternamente, nei confronti di candidati, clienti e fornitori: combattendo la disoccupazione e l'emarginazione sociale per i primi; supportando le risorse umane e facendosi promotrice di buone prassi di sostenibilità per i secondi; nei confronti delle istituzioni: attraverso la condivisione di informazioni e la predisposizione di materiali, FourStars contribuisce a delineare il contesto da cui partire per gli ulteriori interventi normativi. La natura multi-stakeholder fa sì che l'attività dell'organizzazione sia influenzata o influenzi una pluralità di persone, ciascuna con bisogni e diritti diversi.



## 2.5 RIFORMA DEL TERZO SETTORE E ADEMPIMENTI NORMATIVI

Continua il costante aggiornamento normativo del terzo settore che vede FourStars sempre attenta alla disciplina ministeriale. Nel 2022 non risultano variazioni normative fondanti, se non piccoli ritocchi interpretativi e procedurali. Pertanto si rinnova lo scopo della società che è riportato nello Statuto:

“La società non ha scopo di lucro ed esercita in via stabile e principale attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale in conformità all'art. 2 del D.lgs. 3 luglio 2017, n. 112, adottando modalità di gestione responsabili e trasparenti e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e degli altri soggetti interessati.

La società ha per oggetto:

- **lettera a) dello Statuto: formazione extra-scolastica**, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica ed al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa (corrispondente all'art 2, comma 1, lett. l) del D.Lgs 112/2017);
- **lettera b) dello Statuto: formazione universitaria e post-universitaria** (corrispondente all'art 2, comma 1, lett. g) del D.Lgs 112/2017);
- **lettera c) dello Statuto: servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro** di: (i) lavoratori molto svantaggiati ai sensi dell'articolo 2, numero 99), del regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014, e successive modificazioni; (ii) persone svantaggiate o con disabilità ai sensi dell'articolo 112, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni, nonché persone beneficiarie di protezione internazionale ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251, e successive modificazioni, e persone senza fissa dimora iscritte nel registro di cui all'articolo 2, quarto comma, della legge 24 dicembre 1954, n. 1228, le quali versino in una condizione di povertà tale da non poter reperire e mantenere un'abitazione in autonomia, nei limiti di quanto previsto dall'articolo 2 comma 5 del D.Lgs 117/17 (corrispondente all'art 2, comma 1, lett. p) del D.Lgs 112/2017);
- **lettera d) dello Statuto: organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale**, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato, e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo (corrispondente all'art 2, comma 1, lett. i) del D.Lgs 112/2017).

Tutta l'attività di FourStars è quindi rivolta a colmare il gap esistente tra la formazione scolastica e le aspettative e i bisogni delle aziende, creando percorsi di formazione on the job extrascolastici (talvolta, invece, in conseguenza di percorsi scolastici o universitari). L'acquisizione di competenze nuove (o semplicemente diverse) e l'inserimento nel tessuto produttivo, seppure a scopo didattico, consentono ai giovani alle prime esperienze di trovare più facilmente un'occupazione stabile, contribuendo quindi alla lotta contro la disoccupazione. Inoltre, laddove tale servizio sia rivolto alla categoria dei cd. “soggetti svantaggiati” previsti dalla normativa regionale del tirocinio extracurricolare, vi è una chiara ed evidente sovrapposizione con alcuni dei soggetti di cui alla lettera p) del D.Lgs 112/2017, fungendo il tirocinio da volano per l'inserimento lavorativo di soggetti tradizionalmente lasciati ai margini del mondo del lavoro.

Le attività dell'oggetto, come previsto dall'articolo 2 del D.lgs. 112/17, sono esercitate dalla società in via stabile e principale. La società destina gli utili e gli avanzi di gestione allo svolgimento dell'attività statutaria o ad incremento del patrimonio.”

Si segnala infine, che ancora ad oggi risulta bloccato il processo europeo avviato ormai dal 2017 che vede il tentativo di riformare il sistema fiscale dell'impresa sociale per garantire opportune possibilità al settore. Dopo ripetute sollecitazioni e numerose richieste di intervento da parte degli organi di settore non ci sono state risposte concrete in merito. Si auspica nel futuro una presa di coscienza della particolare situazione che necessita un aggiornamento profondo e strutturato in termini tassazione, investimenti e sviluppo. Sarebbe interessante stimolare il Governo e le autorità responsabili a compiere uno sforzo maggiore nella stipula del PNRR, soprattutto in un'ottica di investimenti nel terzo settore per il futuro.

## 2.6 CORE AZIENDALE E SUE DECLINAZIONI

FourStars è specializzata nel settore “Formazione e Lavoro”, in particolare nell'ambito del tirocinio formativo e dell'orientamento. FourStars offre supporto alle aziende nell'attivazione di tirocini extracurriculari, nella selezione per posizioni stage e permanent e, in generale, nella formazione extrascolastica. Ai candidati vengono offerte proposte di stage e lavoro e percorsi di orientamento al lavoro. La formula per la formazione on the job è quella del tirocinio extracurricolare, con una media di 6.500 stage all'anno attivati con modalità full time standard (orario d'ufficio) o su turnazione.

## PROFESSIONALITA', INNOVAZIONE E CURA DEGLI STAKEHOLDER

FourStars propone diversi servizi che riguardano il mondo del lavoro. A tale fine sono state messe in campo specifiche azioni.

All'interno del proprio sito si è creato un ricco **blog dedicato a giovani ed aziende** contenente articoli sempre aggiornati in merito alla ricerca del lavoro, le professioni, hr e recruiting e molto altro. Viene posta cura e attenzione agli articoli, allo scopo di trattare tematiche che vadano sia a supporto dei candidati per quanto concerne la ricerca del lavoro più adatto, sia a supporto delle aziende nella valutazione delle figure professionali ricercate.

Viene fornita consulenza ai candidati che hanno difficoltà ad inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro. Per quanto concerne la pagina LinkedIn, il team dell'area “Selezione”, collaborando con il settore “Comunicazione”, lavora alla creazione di spunti e articoli specifici legati al mondo del lavoro, alle sue criticità e a come affrontare al meglio i colloqui.

Il team di ricerca e selezione unitamente all'area finanziato supporta telefonicamente i candidati che contattano FourStars e in caso di necessità vengono organizzati incontri individuali di coaching e orientamento al mondo del lavoro.

FOUR STARS

# osservatorio 2020 ODISSEA NELLO STAGE

in collaborazione con **BVA Doxa**



Nel 2020 nasce l'esigenza di costruire un **osservatorio** che ponga al «centro» il punto di vista dei **giovani nel mondo del lavoro**. Sono state intervistate **due generazioni** e sono state **messe a confronto** sul tema dello stage, per cercare di capire quali sono i loro valori e ideali di vita e come si sono evolute le loro aspirazioni professionali. Questo paper nasce, in collaborazione con **BVA Doxa**, azienda leader nel settore delle ricerche di mercato, per creare uno strumento nel quale, da un lato, i giovani si possano riconoscere e dall'altro le aziende possano conoscerli meglio, per attrarli nelle loro organizzazioni e trattenerli il più a lungo possibile. Oltre 1450 giovani hanno espresso la loro opinione sul valore dello stage e sulla loro azienda ideale. Nasce una ricerca che analizza i dati raccolti e propone una chiave di lettura sul confronto generazionale.

## generazione Y

Con i termini millennial, generazione Y, next generation (generazione successiva) o net generation (generazione della rete) si indicano i nati fra i primi anni ottanta e il 1994. Si tratta dunque la generazione "del millennio", essendo appunto composta dai nati alla fine del XX sec.



## generazione Z

Con i termini Generazione Z (o Post-Millennial(s), iGen, Centennial(s), Zoomer(s), Plural(s)) si identificano i nati nella seconda metà degli anni '90 e la fine degli anni 2000. Sono avvezzi all'uso della tecnologia e dei social media, fruitori di internet sin dalla nascita.



FOUR STARS  
**Osservatorio stage**  
**2021 ODISSEA**  
**NELLO vol. II**  
**STAGE II**



Dopo il grande lavoro sviluppato nel 2020 insieme a BVA Doxa, che avevamo intitolato “2020: Odissea nello Stage”, abbiamo continuato in autonomia il nostro viaggio per esplorare e raccontare l’universo degli stagisti attraverso i dati statistici. L’**Osservatorio Stage 2021** raccoglie un anno di **esperienze di stage in azienda, raccontate dai protagonisti** che hanno affrontato un inserimento in azienda in piena emergenza pandemica, non senza criticità.

Qualcuno ha addirittura svolto l’intero percorso senza mai vivere o vedere l’azienda, in modalità totalmente a distanza, avvalendosi del supporto dei mezzi tecnologici per mantenere una continuità operativa e una buona efficienza nella formazione. Questi giovani stagisti sono nati professionalmente in un contesto a due facce: da un lato la grande opportunità di avviare comunque una nuova esperienza, nonostante la complessità del momento, dall’altro la difficoltà di inserirsi con coraggio in un nuovo ambiente, dovendo far fronte a una distanza che dal pratico sconfinava talvolta nel relazionale.

### Prima dello stage



#### Formazione e ingresso nel mondo del lavoro

Abbiamo raccolto alcune considerazioni sulla situazione degli stagisti prima dello stage, sondando il grado di preparazione acquisito con la formazione scolastica e la loro opinione sullo stage come strumento di accesso alla vita professionale.

### L’esperienza di stage



#### Ostacoli e conquiste dei tirocinanti

Come hanno vissuto gli stagisti la loro prima esperienza in azienda? Quali criticità hanno riscontrato e gli insegnamenti acquisiti?

### Dopo lo stage



#### Esiti e aspettative per la vita lavorativa

E dopo il tirocinio? Quali sono gli esiti degli stage promossi da FourStars? Quali le aspirazioni degli stagisti per il futuro professionale? E quali gli aspetti che i tirocinanti considerano fondamentali per la scelta dell’azienda ideale?



Siamo giunti al **terzo capitolo della nostra Odissea nello Stage**: un viaggio lungo tre anni, che ci ha portati a osservare come sono cambiate le aspirazioni e le opinioni dei giovani verso il mondo del lavoro. Nel 2022 abbiamo proseguito nella ricerca, al fine di tracciare la linea evolutiva di un passaggio generazionale significativo. Due generazioni segnano la transizione definitiva a un nuovo paradigma: i giovani di oggi non vivono più per lavorare, ma lavorano per vivere. Valorizzano il benessere organizzativo e guardano con occhi diversi al lavoro indipendente.



Per continuare a migliorare la qualità della consulenza, FourStars ha creato **momenti di formazione online** per diffondere la cultura dello stage e offrire approfondimenti alle nostre aziende clienti. Con questo spirito nascono le **Pillole di Stage**, webinar basic per iniziare a prendere confidenza con il tema dello stage, a cui si aggiungono i **Webinar4You**, incontri più specialistici per chi lavora con noi e conosce la materia.

## 2.6 QUALITÀ E ACCREDITAMENTI

Il sistema degli accreditamenti garantisce la corretta esecuzione dei servizi di interesse generale a tutela degli utenti finali destinatari dei servizi per il lavoro, un importante strumento a presidio della corretta erogazione dei servizi d'interesse generale.

Per un'organizzazione accreditare i propri servizi significa sottoporsi ad un regime di controllo amministrativo, il cui obiettivo non è semplicemente quello di verificare il rispetto delle normative di riferimento, ma di indagare il modello organizzativo adottato, le strutture e le risorse utilizzate.

Gli accreditamenti sono sinonimo di qualità, efficacia ed affidabilità dell'ente.

FourStars è accreditata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per le Attività di Intermediazione; Ente Promotore accreditato da Regione Lombardia e Regione Veneto per i Servizi al Lavoro e autorizzati da Regione Abruzzo, Regione Emilia-Romagna e Regione Toscana a svolgere l'attività di Ente Promotore.

Si segnala, inoltre, che l'Impresa Sociale:

- è certificata ISO 9001:2015 e ha quindi predisposto la propria politica della Qualità;
- ha adottato, ai sensi del D.Lgs 8.06.2001, n. 231 s.m.i., il Modello di gestione, organizzazione e controllo ed il Codice Etico 231;
- ha adottato, ai sensi della normativa di accreditamento ai servizi al lavoro della Regione Veneto, la Carta dei Servizi.

## FOURSTARS: EXPERTISE ED ECCELLENZA

Con lo **sguardo rivolto verso l'innovazione**, i nostri team marketing e IT continuano a sviluppare giorno dopo giorno la piattaforma, per rispondere alle esigenze degli stakeholder. Con oltre 155.000 stage all'attivo, più di 20 anni di attività e consistenti sviluppi nella digitalizzazione del servizio, l'expertise che FourStars ha costruito nel tempo, le permette di offrire una **consulenza personalizzata** caratterizzata da **grande flessibilità e continua ricerca di soluzioni che possano andare incontro alle più svariate esigenze**. Inoltre, particolarissima cura e attenzione viene dedicata all'aspetto normativo grazie ad un legal-team strutturato e professionale che segue costantemente la complessa evoluzione delle disposizioni regionali che regolano lo stage. **Qualità, consulenza e passione** sono le chiavi che hanno caratterizzato FourStars sin dalla sua nascita e per rispondere al meglio alle richieste del mercato, sono stati digitalizzati tutti i servizi creando una piattaforma, sempre più smart ed intuitiva, capace di accompagnare ed indirizzare gli utenti verso le proposte aziendali con pochi semplici "click". Con lo **sguardo rivolto verso l'innovazione**, il team marketing e l'IT continuano a sviluppare giorno dopo giorno nuove soluzioni, per rispondere al meglio alle esigenze degli stakeholder.

## 2.7 PRASSI OPERATIVA

### ENTE PROMOTORE

In qualità di Ente Promotore, FourStars si occupa di tutte le fasi dell'attivazione di tirocini extracurricolari in azienda, dalla progettazione del percorso formativo, alla gestione delle eventuali modifiche, alla trasmissione dell'attestato finale al tirocinante. Tramite la piattaforma digitale e un consulente dedicato sempre a disposizione, le aziende possono attivare il servizio e accedere alle funzionalità di gestione degli stage in modo veloce e intuitivo e ricevere consulenza sugli aspetti normativi. Mediante un'apposita area riservata all'interno della piattaforma, il tirocinante ha sempre a disposizione la documentazione del suo stage e può comunicare in ogni momento con il tutor per ricevere supporto durante tutta l'esperienza formativa.

Il sito web di FourStars offre al candidato un ventaglio di strumenti: potrà trovare proposte di tirocini extracurricolari e lavoro sempre aggiornate nonché i servizi di orientamento e formazione personalizzata (come Garanzia Giovani e Dote Unica Lavoro).



### AZIONE GARANZIA GIOVANI

Nell'ambito delle attività di formazione, inoltre, FourStars ha aderito al programma **Garanzia Giovani** (Youth Guarantee), il Piano Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile, in Regione Lombardia e Regione Lazio, e **Dote Unica Lavoro** di Regione Lombardia che permette alle aziende di accedere a **finanziamenti per l'attivazione di stage** assegnando risorse per l'offerta di servizi di formazione personalizzata per l'inserimento o il re-inserimento dei candidati nel mondo del lavoro. I candidati iscritti al Programma Garanzia Giovani e Dote Unica Lavoro possono beneficiare di un piano gratuito di servizi personalizzati che comprende sia l'orientamento professionale, sia l'accompagnamento al lavoro/tirocinio, analizzando competenze e fornendo coaching individuale o di gruppo.

## SELEZIONE DEL PERSONALE

Oltre alle attività di interesse generale, FourStars si occupa, inoltre, di ricerca e selezione del personale con un **metodo consulenziale e sartoriale**, consapevole che tutti i progetti e i processi di selezione sono unici: ogni azienda ha valori, dinamiche e necessità peculiari, ogni candidato possiede competenze tecniche e soft skills che lo rendono più o meno adatto alla posizione lavorativa per cui si candida. In base al profilo ricercato e alle esigenze specifiche di ogni azienda, struttura un **processo di selezione ad hoc, rapido ed efficiente**, finalizzato al raggiungimento del matching ideale. In quanto società generalista con apertura internazionale, FourStars ricerca profili relativi alle diverse aree aziendali ed è **in grado di supportare aziende in tutto il mondo di ogni settore e dimensione**, dalla PMI alla Multinazionale, per ogni tipo di posizione

La maggior parte dell'attività di selezione di FourStars è strumentale all'attivazione di un tirocinio extracurricolare, solo una parte residuale è relativa ad attivazioni di profili permanenti.

## 3. Struttura, governance ed amministrazione

### 3.1 GOVERNANCE E COMPAGINE SOCIALE

In una logica di “buon governo” definire e raccontare i processi interni, descrivendo le modalità di lavoro e la struttura aziendale, rappresenta un valore aggiunto di cura ed informazione verso gli stakeholder. Prendendo spunto dall’anatomia umana, il primo passo è inquadrare il sistema nervoso centrale e quindi la testa dell’impresa: la governance. Occorre, quindi, definire il complesso di principi, meccanismi, regole e relazioni che disciplinano la struttura, e che hanno come parametri la gestione vitale della stessa. Si tratta, in altre parole, di definire i processi attraverso i quali si sviluppano le decisioni aziendali e si identificano le modalità e i mezzi atti al raggiungimento degli obiettivi.

Il sistema di governance di FourStars è disciplinato dallo Statuto, che prevede funzioni e competenze degli Organi amministrativi, ne disciplina operatività ed obiettivi ed indirizza le linee di azione. La compagine sociale di FourStars risulta così composta:

- Chiara Grosso: titolare di una quota pari al 94% del Capitale sociale;
- Orietta Carola Lunghi: titolare di una quota pari al 6% del Capitale sociale.

L’impresa sociale non è inserita in gruppi di imprese sociali e non detiene partecipazioni.

### 3.2 ORGANO DI CONTROLLO

Viene prevista la nomina di un Sindaco avente i requisiti di cui all’articolo 2394 comma 2 e 2399 del codice civile il quale vigila sull’osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione anche con riferimento alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 nonché sull’adeguatezza dell’assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento. Il sindaco esercita, inoltre, compiti di monitoraggio dell’osservazione delle finalità sociali da parte dell’impresa sociale, avendo particolare riguardo delle disposizioni relative D. Lgs. 112/2017 con particolare riferimento agli articoli 2, 3, 4, 11, 13, attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida prefissate dalla normativa.

Il 25 giugno 2020 con assemblea straordinaria è stato nominato Sindaco Unico della società il Dott. Luca Giovanni Pietro Novarese, durerà in carica per tre esercizi e, quindi, sino alla data dell’assemblea convocata per l’approvazione del bilancio d’esercizio che chiuderà al 31 dicembre 2022. Per il triennio 2020/2022, anche l’attività di revisione volontaria dei conti è stata affidata al sindaco, Dott. Luca Novarese, con delibera assembleare del 26 giugno 2020.

Il compenso annuo risulta in linea con gli standard di riferimento ed è comprensivo dell’attività di Sindaco Unico e di revisione volontaria dei conti.

### 3.3 ORGANO DI VIGILANZA

L'organismo di Vigilanza ha la responsabilità di sorvegliare e verificare regolarmente l'efficacia dei modelli definiti ed adottati in funzione del D. Lgs. 231/01 oltre che la sfida di saper trasformare gli adempimenti normativi in opportunità di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di controllo dell'ente.

In data 13 dicembre 2016 il Consiglio di Amministrazione ha conferito l'incarico di organismo di vigilanza monocratico all'Avv. Mirthad Giovanni Pazardjklian con scadenza mandato triennale con tacito rinnovo, salvo disdetta.

Il compenso annuo risulta in linea con gli standard di riferimento.

### 3.4 CDA

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri per l'ordinaria e la straordinaria amministrazione della Società ed ha facoltà di deliberare in merito a tutti gli atti rientranti nell'oggetto sociale. Qualora non vi abbiano provveduto i soci al momento della nomina, il Consiglio di Amministrazione elegge fra i suoi membri un presidente.

Il Presidente convoca il Consiglio di amministrazione, ne fissa l'ordine del giorno e ne coordina i lavori. Assieme al Vicepresidente ed ai Consiglieri assume le decisioni di maggior rilievo per la vita della Società, tra cui, la determinazione degli indirizzi generali di gestione e l'approvazione delle linee strategiche, industriali e finanziarie della Società, nonché le operazioni aventi un significativo rilievo economico, patrimoniale e finanziario, la determinazione dell'assetto organizzativo generale della Società, l'approvazione e le modifiche dei regolamenti interni. Al Presidente viene affidata la firma sociale e la rappresentanza legale della società di fronte ai terzi ed in giudizio. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 112/2017 in relazione al divieto di distribuzione in forma indiretta degli utili e degli avanzi di gestione, non può essere riconosciuta agli amministratori la corresponsione di compensi individuali che non siano proporzionati all'attività svolta, alle responsabilità assunte ed alle specifiche competenze o comunque superiori a quelli previsti in enti che operano nei medesimi o analoghi settori e condizioni. Spetta all'Assemblea dei soci determinare eventuali compensi individuali spettanti agli amministratori, in conformità a quanto sopra.

A far data dal 7 gennaio 2020 l'organo amministrativo è variato e allo stato è in carica un organo collegiale composto da 3 membri, con il coinvolgimento di un dipendente, come da statuto vigente.

#### L'attuale Organo amministrativo risulta così composto:

- Chiara Grosso: Presidente con ampie deleghe  
Nominato con atto del 07/01/2020; Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2022
- Orietta Carola Lunghi: Consigliere con ampie deleghe  
Nominato con atto del 07/01/2020; Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2022
- Laura Mazzolini: Consigliere  
Nominato con atto del 07/01/2020; Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2022

I compensi deliberati per l'esercizio della carica amministrativa rispettano i limiti richiesti dall'art. 3 co. II, lett. a) D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 112, come indicati in Nota integrativa al bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2022.

### 3.5 L'ASSEMBLEA DEI LAVORATORI

Tra gli elementi caratteristici di un'impresa sociale si può evincere una particolare attenzione: alla rendicontazione sociale attraverso la pubblicazione di documenti come il bilancio sociale, al coinvolgimento degli utenti al fine della valutazione d'impatto e dei risultati o la destinazione degli utili e degli avanzi di gestione, allo svolgimento delle attività d'impresa di natura solidaristica.

Ma, elemento caratterizzante, è sicuramente il **principio di democraticità della gestione aziendale**.

Il continuo contatto e coinvolgimento di tutti gli stakeholder interni ed esterni rappresenta il carattere di innovazione voluto dal legislatore e sposato da FourStars per garantire ed incentivare un modello di impresa performante e collaborativo. Nella massima definizione di questo concetto, la società ha dato vita all'assemblea dei lavoratori, un organo consultivo composto da tutto il personale che viene costantemente informato, ascoltato e coinvolto, nelle azioni quotidiane che delineano gli assetti aziendali. Grazie agli adeguamenti statutari, si disciplina il ruolo dell'assemblea attraverso il Regolamento aziendale, documento di definizione delle buone pratiche, delle forme di coinvolgimento dei lavoratori, di informazione e trasparenza nel rapporto con gli utenti e qualunque soggetto direttamente interessato all'attività.

Nel concreto, l'Assemblea dei Lavoratori è l'organo preposto a raccogliere la rappresentanza dei Lavoratori. Deve essere convocata almeno una volta l'anno e ha i seguenti poteri:

- Nomina di un proprio rappresentante avente diritto a rappresentare l'assemblea per questioni incidenti direttamente od indirettamente le condizioni di lavoro e sulla qualità dei beni e dei servizi erogati dalla società;
- Organizzazione di incontri periodici, con cadenza annuale, tra il rappresentante eletto dei Lavoratori ed il Presidente del C.D.A. o amministratore ad esso delegato con obiettivo di discutere condizioni di lavoro, qualità di beni e servizi, definizione ed implementazione di piani di welfare aziendale (Smart working, Postazione 4.0, Green spirit, Fiducia e lavoro per obiettivi ed ulteriori eventuali proposte).

Per garantire la corretta gestione dell'organo, viene nominato tra i dipendenti un rappresentante dei lavoratori che ha il compito di gestire e strutturare le attività dell'assemblea. Tale figura rappresenta una caratteristica esclusiva dell'impresa sociale che garantisce trasparenza sia ai lavoratori sia agli stakeholders. Inoltre, viene data rappresentanza e possibilità di incidenza nelle scelte aziendali ad ogni soggetto che partecipa alla vita dell'impresa in linea con le modalità ed i dettami dei decreti legislativi 112/2017 e 117/2017. Questa soluzione rappresenta un ottimo connubio tra la struttura aziendale cooperativistica, massima espressione del concetto di gestione democratica dell'impresa e società srl costitutivamente strutturata con meccanismi verticistici. Tale nuovo equilibrio valoriale, consente all'impresa una particolare elasticità scaturita sia da una snellezza decisionale tipica alla struttura organizzativa piramidale, sia da una grande fluidità tra i vari livelli, imputabile alla permeabilità dei vari ruoli. Un'iniezione di responsabilità che

tende a solidarizzare ed avvicinare tutto il capitale umano poiché ogni lavoratore non è semplicemente chiamato a svolgere il proprio ruolo o mansione, bensì a sentirsi parte di una collettività in cui occorre gestire e guidare ogni singolo processo.

Il **Consiglio di Amministrazione** informa costantemente i lavoratori ed i destinatari delle attività delle proprie deliberazioni che incidono direttamente sulle condizioni di lavoro e sulla qualità dei beni e dei servizi prodotti o scambiati, mediante una riunione generale con scadenza trimestrale rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori dell'impresa.

Il **Rappresentante dei Lavoratori** è un organo preposto a definire e collaborare con il C.D.A. e gli altri organi designati alla definizione delle linee guida aziendali sulle condizioni di lavoro e sulla qualità dei beni e dei servizi erogati dalla società in un'ottica di breve, medio e lungo periodo. I suoi compiti sono:

- Rappresentare il nucleo dei Lavoratori nei campi definiti dal regolamento;
- Convocare l'assemblea almeno una volta all'anno;
- Relazionare almeno con cadenza annuale l'andamento aziendale con particolare riferimento al ciclo del lavoro;
- Redigere annualmente un Rendiconto informativo aziendale dove vengono raccolti i principali eventi che hanno caratterizzato il periodo comprensivo di relazione finale;
- Fungere da ponte tra i Lavoratori e gli organi direttivi;
- Sottoscrivere il verbale dell'assemblea.

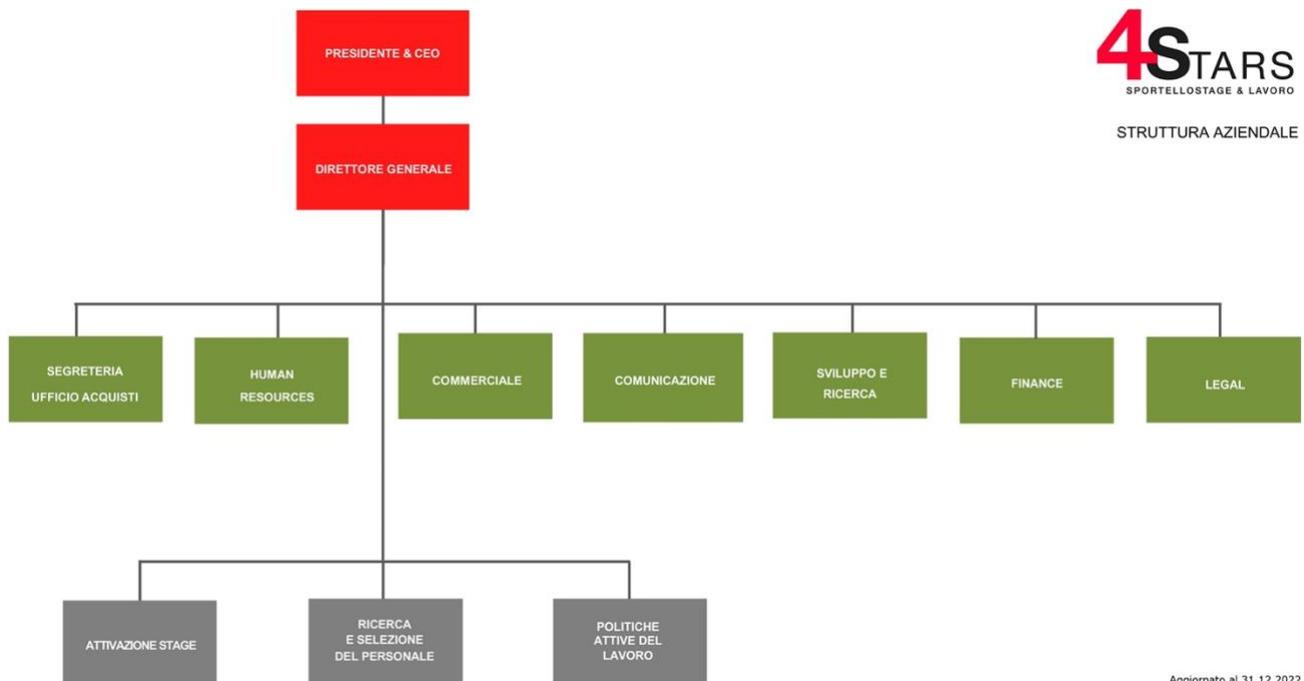
L'incarico ha durata triennale ed è rieleggibile. In caso di perdita dei requisiti o decadenza della carica viene nominato in via cautelare e preventiva un sostituto che deve anch'esso rispettare i requisiti sopra indicati.

Nel corso dell'Assemblea dei Lavoratori del 03.02.2021 è stata eletta Laura Mazzolini in qualità di Rappresentante dei Lavoratori.

## 4. Uno sguardo sul personale

### 4.1 IL PERSONALE

L'Impresa Sociale consta di 19 dipendenti (dato aggiornato al 31/12/2022) che operano nelle differenti aree aziendali in base alle proprie competenze tecniche e soft skills ed esperienze professionali pregresse.



Il CCNL di riferimento è il Contratto Collettivo di Lavoro per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi.

Il trattamento economico dei dipendenti rispetta gli standard dei contratti collettivi nazionali di riferimento e non si ravvisano casi di retribuzioni e compensi superiori del 40% alle retribuzioni previste dal CCNL di riferimento.

In ogni caso, come previsto dall'art. 13 D.Lgs. 112/2017 la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti della società non è superiore al rapporto uno ad otto, calcolata sulla base della retribuzione annua lorda.

Non sono presenti volontari attivi nell'organizzazione.

### 4.2 CONDIVISIONE E FORMAZIONE

La **condivisione** per FourStars significa collaborazione costruttiva fra persone interdipendenti (interne e esterne all'organizzazione). Si concretizza nello scambio di conoscenze, talenti e informazioni. Si fonda sul

concetto di 'unità nella diversità', ovvero la capacità di lavorare insieme facendo leva sulle risorse di ogni persona.

L'Impresa dà **valore alle persone**, riconoscendone i meriti indipendentemente da età, esperienza e ruolo. Valorizza il talento, la creatività, la determinazione e il senso di responsabilità, per **incoraggiare ognuno ad esprimere sé stesso** e le proprie capacità verso un **obiettivo comune**.

Crea ogni giorno un **ambiente empatico**, ricettivo rispetto a diversità e inclusione in azienda, promuovendo l'intelligenza emotiva, al fine di far sentire tutti a proprio agio, **garantire un libero spazio di espressione e una fluidità nella collaborazione**.

Sensibilizza i nostri collaboratori attraverso una comunicazione interna coerente a livello valoriale e svolgiamo un **recruiting inclusivo**, nella stesura degli annunci di stage e lavoro, così come nello svolgimento dei colloqui.

La società cura con particolare attenzione la **formazione del personale legata allo sviluppo delle competenze tecniche e soft skills**, mediante incontri di approfondimento, assessment, coaching individuali o di gruppo e attività di team building, come indicato nel punto seguente. Il **lavoro di team** è fondamentale per il raggiungimento di un obiettivo comune ed il buon andamento della società.

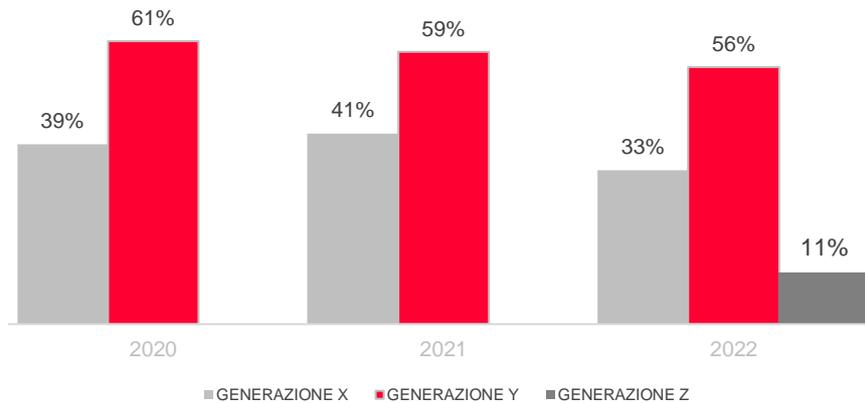
FourStars organizza **incontri con il personale**, finalizzati anche alla **valutazione dei risultati** raggiunti nelle diverse aree di lavoro, nonché in generale alla **condivisione degli obiettivi di crescita e di miglioramento** dei processi di lavoro e della qualità dei servizi offerti.

### 4.3 CARATTERISTICHE DEI DIPENDENTI

Di seguito verranno analizzate le caratteristiche dei lavoratori suddividendoli in macro categorie.

FourStars è un'azienda giovane e dinamica: l'11% appartiene alla generazione Z, la generazione dei nativi digitali, circa il 53% appartiene ai Millennials, la generazione del nuovo millennio, costituita dai nati tra i primi anni '80 e il 2000, anche detta Generazione Y o Net Generation, che si contrappone alle precedenti, la Generazione X, che include i nati tra gli anni '65 e '80 rappresentata da circa il 37% del team. Un **esempio virtuoso**, una **best practice**, di convenienza tra diverse generazioni. FourStars crede nell'importanza di gestire e **valorizzare le differenze generazionali** per garantire uno spazio a diverse modalità di pensiero e favorire un'espressione dei talenti intrinseci di ognuno.

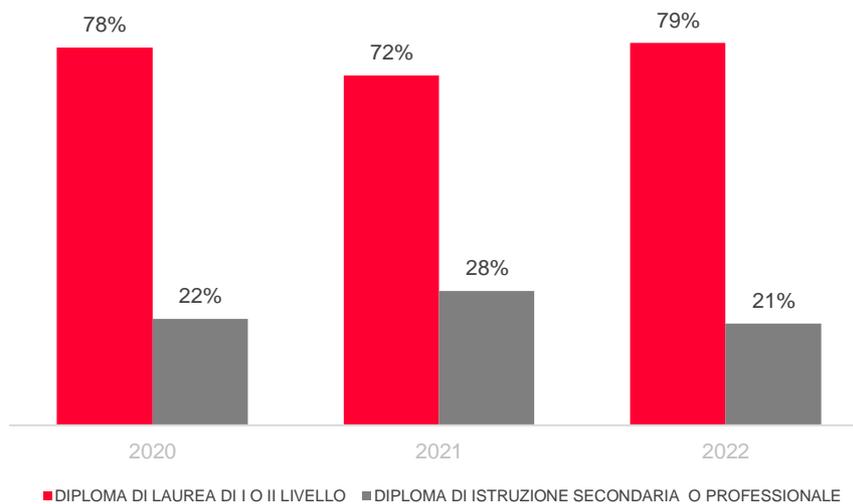
### GENERAZIONI IN AZIENDA



Il 79% dipendenti di FourStars ha conseguito un diploma di laurea di primo o secondo livello ed il 21% ha conseguito un diploma di istruzione secondaria. Il team è costituito da un gruppo di persone, con **competenze e professionalità diverse**, le cui prestazioni, interazioni e relazioni convergono verso il raggiungimento di un obiettivo ben preciso, comune e condiviso.

Nel grafico seguente si evidenziano i cambiamenti nel corso dell'ultimo triennio e si mettono in comparazione le annualità delle caratteristiche elencate in precedenza.

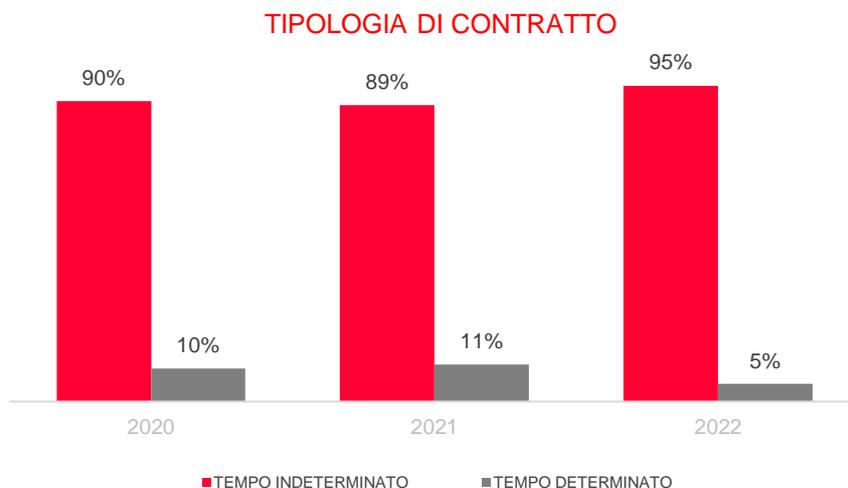
### LIVELLO DI ISTRUZIONE



## 4.4 MODALITÀ DI LAVORO

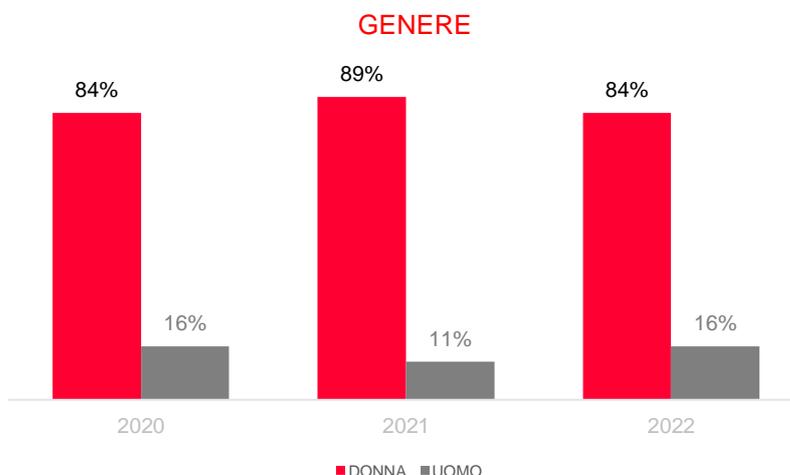
Al fine di dare concreta valorizzazione alla fiducia quale cardine fondante del rapporto tra Direzione e staff, non sono presenti modalità di controllo sugli orari di ingresso e di uscita. L'attività lavorativa è organizzata secondo la **modalità di lavoro "per obiettivi"**, favorendo il **work-life balance**.

**Crescita professionale** e **engagement** sono principi cardine per FourStars, infatti, ben il 95% dei dipendenti ha sottoscritto un contratto a tempo indeterminato o di apprendistato ed il restante 5% ha sottoscritto un contratto a tempo determinato. Per tutti i nuovi assunti è previsto un percorso di affiancamento, formazione e crescita.



In FourStars, impresa a conduzione femminile, i dipendenti sono storicamente, a partire dalla fondazione dell'impresa sociale, per la maggior parte donne. Ancor oggi, l'84% circa dei dipendenti è donna.

L'**empowerment femminile** è da sempre alla base della cultura aziendale di FourStars.



## 4.5 LUOGO DI LAVORO

L'ambiente aziendale è organizzato in modo da rendere il più possibile confortevole lo svolgimento dell'attività lavorativa. È responsabilità di ogni lavoratore mantenere l'ambiente decoroso e pulito, evitando comportamenti che possono causare disturbo agli altri. La prestazione lavorativa può essere svolta da un luogo diverso dall'Ufficio. È onere dall'Azienda predisporre tutta la strumentazione tecnica idonea e necessaria a rendere possibile lo svolgimento dell'attività lavorativa con questa modalità. Nell'ottica della modalità di lavoro "per obiettivi", lo staff può organizzare la propria attività da remoto, salvaguardando in ogni caso la qualità dell'attività aziendale rivolta al pubblico e ai colleghi e nel rispetto della normativa sulla sicurezza a tutela del Lavoratore stesso.

La risorsa che svolga la propria attività in modalità smart working non è tenuta in ogni caso ad essere reperibile oltre l'orario lavorativo ed ha diritto alla disconnessione quando non operativa.

FourStars presta particolare attenzione al suo impatto sull'ambiente e incentiva i comportamenti virtuosi quali:

- preferenza dell'utilizzo della posta e dei documenti virtuali in luogo di quelli cartacei;
- utilizzo di carta riciclata;
- raccolta differenziata;
- distributori di caffè ed acqua comuni;
- stoviglie lavabili e borraccia personale per evitare l'uso di stoviglie usa e getta;
- organizzazione di iniziative spot eco-sostenibili.

È possibile condividere con i colleghi il momento del pranzo nella sala comune, dotata della strumentazione idonea a conservare e riscaldare i cibi (social eating).

## 4.6 CICLO AZIENDALE RISORSE UMANE

Il percorso lavorativo è caratterizzato dai seguenti elementi:

- **Onboarding.** La risorsa viene presentata dalla Direzione a tutto lo staff, in un momento plenario, nel quale vengono gettate le basi per la condivisione valoriale con la nuova risorsa. Alla risorsa viene fornito un kit di benvenuto. Nelle prime fasi dell'inserimento, tutto il personale si impegna per agevolare l'inserimento della nuova risorsa, offrendo il proprio supporto con gentilezza e disponibilità.
- **Riservatezza.** La risorsa è tenuta a sottoscrivere un apposito accordo di riservatezza al momento della sottoscrizione del contratto, a protezione del know how aziendale e delle informazioni relative a soggetti terzi, acquisite durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.
- **Partecipazione.** La risorsa, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, è coinvolta ed invitata a partecipare alla vita aziendale e a tutte le attività organizzate, compatibilmente con l'area di competenza.
- **Exit.** La risorsa che decidesse di non collaborare più con FourStars, indipendentemente dalla

motivazione, è tenuta a mantenere un comportamento rispettoso verso l'Azienda e i colleghi, collaborando nella fase di passaggio delle consegne con trasparenza e professionalità e a non divulgare informazioni e dati sensibili e riservati al termine del percorso professionale in FourStars.

#### 4.7 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La società cura con particolare attenzione la formazione del personale legata allo sviluppo delle competenze tecniche e soft skills, mediante incontri di approfondimento, assessment, coaching individuali o di gruppo e attività di team building.

Qualsiasi Lavoratore può proporre ai Responsabili ipotesi in tale senso, i quali, valutato l'interesse della proposta, relazioneranno agli organi preposti, che dovranno deciderne la fattibilità.

È diritto e dovere di ogni Lavoratore partecipare ai momenti di aggiornamento organizzati dall'impresa che lo riguardano professionalmente.

FourStars organizza periodicamente riunioni ed esperienze condivise durante le quali l'Azienda si propone di rafforzare lo spirito di collaborazione tra i suoi membri, attraverso la condivisione di idee ed esperienze, nell'ottica della piena e consapevole partecipazione all'attività dell'Impresa Sociale, come stabilito dall'art. 31 dello Statuto Aziendale. In particolare:

- **Riunione generale.** Trimestralmente, FourStars organizza, anche attraverso mezzi di telecomunicazione, una riunione generale al fine di rendere partecipi ed informare costantemente i Lavoratori sull'andamento generale dell'azienda e sulle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione che incidono direttamente sulle condizioni di lavoro e sulla qualità dei beni e dei servizi prodotti o scambiati. Durante la riunione, è lasciato spazio al singolo per la condivisione di idee, esperienze, feedback e suggerimenti. Della riunione generale può essere redatto un verbale sintetico.
- **Riunione di area.** Con cadenza settimanale, ogni area organizza, anche attraverso mezzi di telecomunicazione, una riunione alla quale partecipano i componenti dell'area, oltre ad eventuali ospiti, e nella quale si condivide l'avanzamento dei lavori delle singole aree.
- **Team building.** Con cadenza almeno annuale, FourStars organizza attività comuni che hanno quale obiettivo l'approfondimento e la condivisione dei valori aziendali e lo sviluppo delle soft skills individuali e dell'intero gruppo, attraverso le quali rafforzare lo spirito di collaborazione, incentivando lo scambio di esperienze. L'organizzazione delle attività è effettuata dalla Direzione tenendo conto delle esigenze anche personali di ciascuno. La partecipazione a queste attività è facoltativa e non comporta oneri a carico dei partecipanti.
- **Formazione e aggiornamento.** FourStars, ove possibile, organizza e promuove attività di formazione e aggiornamento del personale. La partecipazione è libera e non comporta oneri per i partecipanti.
- **Laboratori peer-to-peer.** Con il costante impegno di aumentare il benessere in azienda, FourStars ha dato la possibilità ai propri dipendenti di organizzare attivamente le sessioni di formazione, scegliendo liberamente se partecipare e quali tematiche affrontare.
- **Assessment individuale.** Due volte nel corso dell'anno per analisi obiettivi, valori, commitment,

benessere e crescita individuale.

## 4.8 LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE: IL PROGETTO EVOLUTIVO DELLE RISORSE IN AZIENDA

In questi complessi anno di pandemia, FourStars ha dovuto far fronte ad una situazione di grande criticità dovuta a un mercato del lavoro in profonda sofferenza. Ancora una volta, la coerenza della mission si è basata su valori cardine, a favore dei principali stakeholder dell'Impresa Sociale. Da un lato, sostenere le aziende nella gestione della profonda crisi di mercato; dall'altro, sostenere i giovani nella ricerca attiva del lavoro. Un'attenzione sempre particolare è rivolta a tutte le risorse di FourStars, approfondendo i massimi sforzi per il **benessere dei singoli** ed il **consolidamento del team**.

L'esperienza insegna che una situazione complessa come quella che l'azienda sta vivendo può generare inattese opportunità: l'esigenza di clienti e candidati di avere un partner presente, competente e in ascolto, innesca inconsci processi di miglioramento delle performance del gruppo che, secondo un principio di circolarità, legano ulteriormente il cliente soddisfatto.

Per un'ottimale gestione degli stakeholders, siano essi interni o esterni, le competenze tecniche si legano alle soft skills nella creazione di un clima di fiducia e scambio positivo. Una performance efficace è il frutto di una crescita personale di competenze quali la flessibilità, la comunicazione, il problem solving. Ma da ultimo, la valutazione del contributo (performance) dei singoli non può prescindere dalla soddisfazione del cliente finale.

## 4.9 DALL'ECOSOSTENIBILITÀ AL WELFARE

Di seguito vengono riportate alcune pratiche che FourStars ha scelto di adottare in azienda, per essere più green, più consapevoli e per vivere meglio:

- **Utilizzo depuratore e borracce plastic free:** è molto importante, per quanto possibile, imparare a ridurre il consumo di plastica per rispettare l'ambiente e contribuire a un utilizzo più consapevole, responsabile e sostenibile delle risorse. FourStars, nel suo piccolo, ha adottato una politica plastic free, introducendo in azienda l'utilizzo di un depuratore d'acqua, a cui i dipendenti possono attingere tramite una borraccia personale in alluminio.
- **Raccolta differenziata:** tra le buone pratiche aziendali, sempre nell'ottica di ridurre l'impatto ambientale, è importante impegnarsi per fare la raccolta differenziata: smistare i rifiuti, anche in ufficio, costituisce un piccolo gesto, che però può produrre grandi risultati e conseguenze in termini di sostenibilità.
- **Smart Working:** facendo leva sul concetto di flessibilità e di lavoro agile, lo smartworking consente ai lavoratori di svolgere la propria attività da casa alcuni giorni al mese per conciliare meglio impegni personali e professionali.
- **Politiche di Welfare:** la società ha intrapreso iniziative per tutti i dipendenti, con l'obiettivo di migliorarne il benessere in ambito professionale e di offrire loro un aiuto per conciliare attività lavorativa e vita privata.

- **No badge:** sempre nell'ottica di aumentare il benessere in azienda, FourStars ha abolito il badge in entrata e in uscita. Concedendo una maggiore flessibilità, non solo si responsabilizzano maggiormente i lavoratori, ma si migliora notevolmente la qualità della vita e si contribuisce a instaurare una relazione di fiducia tra datore di lavoro e dipendenti.
- **Riunioni a colazione:** tra le buone pratiche aziendali che a FourStars piace adottare, ci sono anche ulteriori momenti di condivisione, pensati per permettere alle diverse aree aziendali di incontrarsi, raccontarsi e confrontarsi.
- **Benefitness:** per incentivare i dipendenti a uno stile di vita sano, che includa una regolare attività fisica, FourStars ha introdotto come benefit aziendale un abbonamento a una palestra online da utilizzare liberamente scegliendo secondo la propria propensione tra discipline differenziate.
- **Eco-gift:** FourStars è orgogliosa dei suoi regali aziendali 100% eco-friendly! Ogni gadget è sostenibile, prodotto da aziende B Corp e pensato per ridurre l'impatto ambientale e promuovere un utilizzo più responsabile degli strumenti di lavoro.

L'azienda è sempre più attenta alla sostenibilità adottando accorgimenti e misure green per ogni area di lavoro: ogni scelta e azione è pensata per fornire un impatto positivo e significativo per la comunità e l'ambiente.

La scelta dei materiali di consumo, delle forniture dell'ufficio ed i prodotti per la pulizia sono importanti per ridurre l'impatto ambientale.

Piccoli gesti quotidiani possono dare un grande contributo alla riduzione dell'impatto ambientale e aiutare l'impresa ad essere più green.

Di seguito i 14 tips che FourStars ha condiviso con i propri stakeholders per incoraggiarli ad essere più sostenibili nell'ambiente di lavoro, sia fisico che virtuale:

### 1. Addio alle cattive abitudini

La prima cosa da fare per essere sostenibili in ufficio è scardinare i vecchi schemi sbagliati, quelli che portavano allo spreco e generavano circoli tutt'altro che virtuosi.

Quindi occorre innanzitutto fermarsi un attimo a riflettere, analizzare i comportamenti da eliminare e individuare nuove buone abitudini da mettere in pratica.

### 2. Ridurre l'uso della stampante

Ai primi posti nella classifica delle abitudini che dovremmo considerare obsolete è sicuramente un utilizzo sconsiderato e inconsapevole della stampante.

Con la costante evoluzione tecnologica, ormai quasi tutti i processi si possono svolgere digitalmente, archiviazione compresa. Si dovrebbe quindi rinunciare alla stampa dei documenti, scegliendo modalità digitali alternative per il salvataggio e la condivisione di documenti, relazioni, presentazioni e email.

### 3. Utilizzare carta riciclata

Se proprio non si può fare a meno di stampare, è bene scegliere di utilizzare carta riciclata e certificata Ecolabel, optare per una stampa in fronte-retro in bianco e nero e in modalità veloce a risparmio di inchiostro, ridimensionando il più possibile i testi e le immagini per limitare il consumo di carta.

Le vecchie stampe o le bozze di presentazioni e documenti aziendali possono essere utilizzate sul retro per prendere appunti o per altri utilizzi, in modo tale da ridurre gli sprechi.

#### **4. Differenziare**

Quando si parla di raccolta differenziata si pensa immediatamente all'ambiente casalingo, nel quale ognuno di noi ha imparato a differenziare gli scarti domestici tanto da farlo diventare un gesto quasi automatico che fa parte della nostra quotidianità. Oltre alla casa, un altro ambiente nel quale si producono numerosi rifiuti è l'ufficio.

È importantissimo quindi porre la giusta attenzione alla raccolta differenziata in ogni ambiente di lavoro, in modo da destinare correttamente i materiali di scarto e ridurre al minimo l'impatto ambientale dotandosi di appositi contenitori per la raccolta differenziata.

#### **5. Eliminare l'usa e getta per il pranzo**

Stop ai prodotti usa e getta! Durante la pausa pranzo o i break di metà mattinata e pomeriggio si possono sostituire piatti, bicchieri, tazzine e tazze di plastica con stoviglie di ceramica o vetro. Anche per i contenitori del pranzo in ufficio, meglio scegliere quelli prodotti con materiali riciclabili o meglio ancora in vetro, che sono più pesanti ma si possono riutilizzare e garantiscono un'igiene maggiore.

#### **6. Usare borracce plastic free**

Una buona abitudine da consolidare per essere più green in ufficio, ma anche a casa, riguarda l'utilizzo di borracce per il consumo di acqua. Spesso le grandi aziende mettono a disposizione dei dipendenti non solo i distributori di snack e bevande, ma anche boccioni o depuratori d'acqua (spesso utilizzati anche nelle abitazioni).

#### **7. Utilizzare detergenti ecologici**

È una buona abitudine scegliere ed acquistare prodotti ecologici e green per l'ufficio che consentono di ridurre l'uso di sostanze chimiche e di fornire un impatto positivo e significativo per tutti noi. Il primo passo è preferire prodotti per le pulizie e l'igienizzazione degli spazi comuni biodegradabili e non tossici.

#### **8. Spegnimento e stand by del pc**

Spesso si sottovaluta il consumo dei pc in stand by, ma per essere sostenibili in ufficio bisognerebbe farci più attenzione. Sul lungo termine, un uso corretto di computer, monitor e altri device, può portare a un notevole risparmio in termini energetici.

È una buona abitudine spegnere il pc quando non si utilizza per diverse ore e settare almeno le impostazioni di stand by per lo spegnimento del monitor quando il computer non è in uso.

#### **9. Digital memo**

La tecnologia offre molti strumenti utili, anche per essere più sostenibili in ufficio! Ad esempio, i post-it non sono il modo più ecologico per ricordarsi le cose, sarebbe meglio optare per agende digitali, calendari condivisi online e altri metodi alternativi più green.

#### **10. Ridurre l'uso della carta in bagno**

L'ideale sarebbe che le aziende si dotassero di asciugamani elettrici ad aria calda, che permettono di evitare gli sprechi di carta.

Nel caso in cui ancora in ufficio fossero presenti i dispenser di fazzoletti di carta, per essere più green si dovrebbe incoraggiare la scelta di carta riciclata e imparare a farne un uso ridotto, utilizzando solo quanti fogli di carta sono realmente necessari.

#### **11. Scegliere soluzioni ecologiche per andare a lavorare**

Anche la scelta del mezzo che ci porta al lavoro si può considerare una via per essere sostenibili in ufficio. Molte persone spesso utilizzano l'automobile, ma rinunciare all'auto porterebbe a una notevole riduzione dell'inquinamento (nonché del traffico). Per i più sportivi la soluzione è sicuramente la bicicletta, mezzo ecologico che consente anche di fare attività fisica. Nei paesi scandinavi è ormai un must.

Molte città hanno introdotto per il trasporto pubblico mezzi ecologici, meno inquinanti, che costituiscono una valida alternativa alla macchina. Un'altra soluzione potrebbe essere organizzarsi con i colleghi che abitano vicino per andare in ufficio con un'unica auto, ridurre gli sprechi e creare anche dei momenti per socializzare e rafforzare il team.

#### **12. Smart working**

Ovviamente anche lavorare da casa può aiutare ad essere più sostenibili!

Lo smart working può ridurre drasticamente l'impatto ambientale di ognuno di noi.

#### **13. Usare con parsimonia il riscaldamento e l'aria condizionata**

L'utilizzo dei condizionatori per riscaldare e rinfrescare gli uffici è una delle principali cause di inquinamento, nonché rappresenta una notevole spesa per l'azienda.

È bene ridurre l'utilizzo dei climatizzatori al minimo indispensabile, sia d'estate che d'inverno, effettuare spesso la pulizia dei filtri e impostare il termostato senza esagerare.

#### **14. Sensibilizzare e coinvolgere**

Diffondere la cultura della sostenibilità, incoraggiare e promuovere questi eco tips anche al proprio network.

Anche il dialogo tra colleghi può produrre un circolo virtuoso: consigliare al vicino di scrivania di stampare meno o di spegnere il pc al termine della giornata può contribuire a migliorare il livello di compliance e aiutare ad essere più sostenibili.

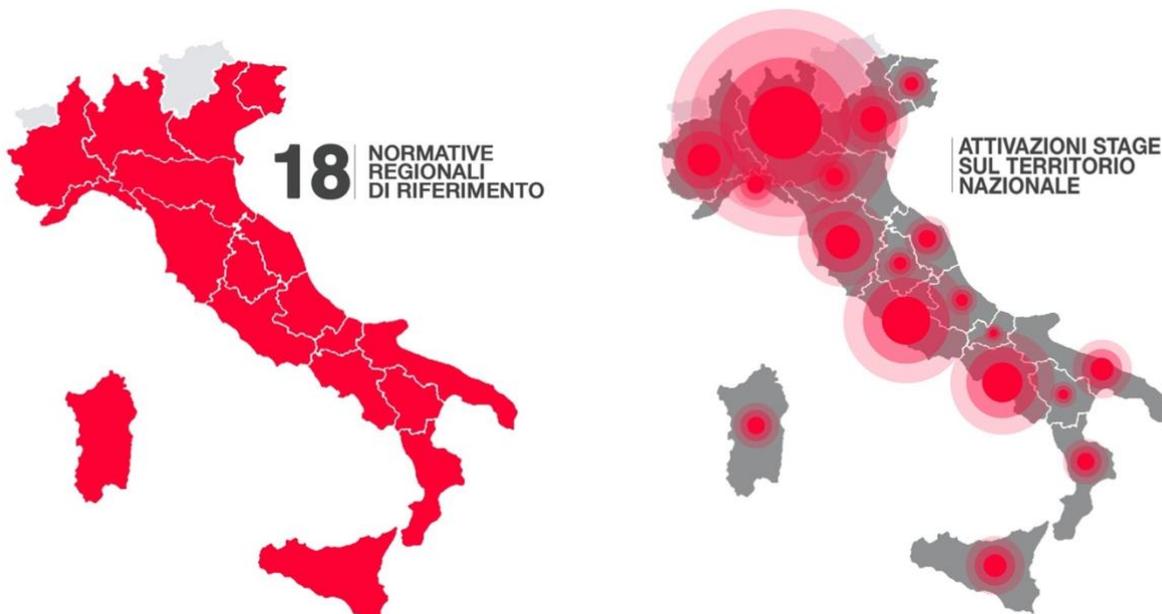
## 5. Obiettivi ed attività

Le linee guida per la redazione del **Bilancio Sociale** definiscono il documento come uno **strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione**. In una società ed in un sistema tendenzialmente orientato ai valori economici espressi in termini monetari, come valutare e definire l'impatto sociale ed ambientale di un'azione? Lo stesso legislatore, nella definizione concreta di queste tematiche, manifesta alcune oggettive difficoltà nella chiara descrizione dei parametri di riferimento, richiedendo unicamente la rendicontazione di informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti ed indiretti, sugli output risultati dalle attività poste in essere e sui possibili effetti sui portatori di interesse.

FourStars ritiene fondamentale concentrarsi su obiettivi prioritari legati al contesto di riferimento continuando ad osservare il mercato. In questo senso, prendendo spunto dalle parole di William T. Kelvin, "non si può migliorare ciò che non si misura", è stato deciso di ricostruire il percorso realizzato nelle ultime versioni del Bilancio Sociale, per la costruzione di indici definiti KPI che serviranno per monitorare nel tempo tutti i principali elementi di valutazione essenziali per FourStars.

Innanzitutto occorre delimitare il campo di azione e la Società ricopre quasi completamente il territorio italiano: grazie alle sedi di Milano, Giussano (MB), Roma, Torino, Thiene (VI) e Cagliari e agli strumenti digitali che ne hanno permesso la diffusione.

Effettuando un'analisi più accurata, come si può osservare nell'immagine sottostante, si evince che l'attività di attivazione stage è attiva in ben 18 regioni e si concentra maggiormente nel nord Italia con Regione Lombardia in testa alla classifica, seguono poi Toscana, Lazio e Campania.



## 5.1 ANALISI DI MATERIALITÀ E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

Ereditato dai più avanzati approcci alla corporate sustainability, si prevede la realizzazione di una “Analisi di Materialità” al fine di rilevare quali siano gli aspetti di sostenibilità più rilevanti per l’azienda e per i suoi portatori di interesse. Si tratta di una rilevazione della significatività di un insieme di ambiti tematici di sostenibilità economica, sociale e ambientale, per l’azienda e per i suoi Stakeholder. La combinazione della materialità interna ed esterna assegnata per ogni aspetto, restituisce un valore di importanza che consente di ordinare questi temi secondo vari gradi di priorità, selezionandone una serie limitata su cui focalizzare gli impegni di azione e rendicontazione. L’Analisi di Materialità permette all’organizzazione di fare emergere con chiarezza le relazioni tra gli interessi aziendali rispetto a quelli degli stakeholder, mettendo in evidenza le aree di sostenibilità di mutuo interesse, su cui maggiormente deve focalizzarsi il contenuto del reporting e delle azioni strategiche da intraprendere.

## 5.2 PROCESSO DI ANALISI

Sono state previste quattro fasi:

1. L’identificazione di tutti i potenziali aspetti materiali attraverso l’analisi di documentazione aziendale (Codice Etico, Relazione Finanziaria Annuale, Piano Strategico, ecc.), documenti esterni sui cambiamenti di scenario, questionari di valutazione delle società di rating di sostenibilità, confronto con il settore di riferimento, ricerche sui media e su internet e standard/iniziative multi-stakeholder;
2. La prioritizzazione degli aspetti da parte dei referenti delle funzioni interne, che hanno valutato le singole tematiche dal lato aziendale, quali portavoce della visione della società, e dal punto di vista degli stakeholder attribuendo una votazione su una scala da 1 a 5;
3. La presentazione dell’analisi agli organi direttivi e la strutturazione del percorso di valutazione di impatto sociale triennale 2020/2022.
4. L’analisi d’impatto, attraverso la costruzione di indici e KPI capaci di misurare concretamente le azioni messe in campo da FourStars e valutarne gli outcome.

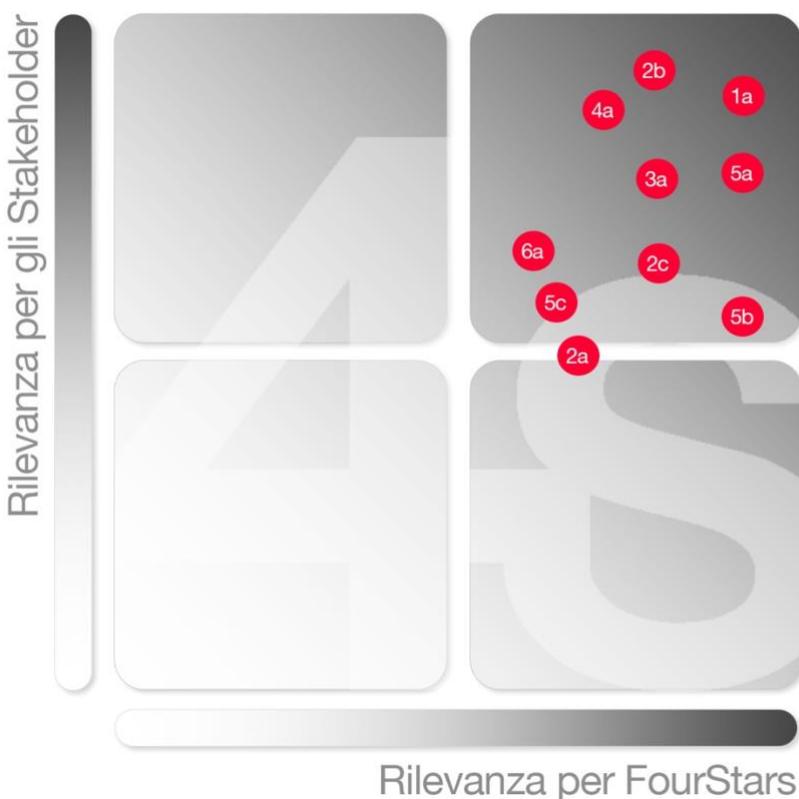
## 5.3 STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Al fine di identificare e definire i temi di sostenibilità per l’analisi, si sono coinvolti direttamente gli stakeholder attraverso un processo strutturato di engagement che ha visto la realizzazione di un’indagine rivolta a tutti gli interlocutori recependone le istanze, verificando lo stato di allineamento tra gli obiettivi strategici ed il contesto di riferimento oltre che gli aspetti reputazionali e strategici. Chiave del processo è anche la messa a frutto di questi obblighi come opportunità di coinvolgimento degli utenti interni ed esterni dell’azienda sui temi della sostenibilità d’impresa, oltre che la seria ristrutturazione del processo di analisi degli input al fine di definire una migliore rappresentazione del contributo di FourStars.

## 5.4 LA MATRICE DI MATERIALITÀ

I risultati del confronto sono rappresentati nella matrice di materialità. Come sopra evidenziato, il lavoro compiuto ad oggi rappresenta un ulteriore passo avanti rispetto al percorso del 2021. Grazie a dei semplici questionari, è stata rilevata la percezione di FourStars attraverso gli occhi dei propri clienti e del personale dipendente. Seguirà negli anni successivi una valorizzazione ed una sempre più permeante analisi delle reazioni degli stakeholder volte ad ampliare ed arricchire la matrice.

### Matrice di materialità



### Tematiche rilevanti

#### 1) Etica e valori:

- 1a business integrity: trasparenza, integrità e correttezza, responsabilità verso la collettività

#### 2) Modello di funzionamento, organizzazione ed innovazione:

- 2a analisi impatto ambientale
- 2b innovazione dei processi e dei servizi erogati
- 2c sviluppo delle competenze e formazione del personale

#### 3) Uso e funzione degli spazi:

- 3a utilizzo di spazi flessibili e smart working

#### 4) Visione culturale del lavoro:

- 4a rafforzamento dell'identità aziendale e valorizzazione del work life balance

#### 5) Coinvolgimento degli stakeholder:

- 5a benessere dei lavoratori;
- 5b comunicazione e dialogo con i vari stakeholder
- 5c coinvolgimento dei clienti.

#### 6) Gestione economica:

- 6a controllo di gestione ed analisi dei rischi.

Di seguito si evidenziano le diverse aree di intervento e si restituisce un quadro sintetico delle tematiche con il maggiore potenziale di influenza per FourStars, le decisioni dei suoi stakeholder, nonché il grado di "allineamento" o "disallineamento" tra le priorità di intervento attribuite dagli utenti. Dall'indagine conoscitiva compiuta sono state valutate e proposte una serie di aree riconducibili a temi sensibili che riguardano il campo dell'etica, dell'innovazione, del digitale e molto altro. Si è compiuta poi una scrematura dei dati risultati "meno interessanti" e ci si è concentrati sulle questioni che hanno riscontrato maggior interesse. Da questa analisi è possibile strutturare il campo di progettazione delle azioni da compiere rispetto alla valutazione d'impatto. Inoltre, ci si concentra su valori diretti, imputabili agli apporti e risultati concretamente ideati, pensati e realizzati da FourStars e su valori indiretti, cioè il complesso di meccanismi generati ed incentivati dall'azienda che si manifestano in luoghi differenti dal luogo di lavoro o che non hanno

prettamente un'accezione giuslavoristica, come, ad esempio, la cura e l'attenzione all'ambiente o all'impegno etico e sociale.

Sono stati selezionati 10 fattori riconducibili a 6 ambiti, alcuni di questi sono stati aggiornati rispetto allo scorso anno, proprio in virtù della duttilità e continua evoluzione delle strategie aziendali collegate agli stakeholder.

**1. Etica e valori:**

- a. business integrity: trasparenza, integrità e correttezza, responsabilità verso la collettività.

**2. Modello di funzionamento, organizzazione ed innovazione:**

- a. analisi impatto ambientale;
- b. innovazione dei processi e dei servizi erogati;
- c. sviluppo delle competenze e formazione del personale.

**3. Uso e funzione degli spazi:**

- a. utilizzo di spazi flessibili e smart working.

**4. Visione culturale del lavoro:**

- a. rafforzamento dell'identità aziendale e valorizzazione del work life balance.

**5. Coinvolgimento degli stakeholder:**

- a. benessere dei lavoratori;
- b. comunicazione e dialogo con i vari stakeholder;
- c. coinvolgimento dei clienti.

**6. Gestione economica:**

- a. controllo di gestione ed analisi dei rischi.

### **5.4.1. LA RELAZIONE D'IMPATTO**

Si riportano gli ambiti di interesse per i quali FourStars ha individuato obiettivi e KPI, indicatori chiave per misurare la prestazione aziendale.

#### **1. Etica e valori**

L'etica, intesa come senso di responsabilità verso sé stessi e verso la società, unita ai valori fondanti che hanno caratterizzato FourStars nei suoi oltre 20 anni di attività, sono posti alla base di ogni percorso, campagna di comunicazione, progetto ed azione. Svolgere le attività con lealtà e correttezza, garantire l'efficienza della governance aziendale, nel rispetto delle normative di legge e regolamenti, con particolare attenzione ai temi etici, sociali e ambientali.

In quest'ottica, nel 2022, sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- a. condivisione, divulgazione dei valori aziendali e campagna di sensibilizzazione verso il tema dell'Impresa Sociale (KPI 1.1, 1.3);
- b. promuovere e far conoscere agli stakeholder l'impegno di FourStars e i valori sociali che la caratterizzano, attraverso campagne di comunicazione dedicate, cercando di costruire relazioni sempre più forti con soggetti sensibili a questi temi (KPI 1.1, 1.2 e 1.3);

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
KPI 1.1	Percentuale delle aziende clienti intervistate a conoscenza della forma giuridica "Impresa Sociale"	69.44%	75%	88%	95%
KPI 1.2	Percentuale delle aziende clienti intervistate che apprezza l'impegno di FourStars per la sostenibilità e il sociale	53 %	55%	57%	60%
KPI 1.3	Contenuti social con temi etici e valoriali	100 circa	150	100 circa	125

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- a. continuare a promuovere e far conoscere agli stakeholder l'impegno di FourStars e i valori sociali che la caratterizzano, attraverso campagne di comunicazione dedicate, cercando di costruire relazioni sempre più forti con soggetti sensibili a questi temi (KPI 1.1, 1.2 e 1.3);

## 2. Modello di funzionamento, organizzazione ed innovazione

Innovazione, competenze e formazione del personale rappresentano elementi fondamentali per un'azienda ed un concreto processo di crescita per i dipendenti (stakeholder per eccellenza in un'Impresa Sociale). In tal senso, la formazione e la realizzazione di strumenti digitali sempre nuovi non creano solo aumenti di produttività, ma determinano una crescita culturale, personale, professionale, della qualità dei servizi, che vanno oltre la semplice sfera lavorativa ma intaccano concretamente la persona nel suo percorso di vita.

Nel 2022 sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- a. analisi e misurazione dei consumi energetici ed emissioni di CO2;
- b. aumento di ore dedicate alla formazione del personale e studio di nuovi percorsi formativi;
- c. investimento nell'innovazione digitale.

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
KPI 2.1	Consolidamento dei consumi attuali in considerazione della maggior presenza in ufficio in ordine alla fine della situazione emergenziale	Consumo complessivo [GJ]: 132 Emissioni Scope 1 e 2 [tCO2]: 9	Consumo complessivo [GJ]: 132 Emissioni Scope 1 e 2 [tCO2]: 9	Consumo complessivo [GJ]: 170 Emissioni Scope 1 e 2 [tCO2]: 11,12	Consumo complessivo [GJ]: 170 Emissioni Scope 1 e 2 [tCO2]: 11,12
KPI 2.2	Ore dedicate alla formazione del personale	30	120	124	120
KPI 2.3	% tempo settimanale dedicato all'innovazione tecnologica team R&D	40%	40%	40%	40%

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- diminuzione dell'impatto ambientale (KPI 2.1);
- sviluppo competenze tecniche e soft skills del personale attraverso corsi di ed aggiornamento del piano formativo del team (KPI 2.2);
- ottimizzare l'investimento di tempo dedicato all'innovazione digitale (KPI 2.3).

### 3. Uso e funzione degli spazi

Dal 2020 la sede fisica di lavoro ha ampliato i suoi confini geografici fino ad arrivare nelle case dei dipendenti con l'utilizzo di una nuova modalità di lavoro: lo smart working. I confini con la realtà sbarcano a tutti gli effetti nel mondo virtuale attraverso call conference e meeting digitali. Una vera e propria svolta culturale che ha prodotto un profondo ripensamento sia dei luoghi fisici sia della concezione concreta del mondo del lavoro. Oggi, infatti, temi come smart working e flessibilità sono entrati nel linguaggio comune trasformandosi da strumento facoltativo ad elemento essenziale nella vita quotidiana, indice di benessere.

Nel 2022 sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- potenziamento e consolidamento dell'utilizzo dello smart working come strumento di flessibilità e work life balance (KPI 3.1).

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
KPI 3.1	Numero giornate Smart working/settimana	1	2	2	2

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- consolidamento dell'utilizzo dello smart working come strumento di flessibilità e work life balance (KPI 3.1).

#### 4. Visione culturale del lavoro

Sebbene già da tempo la dicotomia vita/lavoro stava subendo un processo di evoluzione, il Covid 19 ha influito notevolmente ad accelerare i tempi di una nuova visione culturale del lavoro. La flessibilità, intesa non come orario di lavoro ma come disposizione della persona a rinunciare a parte del proprio tempo verso attività lavorative più o meno soddisfacenti, ha mutato profondamente le basi della società. FourStars è sensibile ai temi sociali relativi al benessere in azienda e work-life balance dedicando articoli e contenuti social a questi argomenti.

Nel 2022 sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- a. promuovere la cultura del work-life balance ed il benessere in azienda attraverso contenuti pubblicati sui canali social (KPI 4.1).
- b. rafforzamento dell'identità aziendale attraverso momenti di condivisione (KPI 4.2).

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
KPI 4.1	Numero di articoli/post pubblicati sul tema del work life balance e benessere in azienda	80	100	90	100
KPI 4.2	Ore di team building/anno	4	12	12	12

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- a. continuare a diffondere la cultura del work-life balance ed il benessere in azienda attraverso contenuti pubblicati sui canali social (KPI 4.1).
- b. consolidamento dell'identità aziendale attraverso momenti di condivisione (KPI 4.2).

#### 5. Coinvolgimento degli stakeholder

Gli stakeholder giocano un ruolo fondamentale in ogni azienda, ma non solo, essi rappresentano i protagonisti che si muovono all'interno della società determinandone il suo sviluppo. In questo capitolo ci si concentra particolarmente sulla categoria dei portatori di interesse esterni per andare ad indagare la capacità di FourStars di essere soggetto attrattivo di servizi ed hub sociale. Occupandosi, infatti, di inserimento lavorativo delle fasce più giovani, si è capaci di analizzare concretamente i modelli sociali ed economici che si stanno sviluppando nel presente e prenderanno piede nell'immediato futuro. Comprendere, studiare ed analizzare i trend di mercato, i profili lavorativi richiesti dalle aziende, i curricula dei ragazzi che escono dal mondo scolastico, rappresenta una possibilità enorme di "lettura della realtà". Attraverso un capillare e costante lavoro, si possono introdurre modelli rigenerativi e soprattutto sostenibili capaci di indirizzare la società verso i valori sin qui descritti. La sfida sembra essere impegnativa, ma se i bilanci sono i termometri dello stato patrimoniale ed economico di un'azienda, la qualità dell'ambiente di lavoro e l'engagement dei dipendenti, le carriere, le offerte di impiego rappresentano il termometro sociale. Proprio per questo, ogni campagna promossa da FourStars parte dall'analisi di questi dati e soprattutto si interroga

su come si possano costruire modelli rigenerativi nella società prima che generare un profitto. Anche con gli stakeholder istituzionali è stato intrapreso un percorso di collaborazione volto al recepimento delle normative in tema di trasparenza e rendicontazione delle attività sociali come voluto dai vari decreti attuativi della riforma del terzo settore, nonché le linee guida per la redazione del documento del bilancio sociale. Inoltre, FourStars nel recepire i dettami normativi ha assunto un approccio positivo raccogliendo tutte le istanze del legislatore e le ha trasformate in opportunità capaci di stimolare il team di lavoro a produrre una serie di azioni volte a testimoniare la passione per l'impegno sociale. Infatti, gli adempimenti normativi non sono stati recepiti come mere azioni burocratiche, ma strumenti per valutare e raccontare professionalmente tutto lo sforzo compiuto in questi anni, testimoniando che si può lavorare nel sociale con un atteggiamento imprenditoriale e soprattutto che si può veramente avere un obiettivo comune che non sia unicamente l'utile di bilancio.

Nel 2022 sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- a. indagare il livello di soddisfazione dei dipendenti in azienda (KPI 5.1);
- b. accrescere il livello di soddisfazione dei clienti (KPI 5.2);
- c. aumentare il coinvolgimento degli stakeholder attraverso la somministrazione di questionari e sondaggi (KPI 5.2, KPI 5.3);
- d. comunicare e dialogare con i vari stakeholder attraverso la condivisione di contenuti on line (KPI 5.3).

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
<b>KPI 5.1</b>	Soddisfazione dei dipendenti in azienda	-	80% soddisfazione di cui il 30% molto soddisfatto	100% soddisfazione di cui il 42,1% molto soddisfatto	100% soddisfazione di cui il 45% molto soddisfatto
<b>KPI 5.2</b>	Soddisfazione dei clienti	94% soddisfatto di cui il 75% molto soddisfatto	95% soddisfatto di cui l'80% molto soddisfatto	94% soddisfazione di cui il 41% molto soddisfatto	95% soddisfazione di cui il 45% molto soddisfatto
<b>KPI 5.3</b>	N° di Follower Social media: Facebook Linkedin	10.340 7.344	10.500 8.000	10.307 9.533	10.400 10.500

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- a. accrescere il livello di soddisfazione dei dipendenti in azienda (KPI 5.1);
- b. accrescere il livello di soddisfazione dei clienti (KPI 5.2);
- c. aumentare il coinvolgimento degli stakeholder attraverso la somministrazione di questionari e sondaggi (KPI 5.2; KPI 5.3);
- d. comunicare e dialogare con i vari stakeholder attraverso la condivisione di contenuti on line (KPI 5.2 e 5.3).

## 6. Gestione economica

Ogni impresa almeno una volta l'anno deve "fare i conti", sebbene infatti nella carta dei valori possano essere scritti i più bei propositi che possano esistere, il confronto con la realtà è sempre misurato con i dati di bilancio.

Nel 2022 sono stati prefissati i seguenti obiettivi:

- a. migliorare gli indici di bilancio (KPI da 6.1 a 6.2).

KPI	Descrizione	Dato 2021	Obiettivo 2022	Dato 2022	Obiettivo 2023
KPI 6.1	Aumento di fatturato complessivo	37%	15%	21%	2%
KPI 6.2	Incremento del fatturato di attività di interesse generale	24%	15%	25%	3%

Per il 2023 si ritiene opportuno:

- a. migliorare gli indici di bilancio (KPI da 6.1 a 6.2).

## 5.5 PROPOSTA CULTURALE ED ANALISI DELL'OUTCOME

Ultimo livello di analisi dell'impatto sociale è la rendicontazione degli outcome, cioè la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati fino ad ora proposti. Questo aspetto è il più "volatile" poiché risulta assai difficile misurare concretamente la quantità e la qualità dei cambiamenti sociali generati.

Dando un giudizio sui KPI presi in esame nel capitolo precedente si denota una generale conferma degli obiettivi per il 2022 con alcuni picchi positivi come nei KPI 1.1, 5.1 e 6.1 che vedono rispettivamente un consolidamento dell'identità di FourStars nel mercato come Impresa Sociale, un alto grado di soddisfazione espresso dai principali stakeholder ed una crescita dell'Impresa nonostante il contesto socio economico attuale. Questi risultati sono davvero promettenti soprattutto se visti in proiezione al 2023 con un mercato di settore in crescita ed una timida ripresa economica.

Altro aspetto importante nella valutazione d'impatto riguarda i questionari rivolti al team di FourStars dove emergono giudizi molto positivi, evidenziando un buon legame tra colleghi ed un generale apprezzamento verso l'impegno all'organizzazione di un orario flessibile e misurato alle esigenze personali. Inoltre, si delinea una correlazione tra benessere aziendale e performance lavorativa, confermata anche dai dati economici che vedono trend positivi nella produttività e nell'efficienza. Risulta evidente che persone felici, inserite in un contesto positivo, esprimono al massimo le proprie potenzialità e competenze.

Ulteriore elemento degno di nota è dato da due quesiti messi a confronto:

1. *“Quale tematica socio/ambientale pensi sia importante che FourStars curi o si impegni a sensibilizzare?”*

Il 47.4% degli intervistati sceglie la “Gestione del tempo/work life balance” e solo il 10.5% punta su “Formazione”.

2. *“Se avessi risorse e tempo a disposizione quale tematica socio ambientale di quelle sopra riportate svilupperesti?”*

In questa seconda analisi dovrebbe delinearsi un trend molto simile alla precedente, infatti il 42% conferma la “Gestione del tempo/work life balance”, mentre esplode, inaspettatamente, l'interesse verso la formazione con un picco del 21.1%.

Risulta chiaro che i lavoratori stessi si rendono conto che il mercato, il lavoro e le competenze sono in continua evoluzione e necessitano di aggiornamento e costanza. Quindi, sebbene risulti importante sviluppare un sistema equilibrato tra vita e lavoro, nel concreto appare evidente la voglia del personale di “crescere” e acquisire know-how. Inoltre, la volontà di formarsi fa emergere che i lavoratori stessi sono consapevoli che hanno ancora spazi di crescita confermando che esistono ulteriori margini di miglioramento alle già ottime performance.

Dai punti sopra riportati si manifesta quanto sia interessante soffermarsi su queste considerazioni poiché ogni contenuto, soprattutto umano, porta con sé diversi spunti e possibilità di crescita. Tutto ciò, risulta essere il più grande valore generato da FourStars e cioè un progressivo attaccamento e naturale sensibilizzazione dei valori fondanti la società stessa. Il lavoro posto in essere vede non solo buoni propositi o pile di documenti come bilanci, relazioni e questionari, ma anche azioni concrete e soprattutto d'impatto che vengono puntualmente rendicontate e promosse ogni anno. In conclusione, si ritiene che tutto il percorso sin qui compiuto manifesta la volontà di FourStars di essere soggetto attivo e protagonista di un cambiamento generazionale della visione imprenditoriale del “fare impresa”, in un'ottica dove non c'è più una competizione frenetica a diventare l'azienda migliore al mondo quanto piuttosto ad essere l'azienda migliore per il mondo. Prende forma il pensiero di Buckminster Fuller: “You never change things by fighting the existing reality. To change something, build a new model that makes the existing model obsolete” (Non cambi le cose combattendo la realtà esistente. Per cambiare qualcosa, costruisci un nuovo modello che renda obsoleto il modello esistente). Ecco l'approccio di FourStars, ecco come il percorso sin qui compiuto vuole essere il concreto tentativo di creare quel nuovo modello capace di cambiare veramente il futuro.

## 6. Situazione economico finanziaria

Per descrivere l'impresa sociale, è utile presentare innanzitutto alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2022, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

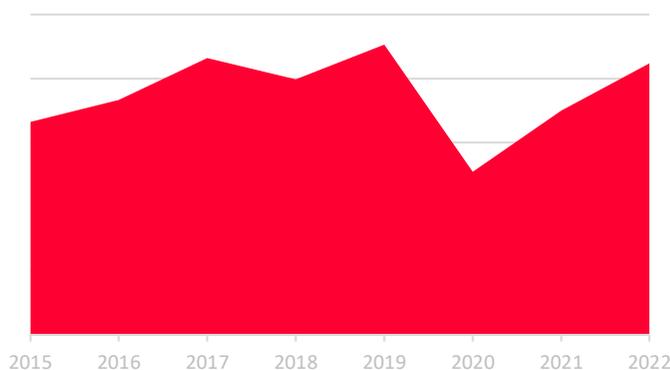
A livello comparativo vengono esposti i dati relativi al bilancio al 31.12.2021, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 03.05.2022 e dall'Assemblea Ordinaria in data 30.05.2022.

FourStars Impresa Sociale S.r.l. ha chiuso l'esercizio 2022 con risultati di assoluta eccellenza, conseguendo un utile maggiore di quello dell'anno precedente, e confermando il trend positivo raggiunto prima della pandemia, dimostrando di essere solida dal punto di vista economico-patrimoniale.

Conto Economico	Variazione in % rispetto al 2021
Valore produzione caratteristica	21%
Costi per merci	7%
Costi per servizi	9%
Costi per godimento beni di terzi	8%
Costo del personale	13%
Oneri diversi di gestione	-14%
<b>EBIT</b>	
Proventi e oneri finanziari	35%
<b>(=) Risultato ante imposte</b>	
Imposte sul reddito d'esercizio	272%
<b>(=) Utile d'esercizio</b>	

Il **valore della produzione** rappresenta così innanzitutto un primo indice della nostra dimensione economica, posizionando quindi la nostra impresa sociale tra le medie imprese sociali. Interessante è l'analisi del trend dei valori negli ultimi anni, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della nostra impresa sociale di continuare ad essere in una posizione solida sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno, si registra una variazione pari al 20,91%.

### VALORE DELLA PRODUZIONE

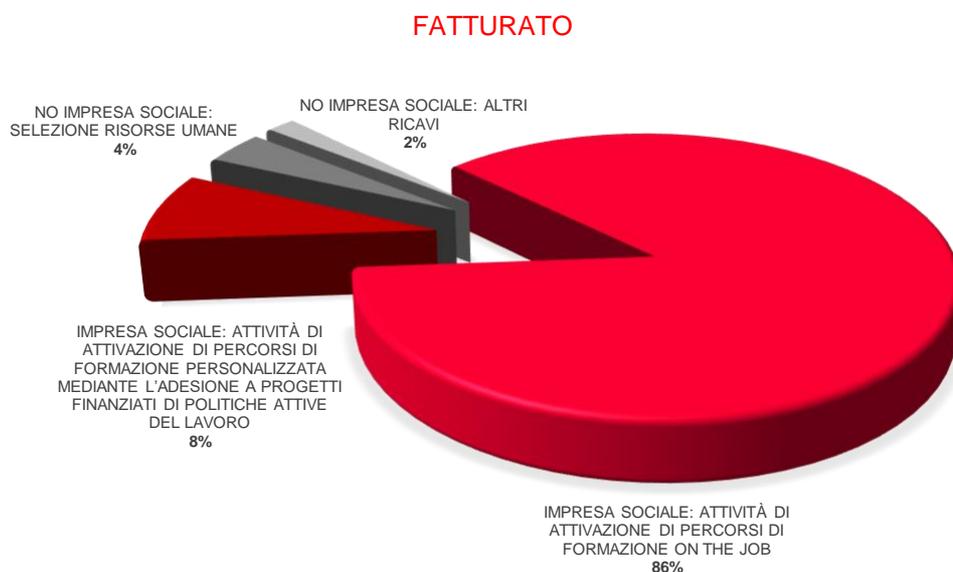


Premesso che, ai sensi del D.Lgs 112/2017, art. 2, comma 1, “L’impresa sociale esercita in via stabile e principale una o più attività d’impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale” e che, ai sensi del comma 3 “si intende svolta in via principale l’attività per la quale i relativi ricavi siano superiori al settanta per cento dei ricavi complessivi dell’impresa sociale”, si specifica che le **attività di interesse generale** effettivamente svolte da FourStars Impresa Sociale S.r.l. durante l’anno 2022 sono:

- a. attività di attivazione di percorsi di formazione on the job (nella forma del tirocinio extracurriculare) (di cui alla lettera a) dello Statuto, corrispondente a lettera l) dell’art. 2, comma 2, del D.lgs 112/2017), rappresenta l’86% dei ricavi totali;
- b. attività di attivazione di percorsi di formazione personalizzata (orientamento, attivazione tirocini extracurricolari, ecc.) mediante l’adesione a progetti finanziati di politiche attive del lavoro (di cui alla lettera a) dello Statuto, corrispondente a lettera l) dell’art. 2, comma 2, del D.lgs 112/2017), rappresenta l’8% dei ricavi totali.

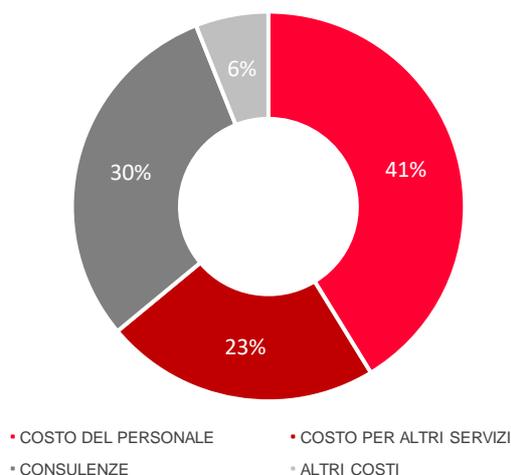
L’Impresa Sociale esercita anche altre attività, non di interesse generale quali:

- a. la selezione di risorse umane, rappresenta il 4% dei ricavi totali. Si specifica che la maggior parte delle selezioni sono strumentali all’attivazione del percorso di formazione on the job;
- b. altri ricavi, rappresenta il 2% dei ricavi totali.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai **costi della produzione**, di cui il 41% sono rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 70%.

### VALORE DELLA PRODUZIONE

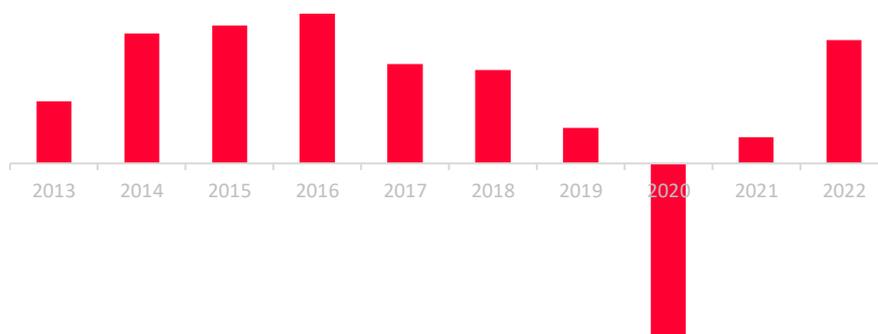


Nel corso del 2022, si è mantenuta una congrua contrazione di quasi tutte le voci di costo che ha permesso di abbassare l'incidenza dei costi della produzione sul valore della produzione, passando da un 97% nel 2021 ad un 89% nel 2022.

Tra la voce altri costi dobbiamo tenere presente che FourStars Impresa Sociale S.r.l. collabora con il territorio locale in cui opera e per questo motivo ha deciso di **devolvere fondi** all'Associazione Italiana per la Ricerca contro il Cancro, all'Associazione Lorenzo Perrone Onlus e all'emergenza in Ucraina, come precedentemente indicato.

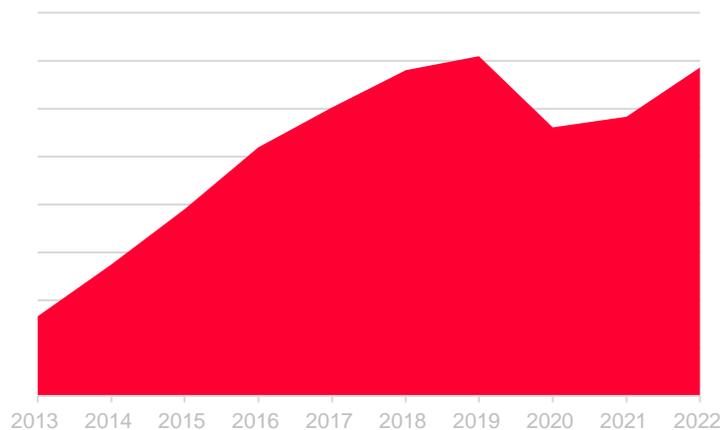
Dal punto di vista del risultato di esercizio, il bilancio 2022 ha chiuso in **utile**. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra impresa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile dell'impresa sociale).

### RISULTATO ECONOMICO



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale dell'impresa sociale. Il **patrimonio netto** posiziona la nostra impresa sociale sopra la media del patrimonio netto registrato tra le imprese sociali italiane. Fino all'anno 2020, il patrimonio netto della nostra impresa sociale non è mai stato intaccato da perdite di gestione e quindi il suo valore si è incrementato di anno in anno; questo ha permesso di coprire completamente la perdita di gestione dovuta alla pandemia e di consentire a FourStars Impresa Sociale S.r.l. di continuare a generare valore aggiunto per l'ambiente sociale circostante. Il patrimonio è più nello specifico composto per il 2% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale e per la percentuale restante da utili accumulati a riserve negli anni.

### PATRIMONIO NETTO



## 6.1 VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di voci principali del nostro bilancio per l'esercizio 2022, si desidera presentare il valore aggiunto generato dall'impresa sociale, attraverso la riclassificazione dei dati come proposta nella tabella seguente. In particolare, si osserva che il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al 49.39% ad indicare un buon peso della gestione ordinaria dell'impresa sociale sulla creazione di valore economico.

<b>CE riclassificato a valore aggiunto</b>	<b>Variazione in % rispetto al 2021</b>
Ricavi delle vendite e prestazioni	28%
Altri ricavi e proventi caratteristici	-19%
<b>(=) Valore della produzione caratteristica</b>	<b>21%</b>
Costo del venduto	16%
<b>(=) Margine commerciale</b>	<b>22%</b>
Costi per servizi	6%
Costi per godimento beni di terzi	8%
Oneri diversi di gestione	-14%
Proventi e oneri finanziari	35%
<b>(=) Valore aggiunto</b>	<b>41%</b>

Il principale dato che emerge è l'incremento di valore aggiunto, per la maggior parte spiegata dall'aumento dei ricavi argomentata in precedenza. Si rimanda al Bilancio d'Esercizio di FourStars Impresa Sociale S.r.l. per una più dettagliata informativa dei risultati economico-finanziari.

Il coefficiente di distribuzione del reddito al lavoro risulta quasi totalizzante, tale per cui è possibile affermare nuovamente la distribuzione a favore esclusivo dei propri lavoratori. Nell'analisi effettuata viene indicata inoltre la differenza che viene destinata esclusivamente a patrimonio netto. Quindi, come anticipato precedentemente, è da rilevare, che una quota considerevole del valore aggiunto prodotto viene reinvestito in azienda, sotto forma di utile capitalizzato.

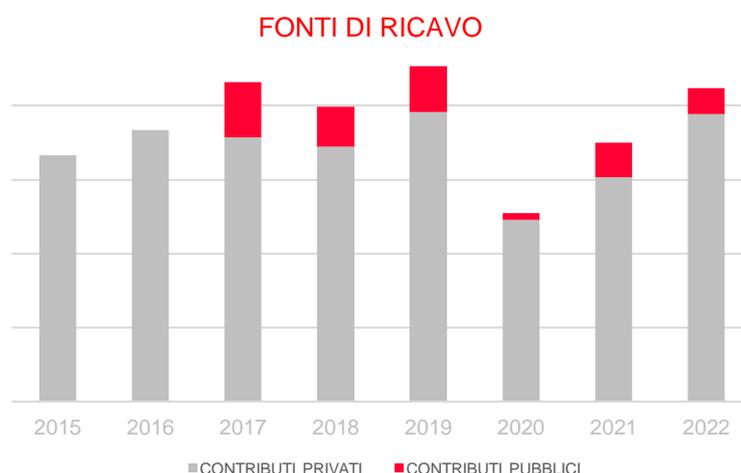
Distribuzione del valore aggiunto	2022	2021
Valore aggiunto globale lordo	100%	100%
Dipendenti	73%	91%
Capitalizzato	27%	9%

## 6.2 RISORSE FINANZIARIE E FISICHE IMPIEGATE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria dell'impresa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare qualitativamente queste risorse, è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Il valore della produzione della nostra impresa sociale è rappresentato al 92% da ricavi di vendita di servizi confermando la capacità dell'impresa di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i clienti.

L'analisi per **fonti delle entrate pubbliche e private** rileva una bassa dipendenza dell'impresa da entrate di fonte pubblica e nello specifico solo il 9% del valore della produzione è generato dalla vendita di servizi ad enti pubblici. Tali dati posizionano FourStars tra le imprese sociali che presentano alti livelli di apertura al mercato privato e pochi legami con le pubbliche amministrazioni.



## 6.3 MODELLI SPERIMENTALI

FourStars Impresa Sociale S.r.l. vuole essere l'ente promotore di un maggior numero di aziende su tutto il territorio nazionale. Per questo motivo ha instaurato con i propri clienti un rapporto di lungo periodo basato su fiducia e condivisione di valori e costantemente svolge attività di assessment. Tramite questi feedback, l'impresa sociale è riuscita ad aumentare la quantità di clientela verso la quale svolge la propria attività,

concentrandosi non solo sui top client ma anche sulla fidelizzazione dei clienti più piccoli. Questo ha portato alla generazione di valore grazie all'instaurazione di rapporti di reciproca soddisfazione con i propri clienti. Ne consegue una forte attenzione, affinché i servizi offerti siano in linea con le esigenze del cliente.

L'obiettivo strategico consiste nell'intensificare la propria presenza sul mercato, presentando un'offerta che possa differenziarsi dalla concorrenza e attrarre sempre più clienti.

## 7. Altre info

### 7.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

FourStars si pone come obiettivo di proseguire lungo la strada intrapresa, che prevede un paradigma evoluto di business: un paradigma rigenerativo e non estrattivo. Pertanto diventare **una B Corp certificata** appare il coronamento logico di questa filosofia di imprenditorialità. Una filosofia volta a generare un impatto



positivo sulla società e sull'ambiente circostante.

Le B Corp certificate si differenziano sul mercato perché vanno oltre l'obiettivo di profitto e innovano continuamente, per massimizzare il loro impatto positivo verso i dipendenti, le comunità in cui operano, l'ambiente e tutti gli stakeholder.

L'azienda può generare valore per la società: lavorare per fare del bene alle persone ed al pianeta è il valore cardine di FouStars e quindi la strada lungo cui proseguire.

Come azione concreta, nel 2022, FourStars ha terminato ed inviato la misurazione del proprio impatto sociale ed ambientale attraverso la compilazione del questionario BIA (Business Impact Assessment), che indaga i seguenti temi:

- Governance (responsabilità e trasparenza, verso l'interno e l'esterno)
- Workers (tutto ciò che riguarda i dipendenti: salari, formazione, benefit, qualità dell'ambiente lavorativo, proprietà ecc.)
- Community (azioni di supporto per la comunità, atteggiamenti socialmente utili, politiche di fornitura e logistica, creazione di posti di lavoro, ecc.)
- Environment (attenzione all'ambiente attraverso l'efficienza energetica, la riduzione dei rifiuti e dell'impatto ambientale, ecc.)
- Customers (impatto positivo dei prodotti o servizi offerti sui clienti).

In conclusione, la società si pone l'obiettivo di diventare **una B Corp certificata** entro la fine del **2023**.

### 7.2 DONAZIONI E IMPEGNO SOCIALE

FourStars, in qualità di Impresa Sociale, da sempre rivolta alla comunità, si impegna ad avviare azioni concrete per supportare chiunque abbia bisogno.

Nel corso dell'emergenza sanitaria del 2020, FourStars ha creato una raccolta fondi per dare un sostegno alle strutture sanitarie. La **campagna** è stata creata sulla **piattaforma GoFundMe**, con un obiettivo molto sfidante: basta un piccolo contributo da parte di tutti e della community per ottenere grandi risultati!

I fondi raccolti sono stati devoluti all'ospedale Humanitas per contribuire a rafforzare le terapie intensive degli ospedali di Rozzano (MI), Bergamo, Castellanza (VA) e Torino.

Nel 2022 FourStars ha avviato **azioni concrete** per **supportare il popolo ucraino**: ha individuato le iniziative più utili, tra quelle disponibili sul territorio, coinvolgendo tutta l'azienda, per condividere ancora una volta i valori forti che la caratterizzano.

L'Impresa Sociale ha dato il proprio contributo, donando farmaci, beni commestibili e denaro, affidandosi a **Odissea della Pace**, al **Ministero della Salute dell'Ucraina** e alla **Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano**.

Il team di FourStars ha, inoltre, deciso di partecipare come sponsor ad un **evento sportivo benefico** organizzato da **SJ The Space**: una giornata dedicata alla beneficenza, combinata allo sport e al divertimento, per raccogliere fondi in favore della popolazione Ucraina.

Tra le diverse iniziative, si menziona la donazione all'**Associazione Lorenzo Perrone onlus** che sostiene servizi gratuiti di supporto psicologico, consulenza previdenziale/fiscale e trasporto sanitario per i malati di tumore e per i loro famigliari, ai progetti di prevenzione oncologica e promozione della salute.

FourStars, inoltre, da anni sostiene la ricerca donando il proprio contributo a favore della **Fondazione AIRC** per la ricerca sul cancro, per rendere questo male sempre più curabile.



Le iniziative di FourStars non finiscono qui.

## 7.3 ATTIVITÀ DI BRANDING E COMUNICAZIONE

La strategia di branding e comunicazione online di FourStars è un insieme di attività e tecniche diverse, che mira a creare e diffondere l'identità aziendale e i suoi servizi, trasmettendo al contempo i valori e la mission.

# Comunicazione & Branding

# 4sTARS



## Sito web

- informativo/promozionale
- navigazione chiara e intuitiva
- sezioni diversificate per utenza
- contenuti sempre aggiornati
- responsive
- bilingue

## Blog4S

- blog integrato al sito web
- sezioni diversificate per utenza
- contenuti approfonditi, sempre aggiornati e con articoli pensati per il nostro target di riferimento



## Newsletter

- servizio facoltativo di informazione via mail
- diversificato per categoria
- con nuovi contenuti ogni mese

## Social media marketing

- due canali: + di 10.307 follower
- + di 9.533 follower
- obiettivi: aumentare la visibilità del brand e creare fedeltà
- contenuti: video, sondaggi, articoli e attività di customer care

## 8. Monitoraggio organo di controllo

### 8.1 RELAZIONE DI CONFORMITA' DEL BILANCIO SOCIALE EX ART. 10, III CO., D.LGS. 112/2017

Signori Soci,

Nella mia qualità di Sindaco Unico ho svolto il monitoraggio sull'osservanza delle finalità sociali da parte dell'impresa avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 2, 3, 4, 11 e 13 D.Lgs. 112/2017 e ho svolto le verifiche di conformità ed analisi sul bilancio sociale al 31 dicembre 2022 di seguito descritte.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare se il bilancio sociale al 31 dicembre 2022 della Società è stato predisposto facendo riferimento alle linee guida di cui all'art. 9, co. II, D.Lgs. 112/2017 e D.M. del 4 luglio 2019.

La responsabilità della predisposizione del bilancio sociale in accordo con i menzionati principi compete agli Amministratori della Società.

Ho svolto le seguenti procedure di verifica:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-patrimoniale alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022, approvato dall'organo amministrativo, sul quale ho emesso la relazione ex art. 2429 cod.civ. in qualità di Sindaco Unico;
- confronti e discussioni con i membri del Consiglio di Amministrazione al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività della Società e di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del bilancio sociale;
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso gli incontri con gli Amministratori;
- analisi della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale.

Sulla base del lavoro svolto ritengo che il bilancio sociale 2022 sia redatto facendo riferimento alle linee guida di cui all'art. 9, co. II, D.Lgs. 112/2017 e D.M. del 4 luglio 2019, e fornisce un quadro complessivo delle performance della Società fornendo informazioni sulla qualità dell'attività aziendale anche sotto il profilo sociale.

Milano, 11 aprile 2023

Il Sindaco Unico

