CALL.IT – Soc. Coop. Sociale ONLUS
Viale degli Eroi di Cefalonia, 121 – Roma (RM) 00128 – tel. 06 70450000-1 – fax. 06 70450002
P.I. – C.F. n. 11369061004 - R.E.A n. 1297865 Albo Società Cooperative n. A212873
Sez. coop. a mutualità prevalente di diritto Categoria: Coop. Sociali

BILANCIO SOCIALE

Cooperativa sociale Call.it-ONLUS

Anno 2020

Nota introduttiva bilancio sociale - Cooperativa Sociale Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it con l'elaborazione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un nuovo strumento di informazione per fornire una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore creato dalla Cooperativa.
Il bilancio sociale, quindi, risponde alla esigenza di informare, valorizzare e far conoscere ai diversi Stakeholder (portatori di interesse) il valore di tutte quelle attività che non possono essere ridotte alla sola dimensione economica. È lo strumento per far conoscere, dentro e fuori dalla cooperativa, informazioni sulle attività e le iniziative realizzate insieme alle altre cooperative associate al Consorzio Sintesi.
Ha inoltre lo scopo di migliorare, tra i molti soci, la conoscenza delle azioni e delle iniziative della Cooperativa. Rappresenta pertanto una importante occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto soprattutto in un anno difficile e di cambiamenti.
Proprio per questo motivo gli obiettivi a cui si è ispirato lo sviluppo di questo bilancio sociale dell'anno 2020 sono stati i seguenti:

- Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo e dove vivono i nostri soci.
- Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa. Gestire le commesse non è un'attività fine a sé stessa ma intimamente legata ai progetti di inserimento lavorativo, dunque a creare opportunità di lavoro e dignità per i soci e le persone che collaborano con noi.
- Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione imprenditoriale alla concreta solidarietà sociale, allo stretto rapporto con il territorio, con le esigenze di sviluppo equilibrato, lavoro, sicurezza sociale e attenzione all'ambiente di vita.

- Valorizzare la capacità di affrontare le difficoltà ed i rischi determinati dalla pandemia che ha colpito il nostro Paese evidenziando le potenzialità di riorganizzazione e trasformazione del lavoro svolto.
- Promuovere il modello cooperativo, ed in particolare della cooperazione sociale, come strumento essenziale per la partecipazione di tutti alla gestione dell'impresa.

Questi obiettivi hanno uniformato il processo di sviluppo dei contenuti del bilancio sociale coinvolgendo i principali settori della Cooperativa che hanno partecipato alla sua formazione sviluppando una analisi sulle attività svolte ed una valutazione sui risultati ottenuti. Dunque la stessa redazione del bilancio sociale è risultata un'utile occasione per lo scambio di informazioni e valutazioni sul lavoro svolto dalla Cooperativa e sui suoi obiettivi.

2020 Un anno di grandi rischi e cambiamenti

Il 2020 è stato un anno particolarmente difficile, la pandemia dal virus sars covid-19 ha determinato pesanti limiti alla mobilità delle persone ed allo sviluppo delle attività e delle relazioni.
L'Italia ha sofferto pesantemente questa situazione fin dal mese di febbraio, i provvedimenti presi per limitare ed isolare la diffusione del virus hanno inciso sulla vita e le relazioni delle persone e sulla economia del Paese.
Molte delle misure prese nei diversi decreti hanno inciso sulla attività della Cooperativa chiedendo uno sforzo di riorganizzazione immediata delle attività, attraverso il telelavoro, e delle misure di sicurezza sul lavoro per limitare i rischi di contagio.
Vedremo successivamente nel dettaglio le diverse scelte effettuate che hanno evitato rischi di contaminazione nelle attività lavorative, le cui conseguenze sanitarie avrebbero potuto essere più gravi per molti soci.
Il passaggio di molte attività operative nella modalità del telelavoro e del lavoro agile, imposta dai primi decreti di marzo, sono state occasione per una riorganizzazione complessiva delle attività. Ha comportato uno sforzo economico ed organizzativo ma la partecipazione di tutti i soci ed i lavoratori ha permesso di realizzare un importante e profondo cambiamento organizzativo che resterà anche per il futuro.
Le limitazioni nei rapporti sociali hanno ridotto le occasioni di socializzazione e le relazioni personali tra i soci ed i lavoratori, ne siamo consapevoli e questa sarà uno dei principali obbiettivi su cui lavorare una volta superata la situazione di emergenza.
Grazie a queste iniziative l'incidenza negativa delle misure anti covid sull' attività economica della Cooperativa è stata scarsa, ha determinato solo alcuni oneri ulteriori per la sanificazione degli ambienti ed i presidi medici necessari alla sicurezza egli operatori. Contestualmente il rinnovo del contratto, e delle convenzioni, con WINDTRE spa ha permesso di formalizzare con il cliente principale le nuove modalità di lavoro, telelavoro e lavoro agile, anche per il prossimo triennio.
Il rinnovo del contratto di servizi fino al dicembre 2023, con il Consorzio Sintesi, è sicuramente l'evento di maggior rilievo che caratterizza l'anno appena concluso.

Quali sono i riferimenti del bilancio sociale

La nuova normativa sulle "Imprese Sociali prevista dal D.Lgs. 112/2017", ha previsto l'obbligo della stesura del bilancio sociale per tutte le Cooperative Sociali che sono considerate di diritto imprese sociali. Secondo quanto stabilito dall'articolo 9, comma 2, d.lgs. n. 112/2017, la redazione del bilancio sociale deve avvenire in base a linee guida definite con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali sentito il Consiglio nazionale del Terzo settore.

Le linee guida sono state pubblicate nel 2019, a queste abbiamo adeguato lo schema di Bilancio Sociale pur tenendo conto del lavoro sviluppato negli scorsi anni.
Per la redazione abbiamo utilizzato i seguenti riferimenti normativi:

- DECRETO 23 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ”Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore”.
- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 112- “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2017, n. 106.”
- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106”.
- DECRETO LEGISLATIVO 24 marzo 2006, n. 155 ”Disciplina dell'impresa sociale, a norma della legge 13 giugno 2005, n. 118.”

Il bilancio sociale 2020 della Cooperativa, è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2020, nonché sui dati degli esercizi precedenti, per evidenziare gli indicatori di sviluppo delle attività, i diversi risultati e le opportunità lavorative realizzate attraverso le diverse attività ed i progetti di inserimento lavorativo.

Le linee generali del documento ed i suoi contenuti programmatici sono approvati dal C.d.A. e dalle Assemblee dei soci della Cooperativa sociale Call.it.

I nostri dati, la nostra storia

CALL.IT, società cooperativa sociale-ONLUS, è una Cooperativa costituita nel marzo 2011 a Roma, a norma della Legge 8 novembre 1991, n. 381"Disciplina delle cooperative sociali"
La Sede Legale è in Via Adolfo Ravà, 124 –Roma.
Codice fiscale, Partita Iva e iscrizione al Registro delle imprese di Roma n. 11369061004 R.E.A. della CCIAA di Roma n. 1297865
Iscrizione Albo Società Cooperative n. A212873 sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto.
Il Capitale sociale è di euro 686.988,00€ detenuto da 306 soci ordinari e 2 soci finanziatori.

Le attività della Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

- Roma- Via Adolfo Ravà n. 124
- Napoli- Via Galileo Ferraris n. 77. Dal 05 gennaio 2021 l'unità operativa di Napoli si è trasferita nella nuova sede c/o il CENTRO DIREZIONALE DI NAPOLI via G. Porzio, 4, Isola G1, piano 19° interno 140 e 141
- Palermo- Via Ugo La Malfa n. 63

La Cooperativa è certificata ISO 9001, rilasciato il 04 luglio 2018, e ISO 27001 rilasciato il 04 luglio 2018, relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

La Cooperativa ha ottenuto il Rating di Legalità rilasciato dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il 13 ottobre 2020 (RT 12329).

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" – indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Il riconoscimento massimo è di 3 stellette, una stelletta si ottiene con il riconoscimento di 3 condizioni indicate nel regolamento ed espressi con un più (+). La nostra Cooperativa ha ottenuto quasi il riconoscimento massimo con due stelle e due più.

AGCM AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
Rating di legalità
★★++

Mission della Cooperativa Sociale Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it intende contribuire a costruire una società basata sulla solidarietà, l'uguaglianza e la reale giustizia sociale promuovendo l'inserimento di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro all'interno delle attività economiche, favorendo la partecipazione delle socie e dei soci e la condivisione delle scelte d'impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione delle attività imprenditoriali si ispirano ai principi della libera cooperazione, alla cui diffusione e affermazione la Cooperativa Sociale Call.it è impegnata costantemente, secondo criteri di imparzialità e uguaglianza e senza discriminazioni politiche, religiose, di nazionalità o di sesso.

Gli obiettivi primari che la cooperativa intende realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione delle persone nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi, attraverso lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale fondati sul lavoro;
- la riqualificazione, il perfezionamento e il potenziamento delle conoscenze e delle competenze individuali e professionali attraverso interventi di inserimento lavorativo e attività di formazione;
- l'incoraggiamento alla crescita del senso di responsabilità nei soggetti inseriti e la proposizione di strumenti operativi in grado di limitarne le conseguenze di vita e sociale dello stato di "diversità";
- la promozione dell'autonomia economica individuale come strumento di libertà e di emancipazione da logiche di tipo assistenzialistico.

Destinatari dell'attività sociale sono i soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro che devono necessariamente essere nel numero di 30 ogni 100 addetti normodotati della cooperativa e, compatibilmente con il proprio stato soggettivo, essere inclusi all'interno del corpo sociale. La Cooperativa realizza ampiamente questo obbiettivo con livelli di inserimento lavorativo superiori ai minimi e favorendo, in tutte le attività, progetti di inserimento ed opportunità di crescita professionale.

La Cooperativa Sociale Call.it è un'***Impresa Sociale, ai sensi dell'art. 2 comma 4 e 5 del D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 112***, che progetta e gestisce attività imprenditoriali finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro. Per realizzare questo obiettivo si impegna a:

- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni di lavoro per soci e dipendenti;
- operare secondo i principi mutualistici della leale collaborazione e del massimo soddisfacimento delle aspettative dei clienti;
- riconoscere un ruolo strategico ai soci lavoratori intrattenendo con essi rapporti improntati al reciproco rispetto e al rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità fisiche, responsabilità familiari, razza, ceto sociale, nazionalità, opinioni politiche, appartenenze sindacali, credenze religiose o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;

- riconoscere un ruolo irrinunciabile a formazione, responsabilizzazione e coinvolgimento ad ogni livello di tutto il personale, garantendo al tempo stesso il rispetto dell'integrità fisica e morale;
- razionalizzare la gestione della cooperativa in tutte le sue aree al fine di garantire continuità e nuove opportunità;
- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti irrinunciabili per una presenza responsabile e duratura all'interno del mercato;
- operare nel mercato nel rispetto di alcuni principi etici fondamentali, quali onestà, imparzialità e rispetto di tutte le norme vigenti (leggi nazionali e comunitarie, regolamenti o codici interni, provvedimenti amministrativi, norme deontologiche).

Dal primo gennaio 2014, a seguito dell'acquisto da parte della cooperativa del ramo di azienda della E-social Soc. Coop. Sociale Onlus inerente l'attività di call center, come da atto notarile notaio Francesco Balletta del 17 dicembre 2013, la Call.it ha sviluppato una significativa esperienza nel campo della gestione di questi servizi finalizzati all'inserimento lavorativo previsto all'art.1, lettera b) della legge 381/1991.

La cooperativa opera nei territori delle provincie di Roma, Napoli e Palermo, prestando la propria attività ad aziende, enti e istituzioni, pubblici e privati, attraverso le attività commerciali sviluppate dal Consorzio Sociale Sintesi, di cui rappresenta la cooperativa di maggiori dimensioni.

Quotidianamente persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

- ***proprietà sociale*** -la Cooperativa è dei soci e i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa;
- ***mutualità prevalente*** - l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri, attraverso la destinazione degli utili a riserve indivisibili;
- ***struttura societaria partecipativa*** e democratica - tutti i soci hanno egual diritto; nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitario;
- ***promozione cooperativa*** - la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i soci, i cittadini ed i territori ove opera.

Attività della Cooperativa Sociale Call.it.

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di promuovere l'occupazione di soggetti svantaggiati, con particolare riguardo nel settore delle telecomunicazioni, settore nel quale ha sviluppato una importante esperienza con primari operatori nazionali.
La Cooperativa ha stipulato, attraverso il Consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con un'azienda di Telecomunicazioni, sul tema dell'art. 14 del Decreto Legislativo 276/2003 attuativo della Legge 30/2003, "legge Biagi".

La Cooperativa si propone di sviluppare una collaborazione con il mondo dell'impresa profit per garantire e coordinare un'azione di sistema nel settore della diversità sociale, propedeutica alla creazione di opportunità lavorative per questi cittadini, utilizzando quale strumento primario la sostenibilità economica di ogni singolo intervento.

L'esperienza della Cooperativa Call.it si è caratterizzata per una gestione efficace e sostenibile dell'obbligo di riserva. Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato insieme al Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale – prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità imprenditoriale; di formazione; di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.

Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa. La Cooperativa si avvale dei sevizi del Consorzio Sintesi per le attività di supporto in campo commerciale, di gestione delle procedure amministrative e finanziarie, di gestione delle risorse umane e della formazione.

La Cooperativa Call.it svolge tutte le attività organizzative ed operative di gestione dei servizi di call center, back office con il cliente, e le attività di facility, supporto tecnologico, operativo ed organizzativo nelle diverse sedi.

Le relazioni con gli stakeholder

Tutte le attività della Cooperativa devono ispirarsi all'obiettivo di fornire ai cittadini, utenti e più in generale alla società nelle sue diverse articolazioni, servizi di qualità. Una specifica attenzione è posta all'attività di inserimento lavorativo dei soci in condizioni di difficoltà, le attività svolte sono pertanto finalizzate a questo obiettivo primario che permette una valorizzazione delle potenzialità personali ed una nuova appartenenza sociale, attraverso il percorso lavorativo.

Al fine di rispettare tali obiettivi la Cooperativa Sociale Call.it individua tre aree di particolare importanza per definire e sviluppare principi base di comportamento di tutti i suoi soci e amministratori:

A) verso gli utenti, i fornitori, gli enti pubblici, le società e le altre Cooperative;

B) verso i soci, i dipendenti, le istituzioni (comuni, Asl, Regioni e Stato), e gli altri Committenti;

C) verso il territorio nelle sue diverse articolazioni sociali e le Comunità locali.

Su questi punti è fondato il ***Codice Etico*** adottato dalla Cooperativa.

Il rispetto di tali principi deve essere garantito dai soci, dai dipendenti, dai collaboratori e dagli amministratori della cooperativa verso i diversi soggetti individuati che rappresentano gli oggettivi portatori di interessi (stakeholders).

L'inclusione sociale.

Il tema dell'inclusione sociale delle persone con disabilità, missione della nostra Cooperativa, è al centro della iniziativa legislativa da molti anni.
Sviluppare politiche ed iniziative volte ad evitare l'isolamento e l'emarginazione è importantissimo sia sul piano umano, ogni persona ha diritto ad una vita sociale serena, che su quello della salute, l'emarginazione e l'isolamento sono fattori di rischio per la salute di ogni persona.
In questo quadro un aspetto di grande rilievo è rappresentato dalla possibilità di garantire una occupazione lavorativa stabile alle persone disabili/svantaggiate.
Il lavoro infatti rappresenta una delle principali opportunità di inclusione sociale per ogni cittadino. La dignità della persona viene rafforzata dalla indipendenza e dalla autonomia che deriva dall'impegno lavorativo e dalla realizzazione di sé stesso, come parte attiva di una comunità.
In Italia una specifica legge (la n. 68 del 1999) ha affrontato il tema degli strumenti atti a favorire l'avviamento al lavoro attraverso i *servizi di sostegno* ed il *collocamento mirato*.
Prima di questa, un'altra importante esperienza si è realizzata nella società, ovvero la nascita delle cooperative sociali di inserimento lavorativo, regolate solo nel 1989 dalla legge 381 ma già esistenti da molti anni.
Queste cooperative, come la nostra, hanno permesso a persone che, per handicap psico-fisici o disagio sociale erano esclusi dal mercato del lavoro, a trovare opportunità lavorative, realizzare una vita autonoma ed accrescere le proprie potenzialità personali.

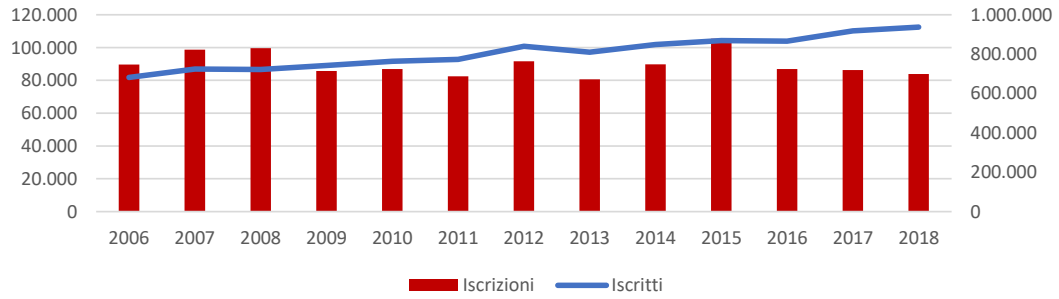
I numeri del "disagio" ed i potenziali sviluppi.

La Legge 68 /1999 ha permesso un parziale censimento della domanda di lavoro delle persone con disabilità o difficoltà di inserimento.
Non rappresenta sicuramente tutte le situazioni ma può essere presa a riferimento per valutare la domanda di lavoro di persone che hanno difficoltà. Ogni triennio viene sviluppata una relazione che è trasmessa alle Camere.
La Relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", viene redatta ai sensi dell'articolo 21 della stessa Legge, sulla base dei dati trasmessi dalle Regioni e dalle Province Autonome al Ministero del lavoro e delle politiche sociali. La IX Relazione, relativa al triennio 2016-2018, è stata realizzata da Ministero del Lavoro (Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale).

Le tabelle e le valutazioni che seguono sono estrapolate da questo rapporto presentato a gennaio 2021.

Gli iscritti all'elenco del collocamento mirato sul territorio nazionale passano dai circa 700mila nel 2006 agli oltre 900mila nel 2018, con un aumento costante nell'ultimo triennio (Figura 1). Il flusso annuale delle iscrizioni oscilla fra valori annui attorno a 75.000 e di poco superiori ai 100.000.

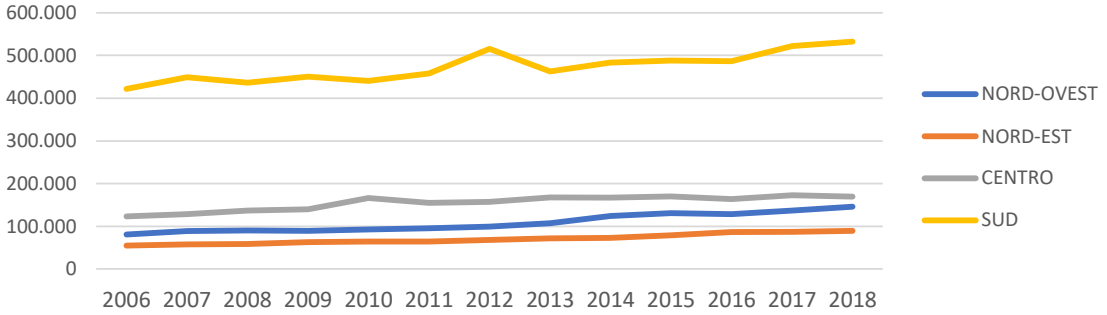
Figura 1 - Iscritti al 31 dicembre (valori asse dx) e iscrizioni annuali (valori asse sx) nell'elenco del collocamento mirato, per area geografica (v. ass.). Anni 2006-2018



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

La distribuzione sul territorio evidenzia che gli iscritti sono molto più numerosi al Sud rispetto alle altre aree territoriali, quasi sempre intorno al 60% del totale (Figura 2).

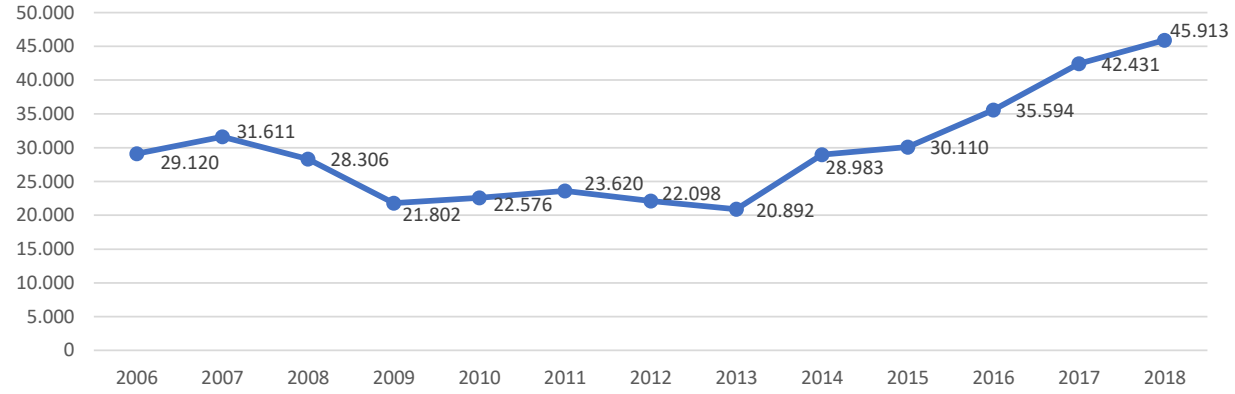
Figura 2 - Iscritti nell'elenco del collocamento mirato al 31 dicembre, per area geografica, (v. ass.). Anni 2006-2018



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

L'integrazione nel mondo del lavoro per le persone con disabilità rappresenta uno degli aspetti centrali a cui punta la Legge 68/99, nell'ottica di una piena inclusione sociale da raggiungere anche attraverso l'autonomia economica e il riconoscimento di piena cittadinanza offerte dal lavoro.
L'andamento degli avviamenti mostra un evidente trend positivo nell'ultimo quinquennio, tra il 2014 e il 2018, che appare in linea con le tendenze generali del mercato del lavoro, verosimilmente favorito anche dai processi di riforma normativa introdotti dal D.Lgs. 151/2015 (Figura 3).

Figura 3 - Avviamenti degli iscritti nell'elenco del collocamento mirato presso datori di lavori pubblici e privati, (v. ass.). Anni 2006-2018

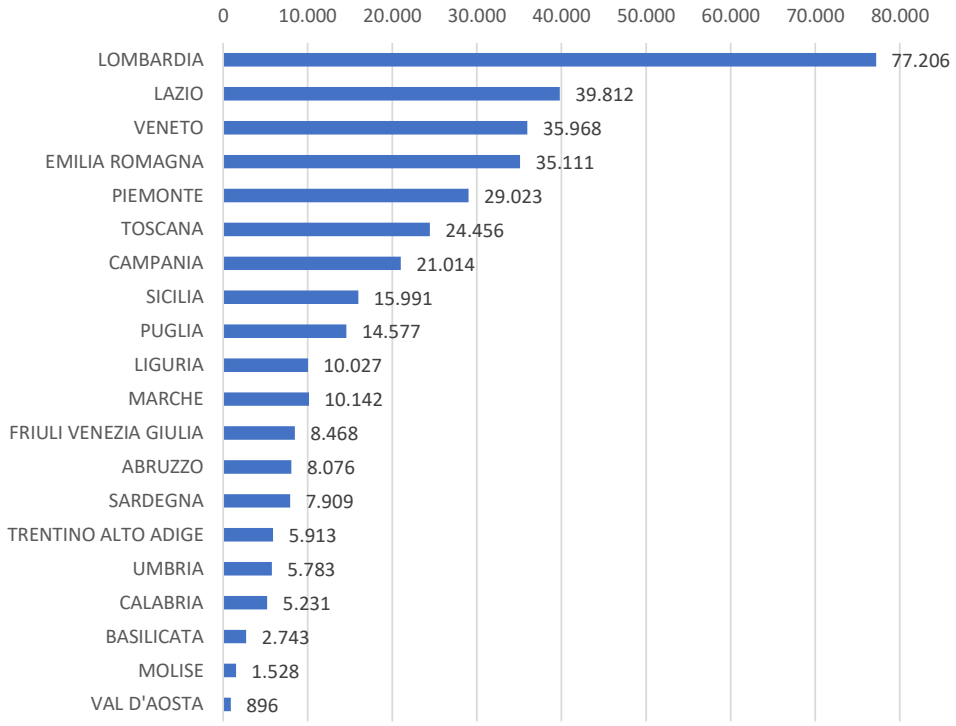


Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

Da questa rilevazione, al 31 dicembre 2018, risultano iscritte agli elenchi oltre 900.000 persone. Di queste, la grande maggioranza è presente nelle regioni del sud Italia. Un numero che tende alla crescita, risultando i dati delle nuove iscrizioni nel biennio superiori agli avviamenti al lavoro negli stessi. Da evidenziare come la modifica della normativa e degli oneri in caso di non rispetto degli obblighi di inserimento (del 2015) ha portato una crescita significativa degli inserimenti negli anni successivi: dai 30.110 del 2015 ai 45.913 del 2018, oltre il 50% in più.
La normativa prevede diverse forme di agevolazione per favorire l'inserimento al lavoro ma si scontra, oggettivamente, con la difficoltà delle aziende a seguire e supportare i progetti di inserimento se non per alcune figure.
Il collocamento obbligatorio, previsto dalla legge 68/99, prevede, infatti, che le aziende con più di 15 dipendenti debbano dichiarare la posizione, il numero di addetti e indicare le persone da assumere tra quelle iscritte agli elenchi del collocamento obbligatorio: tale obbligo determina, di norma, un numero di *scoperture*.
Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che tuttora risultano scoperti, a livello nazionale, più di 55.000 posti di cui la gran parte nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio.

Partendo dall'osservazione dei valori assoluti degli occupati con disabilità (Figura 5), il quadro generale riporta una situazione molto articolata, con la regione Lombardia che da sola occupa tante persone quanto l'intera macro area Sud e Isole.

Figura 5 - Distribuzione degli occupati con disabilità per regione (v. ass.). Anno 2018



Fonte: elaborazione INAPP da Fondazione Studi Consulenti del Lavoro su dati Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2019

Nella precedente relazione si affermava che "*A sua volta limitata risulta anche l'applicazione dell'art. 14 del Dlgs 276/2003: 3,8% dei casi nel 2014 e 4,1% nel 2015, che fornisce ai servizi del collocamento mirato l'ulteriore possibilità di stipulare convenzioni quadro sia con cooperative che consorzi di cooperative, finalizzate all'inserimento di persone con disabilità grave, a fronte di commesse di lavoro provenienti dalle imprese soggette agli obblighi della Legge 68/99*."

Sul tema delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 si sta sviluppando una importante attenzione in alcune regioni, con la definizione di nuovi modelli di convenzione ed iniziative per favorirne l'attuazione. Riteniamo questa una rilevante novità, la stessa attenzione intorno al nostro progetto può portare ad una valutazione dei risultati e dei limiti delle esperienze realizzate. Questo permetterebbe di rilanciare un modello di relazioni tra impresa sociale e imprese profit che svolga un ruolo decisivo nel colmare la lacuna tra necessità di lavoro delle persone disabili e opportunità offerte dal mercato.

Le cooperative sociali di inserimento lavorativo

L'esperienza della cooperazione sociale di inserimento lavorativo ha ottenuto sicuramente risultati importanti negli ultimi decenni.
In Italia sono attive più di 5.000 cooperative sociali di inserimento lavorativo che rappresentano oltre 80.000 addetti, dei quali circa la metà sono inserimenti.

La cooperazione sociale ha realizzato, senza grandi aiuti pubblici, una importante esperienza di integrazione sociale e di valorizzazione delle capacità e della dignità di molte persone.
Può operare nella gestione di appalti pubblici e privati, nel settore delle attività agricole, di produzione di beni e servizi.
I motivi di questi risultati sono sicuramente da cercare nella attività mirata ai bisogni delle persone inserite, in una cultura della valorizzazione delle capacità e delle competenze, in una grande attenzione ai bisogni ed ai problemi individuali.
Le cooperative non hanno cercato mercati protetti ma condizioni sulle quali misurarsi con gli altri operatori, senza sensi di inferiorità e dimostrando una importante capacità operativa.
L'esperienza del Consorzio Sintesi e delle cooperative associate, delle quali la nostra è la maggiore, è emblematico in questo senso, sia per la tipologia dei clienti, solo privati, che per le modalità degli inserimenti e del rapporto con i clienti/partner.
Inoltre la grande maggioranza delle attività è collocata nelle regioni Sicilia e Campania, che risultano essere quelle più carenti per gli avviamenti e con più iscritti al collocamento obbligatorio.

Le convenzioni previste all'art. 14 del d.lgs. 276 2003

Una interessante possibilità, come visto, è stata offerta dal d.lgs. 276 del 2003 che ha previsto, all'articolo 14, la possibilità di sottoscrizione, da parte dei soggetti privati, di convenzioni di servizi con cooperative sociali per favorire i percorsi di apprendimento e di inserimento.
Una normativa ancora poco conosciuta ed utilizzata (nel 2015 erano state avviate al lavoro solo 448 persone in tutt'Italia) che invece può rappresentare uno strumento importante per sopperire alle difficoltà di inserimento al lavoro di persone disabili nelle aziende private.
Un progetto di inserimento attuato attraverso la convenzione con una cooperativa sociale, o un consorzio sociale, ha sicuramente il vantaggio di coinvolgere un soggetto la cui missione è l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e quindi con una organizzazione volta a valorizzare le capacità individuali ed a seguire le persone in un percorso mirato di apprendimento.
Ciò favorisce la possibilità di realizzare attività che, superata una fase iniziale, diventano concorrenziali con il mercato, ovvero dimostrano come progetti mirati permettano una valorizzazione adeguata delle capacità individuali e dunque dei risultati.
Ed infine tutto questo potrebbe avvenire senza oneri ulteriori per il pubblico ma solo favorendo lo sviluppo di uno strumento legislativo esistente.
Poche aziende, purtroppo, al momento, possono e/o vogliono utilizzare tale strumento.
Proprio l'applicazione di tale opportunità, invece, ha permesso di sviluppare l'azione di Sintesi e l'importante esperienza imprenditoriale della nostra Cooperativa.
I risultati economici e sociali e il gradimento da parte degli utenti e dei clienti dimostrano come questa strada possa rappresentare una importante alternativa per creare occupazione stabile per le fasce più deboli del mercato del lavoro.
I contratti e le convenzioni in essere sono di lunga durata e permettono di sviluppare progetti in grado di stabilizzare i soci lavoratori inseriti.

Un'azione specifica della Cooperativa e del consorzio Sintesi è così indirizzata a favorire lo sviluppo di convenzioni anche in altri ambiti territoriali e con nuove aziende, valorizzando i risultati e il reciproco interesse a tale modello di convenzione.
Azzerare le differenze è possibile solamente non ponendosi l'obiettivo di eliminare lo "svantaggio", quanto piuttosto abbattendo le barriere culturali che lo trasformano in emarginazione, solitudine e abbandono, valorizzando le specificità di ciascun individuo. Investire nella formazione e nelle capacità dei lavoratori, credere nelle potenzialità di crescita delle persone significa andare oltre le disabilità oggettive di alcuni di noi permettendo di alimentare un sistema di lavoro solidale ed etico ma non per questo meno competitivo e redditizio.

Un'azione specifica della Cooperativa Call.it sarà volta a favorire lo sviluppo di convenzioni anche in altri ambiti territoriali e con nuove aziende, valorizzando i risultati e il reciproco interesse a tale modello di attività.

Riorganizzazione della Cooperativa Call.it e del Consorzio Sintesi

A partire dall'anno 2016 si è provveduto, dopo un lavoro di analisi della struttura, ad una riorganizzazione del Cooperativa ed insieme del Consorzio Sintesi, decidendo, anche in seguito alla relazione della società di consulenza DEMETRA, di spostare sul consorzio alcuni servizi amministrativi di funzione trasversale per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Commerciale e la funzione di Segreteria.

Nell'anno 2017 questa riorganizzazione è andata a regime con la definizione di nuove modalità di lavoro tra i consorziati ed il consorzio per i servizi di supporto.
Il processo di riorganizzazione si è completato nel 2018 ed è continuato nel 2019 e, anche a seguito dell'avvio del progetto "V.E.R.S.O. A.", si sono spostate dalla Cooperativa al Consorzio nuove figure dell'area segreteria ed amministrazione.

Rimane di responsabilità della Cooperativa la gestione delle diverse attività operative ed il rispetto delle clausole e delle richieste contrattuali nei confronti del committente. Da qui la scelta di adottare un sistema di certificazione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 e ISO 27001 relativa alla gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

I rapporti tra Consorzio e Cooperative socie sono definiti dal Regolamento Consortile e formalizzati in contratti specifici.

Nell'ambito più generale dei rapporti consortili, il Consorzio può fornire servizi alle consorziate nell'ottica della ottimizzazione delle risorse: esempi tipici sono la centralizzazione degli acquisti per scontare prezzi migliori, la gestione della contabilità, la gestione amministrative delle paghe, la fornitura di attività di consulenza (progettazione, sicurezza, qualità ecc...), ma in generale tutte le attività che possono essere gestite in outsourcing e che non sono parte integrante del core business delle cooperative socie.

Nell'anno 2020 il Consorzio ha valutato la possibilità di creare un'area "ricerca e sviluppo" allo scopo di intervenire e affrontare nuove attività e nuovi settori. Questo richiederà uno sforzo economico per poter acquisire le competenze interne e sviluppare una rete di relazioni con partner che siano in grado di supportare le nuove attività individuate per costruire nuove opportunità di lavoro. Lo scopo principale del progetto è di anticipare le possibili evoluzioni del mercato, e se possibile di esserne protagonisti, partendo dalle esperienze acquisite dalle cooperative socie in questi anni.

Deleghe e Incarichi operativi

La nuova architettura dell'organigramma di CALL.IT tiene quindi conto delle funzioni che sono state trasferite al consorzio, colmando le lacune lasciate da tale trasferimento e chiarendo le attribuzioni definite alle varie posizioni.
Nel 2020 le assemblee dei soci hanno rinnovato il Consiglio di Amministrazione. Questo ha definito al suo interno deleghe amministrative che coinvolgono tutti i consiglieri e che sono così formalizzate:

Presidente ***Enzo Rimicci*** a cui è affidata la delega Commerciale.

Vice Presidente ***Gianfranco Piseri*** a cui sono affidate le deleghe Amministrazione, Personale e relazioni sindacali.

Alla Consigliera ***Angela Rossetti*** la delega alle attività di segreteria e dei progetti sociali.

Alla Consigliera ***Maria Truden*** la delega alle attività sociali.

Al Consigliere ***Bernardo Buffa*** la delega per le attività relative alla sede operativa di Palermo.

Alle deleghe per gli amministratori, che prevedono un ruolo di indirizzo, si affianca l'organizzazione operativa della Cooperativa.

In estrema sintesi, l'organigramma razionalizzato prevede le seguenti posizioni di direzione e di responsabilità della struttura:

Direttore Generale
Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'operatività della Cooperativa, ha individuato le figure responsabili della attività definendo la figura del Direttore Generale, incarico affidato a Enzo Rimicci, i cui compiti, indicati sulla base del progetto di organizzazione adottato, sono:

- Coordinare ed ottimizzare tutte le attività della cooperativa con l'obiettivo di renderle più efficaci e funzionali alle strategie definite dal C.d.A..

- Assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti, compiere gli atti di ordinaria amministrazione occorrenti per la gestione sociale in armonia con le attribuzioni delegate dal C.d.A., con autonomia tecnico amministrativa di decisione e di direzione.

- Dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione.

- Riesaminare e sottoscrivere i contratti con il consorzio e/o i possibili committenti.

- Rendere esecutivi i contratti sottoscritti e verificarne la piena applicazione.

- Adempiere agli obblighi prescritti dalla legge a carico del datore di lavoro in tema di sicurezza, igiene sul lavoro, salute dei lavoratori e tutela dell'ambiente, con facoltà di delegare alcuni obblighi a Responsabili o collaboratori qualificati.

- Sviluppare e gestire partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.

- Controllare la congruità economica di contratti per la fornitura di servizi e consulenze.

Nello stesso progetto sono stati definiti i compiti e le responsabilità delle aree operative nazionali individuate in:

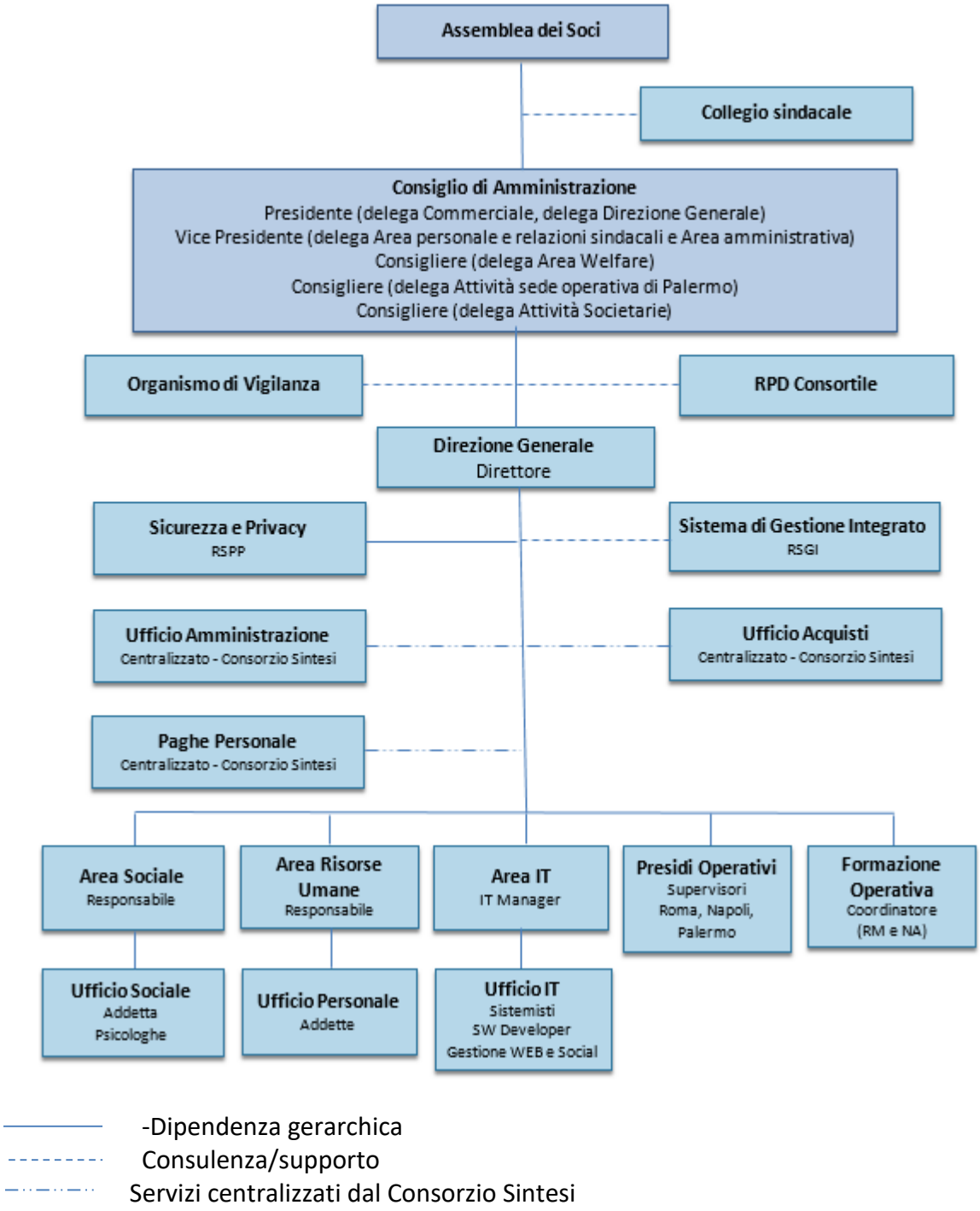
Area Sociale: responsabilità affidata a Daniela Laureti***.***

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

Presidi Operativi: responsabilità affidate ai supervisori di sito

Area Amministrativa: responsabilità affidata a Angela Rossetti quale Coordinatrice a livello consortile.

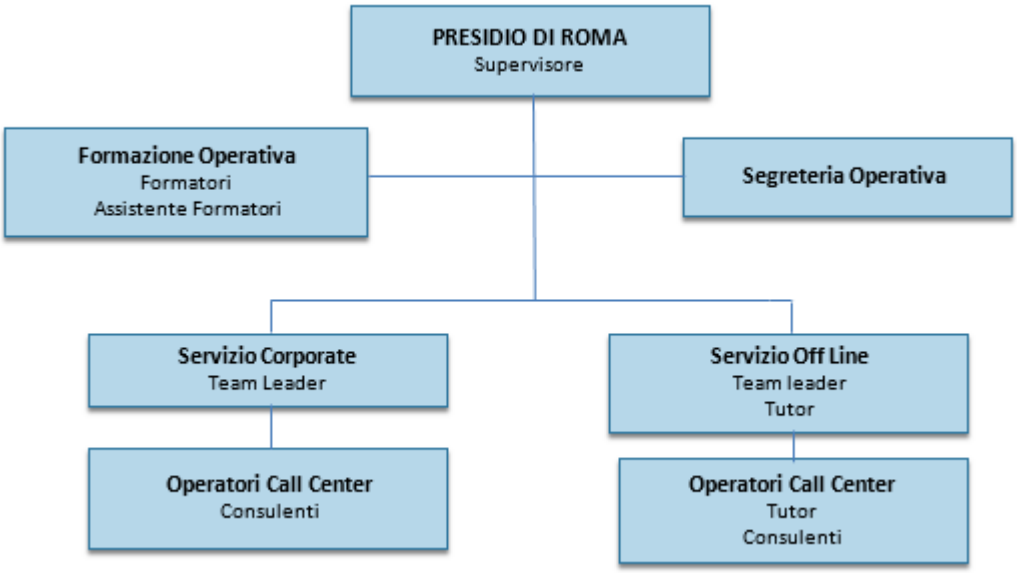
Organigramma Generale



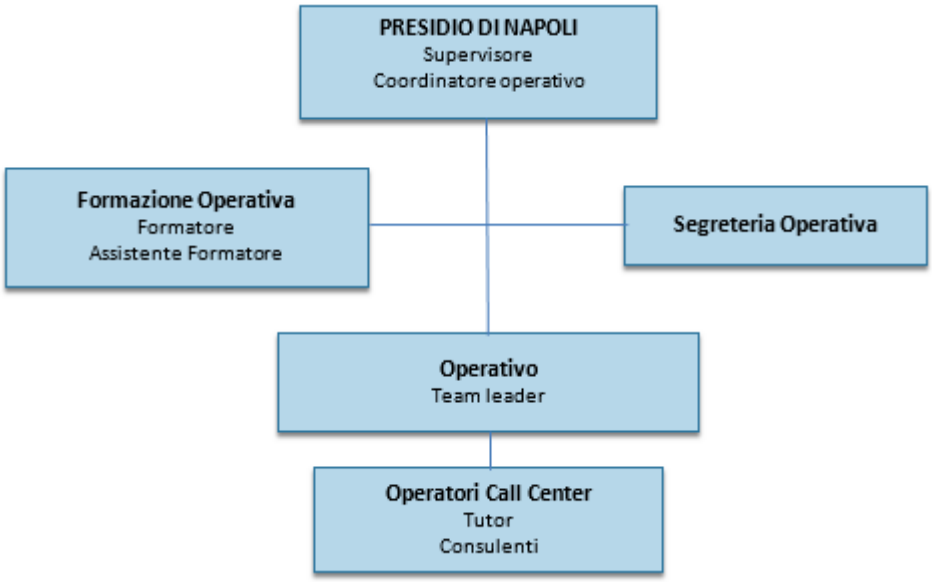
-Dipendenza gerarchica
Consulenza/supporto
Servizi centralizzati dal Consorzio Sintesi

Stante la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi, per ciascuno di essi è stato individuato un organigramma/funzionigramma specifico.

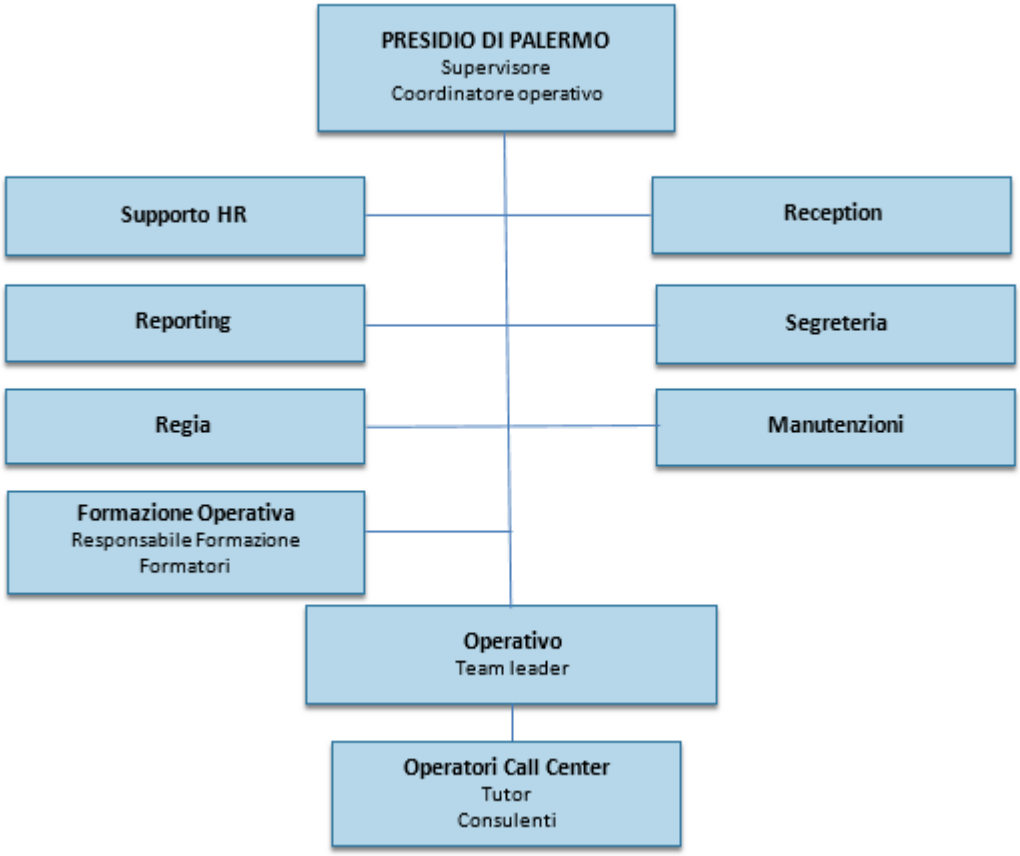
Organigramma Presidio di Roma



Organigramma Presidio di Napoli



Organigramma Presidio di Palermo



Codice Etico e Modello di organizzazione gestione e controllo-art.6 - Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231

Call.it Cooperativa sociale ha adottato il 15 febbraio 2018 il Codice Etico ed un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, sviluppato ai sensi del decreto legislativo 231 /2001 al fine di monitorare l'attività nell'ottica della prevenzione dei reati previsti dal Decreto stesso.

Il **Codice Etico** definisce i comportamenti individuali di tutte le persone che operano per la Cooperativa. Impegna donne e uomini che ricoprono incarichi amministrativi, le socie e i soci, le dipendenti e i dipendenti, le collaboratrici e i collaboratori della Cooperativa a comportarsi in modo democratico, onesto, indipendente, responsabile, equo, trasparente, corretto
Per CALL.IT l'eticità dei comportamenti non può essere valutata solo in base alla semplice osservanza formale delle norme di legge e dei regolamenti, ma deve fondarsi su un'adesione sincera e totale ai principi che ispirano i valori fondanti dell'esperienza cooperativa.
L'impegno è di rendere i comportamenti coerenti con i principi suddetti attraverso il loro adeguamento ai mutamenti che intervengono nella società, nella legislazione e nelle relazioni sociali.
Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** analizza le diverse attività della Cooperativa individuando quelle a rischio e indicando le misure da adottare per prevenire i reati indicati dal Decreto e per i quali la cooperativa può essere chiamata a rispondere in sede giudiziaria.

Vengono definiti i compiti, le responsabilità e le competenze delle funzioni aziendali di CALL.IT, utili a prevenire la commissione di reati e a consentire un miglior raggiungimento di obiettivi e mission aziendali attraverso: efficacia ed efficienza della gestione interna, attenzione al lavoro ed alla sicurezza, rispetto dell'ambiente, sicurezza del sistema informativo, rispetto di leggi e regolamenti.
Al fine di garantire la Cooperativa dal rischio di reati presupposti, ai sensi del D.Lgs 231/2001, diventa indispensabile per la corretta gestione aziendale, implementare una gestione approfondita del risk management inteso come sistema di gestione e prevenzione dei rischi per non pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi sopraindicati.
La Cooperativa Sociale Call.it ha provveduto a nominare un Organismo di Vigilanza monocratico, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del modello organizzativo rispondente ai requisiti: autonomia e indipendenza, professionalità, continuità di azione.
L'O.d.V. ha presentato la relazione sulla attività svolta nell'anno 2019 alla assemblea dei soci. Nonostante le difficoltà dovute alla emergenza Covid ha svolto le attività di controllo e verifica nel corso del 2020, tenendo 5 riunioni, tre delle quali in videoconferenza. Nella riunione del 18 settembre ha proposto al CdA di adeguare il modello alle diverse novità legislative definite a fine 2019 e a luglio 2020 che hanno introdotto nuovi reati presupposti. Il CdA ha adottato le modifiche proposte al modello di organizzazione gestione e controllo nella riunione del 9 ottobre 2020.
La Cooperativa ha adottato le misure previste dalla Legge 179/2017 delegando l'O.d.V. a garantire, nella gestione delle comunicazioni e delle segnalazioni di potenziali comportamenti illeciti, la riservatezza e l'identità del segnalante. Infatti la legge vieta di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate in capo al segnalante responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione.

È possibile contattare l'Organismo di Vigilanza presso la sede della stessa al seguente indirizzo:
OdV Cooperativa sociale Call.it , Via Adolfo Ravà 124 00142 Roma (RM) o tramite l'indirizzo e-mail **odv-call@consorziosintesi.it.**
La scelta di dotare il consorzio di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e delle sue procedure operative ha particolare rilevanza stando alla determina dell'ANAC che vede nell'adozione del modello uno degli strumenti di verifica della affidabilità dell'impresa sociale.

Autorità Nazionale Anticorruzione

Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016

Determinazione Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali

12.3 Il rispetto delle prescrizioni del d.lgs. 231/2001

Sempre nell'ottica di garantire l'affidabilità del soggetto erogatore e di assicurare che la prestazione affidata venga svolta nel rispetto della legalità, le stazioni appaltanti devono verificare l'osservanza, da parte degli organismi no-profit, delle disposizioni di cui al d.lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300), applicabile agli stessi in ragione, sia del tenore letterale delle relative previsioni (rivolte agli enti forniti di

personalità giuridica, alle associazioni anche prive di personalità giuridica e alle società private concessionarie di un pubblico servizio) sia della natura dei servizi erogati.

Gli enti no-profit devono dotarsi di un modello di organizzazione che preveda:

- l'individuazione delle aree a maggior rischio di compimento di reati;

- la previsione di idonee procedure per la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente nelle attività definite a maggior rischio di compimento di reati;

- l'adozione di modalità di gestione delle risorse economiche idonee ad impedire la commissione dei reati;

- la previsione di un appropriato sistema di trasmissione delle informazioni all'organismo di vigilanza;

- la previsione di misure di tutela dei dipendenti che denunciano illeciti;

- l'introduzione di sanzioni per l'inosservanza dei modelli adottati. Inoltre, devono procedere alla nomina di un organismo deputato alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del modello e all'aggiornamento dello stesso (cui attribuire autonomi poteri di iniziativa e di controllo), oltre a prevedere ed attuare adeguate forme di controllo sull'operato dell'organismo medesimo.

Protezione dei dati personali

Dal 2018, anno di entrata in vigore del GDPR, Regolamento EU 679/2016, la Cooperativa ha recepito pienamente le nuove regole per il trattamento dei dati personali, applicandole in concreto a tutti i trattamenti presenti.
Dallo stesso anno, la cooperativa ha adottato, applicato e ottenuto la certificazione per il proprio Sistema di Sicurezza delle Informazioni secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 27001, nel quale è stato inglobato il sistema di gestione del trattamento dei dati personali.
A causa della pandemia da SARS-CoV-2, nel 2020, l'audit di terza parte è slittato dalla data prevista (mese di giugno) ad ottobre ed è stato svolto interamente in modalità a distanza, con esito positivo.
Il sistema di gestione adottato è uno strumento operativo potente, efficiente e flessibile, in grado di sostenere l'impianto per la protezione dei dati e adeguato a rappresentare a tutti gli stakeholder le capacità e l'attitudine dell'intera organizzazione alla valorizzazione e alla tutela dei dati personali e del patrimonio informativo.
Ad oggi, dopo quasi tre anni di applicazione e di costante vigilanza sugli adempimenti d'obbligo, possiamo essere soddisfatti dei passi compiuti per assicurare la compliance della Cooperativa alle norme legislative cogenti ed a quelle prese volontariamente come riferimento in campo di sicurezza e protezione dei dati e delle informazioni, nonché ai requisiti richiesti dai committenti, in particolare modo per la commessa di Wind Tre SpA.
Dal punto di vista organizzativo è ormai routine la consegna e la firma – da parte dei nuovi assunti- delle autorizzazioni al trattamento, comprensive di clausole di riservatezza e istruzioni dettagliate per il trattamento dei dati; i fornitori esterni, che nell'ambito dei loro contratti eseguono

trattamento di dati personali sono regolarmente incaricati come Responsabili esterni con apposito atto.
Il Registro delle Attività di trattamento è mantenuto aggiornato in base ai trattamenti eseguiti.
Sono stati eseguiti audit di prima, di seconda e di terza parte sul sistema adottato ed i risultati sono stati sempre positivi.
Nel corso del 2020 è stato registrato un unico "mancato incidente" relativo alla sicurezza dei dati e delle informazioni, prontamente corretto con il recupero totale dei dati erroneamente cancellati da un utente del sistema. Non sono pervenute richieste di accesso ai dati personali. Non sono stati segnalati reclami in merito alle attività di trattamento.
Il trasferimento dei servizi di posta elettronica sulla piattaforma Microsoft e l'adozione di Microsoft 365, avvenuto a fine 2019, ha permesso di agevolare notevolmente le attività operative ed organizzative nel corso dell'epidemia da COVID-19: attraverso gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla suite è stato possibile, infatti, continuare le attività sia organizzative che operative ed eseguire riunioni e affiancamenti anche a distanza.
Da aprile, inoltre, per salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori, sono stati delocalizzati a domicilio, con modalità di telelavoro, gli operatori dei Call-Center di tutte le sedi, assegnando a ciascuno la propria postazione completa degli strumenti necessari. Con la collaborazione di Wind Tre SpA, la cooperativa è riuscita a fornire in tempi brevi a tutti gli operatori a domicilio un collegamento sicuro (Virtual Private Network – VPN) per garantire l'integrità e la sicurezza dei dati trattati.
Gli operatori che lavorano al proprio domicilio hanno sottoscritto nuovi e stringenti impegni relativi ai comportamenti da tenere, alla dovuta riservatezza ed alle regole da rispettare.

L'assemblea dei Soci

Al vertice del Cooperativa è l'Assemblea dei soci, composta da tutti i soci iscritti al libro soci e dai due soci finanziatori che sono soggetti di supporto allo sviluppo della cooperazione (Coopfond e CFI) che partecipano con un capitale totale di 300.000€.

Nell'anno 2020, Coopfond e CFI, hanno esercitato il recesso da soci finanziatori come previsto dai contratti di partecipazione con gli stessi. La dismissione, e relativa restituzione, della prima tranche di quote è avvenuta come stabilito nei relativi contratti, nello specifico:

- Coopfond: 50.000€, restituiti in data 31/03/2020
- CFI: 37.500€, restituiti in data 30/04/2020 e 412,50€ (rivalutazione capitale sociale su I tranche rimborso), restituiti in data 14/07/2020.

L'assemblea dei soci si è riunita 1 volta nel corso del 2020, per l'approvazione del bilancio di esercizio 2019. Nella stessa è provveduto al rinnovo del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei Sindaci, giunto alla naturale scadenza, e sulla Proposta di sovrapprezzo azioni e tassa di ammissione soci ai sensi dell'art. 8 punto a) e b) dello Statuto.

Per l'approvazione del bilancio ed il rinnovo degli organi sociali la cooperativa ha previsto e formalizzato la convocazione di assemblee separate nelle tre sedi territoriali al fine di favorire la partecipazione dei soci che risulterebbe difficile se svolta in sede unica.

Nel rispetto delle norme di sicurezza dovute ai rischi di contagio le assemblee sono state tenute in locali adeguati, sanificati in precedenza e nel rispetto degli obblighi di sicurezza nell'utilizzo individuale dei presidi medici. Nella sede di Palermo l'assemblea separata si è tenuta tramite collegamento video tra diverse aule al fine di rispettare il numero massimo di presenze previsto dalla normativa di sicurezza.

Le assemblee separate, per l'approvazione del bilancio e la nomina degli organi sociali, hanno nominano i delegati alla Assemblea generale, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

Alle assemblee hanno partecipato 284 soci, 151 di persona e 133 per delega, pari al 90,73% dei soci iscritti a libro soci come da seguente schema:

Nello schema che segue i risultati di partecipazione alle tre assemblee separate:

	Soci con diritto di voto	presenti	delegati	Voti validi	% presenti
Sede					
Roma	69	34	19	553	76,81%
Napoli	50	15	26	41	82,00%
Palermo	194	102	88	190	97,94%
Totale	313	151	133	284	90,73%

Nelle assemblee gli argomenti all'ordine del giorno sono stati approvati con due voti contrari nell' assemblea dei soci di Roma.

All' assemblea dei delegati tenutasi il 26 giugno 2020 alle ore 14,30 presso la sede operativa della Cooperativa a Palermo in via Ugo La Malfa n.63 ed in teleconferenza dalle sedi di Roma e Napoli erano presenti 28 delegati, su 30 nominati, che hanno approvato all'unanimità i diversi argomenti all'ordine del giorno.

L'Assemblea dei soci ha i seguenti poteri di indirizzo e controllo previste all'art. 38, 39 e 44 dello statuto.

Articolo 38

Le Assemblee sono ordinarie e straordinarie.

La loro convocazione deve effettuarsi mediante avviso, contenente l'ordine del giorno, il luogo e la data della prima ed, occorrendo, della seconda convocazione, che non può aver luogo nello stesso giorno fissato per la prima. Almeno dieci giorni prima dell'adunanza, l'avviso dovrà essere affisso nel locale della sede sociale.

In mancanza dell'adempimento delle suddette formalità l'Assemblea si reputa validamente costituita quando siano presenti o rappresentati tutti i Soci con diritto di voto, e presenti tutti gli Amministratori e tutti i Sindaci effettivi.

Il Consiglio di Amministrazione potrà a sua discrezione ed in aggiunta a quella obbligatoria stabilita nel secondo comma, usare qualunque altra forma di pubblicità diretta a meglio diffondere tra i Soci l'avviso di convocazione delle Assemblee, che potranno tenersi anche fuori della sede sociale.

Articolo 39

L'Assemblea Ordinaria:

1. approva il Bilancio dell'esercizio;

2. procede alla nomina delle cariche sociali, nel rispetto della eventuale riserva di nomina a favore dei possessori di strumenti finanziari e in ogni caso con modalità tali da consentire ai soci finanziatori la nomina in assemblea generale del numero di amministratori loro spettante;

3. delibera sull'eventuale rigetto della domanda di ammissione proposta dall'aspirante socio;

4. delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi del presente statuto;

5. determina la misura degli emolumenti da corrispondersi agli Amministratori, per la loro attività collegiale e la retribuzione annuale dei Sindaci;

6. approva e modifica i Regolamenti previsti dalla legge e dal presente Statuto;

7. delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;

8. delibera su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dal presente Statuto o sottoposti al suo esame dagli Amministratori;

9. delibera, all'occorrenza, il piano di crisi aziendale;

Essa ha luogo almeno una volta all'anno entro i 120 giorni, od eccezionalmente e per speciali motivi, entro i centoottanta giorni successivi alla chiusura dell'Esercizio sociale.

L'Assemblea si riunisce, inoltre, quante volte il Consiglio di Amministrazione lo creda necessario o ne sia fatta richiesta per iscritto, con l'indicazione delle materie da trattare, dal Collegio Sindacale o da almeno un quinto dei Soci in questi ultimi casi la convocazione deve avere luogo entro venti giorni dalla data della richiesta.

L'Assemblea, a norma di legge, è considerata straordinaria quando si riunisce per deliberare:

a) sulle modificazioni dello Statuto e dell'atto costituti-
vo;

b) sulla proroga della durata;

c) sullo scioglimento anticipato della Cooperativa;

d) sulla nomina e sui poteri dei Liquidatori;

e) delibera sulla emissione degli strumenti finanziari ai
sensi del presente statuto.

Articolo 44

Ove si verifichino le condizioni previste dall'articolo 2540 del Codice civile ed in relazione al numero complessivo dei Soci raggiunto dalla Cooperativa, alla distanza dei luoghi di lavoro dalla sede sociale, all'importanza degli argomenti da trattare, onde consentire la massima partecipazione dei Soci alle Assemblee, il Consiglio di Amministrazione ha la facoltà, in occasione di ciascuna convocazione, di far precedere l'Assemblea generale da Assemblee separate convocate nelle località sedi, anche temporanee, di lavori sociali, nelle quali sia occupato un numero di soci pari, almeno, al 10% (dieci per cento) dell'intera compagine sociale, ma non inferiore a 10 (dieci). Per simile specie di convocazione dovranno essere osservate le seguenti formalità:

Per l'attività della Cooperativa ha particolare rilevanza il **regolamento per le prestazioni lavorative dei soci** ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142 e successive modifiche ed integrazioni, regolamento approvato dall'assemblea ordinaria dei soci del 29 luglio 2016 e modificato nella assemblea del 27 aprile 2019.
Nelle assemblee convocate per l'approvazione del bilancio 2020 si dovrà ulteriormente intervenire sul regolamento al fine di adeguarlo alle novità organizzative derivanti dal telelavoro e dal lavoro agile adottato dalla Cooperativa. Si interverrà inoltre proponendo una regolamentazione del ristorno per meglio individuare gli obiettivi di qualità della prestazione lavorativa dei soci.

Dal regolamento per le prestazioni lavorative dei soci

Premessa

- che la Cooperativa Sociale, costituita ai sensi della legge 381/1991 ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, volto alla promozione della dignità umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività produttive e/o servizi nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate, con particolare attenzione a persone portatrici di handicaps psichici e/o fisici.

- che pur considerando le oggettive condizioni di inserimento lo scopo della Cooperativa è quello di garantire ai soci lavoratori, attraverso la remunerazione della loro attività lavorativa, decorose condizioni economiche, anche supportati dalla possibilità di avvalersi di soci volontari;

- che la prestazione di lavoro dei soci nella cooperativa costituisce adempimento del contratto sociale, in quanto, a tal fine, i soci lavoratori mettono a disposizione le proprie capacità professionali, anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa medesima;

-che i rapporti economici e normativi tra socio e Cooperativa sono regolamentati dal codice civile, dalla legislazione riguardante i rapporti societari cooperativistici, dallo statuto sociale, dal presente regolamento interno, dalle delibere degli organi sociali, nonché dalle specifiche norme riguardanti i diversi rapporti di lavoro instaurati e dagli accordi collettivi applicabili;

- che tutti i soci lavoratori della Cooperativa hanno uguali diritti e uguali doveri, senza discriminazione alcuna;

- che ogni socio deve attenersi alle delibere degli organi sociali della Cooperativa;

- che le disposizioni del presente regolamento, redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 della Legge 3 aprile 2001, n. 142 e s.m.i., si applicano a tutte le categorie di soci della Cooperativa che svolgono la loro attività lavorativa all'interno della stessa qualunque sia la tipologia del rapporto di lavoro attuato con la medesima;

- che tutti i soci partecipano alle riunioni e alle assemblee indette dall'organo amministrativo e sono tenuti alla massima riservatezza sulle decisioni ed i fatti della Cooperativa che non dovranno essere divulgati ai terzi;

- che chiunque svolga la propria attività all'interno della Cooperativa è invitato a effettuare opera di promozione della società, informando l'organo amministrativo di ogni atto che possa causare danni agli altri soci ed alla Cooperativa;

- che la Cooperativa ha origine da un comune atto di volontà dei soci, conseguentemente gli interessi dei due soggetti, il socio e la cooperativa, non sono mai contrapposti, bensì finalizzati congiuntamente al conseguimento del vantaggio mutualistico che rappresenta il motivo della costituzione della cooperativa medesima. E' in tale quadro che deve essere considerata la previsione di legge in base alla quale il socio lavoratore stabilisce, all'atto della propria adesione alla cooperativa o successivamente, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale, collaborazione a progetto, ecc. con cui contribuisce comunque al raggiungimento degli scopi sociali;

- che in relazione a quanto stabilito nello Statuto Sociale è dovere del socio partecipare all'attività lavorativa nei modi concordati contrattualmente e nel rispetto degli impegni presi verso la cooperativa e da questa verso i committenti, operando in conformità a quanto previsto nello statuto Sociale, nel presente Regolamento, nelle delibere dell'Assemblea dei Soci e dell'organo amministrativo;

ARTICOLO 4 – Condizioni per la stipulazione del rapporto ulteriore di lavoro subordinato

Qualora lo svolgimento dell'attività della cooperativa richieda prestazioni d'opera caratterizzate da subordinazione funzionale del prestatore, a seguito della delibera di ammissione, il socio aderisce in forma scritta alla relativa disciplina contenuta nel presente regolamento.

Il rapporto di lavoro può essere stipulato a tempo parziale, full time, a tempo indeterminato e a tempo determinato, nei limiti e alle condizioni stabiliti dalla legge. Il socio che intrattenga o abbia intrattenuto un contratto a tempo determinato ha la precedenza nella stipulazione di un rapporto a tempo indeterminato sussistendone le condizioni.

In presenza di più soci nelle condizioni di cui al precedente comma, la cooperativa stipula il rapporto ulteriore con coloro che siano in possesso della qualifica professionale richiesta dalle esigenze tecnico organizzative e produttive contingenti. A parità di condizioni verrà adottato il criterio della maggior anzianità di iscrizione nel libro soci.

ARTICOLO 5 – CCNL applicabile e trattamento economico

Il trattamento economico complessivo dei soci-lavoratori sarà proporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato. Ai fini del trattamento economico minimo sarà applicato il C.C.N.L. del comparto COOPERATIVE SOCIALI.

In sede di approvazione del bilancio di esercizio l'assemblea potrà deliberare, su proposta dell'organo amministrativo, l'erogazione, a titolo di ristorno e nella misura non superiore al 30 % dei trattamenti retributivi individuati dai precedenti commi del presente articolo, di ulteriori trattamenti economici mediante:

integrazione delle retribuzioni

aumento gratuito del capitale sociale

distribuzione gratuita di azioni di partecipazione cooperativa.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è stato rinnovato nelle assemblee dei soci del 2020, oggi è composto dal Presidente Enzo Rimicci, dal Vice Presidente Gianfranco Piseri e dai Consiglieri Angela Rossetti, Maria Truden, e Bernardo Buffa.
Nell'esercizio, successivamente alla nomina da parte dell'assemblea dei delegati del 26 giugno 2020, il consigliere Davide Scatola ha presentato le dimissioni per motivi personali. Il CdA ha provveduto alla sua sostituzione cooptando la socia Angela Rossetti nella riunione del 12 novembre 2020 contestualmente al recepimento delle dimissioni.
Dura in carica per tre esercizi, come il Collegio sindacale.

Tra i compiti del C.d.A. sono contemplati:

- direzione della gestione della Cooperativa attuando le scelte dell'assemblea;
- l'approvazione delle linee strategiche inerenti lo sviluppo di mercato, prodotto e dell'organizzazione della struttura della Cooperativa;
- la redazione dei bilanci e delle loro relazioni ed eventualmente i bilanci preventivi;
- la stipula degli atti inerenti all'attività sociale;
- l'assunzione, la nomina e il licenziamento del personale del Cooperativa per le funzioni direttive, fissandone le mansioni e la retribuzione;
- la nomina di procuratori fissandone le competenze ed i relativi limiti,
- la nomina dell'Organismo di Vigilanza;
- l'emissione e l'approvazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico.

Presidente e Vice Presidente

Il Presidente ed il Vicepresidente oltre ai compiti istituzionali (legale rappresentanza della società) e agli altri statutari:

- da esecuzione alle delibere dell'assemblea e del Consiglio di Amministrazione;
- cura le relazioni con i portatori di interesse istituzionali e non;
- esercita controllo sull'attività ordinaria e corrente delle principali funzioni aziendali;
- sottoscrive le offerte ed i contratti, secondo le deleghe approvate dal C.d.A..

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale.

Egli è perciò autorizzato a rappresentare la Cooperativa di fronte ai terzi ed in giudizio nonché a riscuotere, da pubbliche amministrazioni e/o da privati, somme di ogni natura ed a qualsiasi titolo, rilasciandone liberatorie quietanze.

- esercita il ruolo di Datore di Lavoro e nomina il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs.81/08, per assicurare che tutte le prescrizioni in merito alla prevenzione e alla sicurezza sul lavoro siano applicate e mantenute;
- programma organizza e controlla le misure di protezione dei dati personali ai sensi del GDPR, Regolamento EU 679/2016.
- nomina su delibera del C.d.A. l'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) con riferimento al Modello idoneo a prevenire reati.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice Presidente o, in mancanza o nell'assenza di questo, ad un Consigliere designato dal Consiglio.

Deleghe ai consiglieri di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'attività del consorzio ha deciso di definire specifiche deleghe per i suoi componenti, definendo nella delibera i compiti affidati sulla base del progetto di organizzazione adottato.

Il **Delegato alla attività Commerciale** è il Presidente Enzo Rimicci.

La delega prevede lo svolgimento dei compiti di sviluppo delle politiche commerciali al fine di ampliare le attività della Cooperativa, coordinare e gestire le trattative con i clienti, gestire le relazioni e gli appalti con gli enti pubblici, realizzare e gestisce partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.

Il **Delegato alla attività amministrativa ed alle attività del personale e relazioni sindacali** è affidata al vice Presidente Gianfranco Piseri .

La delega prevede lo svolgimento dei compiti indirizzo nella gestione degli aspetti economici, il controllo di gestione, l'elaborazione dei bilanci di esercizio, la gestione degli aspetti fiscali, la gestione delle relazioni con il collegio sindacale, l'elaborazione finanziaria di analisi dei progetti, la gestione delle banche e delle linee di credito. Nell'esercizio della delega si avvale degli uffici di riferimento consortili e delle consulenze esterne.

La delega alle attività del personale e relazioni sindacali prevede lo svolgimento dei compiti di indirizzo sulla gestione delle politiche del personale, gestione delle relazioni sindacali, supervisionare l'attività di amministrazione del personale, sviluppare analisi sui costi, sviluppare politiche di sviluppo delle competenze, gestire le relazioni con i consulenti del lavoro.

La Delega alle attività di welfare aziendale è affidata alla consigliera Maria Truden.

L'incarico prevede di coordinare le attività dell'area welfare, delle attività sociali rivolte ai soci e lavoratori avvalendosi delle figure operative dedicate a tali attività e di eventuali supporti esterni.

La Consigliera seguirà il fondo mutualistico interno (Call For You) e lo sviluppo di progetti di welfare sui quali la cooperativa ha effettuato specifiche domande di finanziamento.

La delega alle attività relative alla sede di Palermo è affidata al Consigliere Bernardo Buffa.

L'incarico prevede il compito di coordinare i diversi interventi di carattere relazionale (istituzioni, altre organizzazioni, sindacati e associazioni) del territorio di Palermo al fine di valorizzare il lavoro della Cooperativa sul territorio e costruire consenso intorno ai progetti di sviluppo delle attività. Si deve coordinare con i responsabili della cooperativa e con l figure operative dedicate alle attività sociali e relazionali.

La delega a sovraintendere alle attività societarie e progetti sociali, è affidata alla consigliera Angela Maria Rossetti in particolare deve sovraintendere alla verifica della regolare tenuta delle documentazioni, dei depositi e dei libri sociali della cooperativa, ai rapporti con gli organi interni ed esterni di controllo sulla società, allo sviluppo e gestione dei progetti "sociali" per le relazioni con i partner e lo sviluppo degli aspetti economici e di rendicontazione.

I Delegati dovranno rendicontare periodicamente al CdA sulle attività svolte.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e dai sindaci supplenti Debora Valenti e Paolo Limiti è stato nominato il nell'Assemblea del 26 giugno 2020, confermando la precedente composizione del collegio sindacale.

I soci finanziatori hanno indicato la Presidente del Collegio Sindacale.
Il Collegio sindacale svolge anche le funzioni di revisione contabile, è composto da professionisti iscritti all'albo dei revisori e con grande esperienza del mondo cooperativo che ha le sue specificità amministrative e gestionali.

Compensi Consiglio di amministrazione e sindaci

L'assemblea dei soci ha deliberato, contestualmente alla nomina dell'organo amministrativo e di controllo i relativi compensi, con le modalità previste dallo statuto sociale.
L'attività dei componenti del Consiglio di Amministrazione è svolta a titolo gratuito. Per le deleghe amministrative è previsto un compenso lordo di 500,00€ mensili per ogni consigliere delegato.
Per l'esercizio 2020, il costo complessivo del compenso previsto per il Collegio Sindacale è stato di 10.920€ e di 5.200 € per l'Organismo di Vigilanza.

Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.

Il Consiglio di amministrazione ha tenuto 13 riunioni nel 2020.

Una prima stesura del progetto di bilancio 2019 è stata presentata nella riunione del 28 febbraio 2020.

Nel Cda del 15 aprile 2020 è stata approvata la bozza definitiva di bilancio chiuso al 31 dicembre 2019 e la conseguente convocazione delle assemblee separate dei soci e dell'assemblea dei delegati. Nel cda del 30 gennaio 2020 sono state discusse la tassa di ammissione ai sensi dell' art.8

punto a dello Statuto e la proposta di sovrapprezzo per ammissione soci ai sensi dell' art. 8 punto b dello Statuto

Nel CdA del 26 giugno, dopo l'assemblea dei soci delegati, si è proceduto alla nomina del Presidente ed il Vice presidente. Il Cda del 20 luglio ha definito le deleghe per gli amministratori.

Revisioni cooperative

Nel corso del 2020 la Cooperativa è stata oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop. La stessa ha confermato la coerenza delle attività della Cooperativa con lo scopo sociale e le norme specifiche delle cooperative sociali/ONLUS.

Lega Nazionale Cooperative e Mutue	RAGIONE SOCIALE n. posizione Albo Nazionale	CALL.IT Società Cooperativa Sociale Onlus A212873	n. matricola	26119	22

Il revisore, considerate le risultanze fin qui emerse, ed in particolare quanto indicato ai punti 61, 62 e 63, preso atto delle osservazioni e controdeduzioni del legale rappresentante:

☒ Propone il rilascio del certificato/attestazione di revisione.

I lavoratori della Cooperativa sociale Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di favorire percorsi di inserimento lavorativo di persone svantaggiate, favorendo la loro adesione, in qualità di soci, alla compagine della Cooperativa.
Il numero di addetti è cresciuto in modo significativo negli ultimi anni e solo nel 2019 ha avuto un lieve decremento.

Il contratto di lavoro applicato

Ai soci lavoratori ed ai dipendenti della Cooperativa si applica il "***Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore Socio-Sanitario, assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo***".
Su ***387 addetti*** complessivi della Cooperativa ***296 sono soci lavoratori***, pari al ***76,49***%, 9 sono soci non lavoratori, 2 soci persone giuridiche, 1 socio collaboratore.

Gli inserimenti lavorativi sono ***326***, di questi 289 sono relativi a "lavoratori con disabilità", e 37 sono inserimenti lavoratori di "lavoratori svantaggiati" per una percentuale complessiva dell'***84,46%*** del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge che prevede un numero di 30 inserimenti lavorativi ogni 100 addetti normodotati. Sono inoltre presenti 62 lavoratori con disabilità non soci e 8 lavoratori svantaggiati non soci.

Degli addetti della Cooperativa ***190*** sono donne, pari al 49,10%.

I contratti a tempo indeterminato sono ***384*** pari al ***99,48%*** dei lavoratori, 2 i contratti a tempo determinato ed 1 contratto di collaborazione. La quasi totalità degli addetti ha un contratto stabile a tempo indeterminato.

Nel marzo 2019 il CCNL è stato rinnovato prevedendo un incremento dei trattamenti retributivi a novembre 2019, marzo 2020 e settembre 2020 ed il riconoscimento di una "una tantum" di 300,00€ per ogni addetto a tempo pieno. La Cooperativa ha riconosciuto tutti gli aumenti contrattuali alle scadenze previste.

La nuova organizzazione del lavoro- lavoro agile e telelavoro

Con la rapida evoluzione della pandemia da Covid 19 la Cooperativa ha adottato tutte le misure organizzative e di sicurezza sul lavoro previste dai protocolli interconfederali.

Le misure sulla sicurezza e l'organizzazione del lavoro sono state adottate dalla Cooperativa Sociale Call.it in ottemperanza ai protocolli sulla sicurezza del 14 marzo e 24 aprile, ai DPCM che le hanno richiamate, ultimo il DPCM del 26 aprile 2020.
In particolare si è previsto, al fine di tutelare la salute dei lavoratori e dei soci anche alla luce delle loro condizioni oggettive, di riorganizzare l'attività adottando la modalità del lavoro agile/telelavoro. Tale modalità lavorativa del telelavoro già prevista all'art.30 del CCNL applicato, mentre sul lavoro agile il riferimento è alla legislazione specifica, semplificata nelle misure di contrasto al virus, ed alle nuove normative che saranno emanate.
L'organizzazione del lavoro è stata così profondamente modificata in accordo con il cliente, passaggio necessario per la specificità del servizio svolto.
Il processo organizzativo è stato attuato nella seconda metà del mese di marzo per la gran parte dei dipendenti che hanno operato dal domicilio. Per poter effettuare questa trasformazione organizzativa si sono dovuti acquistare circa cento nuovi computer ed i relativi strumenti per garantire la sicurezza della connessione, infatti il lavoro viene svolto accedendo a server dei clienti e dunque con strumenti dedicati solo a questa attività.
Questa riorganizzazione ha riguardato, a regime, 225 lavoratori nella sede di Palermo, 47 a Roma e 50 a Napoli, ovvero la gran parte degli addetti impegnati sulle attività operative. Questo ha permesso di tutelare i lavoratori anche nel percorso casa-lavoro. Gli uffici sono rimasti attivi per le figure di coordinamento, tecniche e della formazione. La formazione viene svolta esclusivamente in FAD.
Il costo dell'investimento complessivo, di alcune centinaia di migliaia di euro, è per ora stato coperto con le disponibilità finanziarie della Cooperativa.
In attesa delle specifiche misure legislative su questa nuova modalità di lavoro per ora non si sono potute fare analisi sull'andamento futuro. Stiamo invece sviluppando una analisi sulla modalità di lavoro agile, sperimentata in questa fase solo su 60 addetti di cui 59 sulla sede di Palermo, per poter mantenere un modello organizzativo che si è dimostrato buono e apprezzato.
Nel rinnovo del contratto con WindTre spa si è formalizzata la scelta di spostare su queste modalità organizzative l'attività per i prossimi anni.
Questo comporta una riorganizzazione complessiva delle attività di supporto, formazione e tutoraggio, che per ora saranno svolte a distanza, e un forte incremento delle attività di socializzazione rivolte ai soci (per l'80% con disabilità) per mantenere un buon livello di relazioni personali, che sono parte integrante del nostro progetto di impresa sociale.
La Cooperativa ha avuto una riduzione delle attività rispetto ai servizi della sede di Napoli e per alcuni progetti sociali in corso che si sono dovuti sospendere. Per questo ha posto nel Fondo di Integrazione Salariale 15 addetti.

Soci ed addetti della Cooperativa Sociale Call.it

Gli schemi ed i grafici che seguono riportano la composizione dei lavoratori e dei soci della Cooperativa, evidenziano alcune specificità nella larga presenza di inserimenti lavorativi e la prevalenza del rapporto di lavoro stabile a tempo indeterminato.

Addetti totali/ Base sociale	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti	Collaborazioni
387	190	197	384	358	326 (di cui 289 lavoratori disabili e 37 svantaggiati)	1
308 soci (di cui 2 soci persone giuridiche))	142	164	297	272	251 (di cui 222 lavoratori disabili e 29 lavoratori svantaggiati)	1

Di seguito alcuni grafici che illustrano la composizione del personale impiegato sulla Cooperativa. Tra gli addetti la prevalenza dei soci rispetto ai non soci è ben evidenziata nel grafico che segue:

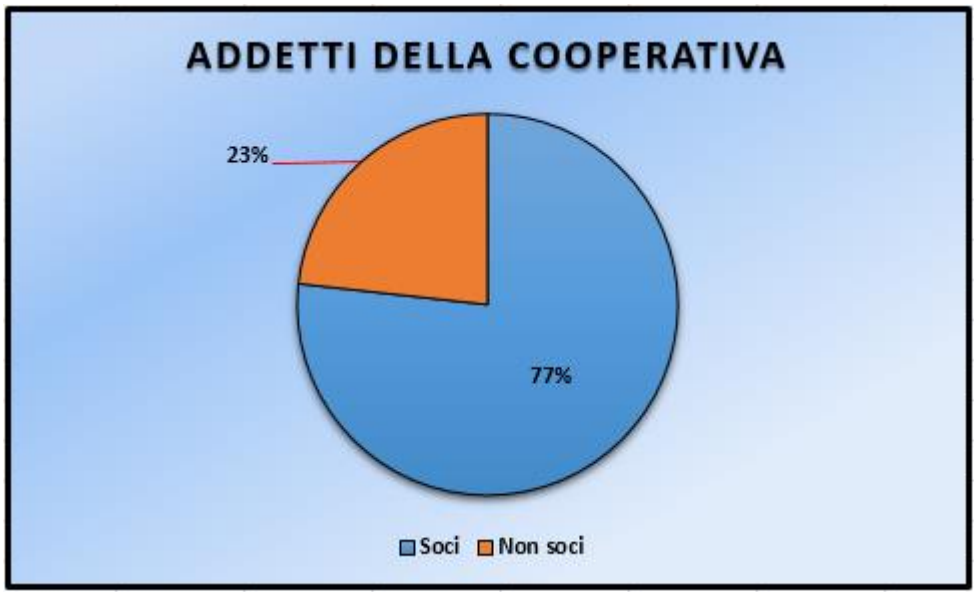


Grafico n.1

Nei grafici seguenti vengono invece illustrate altre classificazioni riguardanti il totale degli addetti della Cooperativa.

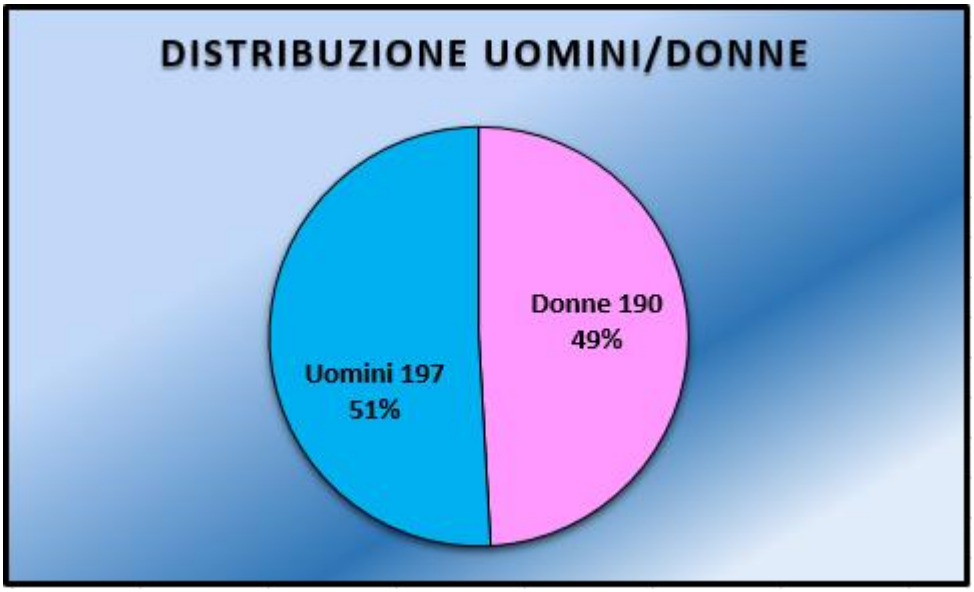


Grafico n.2

Quasi tutti i lavoratori sono assunti con un contratto di lavoro a tempo indeterminato e con un orario di lavoro part-time, che può variare dalle 5 alle 7 ore giornaliere.

Seguono 2 grafici che illustrano la situazione:

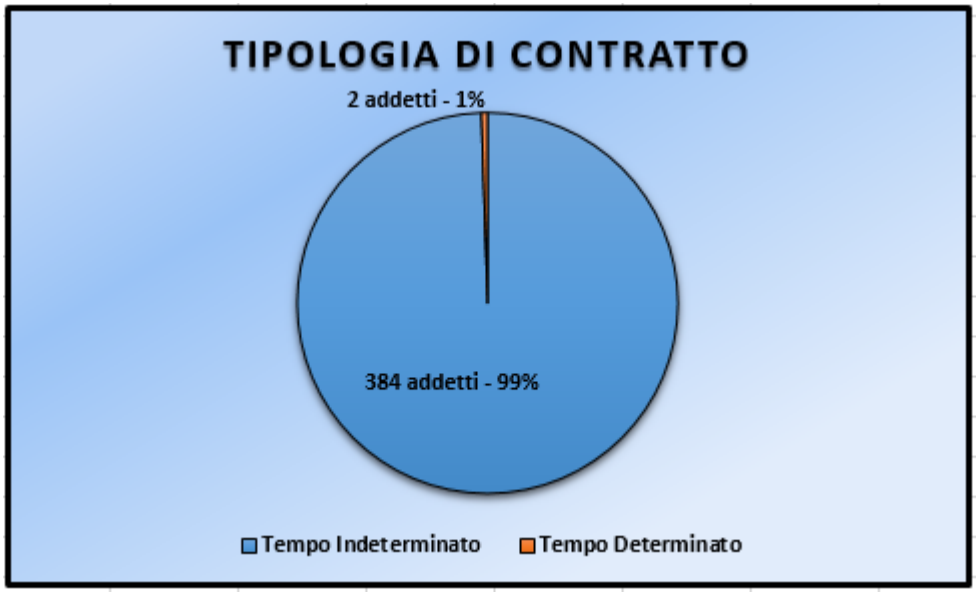


Grafico n.3

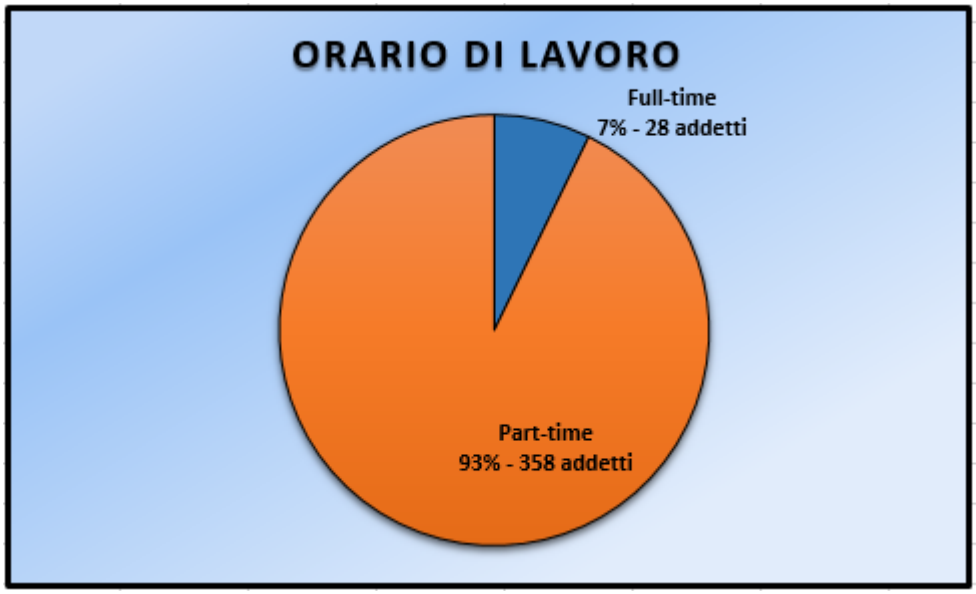


Grafico n.4

La maggior parte del personale è collocata nella sede di Palermo, dove viene gestita un'ampia parte della commessa Wind Tre S.p.A. Di seguito un grafico che illustra la distribuzione degli addetti sul territorio nazionale:

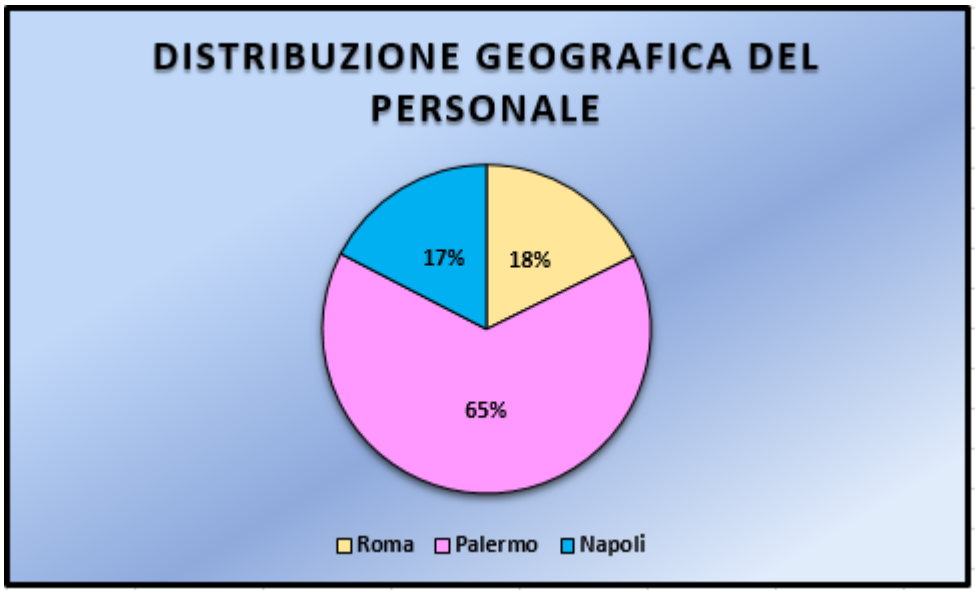


Grafico n.5

Gli inserimenti lavorativi sono nel complesso 326, di cui 289 lavoratori con disabilità e 37 lavoratori svantaggiati:

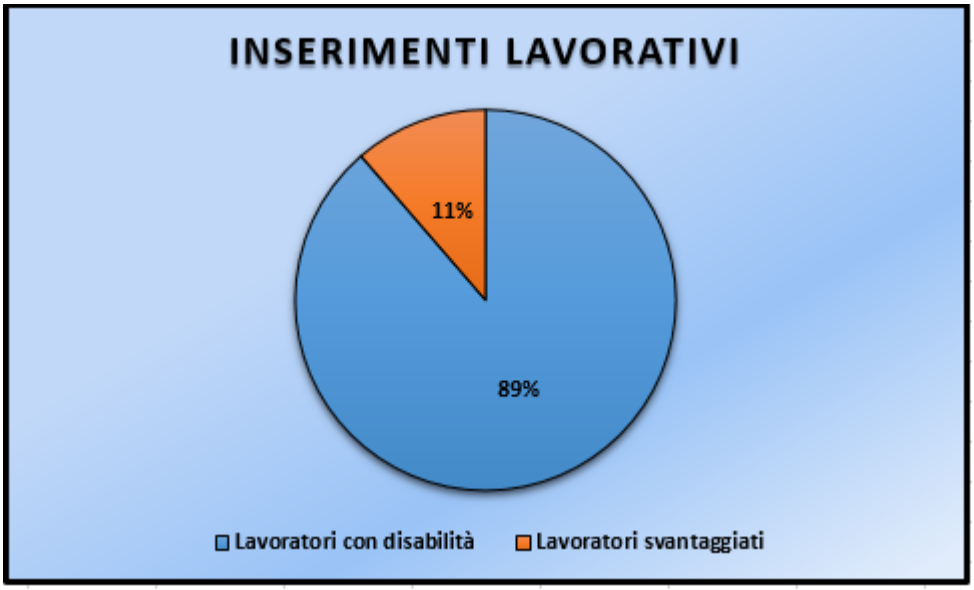


Grafico n.6

Attività Formativa.

Come affermato in premessa la Cooperativa da molta importanza all'aggiornamento ed alla formazione degli addetti. La formazione permette di raggiungere elevati livelli di qualità, monitorati anche dal sistema di "*Customer satisfaction "* dei clienti verso gli utenti. Questa attenzione, ben oltre le norme di legge, ha permesso di garantire qualità e competenza nelle diverse attività svolte.

Nell'anno 2020 la Cooperativa cooperative ha sviluppato i seguenti progetti formativi:

ATTIVITA' DI FORMAZIONE ANNO 2020 Cooperativa sociale Call.it

Piano Formazione	Anno Inizio Attività	Mese Inizio Attività	Tipo Formazione	Area Formazione	Attività a Catalogo	Presidio	nr. Partecipanti	Ore effettuate	Ore tot. Per nr. Di partecipanti
Piano formativo 2020	2020	gennaio 20	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	SICUREZZA SUL LAVORO	RM	2	8,00	16,00
Piano formativo 2020	2020	ottobre 20	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	AGGIORNAMENTO RSL	RM/NA/PA	3	8,00	24,00
Piano formativo 2020	2020	marzo 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (PEC, 3SAT, ONE BRAND)	NA	102	3,00	92,60
Piano formativo 2020	2020	maggio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (OLO, SOFT MIGRATION,APPWINDTRE)	NA	122	1,30	61,00
Piano formativo 2020	2020	giugno 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	NA	43	1,00	43,00
Piano formativo 2020	2020	settembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	NA	44	0,30	22,00
Piano formativo 2020	2020	ottobre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	NA	50	0,45	37,30
Piano formativo 2020	2020	novembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	NA	39	0,30	19,30
Piano formativo 2020	2020	dicembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (PSD2)	NA	43	0,15	10,45
Piano formativo 2020	2020	marzo 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (PEC, 3SAT, ONE BRAND)	RM	69	2,60	68,60
Piano formativo 2020	2020	maggio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (OLO, SOFT MIGRATION,APPWINDTRE)	RM	69	1,30	34,30
Piano formativo 2020	2020	giugno 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO, TOP QUALITY NETWORK)	RM	64	1,05	32,50
Piano formativo 2020	2020	agosto 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (REFRESH WITHU)	RM	36	0,15	9,00
Piano formativo 2020	2020	ottobre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	RM	33	0,45	24,45
Piano formativo 2020	2020	novembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (LANCIO)	RM	33	0,30	16,30
Piano formativo 2020	2020	dicembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS (PSD2)	RM	31	0,15	7,45
Piano formativo 2020	2020	gennaio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	3	36,00	108,00
Piano formativo 2020	2020	gennaio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Crash action Disattivazioni	PA	10	16,00	160,00
Piano formativo 2020	2020	febbraio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	36,00	72,00
Piano formativo 2020	2020	marzo 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	New Hired	PA	2	128,00	256,00
Piano formativo 2020	2020	marzo 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	156	0,25	39,00
Piano formativo 2020	2020	marzo 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	31	0,75	23,25
Piano formativo 2020	2020	maggio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	3	36,00	72,00
Piano formativo 2020	2020	maggio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	141	2,00	93,00
Piano formativo 2020	2020	maggio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	216	0,50	108,00
Piano formativo 2020	2020	giugno 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione ASK disdette	PA	34	2,00	68,00
Piano formativo 2020	2020	giugno 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	374	1,45	240,75
Piano formativo 2020	2020	giugno 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	2	42,00	84,00
Piano formativo 2020	2020	luglio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione ASK disdette	PA	2	16,00	32,00
Piano formativo 2020	2020	luglio 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	307	1,50	239,00
Piano formativo 2020	2020	agosto 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	New Hired	PA	2	120,00	240,00
Piano formativo 2020	2020	agosto 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	268	1,00	134,00
Piano formativo 2020	2020	settembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	3	37,00	111,00
Piano formativo 2020	2020	settembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	255	1,00	127,50
Piano formativo 2020	2020	ottobre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	6,00	12,00
Piano formativo 2020	2020	ottobre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	379	1,08	215,08
Piano formativo 2020	2020	novembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	New Hired	PA	2	120,00	240,00
Piano formativo 2020	2020	novembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	1	36,00	36,00
Piano formativo 2020	2020	novembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	47	0,50	23,50
Piano formativo 2020	2020	dicembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Variazioni complesse	PA	7	14,00	98,00
Piano formativo 2020	2020	dicembre 20	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	215	0,33	71,67
								683,86	**3.422,00**

L'intervento formativo di maggior rilievo è stato il percorso formativo per la modifica delle attività svolte di back office nella sede di Napoli.

Le attività formative specifiche hanno riguardato circa 300 addetti le attività di formazione svolte direttamente hanno riguardato il personale delle tre sedi operative. Il totale delle ore di formazione è stato di 3.422 ore. Le difficoltà determinate dalle misure anti covid hanno impedito molte delle attività programmate in aula ed hanno imposto lo svolgimento tramite formazione a distanza.

La formazione specifica correlata all'attività operativa, oltre a quelle obbligatorie, è rilevante per le caratteristiche del servizio che, richiede sistematici aggiornamenti attuati all'interno della organizzazione quotidiana del lavoro. La scelta aziendale è volta a migliorare la qualità dei servizi di rete ed ha impegnato complessivamente circa 3.300 ore.

Numero medio dei dipendenti e turnover:
Il numero medio dei dipendenti impiegati nel corso dell'anno 2020 e il turnover vengono riassunti nei seguenti prospetti:

CALL.IT MEDIA ADDETTI ANNO 2020					
NUMERO MEDIO DIPENDENTI	**TOTALE**	**PART TIME**	**FULL TIME**	**MASCHI**	**FEMMINE**
IMPIEGATI	**390,75**	**362,92**	**27,83**	**201,00**	**189,75**

Indicatori del Personale – Turnover

Tasso turnover complessivo = $\frac{entrati+usciti\ nel\ periodo}{organico\ medio\ del\ periodo} * 100$

Tasso turnover negativo = $\frac{usciti\ nel\ periodo}{organico\ inizio\ periodo} * 100$

Tasso turnover positivo = $\frac{entrati\ nel\ periodo}{organico\ inizio\ periodo} * 100$

Tasso di compensazione del turnover = $\frac{entrati\ nel\ periodo}{usciti\ nel\ periodo} * 100$

Tasso turnover nuovi assunti = $\frac{nuovi\ assunti\ usciti\ nel\ periodo}{nuovi\ assunti\ nel\ periodo} * 100$

Tasso di sopravvivenza nuovi assunti in un periodo = $\frac{n°\ nuovi\ assunti\ rimasti}{n°\ nuovi\ assunti\ entrati} * 100$

Tasso generale di stabilità all'anno n = $\frac{personale\ con\ anzianità\ aziendale>x}{organico\ all'annon-x} * 100$

Costi diretti turnover = $\frac{\sum costi\ reclutamento\ e\ selezione}{assunti\ nel\ periodo} *$ n° assunti per turnover

Tasso Turnover complessivo	31	**7,93%**
	391	

Tasso turnover negativo	19	**4,91%**
	387	

Tasso turnover positivo	12	**3,10%**
	387	

Tasso di compensazione turnover	12	**63,16%**
	19	

I motivi per i quali i 19 addetti sono usciti dalla cooperativa sono:

- licenziamento mancato superamento prova (1 addetto)
- licenziamento per giusta causa (3 addetti)
- licenziamento superamento comporto malattia (3 addetti)
- dimissioni volontarie per nuovo impiego presso altra società (4 addetti)
- dimissioni per motivi personali (4 addetti)
- scadenza contratto a tempo determinato (2 addetti)
- decesso (2 addetti)

Il 2020 ha visto un numero consistente di dimissioni rispetto agli anni precedenti, anche se inferiore di 6 unità rispetto al 2019, dovuto a diverse motivazioni ma che riteniamo di dover monitorare essendo la stabilità dei rapporti di lavoro uno degli aspetti che riteniamo fondamentali come cooperativa sociale di inserimento lavorativo. Per questo la quasi totalità dei rapporti di lavoro è a tempo indeterminato (99,48% degli addetti). La Cooperativa investe in termini di formazione, controlli sanitari e sociali, tutoraggio, una parte importante della sua attività, che determina una oggettiva perdita in caso di dimissioni.

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali sono sviluppate con riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) di coordinamento delle tre sedi.
Il Consorzio e la Cooperativa Call.it hanno sottoscritto con le OOSS firmatarie del CCNL un accordo per l'erogazione del premio di risultato con le modalità previste dalla normativa vigente nel 2017, accordo regolarmente depositato presso il servizio telematico del Ministero del Lavoro ha permesso la tassazione separata del premio erogato nel 2020.
Stante le incertezze e le difficoltà derivanti dalle limitazioni dovute al Covid 19 e dalla fase di incertezza sul rinnovo del contratto di servizi con WindTre spa e delle relative convenzioni si è previsto di erogare solo il premio presenza.

Le diverse riunioni sono avvenute con la modalità della teleconferenza e di comunicazione tramite posta elettronica. Intenzione del Consorzio e della Cooperativa è di riprendere le relazioni anche per una complessiva analisi dei diversi aspetti della nuova organizzazione del lavoro.
Con le stesse organizzazioni si è sottoscritto un accordo, nel 2019, sul tema dei congedi parentali e delle relative modalità di utilizzo.

L'attività di supporto psicologico-sociale- Area Sociale

Nell'ambito consortile, e dunque anche per gli addetti della Cooperativa, si sviluppa una mirata attività di supporto sociale, indispensabile per le specifiche condizioni delle figure inserite e delle loro problematicità. Questa attività è svolta da un gruppo di figure professionali, interne ed esterne alle cooperative del Consorzio coordinate dall'Area Sociale.
L'operato dell'area sociale prevede oltre alle attività di seguito elencate anche il monitoraggio delle esigenze strettamente connesse al tessuto sociale e culturale d'appartenenza delle risorse.
Gli interventi, calibrati sulle esigenze dei singoli (ed estesi alle famiglie ove necessario) intendono facilitare la funzione dei servizi socio-sanitari, fornendo informazioni precise e aggiornate, ma anche intervenire e contrastare possibili carenze delle politiche assistenziali, supportando sia dal punto di vista psicologico che pratico.
Con la nuova situazione legata al lavoro a distanza, le demarcazioni tra vita personale e professionale si sono sfumate e in generale il peso del covid 19 sul benessere mentale è risultato dannoso; dunque la salute mentale è diventata non solo una questione sociale più ampia ma una delle principali sfide del mondo del lavoro. La pandemia impatta in modo significativo sulle prestazioni individuali e sull'efficacia del team.
Ora più che mai è necessario fornire risposte di sostegno e "soluzioni".
Si può fare molto per la salute mentale della forza lavoro e nella nostra realtà è una priorità.
La sensibilità e la capacità di riflessione aperte e costruttive che abbiamo sviluppato in anni di esperienza ci consente di affrontare adeguatamente questo complesso e delicato argomento a livello di risorse umane.
L'ambizione è sempre quella di riuscire ad attivare cambiamenti e dare prospettive future.

Le attività di sostegno psico-sociale e di analisi del clima aziendale nelle tre sedi Roma, Napoli e Palermo si sono articolate sulle seguenti azioni:

- Discussione e confronto in merito ai casi che hanno più necessità di sostegno individuale e sul clima aziendale al momento attuale; analisi storica del loro pregresso e confronto su scelte di supporto professionale per il futuro.
- Ascolto degli utenti beneficiari
- Accompagnamento e supporto per attività extra-lavorative.
- Pianificazione e svolgimento delle riunioni d'equipe.
- Relazioni stress-lavoro correlato (somministrazione test nelle tre sedi ogni due anni)
- Organizzazione focus Group per i vari progetti se e quando necessario.

Nelle attività di Supporto all'ufficio risorse umane, una specifica attenzione è rivolta alla selezione e valutazione del personale attraverso: colloqui di selezione mirati alla valutazione delle competenze, schede di selezione.

Nella attività operativa sono previste modalità di valutazione "Pagellini aziendali", ovvero schede di valutazione dell'attività del personale e delle eventuali difficoltà incontrate all'interno della propria area; questi sono stati strumenti necessari al fine di intervenire a supporto delle situazioni di maggiore difficoltà nei processi di inserimento e di autonomia.
Attività per Team Bulding Indoor: Permette di aumentare l'attitudine all'aggregazione e la spinta alla condivisione fornendo strumenti per sviluppare competenze quali: comunicazione, gestione delle relazioni, autonomia e capacità decisionale, definizione e raggiungimento dell'obiettivo, leadership. Queste si sviluppano in molteplici attività di aggregazione e comunicazione tra i partecipanti e con lezioni sulla gestione dello stress.
L'attività dell'area sociale si sviluppa anche a supporto del Fondo Mutualistico ***"Call 4 you"*** attraverso:

- la pianificazione di tutte le attività connesse alla gestione delle specifiche Misure previste dal fondo;
- le riunioni degli organi di gestione (quando necessarie)
- la pianificazione eventi in relazione con l'ufficio Amministrativo per conoscere la disponibilità economica;
- le visite culturali esterne in siti e per eventi di rilievo (ora sospese a causa del covid 19);
- le relazioni sulle richieste di prestiti ordinari.

Fondo mutualistico "Call 4 you"

La Cooperativa, compreso il grande potenziale dello strumento Fondo Mutualistico interno (verificato già dopo le sue prime edizioni sperimentali del consorzio Sintesi) ha deliberato nell'anno 2015 (attraverso l'Assemblea ordinaria dei soci delegati dell'8 maggio 2015) l'istituzione di un proprio e nuovo FONDO MUTUALISTICO, allargando il raggio d'azione rispetto a quello di Sintesi.

CALL.IT nel corso del 2016 (anno di effettiva entrata in vigore) ha progettato quindi una versione più estesa del programma Fondo Mutualistico, perseguendo le seguenti finalità:

- Aumentare il valore trasferito ai dipendenti incrementando il reddito disponibile;

- Aprire un canale di ascolto con le proprie persone e le loro famiglie;

- Migliorare l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia;

- Migliorare l'efficienza organizzativa attraverso un equilibrio virtuoso tra "caring people" e "demanding to people" ;

- Avere un'organizzazione di persone "engaged" che partecipano attivamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso un più forte contributo individuale;

- Essere ancora di più o diventare “Employer of choice”;

- Rafforzare l’impegno aziendale in termini di responsabilità sociale d’impresa;

- Acquisire un vantaggio competitivo difficilmente replicabile dai competitor;

- Migliorare la retention e l’attraction nei confronti del capitale umano;

- Migliorare la reputazione dell’azienda nei confronti di tutti gli stakeholder.

Dapprima sono state individuate 4 aree di intervento, 4 diverse misure nelle quali “ristrutturare” il Fondo Mutualistico al fine di avviare una presa in carico globale del socio-lavoratore.
Gli ambiti di azione sono stati circoscritti in macro-categorie cui è stato destinato (annualmente e con provvedimento dell’organo amministrativo della cooperativa) uno specifico budget economico.

Il fondo ha svolto e svolge diverse attività di carattere sociale, ricreativo anticipando in questo quanto oggi previsto per le politiche di welfare aziendale.
Il fondo prevede anche interventi di supporto a situazioni di particolare difficoltà di alcuni soci, sia con la fornitura e lo scambio di beni e servizi (banca del tempo) che con micro-prestiti senza interessi.

Le attività del fondo sono orientate esclusivamente a vantaggio di azioni a valenza sociale e/o “voci di spesa” previste dalla normativa del welfare aziendale.

1. C2C (Call to Call): solidarietà in rete

La prima misura del nuovo FM è pensata per connettere e mettere in rete le competenze, le capacità e i talenti dei soci lavoratori, al fine di creare una “Banca della solidarietà” che permetta di usufruire di una molteplicità di servizi, beni ed attività grazie allo spirito solidaristico interno. Questa misura difatti permette di mettere in rete i talenti, i beni materiali di cui possiamo fare a meno e i bisogni degli aderenti, di modo che i colleghi possano condividere interessi e scambiarsi favori. Obiettivo primario è favorire scambi di prestazioni tra i soci lavoratori impiegando come strumento di pagamento le ore di tempo, o beni, al posto del denaro

2. Misure di Sostegno al reddito: “Fondo di Rotazione per Prestiti di Onore e Prestiti ordinari”

Il regolamento del fondo prevede la possibilità di richiedere “Prestiti D’onore” fino a 500 € concessi senza garanzie reali, con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti in caso di situazioni di estrema povertà ed emergenza comprovata. Nel corso del 2020 non sono stati concessi nuovi prestiti d’onore, il saldo di fine anno dei prestiti concessi

è di 3.450.€. Inoltre la Cooperativa, con delibera del C.d.A., ha previsto di concedere ai soci che ne fanno richiesta sulla base di valide esigenze di spese indifferibili prestiti, senza interessi, fino ad un massimo 2.500 € restituibili con trattenute mensili sulla busta paga. Nel corso del 2020 sono stati concessi 3 prestiti per un totale di 2.400€ Non vi sono stati mancati rimborsi da parte dei soci.

3. Sanità e polizze assicurative integrative: previdenza complementare.

Il settore che riguardava Sanità e polizze assicurative integrative della previdenza complementare ha subito una modifica a fine 2017. Nello stesso periodo, infatti, dopo la verifica dello scarso utilizzo da parte dei soci delle prestazioni sanitarie integrative previste dall'assicurazione, è stato somministrato a tutti i soci di Call.it un quesito referendario avente come oggetto la sostituzione della polizza sanitaria integrativa con un modello di welfare aziendale. I risultati del sondaggio hanno mostrato una propensione dei soci a voler abolire l'ulteriore assicurazione integrativa (rispetto a quella contrattuale) dall'anno 2019 sostituendola con altri impieghi delle risorse previste dalla normativa sul welfare aziendale.

Nel 2020 è stato sottoscritto un nuovo modello di polizza sanitaria, denominata FARESOCIAL, che rendiconterà l'utilizzo del fondo al fine di adeguare questa alle effettive esigenze dei soci. Permette inoltre ai soci di estendere, volontariamente, le coperture del fondo anche ai familiari.

4. Aggregazione e tempo libero

Si intende estendere la partecipazione anche ai soggetti esterni al fondo (familiari, amici, etc.), che ne condividano le finalità, presentati dai soci stessi e che decidano di contribuire economicamente nelle modalità descritte dal nuovo regolamento.
Regolamento e attività del fondo mutualistico

Il regolamento del nuovo Fondo Mutualistico è stato presentato ai soci nelle tre assemblee separate di Dicembre 2015 ed è stato approvato con l'assemblea dei delegati del 09/01/2016. Alle finalità del Fondo Mutualistico verrà destinata annualmente dalla Cooperativa Call.it, una somma pari allo 0,5% del valore della produzione (a condizione che l'accantonamento in parola non determini una perdita di esercizio). Verranno destinate al Fondo Mutualistico anche le ulteriori donazioni ricevute dalla cooperativa in modo diretto, ovvero, attraverso la raccolta del 5 x mille.
Al fine di ottemperare il principio di Accessibilità, per condividere e trasferire a tutti gli interlocutori (dai donatori ai beneficiari) le informazioni che riguardano le attività svolte (e quelle da svolgere in divenire) è stato studiato un Portale web dedicato al nuovo FM contenente tutte le informazioni aggiornate su servizi e attività.

Gli strumenti multimediali consentiranno di ottenere la massima visibilità e di poter accedere alle informazioni (che legittimamente possono essere divulgate) in modo semplice,

chiaro ed immediato. La piattaforma, accessibile tramite credenziali individuali, oltre a garantire ulteriormente il rispetto di criteri quali trasparenza ed accessibilità, sarà un valido strumento divulgativo del modello organizzativo di autofinanziamento sperimentato in questi anni.
Uno dei primi interventi riguarda la configurazione della piattaforma ed il lancio on-line del sito web: fondomutualistico.call-it.it/. Il CSM raccoglie tutte le informazioni utili ai soci della cooperativa per accedere alle numerose iniziative attivate nell'ambito del progetto di Welfare Aziendale.

Dal regolamento del fondo

Ai sensi di legge e di statuto la cooperativa CALL IT ha, tra gli altri, lo scopo di migliorare le condizioni morali e materiali dei soci e delle loro famiglie, anche promuovendo la partecipazione ad attività sociali, culturali, ricreative, sportive e mutualistiche che favoriscano l'organizzazione del tempo libero e lo sviluppo della vita associativa. Inoltre si intende aumentare il valore trasferito ai dipendenti aumentando il reddito disponibile, migliorando l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia.

A tal fine è costituto il **FONDO MUTUALISTICO**, al quale tutti i soci e le socie lavoratori/lavoratrici della cooperativa contribuiranno, in uno spirito di mutua collaborazione ed in relazione alla quantità degli scambi mutualistici instaurati con la cooperativa stessa.

Il Fondo Mutualistico sarà attivato relativamente alle seguenti aree/settori di intervento:
- Sostegno alla genitorialità e degli impegni di cura dei familiari;
- Sostegno al reddito;
- Sanità e polizze assicurative integrative, previdenza complementare;
- Aggregazione e tempo libero

Progetti area sociale- Bando conciliamo

Con il Consorzio Sintesi e le altre cooperative abbiamo presentato domanda al Bando Conciliamo a gennaio 2020. Il bando della presidenza del consiglio dei Ministri prevede di finanziare progetti di conciliazione tra vita e lavoro con specifico orientamento ai bisogni delle famiglie.
Il progetto **"SINTESI per LE DONNE"** si basa su 10 azioni scaturite da una analisi dei bisogni e delle esigenze delle lavoratrici, e lavoratori. Il lavoro dell'area sociale e le attività svolte dalla mutua interna hanno permesso di mirare le azioni sui bisogni reali, prevedendo anche il cofinanziamento obbligatorio per poter partecipare al bando.
Una specifica attenzione ha riguardato il numero dei figli dei soci in età scolare. La rilevazione sulle cooperative ha dato questi risultati:

	Figli dei soci e lavoratori							
Cooperativa	**Figli fino a 3 anni**	**Somma di 3 anni handicap**	**Somma di figli da 4 a 6 anni**	**Figli da 4 a 6 anni handicap**	**Figli da 7 a 10 anni**	**Figli da 7 a 10 anni handicap**	**Figli da 11 a 14 anni**	**Figli da 11 a 14 anni handicap**
CALL.IT	46		32	3	26	1	36	2
I GIRASOLI	1				1			
SINTECH	6		2		1			
SINTESI	2				3		1	
Totale complessivo	**55**		**34**	**3**	**31**	**1**	**37**	**2**

Il progetto presentato ha durata di 24 mesi dalla sua approvazione, per un valore complessivo di 373.156,89€ di cui 86.503,77 di cofinanziamento. Ha superato la fase di selezione ed il progetto approvato ha il numero 320 su 1.033. L'erogazione definitiva delle risorse, e il conseguente avvio del progetto sono sospesi ma dovrebbe concludersi nei prossimi mesi (era previsto entro dicembre 2020).
Questa la descrizione delle azioni presentate.

7. Descrizione della proposta progettuale e delle azioni da realizzare, ai sensi dell'art. 8, co. 1

Per poter presentare questa proposta progettuale, all'interno delle 4 cooperative è stato fatto un accurato lavoro di ***analisi dei bisogni*** di conciliazione, attraverso la raccolta dati quantitativi con l'erogazione di questionari semi-strutturati, interviste per acquisire informazioni sulle esigenze relative alla conciliazione. Sono stati infine elaborati i dati e sono emerse le esigenze che qui si traducono in azioni progettuali. Intendiamo sperimentare una varietà di **opzioni flessibili e "concilianti"**: il nostro pensiero progettuale, infatti si è rivolto ad un approccio integrato di azioni che possano oltrepassare le mura delle cooperative, con positive risonanze nei contesti familiari di appartenenza dei lavoratori. Le azioni saranno:
AZIONE 1. Sportello multiservizi che offre a tutti i lavoratori due principali servizi: **1.1-Informazione e consulenza rispetto a:** - gestione dell'economia domestica e ausilio di strumenti di supporto e pianificazione per la gestione condivisa del bilancio familiare; aiuti alle famiglie con un'offerta di servizi e di sostegni economici e soluzioni concrete (asili, reti per la disabilità e anziani, legge 104,ecc.); sanità integrativa per promuovere tutela sanitaria e accesso alle prestazioni del Sistema Nazionale ed il noleggio di ausili sanitari. **1.2-Servizio di accompagnamento educativo e di supporto psicologico** per sostenere chi vive situazioni di difficoltà personali, di coppia e familiari. Lo sportello prevede momenti di ascolto partecipato, così da attivare una proposta di servizi concreti, customizzati e specifici. L'analisi dei bisogni e delle aspettative verrà realizzata nelle forme tradizionali (questionari e survey) che della progettazione partecipata. In tutto saranno attivi 4 sportelli. Si prevede un'apertura monosettimanale di 3 ore totali, 1 ore per ogni macro tema (consulenza finanziaria, sanità integrativa, supporto psicologico). A regime, e in seguito alla prototipazione della piattaforma digitale, l'accesso sarà possibile con una modalità di matching tra utenti, temi di interesse ed esperti e di calendarizzazione degli incontri. I destinatari saranno

individuati dai responsabili HR e seguiti da un educatore/psicologo che svilupperà percorsi personalizzati coinvolgendo i diversi soggetti.

AZIONE 2. Banca del tempo in favore dei lavoratori e delle lavoratrici che si trovino in particolari condizioni di salute, personali, familiari e che abbiano esaurito la propria dotazione di ferie e permessi. In parte è già presente una flessibilità con la banca delle ore che intendiamo estendere a specifiche situazioni di criticità, gestita più sulla flessibilità possibile degli orari di lavoro.

AZIONE 3. Percorsi di Mutuo aiuto, consiste nella creazione di gruppi di affinità tematici e di una bacheca virtuale. Nello specifico tale azione si declina in due attività operative: **3.1 I Gruppi di affinità** mediante momenti di progettazione partecipata bottom-up dei dipendenti rispetto a temi di interesse comune, attivando modalità di confronto che valorizzino problemi e esigenze affini. Ciascun gruppo sarà composto da dieci persone che si riuniranno per dieci volte in incontri di tre ore. Ogni gruppo sarà replicato nel corso dei 24 mesi almeno due volte. **3.2 La Bacheca virtuale** promuove la nascita di una piattaforma di scambio tra persone che rafforzi l'idea di una comunità di pratica che impari a condividere tempo, oggetti e risorse con cui poter combattere isolamento e solitudine.

AZIONE 4. Servizio di sostegno educativo e scolastico: attivazione di sostegno per attività educative e scolastiche dall'asilo nido alle scuole secondarie di II grado. In particolare si prevede:

4.1. ASILO NIDO-0-3 ANNI rimborso delle iscrizioni a due asili nido vicini alle sedi di Roma e Palermo (si tratta delle seguenti strutture: Asilo nido e scuola dell'infanzia MARY POPPINS EUR MONTAGNOLA via dell'Accademia Ambrosiana, 21 Roma; Il "Piccolo Principe" Asilo Nido e Scuola dell'infanzia Via Ugo la Malfa 91, Palermo).

4.2. SCUOLE MATERNE /ELEMENTARI- 4-10 ANNI. Per le scuole materne previsto il rimborso della retta di frequenza, un contributo per il rimborso dei costi (libri, mensa, dopo scuola e trasporti)

4.3. SCUOLE SECONDARIE DI I GRADO E II GRADO -11-4 ANNI. Buoni libro.

Per tutte le fasce di età si prevede, inoltre, un'attività specifica di potenziamento dei centri estivi e possibilità di rimborso dei costi sostenuti per chi non utilizza il centro/i estivi convenzionati. Previsto anche Rimborso per l'iscrizione a campi estivi residenziali. Riteniamo fondamentale, infatti, fornire un supporto nella gestione dei figli minori e adolescenti tramite l'organizzazione di servizi da usufruire nel periodo di chiusura delle scuole (es. misura B2, reddito di autonomia o rette di frequenza in centri per disabili). Un'attenzione peculiare sarà data ai ***figli con disabilità*** (in tutto sono 6): tale prestazione risponde oltre ai bisogni di conciliazione dei genitori, anche alla possibilità per i ragazzi disabili di avere una proposta educativamente interessante e socializzante.

AZIONE 5. Knowledge Group mira a sperimentare *on life*, tra analogico e digitale, esperienze di formazione e consulenza *peer-to-peer* (perché svolte tra lavoratori con medesime posizioni organizzative) e intra-organizzative (cioè tra gruppi di lavoro appartenenti ai diversi partner), per lo sviluppo di competenze e conoscenze condivise su temi dell'innovazione sociale legati al progetto. In questa prospettiva, il partenariato ha individuato 5 tematiche che si traducono i gruppi di lavoro: 1 – La famiglia al centro: prototipazione di un innovativo servizio di welfare inter-generazionale di supporto alla famiglia. 2 – Un management differente: modelli comunitari di definizione di politiche e azioni di conciliazione. 3 - Comunità Digitali: comunicare consapevolmente e efficacemente nella propria organizzazione. 4 – Gestione della conoscenza: progettazione di una piattaforma digitale

condivisa per il Knowledge Sharing intra-organizzativo. 5 – Sostenibilità Ambientale: realizzare un catalogo di buone pratiche di CSR. Si ritiene successivamente di adottare le migliori prassi.

AZIONE 6. Tutela Maternità (visite preventive): attivazione di un pacchetto prevenzione con Fare Mutua PACCHETTO MATERNITÀ- Visite di controllo ostetrico ginecologiche, Controlli ostetrici, Ecografie, Analisi di laboratorio clinico, Accertamenti diagnostici e Indagini genetiche.

AZIONE 7. Servizio di trasporto per dipendenti con difficoltà motorie e sostegno economico a famiglie con difficoltà: attraverso convenzioni con taxi e organizzazione dei turni di lavoro.

AZIONE 8. Flessibilità organizzativa e lavoro remoto: si intende far riferimento alla soddisfazione di bisogni specifici derivanti da situazioni individuali con la **banca delle ore prevedendo** che le ore di straordinario che vengono accumulate possano essere accantonate in un conto ore dal quale il lavoratore o la lavoratrice possano attingere al bisogno, reso ulteriormente "flessibile" dalla possibilità di fruire di un "fido ore" che consente l'utilizzo prima di averle accantonate. Riteniamo che l'adozione di questi **strumenti di "flessibilità buona" in grado di rispondere contemporaneamente all'interesse del datore di lavoro e del lavoratore**.

AZIONE 9. **Formazione per la gestione delle lunghe assenze**, si fonda sull'idea che tali momenti, fisiologici nella vita dell'organizzazione e del dipendente, vadano gestiti in modo naturale e generativo per sviluppare apprendimento e crescita organizzativa con ricadute positive per il benessere delle persone. L'azione prevede: **9.1. Percorsi formativi per dipendenti** (genitori e caregivers), basati su un approccio *life based learning* che promuove apprendimenti dalle esperienze di vita personale. Fondati su dinamiche inter-gruppali con esperienze formative gestite in aula ed a distanza e. I partecipanti, infatti, sotto la guida di un mentor esperto, imparano a mappare i propri vissuti personali e professionali con l'ausilio di dispositivi di autoanalisi con cui riconoscere e sfruttare le loro competenze chiave, potenziate con l'esperienza genitoriale e di cura. Nel percorso sono previsti colloqui individuali per definire in maniera congiunta le modalità e i tempi del rientro, nel rispetto delle esigenze del lavoratore e dell'impresa con il coinvolgimento del HR manager. L'obiettivo è creare una comunità di dipendenti multilivello che possa confrontarsi e portare apprendimenti e proposte all'organizzazione. L'azione si svolge in 2 corsi articolati in 12h di formazione d'aula; 4 giornate di mentorship e co-design; 20 ore di job shadowing, 30 colloqui di follow-up. **9.2. Percorso formativo di facilitazione per funzioni direttive**, HR manager. L'azione prevede un coinvolgimento trasversale dei manager di ogni partner, così da originare una *learning community* orizzontale che esprime approcci, visioni e dinamiche organizzative diverse. Basato su processi di facilitazione e co-design, per la co-progettazione di 4 prototipi per la gestione delle lunghe assenze, gli interventi di affiancamento, la valorizzazione degli apprendimenti della cura ed il sostegno di dipendenti con figli minori. L'azione si svolge in 4 mezze giornate di formazione e 10 giornate di co-design e follow-up.

AZIONE 10. Microcredito -prestito d'onore, la cooperativa destina annualmente una quota per interventi a favore dei soci in difficoltà economica nella forma di "Prestito D'onore", concesso senza garanzie reali e con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti. Si propone un aumento del fondo destinato al tale finalità al fine di sostenere più situazioni.

Intervento economico a favore dei soci e lavoratori.

Il CdA della Cooperativa ha valutato la situazione di difficoltà derivante dalle limitazioni imposte dall'emergenza Covid 19 e dalle restrizioni da questo determinate in diverse attività.
In considerazione dell'avvenuto rinnovo del contratto con WindTre spa ha deciso di erogare ai soci ed ai lavoratori, che hanno contribuito in modo importante alla attività della Cooperativa nel 2020 un contributo una tantum.
Il Decreto-Legge 14 agosto 202, n. 104, ha previsto il raddoppio della soglia di non imponibilità dei beni e servizi che la Cooperativa può riconoscere ai lavoratori fino ad un massimo di 516 €.
Ha dunque deciso di utilizzare possibilità importante per dare risorse economiche ai soci ed ai lavoratori ed un piccolo aiuto al superamento della crisi del Paese.
Il contributo è stato erogato ai primi di dicembre 2020 nelle modalità di buono acquisto, come previsto dalla normativa.

Sicurezza sul lavoro

La Cooperativa ha istituito al suo interno il Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi ai sensi dell'articolo 31 del Decreto Legislativo n° 81 del 2008.
A supporto delle figure previste collaborano gli addetti del settore Logistica e Acquisti, in particolare per quanto attiene i rischi interferenziali di volta in volta presenti (ex art. 26 T.U.S.).
Il Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 T.U.S.) è stato elaborato anche con i consulenti esterni ed è aggiornato ogni qualvolta subentrano delle modifiche rilevanti all'attività, comunque almeno una volta all'anno e presentato in occasione delle riunioni periodiche di presidio (ex art. 35 T.U.S.) a tutti i partecipanti, per raccogliere i pareri prima dell'approvazione definitiva e della convalida con data certa (sistema adottato: via PEC).
La Sorveglianza Sanitaria (ex 41 T.U.S.) è controllata dal responsabile HR ed effettuata da due Medici Competenti (in quanto la Cooperativa ha sedi molto distanti una dall'altra) di cui uno coordinatore.
I Preposti (ex art. 2 T.U.S.) sono stati individuati in base alle specifiche mansioni, formalmente nominati, formati con corso specifico (ex art. 37 T.U.S.) e sono in numero pari a uno per ogni presidio operativo.
Per l'organizzazione delle Emergenze è presente un Piano di Emergenza per ogni sede e una squadra di addetti antincendio e primo soccorso designata e formata con relativi aggiornamenti.
Tutte le ore di formazione erogate per ciascun addetto sono almeno pari al minimo dettato dalla Legge (qualora contemplate) o dalle Linee guida nazionali, causa covid una parte è stata gestita a distanza.
Gli incidenti sono registrati e gestiti dal settore Risorse Umane. Nel corso dell'anno 2020 non si sono verificati infortuni sul lavoro.
Il Presidente svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha nominato il Responsabile del servizio protezione e prevenzione che ha sede a Roma.
La Cooperativa ha ovviamente focalizzato l'attività di prevenzione al rischio Covid, il passaggio alla modalità del telelavoro ha portato diverse modifiche sulle sedi e rispetto al rischio lavorativo che dovranno essere valutate anche alla luce di nuovi indirizzi normativi. In questa fase si è privilegiata

l'informativa individuale sui comportamenti e la gestione centralizzata e controllata delle pause da videoterminale previste per gli operatori.

Misure di sicurezza per operatori e visitatori in emergenza da Coronavirus

Le prime misure sulla sanificazione degli ambienti di lavoro sono state adottate dalla Cooperativa Call.it prima del Protocollo sulla sicurezza negli ambienti di lavoro del 14 marzo. Si sono privilegiati gli spazzi di lavoro per la specifica attività di gestione dei Call Center.

Organizzazione del lavoro: in ottemperanza ai DPCM emanati, in una prima fase, sono stati riorganizzati i turni di lavoro sui 3 presidi (Roma, Napoli e Palermo) in modo di evitare assembramenti all'ingresso, di assicurare la distanza minima di 1 metro tra un collega e l'altro nelle postazioni e riducendo al contempo il numero delle persone presenti utilizzando le ferie residue.

Il 9 marzo si è effettuata a Palermo la riunione interna con 15 rappresentanti dei lavoratori più rappresentante sindacale per definire le misure ed i comportamenti da tenere nella maggiore sede operativa.

Dalla fine di febbraio viene svolta una sanificazione giornaliera a Roma ed a Palermo con prodotti igienizzanti e disinfettanti che vengono passati anche sui pavimenti. Sono state eseguite inoltre sanificazioni straordinarie a Roma, Palermo e Napoli secondo quanto stabilito dall' ISS (Istituto Superiore di Sanità).

I presidi sono stati dotati di gel igienizzanti (amuchina) e guanti. Per quanto riguarda le mascherine considerata la scarsità e le difficoltà iniziali di reperimento, si sono poi ottenute forniture costanti. I tre presidi sono dotati di un rilevatore della temperatura corporea. Sono state date specifiche istruzioni sul corretto utilizzo dei DPI.

Per quanto riguarda l'informazione ai lavoratori è stata inviata una prima circolare lunedì 9 marzo con le Istruzioni per la prevenzione da Corona Virus previste dai DPCM e dall' ISS. Successivamente il 10 marzo si è inviata una comunicazione che, ai sensi del DPCM 8 marzo 2020 n. 9 - D.P.C.M. 9 marzo 2020 Emergenza Coronavirus a tutto il personale informandolo che le attività svolte non rientravano tra quelli sospese e certificando il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza. A seguito del Protocollo sugli ambienti di lavoro del 14 marzo è stato predisposto un memo per i visitatori, o operatori esterni, che accedono ai locali aziendali.

Nel complesso tra gli addetti della cooperativa si sono registrati nel 2020 10 casi di assenza dovuta a positività al Covid 19 di cui 3 a Roma, 4 a Palermo e 3 a Napoli. Inoltre 2 addetti della sede di Palermo sono stati posti in quarantena/isolamento domiciliare. Tutti i casi sono stati prontamente segnalati e seguiti fino al rientro, nella modalità di telelavoro.

Attività della Cooperativa sociale Call.it

Lo scopo della Cooperativa è di ottenere opportunità di sviluppo ed occasioni di lavoro per i soci, lavori ed iniziative che valorizzino i processi di inserimento lavorativo e di superamento delle differenze.

Il Cooperativa ha un principale cliente, il gruppo WIND TRE S.P.A.. Il contratto, e le convenzioni si basano su progetti di formazione ed inserimento lavorativo, è sottoscritto dal Consorzio Sintesi ed è gestito integralmente dalla Cooperativa Call.it.

Insieme al Consorzio ed alle altre cooperative oltre alle attività dirette, di gestione delle commesse lavorative, viene sviluppata una iniziativa a supporto di progetti ritenuti importanti e meritevoli ed iniziative, non meramente imprenditoriali, di comunicazione e sviluppo di cultura del rispetto delle diversità e dell'inclusione.

Gestione Obbligo di Riserva (G.O.R.)

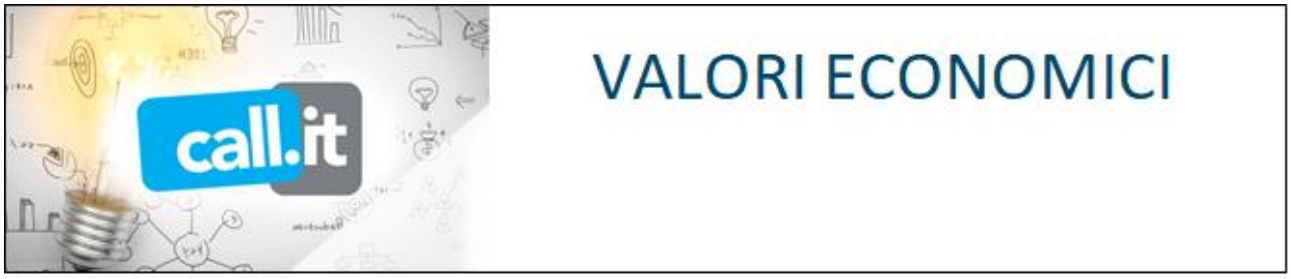
La Cooperativa ha stipulato, attraverso il consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con un'azienda di Telecomunicazioni, sul tema dell'art. 14 ex legge Biagi, ed in conseguenza, nel 2006 è stato siglato con la WIND Telecomunicazioni SpA un contratto per la gestione di alcune attività di CRM. L'affidamento di tale servizio è anche finalizzato alla realizzazione del Progetto G.O.R. (Gestione Obbligo Riserva).

Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato dal Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale –prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità industriale; di formazione; di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.
Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa.
È un progetto calibrato sul medio lungo termine, a cui il Consorzio Sintesi tiene in modo particolare, perché la stessa mission del progetto riesce a coniugare il fine associativo e non profit della nostra organizzazione con le esigenze di un Mercato sempre più competitivo e sempre più teso al raggiungimento di parametri qualitativi alti e costanti nel tempo.

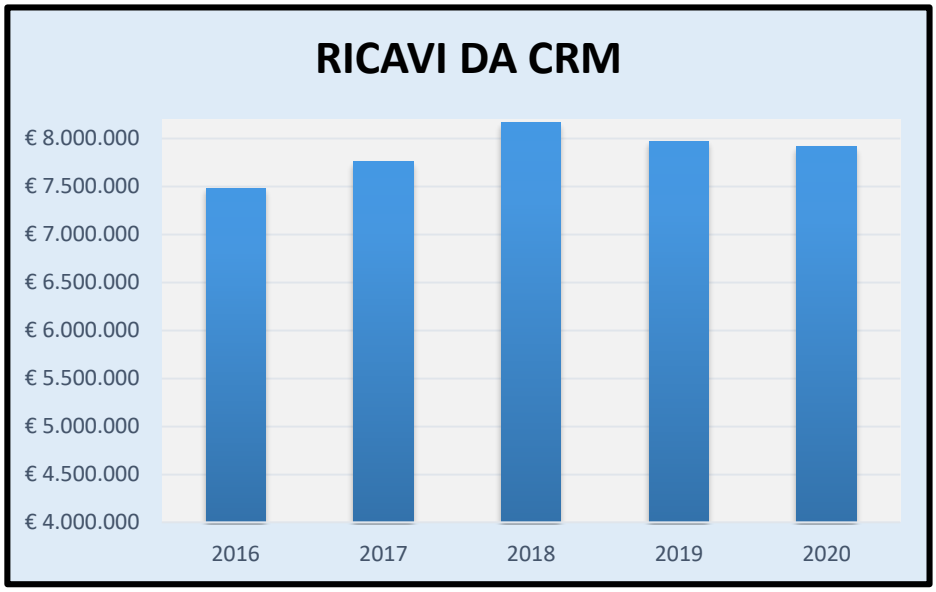
La stessa realizzazione del progetto è avvenuta attraverso una sinergia tra istituzioni pubbliche, enti profit ed organizzazioni non profit, riunite in una cornice comune di impresa sociale al servizio della collettività.
Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa. La stessa realizzazione del progetto è avvenuta attraverso una sinergia tra istituzioni pubbliche, enti profit ed organizzazioni non profit, riunite in una cornice comune di impresa sociale al servizio della collettività.
Un approccio non assistenziale che miri all'individuazione e alla valorizzazione delle competenze professionali per consentire ai lavoratori diversamente abili una maggiore consapevolezza ed una maggiore competitività nei singoli ambiti di attività.

Nel 2020 la Cooperativa ha quindi svolto tutte le attività di call center e back office rese a favore della Wind Tre S.P.A. nelle unità operative site nelle provincie di:
- Roma, all'indirizzo: Via Adolfo Ravà n.124;
- Napoli, all'indirizzo: Via Galileo Ferraris n.77 c/o Wind Telecomunicazioni Spa;
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n.63.

Dal 05 gennaio 2021 l'unità operativa di Napoli si è trasferita nella nuova sede c/o il CENTRO DIREZIONALE DI NAPOLI via G. Porzio, 4, Isola G1, piano 19° interno 140 e 141

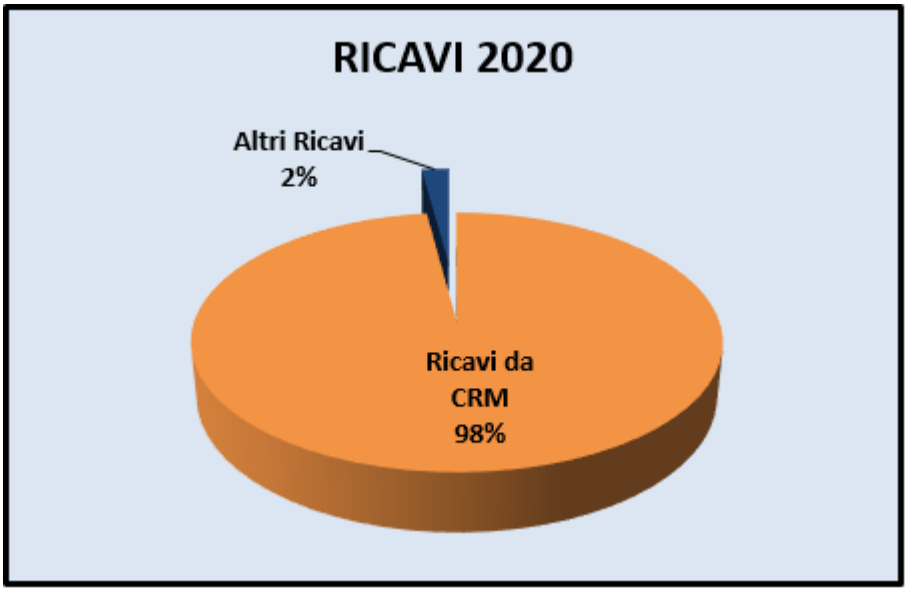


L'attività di CRM svolta dalla Cooperativa ha generato nel 2020 ricavi per **7.917.989€.** Il trend crescente fino al 2018, ha subito una piccola battuta d'arresto nel 2019 e nel 2020 in seguito al cambio di attività della sede di Palermo, alla messa in FIS dei dipendenti a produzione della sede di Napoli ed alla rideterminazione del valore delle attività extra minimo garantito di Napoli. L' andamento è ben sottolineato dal grafico che segue dove si evidenziano i Ricavi della Cooperativa per servizi di CRM (in euro):



2016	2017	2018	2019	2020
€ 7.483.057	€ 7.759.733	€ 8.162.472	€ 7.974.863	€ 7.917.989

Inoltre è possibile notare come il 98% dei ricavi totali della Cooperativa derivi proprio dall'attività di CRM:



RICAVI 2020		
TOTALE RICAVI	€ 8.085.057	
RICAVI PER SERVIZI DI CRM	€ 7.917.989	98%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 167.068	2%

La cooperativa, anche se non ne sussiste obbligo in quanto cooperativa sociale, rispetta ampliamente lo scopo mutualistico di realizzare, attraverso l'attività lavorativa dei soci, la maggior parte del lavoro.
La legge prevede di verificare questo requisito attraverso la percentuale del costo del lavoro dei soci sul totale del costo del lavoro. Queste devono avere un rapporto tra costo del lavoro complessivo e costo del lavoro dei soci superiore al 50%, nella Cooperativa Call.it tale rapporto è pari all'85,66%.

Conto Economico	TOTALE da prospetto di bilancio	di cui verso soci	% riferibile ai soci	Condizioni di prevalenza
B.9 – Costo del personale (limitatamente alle prestazioni lavorative)	6.561.871	5.616.607		
B7 – Costi per servizi (limitatamente alle prestazioni lavorative)	31.158	31.158		
Totale costo del lavoro	6.593.029	5.647.765	85,66%	Non rilevante

I fornitori esterni sono essenzialmente fornitori di servizi di supporto alla gestione degli immobili (utenze e pulizie) e ai sistemi informativi utilizzati nella attività operativa.

Non sono presenti vertenze significative con clienti e fornitori.

Progetto V.E.R.S.O. A. Valorizzare Empowerment Risorse Sinergie Opportunità per gli Adolescenti

Il Progetto V.E.R.S.O. A. è stato sviluppato ed avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018 con la cooperativa sociale Call.it in qualità di partner. Il progetto elaborato per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE srl (società costituita nel 2016 e partecipata interamente da Fondazione con il Sud) è stato approvato e finanziato. L'Impresa Sociale è stata individuata da Acri (Associazione di Fondazioni delle Casse di Risparmio Spa), in base al Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Acri e Governo, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392).
Il partenariato su cui si fonda il progetto è composto da realtà locali che coniugano risorse e competenze diverse: cooperative, enti locali, scuole, parrocchie, associazioni, società e associazioni di categoria. Il progetto intende intervenire su due province con alto tasso di povertà, disagio socio-economico e dispersione scolastica, Bari e Palermo, attraverso un modello sperimentale che punta sul talento, competenze e professionalità. Il filo conduttore sono le 3C (da qui la denominazione HUB 3C, ossia Conoscere per avere più Competenze, per Crescere). Il cuore del progetto risiede nella attivazione di consapevolezza negli adolescenti a rischio, privi di fiducia e di conoscenza di sé e di quello che li circonda; da qui partiamo per rafforzare le loro competenze e capacità, per metterli nelle condizioni di costruirsi un futuro lavorativo. Attraverso il progetto si vogliono creare dei Laboratori finalizzati all'acquisizione di competenze, rivolti a n. 1750 giovani a rischio che per 42 mesi si metteranno alla prova, attraverso 3 HUB basati sulle 3C:
1. MI IMPRENDO. LABORATORIO DI TALENTI E COMPETENZE (IMPRENDITORIALITA')
2.MI CONOSCO, attraverso la MUSICA, TEATRO E ARTE
3. CONOSCO IL TERRITORIO. LABORATORIO DI PROGETTAZIONE SOCIALE, PRODOTTI TIPICI E TRADIZIONI. Complessivamente verranno svolte 9.000 ore di HUB in 36 mesi (la durata del progetto è di 42 mesi comprendendo l'attivazione di azioni di disseminazione e promozione dei risultati).
Saranno coinvolti minori in situazione di vulnerabilità e le relative famiglie per rafforzare le competenze e capacità individuali e familiari, contrastando lo sviluppo di dipendenze e del bullismo. Durante i 42 mesi di durata del progetto.
Il costo totale delle attività che saranno svolte sia dai vari Partner che dal Soggetto Responsabile, ovvero il consorzio sociale Sintesi, è pari a € 2.467.697,35 di cui una parte è cofinanziata dai partner e una parte rimborsata, dietro presentazione della relativa documentazione finanziaria, dall'Impresa Sociale "Con I Bambini" (€ 2.083.922,62). Le voci di spesa (per il personale, per l'acquisto di attrezzature, per viaggi tra un Bari e Palermo, ecc.) previste dalle varie azioni assegnate ai partner e relativi importi, sono fissate da un PIANO DEI COSTI approvato dall'IMPRESA SOCIALE e la loro modalità di rendicontazione è disciplinata da un REGOLAMENTO accettato e sottoscritto da tutti i partner.
Questo progetto rappresenterà per Sintesi, e per Call.it, una importante e complessa esperienza di valorizzazione delle capacità di coordinamento e relazione con tanti e diversi soggetti.
Il 26 febbraio 2019 l'Impresa Sociale "Con I Bambini" ha erogato al Soggetto Responsabile Sintesi l'anticipo corrispondente al 25% del contributo deliberato. Sintesi, ha versato ai partner del

Progetto la quota di loro spettanza sulla base del Piano dei Costi approvato e ha effettuato la rendicontazione delle spese sostenute dai Partners fino al 30 settembre 2019, termine di scadenza della prima sessione di verifica. Sulla base delle spese sostenute e rendicontate in questa prima sessione di verifica, l'Impresa Sociale ha erogato il 12 agosto del 2020 parte del contributo deliberato. Per Call.it l'importo riconosciuto è stato di 20.710,60€ a fronte dell'importo rendicontato di 24.641,32€, pari ai costi del personale sostenuti per lo svolgimento delle attività progettuali.

Andamento della gestione

Ai fini di fornire un migliore quadro conoscitivo dell'andamento e del risultato della gestione, le analisi e le tabelle sottostanti espongono una riclassificazione del Conto Economico a valore aggiunto, una riclassificazione dello Stato Patrimoniale per aree funzionali e su base finanziaria e i più significativi indici di bilancio.

Conto economico e distribuzione della ricchezza prodotta.

La Cooperativa ha realizzato ricavi per 8.085.057€, di questi:

- 7.917.989 € sono derivati dalla attività produttiva;
- 18.272 € da contributi in conto esercizio;
- 148.796 € da altre attività

Della ricchezza prodotta la parte maggiore è stata distribuita sul lavoro dei soci e dipendenti:

- 6.561.871€ per costo del lavoro (salari, contributi, trattamento di fine rapporto ecc.);
- 128.538 € per buoni pasto ai soci

Per l'acquisto di beni e servizi necessari alla attività sono stati spesi 1.040.874 €, queste sono le voci principali:

- 214.714€ per godimento beni di terzi;
- 40.055 € per manutenzioni, materiale di consumo e attrezzature;
- 51.203€ per servizi di pulizia e custodia nelle sedi;
- 71.092€ per utenze (acqua, energia elettrica, spese telefoniche);
- 228.000€ per i servizi amministrativi svolti dal Consorzio;

- 337.539€ per consulenze diverse (tecniche, fiscali, legali ecc.);
- 98.271€ per costi diversi (viaggi, rifiuti ecc.);

Gli ammortamenti, ovvero il recupero annuale degli investimenti realizzati per le attrezzature, i programmi e le sedi sono stati di 124.523 € di questi:

- 69.890€ per immobilizzazioni immateriali;
- 54.633€ per immobilizzazioni materiali.

Il risultato/ utile di 147.129,52.€, su proposta del C.d.A. sarà così distribuito:

- 138.451,56€ a riserve (ovvero ad incrementare il patrimonio della Cooperativa);
- 4.413,89€ al fondo di promozione cooperativo Cooopfond;
- 4.264,07€ a remunerazione dei soci finanziatori (dividendo).

CONTO ECONOMICO	2019	%	2020	%
RICAVI DI VENDITA	7.974.863		7.917.989	
VARIAZIONE RIMANENZE	0		0	
RICAVI NETTI	7.974.863	100,00%	7.917.989	100,00%
COSTI ESTERNI	1.596.525	20,02%	1.234.466	15,59%
VALORE AGGIUNTO	6.378.338	79,98%	6.683.523	84,41%
COSTO DEL LAVORO	6.106.444	76,57%	6.211.871	78,45%
MARGINE OPERATIVO LORDO	271.894	3,41%	471.652	5,96%
AMMORTAMENTI	126.978	1,59%	124.523	1,57%
REDD. OP.VO GESTIONE TIPICA	144.916	1,82%	347.129	4,38%
PROVENTI DIVERSI	185.013	2,32%	167.068	2,11%
REDDITO OPERATIVO	329.929	4,14%	514.197	6,49%
PROVENTI FINANZIARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI FINANZIARI	167	0,00%	456	0,01%
REDDITO DI COMPETENZA	329.762	4,14%	513.741	6,49%
PROVENTI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	329.762	4,14%	513.741	6,49%
IMPOSTE DIRETTE	0	0,00%	16.611	0,21%
REDDITO NETTO	329.762	4,14%	497.130	6,28%

Lo stato patrimoniale

La situazione patrimoniale risulta ulteriormente consolidata, sia per l'aumento dei" mezzi propri" ovvero capitale sociale e riserve accumulate negli anni che aumentano a 1.671.702€ e coprono ampiamente le immobilizzazioni che si riducono di poco meno di 100.000€ (per gli ammortamenti accantonati) attestandosi a 394.648€, meno di un terzo del patrimonio.

I crediti rimangono stabili e sono rappresentati prevalentemente dalle fatture relative alla attività svolta per il Consorzio Sintesi. Aumenta la liquidità di oltre 500.000€.

I debiti a breve sono prevalentemente quelli determinati dal pagamento degli stipendi di dicembre e del ristorno, che sono corrisposti nel corso dell'anno successivo.

STATO PATRIMONIALE				
ATTIVO	2019	%	2020	%
LIQUIDITA' IMMEDIATE	961.334	18,72%	1.557.085	27,66%
LIQUIDITA' DIFFERITE	3.701.433	72,09%	3.678.569	65,34%
RIMANENZE FINALI	0	0,00%	0	0,00%
ATTIVO CIRCOLANTE	4.662.767	90,81%	5.235.654	92,99%
IMMOBILIZZAZIONI IMMAT.LI	317.716	6,19%	247.827	4,40%
IMMOBILIZZAZIONI MAT.LI	132.537	2,58%	125.039	2,22%
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	21.782	0,42%	21.782	0,39%
ATTIVO FISSO	472.035	9,19%	394.648	7,01%
TOTALE ATTIVO	5.134.802	100,00%	5.630.302	100,00%
PASSIVO	2019	%	2020	%
DEBITI A BREVE	1.270.635	24,75%	1.421.783	25,25%
DEBITI A MEDIO/LUNGO	2.221.082	43,26%	2.536.817	45,06%
TOTALE DEBITI	3.491.717	68,00%	3.958.600	70,31%
MEZZI PROPRI	1.643.085	32,00%	1.671.702	29,69%
TOTALE PASSIVO	5.134.802	100,00%	5.630.302	100,00%

Indicatori di equilibrio economico

EQUILIBRIO ECONOMICO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
ROE	20,07%	29,74%	48,17%
ROI	6,43%	9,13%	42,14%
ROS	4,14%	6,49%	56,97%
TASSO INCID. GEST. EXTRACAR.	0,9995	0,9668	-3,27%
TASSO REMUN. CAP. CREDITO	0,00%	0,01%	140,85%
PRODUTTIVITA' AZIENDALE	1,5531	1,4063	-9,45%
PRODUTTIVITA' CAP. INVESTITO	1,2422	1,1871	-4,44%
PRODUTTIVITA' IMM.NI TECNICHE	60,1708	63,3242	5,24%

Indicatori di equilibrio finanziario

EQUILIBRIO FINANZIARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
MARGINE DI STRUTTURA	1.171.050	1.277.054	106.004
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	3.392.132	3.813.871	421.739
MARGINE DI TESORERIA	3.392.132	3.813.871	421.739
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	2,1251	2,3680	11,43%
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	3,1251	3,3680	7,77%

Indicatori di equilibrio monetario

EQUILIBRIO MONETARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
CURRENT RATIO	3,6696	3,6825	0,35%
QUICK RATIO	3,6696	3,6825	0,35%
ROTAZIONE CREDITI	149	151	4
ROTAZIONE DEBITI	61	44	-17
ROTAZIONE MAGAZZINO	0	0	0

Gli indici (o quozienti) di bilancio sono grandezze calcolate come rapporti tra voci di conto economico e/o stato patrimoniale, ottenute dai bilanci riclassificati relativi ad un singolo esercizio, a due o a più esercizi consecutivi. E' bene ricordare che la determinazione degli indicatori costituisce un utile elemento di ricognizione e di prima indicazione ma le informazioni fornite da tali indici possono non essere esaustive. Le differenze nei valori di un indice nel tempo possono infatti avere molte spiegazioni: spesso non basta un confronto meccanico per arrivare a delle conclusioni certe e definitive ma occorre integrare i dati con una conoscenza più approfondita, e non solo contabile, dell'impresa. Passando alla spiegazione dei più utilizzati e comuni indicatori si devono preliminarmente evidenziare gli indicatori di redditività (equilibrio economico), gli indici che permettono di osservare la capacità di un'impresa di produrre reddito con il quale remunerare gli azionisti e/o l'imprenditore e/o far fronte agli oneri gestionali e finanziari. In particolare, il ROE consente di poter valutare quanto e quale è il rendimento del capitale investito dai soci nell'impresa. Per poter dire se un dato valore di ROE è soddisfacente bisogna metterlo a confronto con il rendimento di investimenti alternativi a basso rischio (BOT, CCT, depositi bancari, ecc.). Il ROE può essere considerato soddisfacente se è maggiore almeno di 3 o 4 punti %, rispetto al tasso di rendimento degli investimenti a basso rischio.
Nel caso di specie l'indice ha subito un incremento, attestandosi sul 29.74%
Il ROI sintetizza il rendimento della gestione tipica dell'azienda in base al capitale in essa investito (capitale proprio + capitale di terzi), al lordo degli oneri finanziari e degli oneri fiscali ed è indipendente dai risultati della gestione non caratteristica e straordinaria.
Esprime, pertanto, il rendimento dell'investimento effettuato nell'attività tipica dell'azienda. Il ROI deve essere confrontato con il costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito (tasso di interesse applicato dalle banche sui finanziamenti concessi "I"). La situazione ottimale si ha quando il ROI è maggiore di tale tasso di interesse bancario, poiché il rendimento degli investimenti effettuati dall'azienda è maggiore del costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito. Esaminando la situazione dell'azienda, si osserva che il ROI è sempre positivo negli anni. Il ROS esprime la percentuale di "guadagno lordo" in termini di risultato operativo sul valore 100 di vendite nette. In altre parole, il ROS è l'indice che esprime globalmente il margine operativo per euro di vendita e, quindi, per tale via, segnala le relazioni che si possono intravedere tra ricavi di vendita e costi operativi. L'indice è tanto più soddisfacente quanto più risulta elevato.
Nell'anno 2020 possiamo osservare un incremento di redditività (di tutti gli indici) ottenuto dalla società rispetto all'anno precedente.
Prima di passare agli indicatori finanziari, è bene ricordare che una azienda presenta una struttura finanziaria sana quando, in linea di massima, è in grado di far fronte con le entrate correnti alle uscite correnti ed alle esigenze di investimento. Una azienda finanziariamente sana è in grado di pagare con regolarità e secondo la loro scadenza tutti i debiti contratti. Questo stato di salute non è casuale e trova origine in una corretta politica di scelta delle fonti di finanziamento più idonee ottenute correlando adeguatamente fonti e impieghi.
Per ciò che riguarda l'equilibrio finanziario, si ricorda che il margine di struttura è un indicatore costituito dalla differenza in valore assoluto tra il capitale proveniente dalla compagine sociale e le attività immobilizzate. Se positivo esso segnala una relazione fonti/impieghi ben equilibrata e, quindi, la possibilità dell'impresa di realizzare una strategia di sviluppo degli impieghi senza il ricorso a finanziamenti esterni, in quanto si rivela sufficiente il realizzo delle attività correnti. L'indice/quoziente di indebitamento, o rapporto di indebitamento, è un indice che esprime il grado di indebitamento dell'impresa, ovvero la misura in cui essa ricorre al capitale di terzi per finanziarsi.
L'indice mette in evidenza la proporzione esistente tra i finanziamenti attinti con vincolo di credito e quelli attinti con vincolo di capitale proprio, facendo riferimento a valori medi annui. Dal punto di vista prettamente finanziario, esso esprime la dipendenza della gestione dall'indebitamento esterno.

Come facilmente riscontrabile, i due indici sono in netto miglioramento, riscontrandosi una sempre minore dipendenza della società verso l'indebitamento esterno.
Per ciò che riguarda l'equilibrio monetario, si devono evidenziare l'indice di disponibilità (current ratio) che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve (magazzino/rimanenze, disponibilità, liquidità). E' da considerare soddisfacente un indice vicino o superiore a 1. Un valore inferiore a 1, infatti, segnala gravi problemi di solvibilità nel breve periodo; l'indice di tesoreria che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve, senza considerare le scorte di magazzino. E' da considerare soddisfacente un indice vicino a 1. Un valore inferiore segnala problemi di solvibilità nel breve periodo.
Nel nostro caso, gli indici propriamente monetari riportano un valore sostanzialmente positivo negli anni, con un incremento 0.35% anno 2020 su anno 2019. Ciò comporta di poter evidenziare una soddisfacente gestione finanziaria societaria da sottoporre, comunque, a monitoraggio e, ove possibile, da migliorare.

Evoluzione prevedibile della gestione

Il 2020 è stato anno importante per la Cooperativa, dopo una lunga trattativa è stato rinnovato il contratto con WindTre spa e, conseguentemente le 3 convenzioni sottoscritte in applicazione dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003 con le Regioni Lazio, Campania e Sicilia.
Il rinnovo ha durata triennale, dunque un arco di tempo che garantisce una importante stabilità per la Cooperativa ed i suoi soci.
Sono stati introdotte nuove modalità delle attività, in un'ottica di sviluppo in patnership con il cliente, e nuovi criteri di misurazione delle attività, sia per il minimo garantito con le oggettive tutele, che per le attività in produzione, molte di queste modalità erano state attuate già nei primi mesi del 2020.
Il nuovo contratto prevede le garanzie di adeguamento delle condizioni economiche al modificarsi del costo del lavoro, per sottoscrizione di rinnovi contrattuali o altro. Prevede altresì la possibilità di ricorso al telelavoro ed al lavoro agile sperimentata nel 2020.
Il nuovo contratto impone una riorganizzazione delle modalità di lavoro e delle sedi che riguarderà le sedi di Roma e Napoli, in quest'ultima la cooperativa dovrà spostare la sede e non sarà più ospitata nella sede di WindTre.
Operazioni che saranno realizzate nei primi mesi del 2021.

Contestualmente si sta lavorando per nuovi sviluppi della attività, con il Consorzio Sintesi, che permettano di sfruttare al meglio le strutture e le competenze acquisite nella Cooperativa. Il consorzio sta ridefinendo la Mission e la Vision, ha individuato sei progetti di sviluppo di nuove attività prevedendo di costituire un fondo di Ricerca e Sviluppo a supporto dei necessari investimenti per il loro avvio.

La Cooperativa ed il consorzio hanno ottenuto importanti riconoscimenti da diversi soggetti pubblici, privati e fondazioni, riconoscimenti richiamati successivamente.
Gli strumenti di supporto e promozione della Cooperazione (Coopfond e CFI) partecipano come soci finanziatori alla Cooperativa Call.it.
L'attività sociale della Cooperativa si sta sviluppando anche con l'attuazione di una importante iniziativa: il Progetto VERSO, sviluppato ed avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018 con la cooperativa sociale Call.it , in qualità di partner, finanziato ed in attuazione per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE srl (società costituita nel 2016 e partecipata interamente da Fondazione con il Sud).
L'Impresa Sociale è stata individuata da Acri (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa), in base al Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Acri e Governo italiano, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392).
Una esperienza nuova per la quale il nostro Consorzio che svolge il ruolo di capofila coordinando diversi

Ambiente

Per quanto concerne le tematiche ambientali il Consorzio e le Cooperative associate hanno pianificato la propria attività di investimento ambientale in una prospettiva di eco-efficienza, sviluppando una specifica attenzione ai principi dell'economia circolare e ad evitare inutili sprechi.
Una attenzione specifica viene data dai servizi FM ed IT al recupero ed alla valorizzazione del materiale informatico utilizzato nelle diverse sedi, un lavoro attento di manutenzione di questo e degli arredi al fine di ridurre al minimo i rifiuti speciali, rifiuti per i quali è comunque tenuto un regolare registro e sono attive convenzioni con ditte specializzate per il loro corretto smaltimento.

Stakeholder

L'attività della Cooperativa e del consorzio ha bisogno di una rete di relazioni con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni operanti sul territorio nell'area di tutela delle fasce deboli della popolazione.
Queste relazioni sono necessarie per lo sviluppo e la realizzazione di reti per lo sviluppo di progetti lavorativi e di assistenza.

Enti pubblici - Centri per l'impiego

Non esistono rapporti relazionali diretti con enti pubblici territoriali nelle tre aree di intervento la Cooperativa, ad oggi, non opera su contratti pubblici ma privati.
Risulta invece importante il rapporto con i soggetti pubblici (centri per l'impiego e servizi sociali) che indicano le figure da avviare a progetti di inserimento lavorativo.
Con i centri territoriali per l'impiego di Roma, Napoli e Palermo, il Consorzio e le Cooperative hanno un rapporto sistematico per la definizione dei progetti per l'inserimento delle persone con disabilità.

Città metropolitana di Roma Capitale
Dipartimento III Servizio 1
Via Raimondo Scintu, 106 00173 Roma

Città Metropolitana di Napoli
Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro – Collocamento Disabili
Via Nuova Poggioreale, 44/A 80143 Napoli

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative, Servizio XV – Centro per l'impiego di Palermo Ufficio Inserimento Lavorativo Disabili
Via Praga 29 90146 Palermo

Le relazioni con questi sono particolarmente rilevanti ed è instaurato da tempo un importante rapporto di collaborazione.

Associazioni del territorio

La Cooperativa, tramite il consorzio, ha realizzato una importante rete di relazioni con soggetti associativi che svolgono un importante ruolo rispetto alle figure inserite nelle attività lavorative.
Nella attività viene prestata una importante attenzione al territorio nel quale gli associati operano con incontri e relazioni specifiche con associazioni, organizzazioni e rappresentanze del territorio.
Con le associazioni Il Consorzio intrattiene rapporti sistematici per definire progetti di inclusione ed opportunità di sviluppo di nuove iniziative, anche esterne alla attività diretta, che favoriscano l'inclusione e la partecipazione alla vita sociale dei soci e delle persone svantaggiate.

- Associazione Italiana Persone Down – AIPD onlus , sezione di Roma.
- Associazione Italiana Sindrome di Williams – AISW
- Caritas Ambrosiana Milano (nell'ambito delle iniziative della Santa Sede ad EXPO 2015)
- Centro de Atenciòn Integral Para la Despacidad- Santo Domingo
- Associazione Global Music Academy Roma
- Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro AMNIL
- Italian Kitchen Academy- Roma
- Legacoop Lazio

Istituzioni, Enti e comunità locali

Nella attività consortile sono tenuti sistematici rapporti con gli enti locali del territorio ove opera il consorzio, e la Cooperativa, con soggetti istituzionali che possono contribuire o supportare lo sviluppo di progetti inclusivi.

- Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale
- Ospedale Pediatrico del Bambin Gesù – Roma
- Istituto Sperimentale Zootecnico per la Sicilia- ISZS Palermo
- Gruppo Ippomontato del Corpo Forestale della regione Sicilia.

Riconoscimenti

Premio - IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016

IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016: consorzio SINTESI è stato tra gli organismi di Terzo Settore premiati. Il celebre concorso è organizzato dal Forum Terzo Settore LAZIO, in collaborazione con Acli Lazio e Croce Rossa Italiana

Partecipazione alla TIM Equity & Inclusion WEEK

La TIM Equity & Inclusion WEEK è un evento con durata settimanale nel corso del quale sono pianificati una serie di appuntamenti e workshop multidisciplinari sul tema dell'inclusione sociale e professionale. Organizzata da *Telecom Italia Mobile,* la manifestazione è finalizzata alla condivisione di idee innovative e buone pratiche che accrescano la conoscenza e stimolino l'Innovazione sociale.

L'attività della Cooperativa dei prossimi anni sarà caratterizzata dal consolidamento dei contratti in essere.
Il principale cliente ha effettuato una importante modifica societaria con la fusione con un'altra società del settore diventando uno dei principali operatori nazionali della telefonia. Dopo una fase di valutazione, la Cooperativa ha potuto ottenere un consolidamento delle attività svolta che ha portato al rinnovo triennale dei contratti. Anzi, sono state affidate alla Cooperativa ulteriori attività di back office prima svolte internamente dal Cliente. Il controllo di qualità sul lavoro effettuato dall'azienda cliente ci vede come best performer.

Un ulteriore obiettivo è la differenziazione delle attività e dei clienti: per questo abbiamo sviluppato azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta ed a proporsi su attività che siano coerenti con il core principale.
Si vuole così poter contare su un maggiore pacchetto di clienti per valorizzare le competenze e permettere ulteriori sviluppi delle opportunità di lavoro.
Infatti, resta sempre l'obiettivo prioritario di realizzare progetti che attuino percorsi di inserimento lavorativo per le persone in difficoltà, anche nell'ottica della nuova normativa sull'impresa sociale, introdotta dal D.Lgs. 112/2017, che amplia le aree di interesse per le attività ed i progetti di inserimento lavorativo.

Analisi SWOT

Nel 2020 è proseguito il progetto di riorganizzazione della Cooperativa, sulla base dell'analisi fatta e delle verifiche operative della sua attuazione, per creare le condizioni di ulteriori sviluppi.

A partire dalla esperienza dell'attività realizzata si può sviluppare un'analisi SWOT come da schema.

Punti di Forza	**Punti di Debolezza**
• Esperienza gestionale nelle attività di call center, back office. • Specifica esperienze e conoscenza delle modalità e gestione degli inserimenti lavorativi. • Motivazione degli addetti e delle figure di riferimento. • Rete di relazioni con i diversi soggetti di rappresentanza. • Immagine importante della cooperativa, del consorzio Sintesi e di altre cooperative associate. • Buona situazione ed autonomia finanziaria. • Sicurezza contrattuale per il prossimo triennio.	• Eccessivo peso di un solo cliente. • Necessita di differenziazione delle attività. • Scarsa attenzione delle imprese private agli obblighi di inserimento lavorativo. • Scarsa esperienza negli appalti pubblici.
Opportunità	**Pericoli**
• Sviluppo di potenziali nuovi progetti di inserimento- nuove norme impresa sociale. • Maggiore attenzione delle imprese al valore sociale degli inserimenti supportati da progetti.	• Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione. • Atteggiamento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze. • Rigidità nelle modalità attuative delle convenzioni. • Limitazioni legislative ed assenza di nuove convenzioni ex art. 14 in molte Regioni.

• Maggiore attenzione pubblica agli obblighi di inserimento lavorativo (bandi riservati e controlli). • Recenti interventi legislativi a tutela delle attività di call center. • Nuova attenzione alle convenzioni ex at.14 d.lgs. 276/2003.	• Perdurare delle situazioni di emergenza della pandemia.

Da questa analisi si evidenzia la forte attenzione prestata agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo che permette alla Cooperativa, ed al consorzio, di capitalizzare e di acquisire credibilità anche sul piano finanziario per poter sostenere gli oneri di sviluppo. Gli ultimi anni sono stati positivi in questo senso ed hanno permesso di migliorare nettamente la posizione finanziaria, una ulteriore evoluzione positiva è prevista per il 2021.
Questo aspetto è particolarmente rilevante nel mercato pubblico che può rappresentare un'area di possibile interesse.

Il mercato pubblico: coprogrammazione e coprogettazione

L'attenzione all'orientamento del mercato pubblico nei prossimi anni sarà uno dei principali obiettivi. Questo per le nuove norme introdotte sugli appalti riservati (art 112 Codice appalti D.Lgs. 50/2017) che per le possibilità di utilizzo di beni pubblici ai fini sociali di progetti di inserimento (D.lgs.112/2017 e 117/2017 su impresa sociale e codice Terzo settore e specifiche normative regionali). Su questa norma sono state recentemente modificate le norme del Codice degli Appalti anche a seguito di una importante sentenza della Corte Costituzionale. Infatti in sede di conversione in legge del "DL semplificazioni" (DL 76/2000) sono stati inseriti nel Codice degli appalti (d.lgs. 50/2016) alcuni importanti riferimenti alla coprogrammazione e coprogettazione previste dal Codice del Terzo settore. Si tratta di modifiche che potrebbero contribuire in modo significativo a rasserenare gli amministratori pubblici circa la praticabilità giuridica di questi strumenti e quindi a diffondere l'applicazione valorizzando così diversi beni comuni oggi inutilizzati.

Convenzioni e Co-progettazione PPAA e Imprese sociali

Con la legge 381/1991 che disciplina le cooperative sociali è stato introdotto il principio della possibilità di stipula di convenzioni finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate. Le regioni, con le leggi di recepimento della normativa sulle imprese sociali potevano definire i contenuti e le modalità di tali convenzioni.
La regione Lazio lo ha fatto con la Legge Regionale 24/1996 e più recentemente con la Legge Regionale **10 Agosto 2016, n. 11** "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", legge che già recepiva la discussione intorno alla riforma dell'impresa sociale e al codice del terzo settore la cui legge delega era stata da poco approvata in parlamento.

I due Decreti Legislativi **3 luglio 2017, n. 112 "**Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106." e **3 luglio 2017, n. 117 "**Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106" introducono alcuni principi innovativo nella relazione tra pubblica amministrazione e terzo settore, di cui fanno parte le imprese sociali- e dunque le cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Nel definire la missione dell'impresa sociale come:

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.

Definisce tra le attività di impresa*: ….*

v) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

Analogamente nel D.Lgs. 117/2017 nel definire le più ampie attività dei soggetti del terzo settore, tar i quali ci sono le imprese sociali, al punto si ribadisce che tar le attività considerate di interesse generale:

i*) 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; …...*

z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

Viene infine ribadito tra le attività di interesse generale che

"4. Ai fini del presente decreto, si considera comunque di interesse generale, indipendentemente dal suo oggetto, l'attività d'impresa nella quale, per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, sono occupati:… un numero di persone di cui alle lettere a) e b) non inferiore al trenta per cento dei lavoratori."

Dunque è riconosciuto l'interesse generale della Cooperativa sociale che inserisce al lavoro almeno il 30% di soggetti svantaggiati.

I due decreti non intervengono in forma dettagliata sulle modalità di realizzazione degli accordi tra imprese sociali ed enti pubblici ma individuano un percorso che prevede diverse modalità, dall'appalto riservato, alle forme di accreditamento fino alla co-progettazione finalizzate a realizzare anche interventi di riqualificazione di beni pubblici inutilizzati per finalità sociali, ovvero anche per progetti di inserimento lavorativo.

In quest'ottica la Regione Lazio ha introdotto, nella citata Legge Regionale 24/1996 all'art. 20 la possibilità di utilizzo del patrimonio immobiliare al fine di realizzare:

"aree attrezzate per interventi di integrazione socio-lavorativa, con particolare riguardo a programmi di sviluppo di imprese sociali e ambienti di lavoro condivisi da più soggetti e imprese"

Inoltre:

"d) l'individuazione di strutture produttive idonee e disponibili all'inserimento delle persone svantaggiate di cui al comma 1, stipulando anche convenzioni a tale scopo e verificandone l'attuazione;"

Dunque una nuova attenzione che permette di sviluppare progetti comuni finalizzati alla crescita degli inserimenti lavorativi.

Conclusione

La Cooperativa Sociale Call.it rappresenta, nel panorama italiano, una realtà significativa. Le attività svolte, sia per caratteristiche sociali che per dimensioni economiche, sono quasi uniche nel settore dell'impresa sociale, che spesso dipende prevalentemente ed esclusivamente dal settore

pubblico.
La gran parte delle attività è svolta in regioni del mezzogiorno, regioni che hanno una grande esigenza di creare lavoro stabile e progetti concreti di inserimento lavorativo nelle aree del disagio. Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo delle attività sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni, a partire dalle nostre capacità e dalle competenze maturate.
In questo senso si sviluppa l'impegno della Cooperativa, e del consorzio di cui rappresenta la struttura maggiore, per potenziare la ricerca di nuove opportunità e valorizzare i risultati economici e sociali ottenuti.

Il Bilancio sociale è stato presentato da Consiglio di Amministrazione alle assemblee separate dei soci ed alla assemblea dei delegati che lo ha approvato il…….